



## **ÖFFENTLICHE BESCHLUSSVORLAGE**

**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung

**Beteiligt:**

OB/A Amt des Oberbürgermeisters

**Betreff:**

Qualitätsmanagement "Bürgerverwaltung"

**Beratungsfolge:**

24.01.2007	Beschwerdeausschuss
01.02.2007	Haupt- und Finanzausschuss

**Beschlussfassung:**

Haupt- und Finanzausschuss

**Beschlussvorschlag:**

Die Vorlage der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.

Die Verwaltung schlägt vor, eine fortlaufende Befragung in einer Kombination aus Ideenbörse mit Sammelkästen und interviewergestützten Kundenbefragung durchzuführen.

Die Vorlage wird insofern am 02.02.2007 realisiert.



Das Ziel der bürgerfreundlichen Verwaltung wird durch das Beschwerdemanagement und die Durchführung von Kundenbefragungen in den verschiedenen Verwaltungsbereichen ständig verfolgt. Eine ständige Befragung bedarf eines hohen organisatorischen und logistischen Aufwandes und führt aller Voraussicht nach zu keinem repräsentativen Ergebnis.

Die Verwaltung schlägt eine Kombination aus „Ideen-Börse“ mit Sammelkästen und interviewergestützten Kundenbefragungen vor.

## **BEGRÜNDUNG**

**Teil 3 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0956/2006

**Datum:**

11.01.2007

In seiner Sitzung am 22.06.06 hat der Rat der Stadt den Antrag der CDU-Fraktion vom 12.06.2006 zum Thema Qualitätsmanagement „Bürgerverwaltung“ zur weiteren Beratung an den HFA verwiesen. Die Zentrale Steuerung (19) hat in Zusammenarbeit mit dem Amt des Oberbürgermeisters, dem Ressort für Statistik und Stadtforschung (OB/A-12) und dem OB/SZW einen Bericht zum Umgang mit der Thematik Qualitätsmanagement bei der Stadt Hagen erarbeitet und dem HFA für die Sitzung am 17.08.2006 vorgelegt.

Der HFA hat sich in dieser Sitzung dafür ausgesprochen, kontinuierliche Kundenbefragungen in den Bürgerämtern, der Sozialverwaltung und dem Servicezentrum Wirtschaft durchführen zu wollen. Es wurde der Beschluss gefasst, die Verwaltung zu beauftragen, einen Vorschlag zu entwickeln, wie eine kontinuierliche Kundenbefragung zur Beurteilung der Verwaltung durchgeführt werden kann.

Die Stadt Hagen hat durch das bisher praktizierte Verfahren der Durchführung von Kundenbefragungen und das installierte Beschwerdemanagement ständig über das bei den Bürgerinnen und Bürgern vorherrschende Image der Stadtverwaltung informiert und zielgerichtet auf Probleme reagiert. Eine Aufstellung der bisher durchgeführten Umfragen enthält die Vorlage 0638/2006 vom 17.8.2006. Betrachtet man die zum größten Teil guten und sehr guten Beurteilungen durch die befragten Personen, kann man die kontinuierliche Verfolgung des Ziels einer bürgerfreundlichen Verwaltung erkennen und positiv bewerten. Die bisher durchgeführten interviewergestützten Befragungen genügen dem Datenschutz, sind repräsentativ, methodisch einwandfrei und kostengünstig.

Im Beschluss des HFA wird weitergehend gefordert, jede Kundin/ jeder Kunde der Bürgerämter, des Sozialbereichs und des Servicezentrums Wirtschaft solle nach Abschluss eines Beratungsgespräches oder Verwaltungsvorgangs einen Fragebogen erhalten, in dem er/sie Angaben über seine/ihre Zufriedenheit machen kann.

Dieser Beschluss ist grundsätzlich positiv zu bewerten.

Bei einer solch umfassenden Befragung könnten jedoch folgende methodische und logistische Probleme auftreten:

Bei dieser Methode der Befragung werden überproportional viele Personen antworten, die mit besonders gutem oder besonders schlechtem Eindruck die Verwaltung verlassen. Fehlen wird die „breite Mitte“, also Kunden/ Kundinnen, die zufrieden sind, den Verwaltungsvorgang für normal halten und somit eine Nachbefragung für überflüssig halten. Dazu trägt auch oftmals die Kürze des Verwaltungsgeschäfts bei. Vor allem in den Bürgerämtern verleitet dies nicht gerade dazu, Zeit zu opfern und einen Fragebogen auszufüllen. Das gelingt nur mit der gezielten Ansprache durch Interviewer/innen.

Da nicht alle Kunden/ Kundinnen deutsch schreiben und / oder lesen können, würde dieser Kundenanteil nicht erfasst werden. Auf solche Kunden/ Kundinnen trifft man besonders in der Sozialverwaltung/ARGE. Will man ihre Meinung erfahren, ist ebenfalls ein Interviewereinsatz notwendig, der natürlich nicht, wie im Antrag vorgesehen, kontinuierlich erfolgen kann.

Problematisch ist, dass in den Fällen, in denen der Kunde/ die Kundin eine abschlägige Auskunft erhält, die Bewertung der Mitarbeiterin/ des Mitarbeiters deutlich negativ ausfallen wird.

Der stetig anwachsende Anteil der Kundenkontakte per Telefon, Brief oder E-Mail bleibt bei dieser Art der Befragung vollkommen unberücksichtigt.

Die Ergebnisse einer solchen Befragung können nicht als repräsentativ angesehen werden.

Die Befragung aller Kunden stellt hohe Anforderungen an die Organisation und Logistik.

## BEGRÜNDUNG

Teil 3 Seite 2

Drucksachennummer:

0956/2006

Datum:

11.01.2007

Das Zentrale Bürgeramt und die übrigen Bürgerämter werden monatlich von 3.500 bis 4.000 Kunden aufgesucht. Die ARGE weist monatlich 9.000 bis 10.000 persönliche Kontakte auf, wobei hier zusätzlich zu beachten ist, dass es sich bei lediglich 30 % der Mitarbeiter/innen um städtische Bedienstete handelt. Eine Befragung bzgl. aller ARGE-Mitarbeiter/innen kann nur unter Einbindung der Trägerversammlung erfolgen. Weitere nennenswerte Kundenkontakte entstehen z.B. beim Wohngeld- und beim Asylbewerberbereich der Sozialverwaltung.

Alle betroffenen Sachbearbeiter/innen müssten ständig mit ausreichend Fragebogen, entweder in Papierform oder vom PC abrufbar als Dokument-Vorlage, ausgestattet werden. Sollen die Fragebogen den unterschiedlichen Verwaltungsbereichen zugeordnet werden können, müssen sie entsprechend verschieden gekennzeichnet vorgehalten werden.

Das Ausfüllen der Fragebogen am Beratungsplatz ist wegen möglicher Einflussnahme der Sachbearbeiterin/ des Sachbearbeiters und Verlängerung der Wartezeiten für nachfolgende Kunden/ Kundinnen nicht möglich. Es müssen Zonen geschaffen werden, in denen die Kundin/ der Kunde sein Urteil abgeben kann. Zu ihrer Ausstattung gehören z.B. Stehpulte, ausgerüstet mit Schreibutensilien. Für die Abgabe ausgefüllter Fragebogen sollten abschließbare und diebstahlsichere Briefkästen oder Wahlurnen bereitstehen. Stehpulte und Briefkästen/ Wahlurnen müssen öffentlichkeitswirksam ausgeschildert sein. Da die meisten Verwaltungsstellen über mehrere Ein- und Ausgänge verfügen, müssten jeweils mehrere Hinweistafeln angebracht werden, die deutlich auf die „Ausfüllzonen“ verweisen. Soll die Möglichkeit eröffnet werden, den Fragebogen auch zu Hause auszufüllen, ist der Fragebogen um einen Rücksendeumschlag zu ergänzen.

Für die regelmäßige Leerung der Briefkästen/ Wahlurnen und die Wartung der Ausfüllzonen müsste ein „Kümmerer“ benannt werden. Die ausgefüllten Fragebogen müssen anschließend in der abgeschotteten Statistikstelle beim Ressort Statistik und Stadtforschung erfasst und ausgewertet werden. Dies ist schon bei einer Teilnahmequote von 50% der Kunden/ Kundinnen mit dem vorhandenen Personal kaum zu gewährleisten. Geht der Antragsteller von einem Rücklauf von lediglich 5 bis 10 % aus (der zu bewältigen wäre) führt die angewandte Methode zu keinem repräsentativen Meinungsbild.

Als Alternative für die Ausgabe von Fragebogen direkt nach dem Verwaltungsgeschäft gibt es auch die Möglichkeit, eine telefonische oder schriftliche Nachbefragung zu organisieren, für die Daten aller Kunden/ Kundinnen zunächst an die durchführende Statistikstelle weitergegeben werden müssten. Vorbehaltlich der datenschutzrechtlichen Prüfung entstehen bei dieser Methode jedoch ein erheblich höherer Aufwand und entsprechend höhere Kosten gegenüber der Ausgabe von Fragebogen direkt nach dem Verwaltungsgang.

**Zusammenfassend** lässt sich aus Sicht der Verwaltung feststellen, dass das Ziel der bürgerfreundlichen Verwaltung durch das Beschwerdemanagement und die Durchführung von Kundenbefragungen in den verschiedenen Verwaltungsbereichen kontinuierlich verfolgt wird.

Eine ständige Befragung bedarf eines hohen organisatorischen und logistischen Aufwandes und führt aller Voraussicht nach zu keinem repräsentativen Ergebnis.

Die Verwaltung schlägt als Kompromisslinie die folgende **Kombination aus „Ideen-Börse“ und interviewergestützten Kundenbefragungen** vor:

In publikumsintensiven Bereichen werden Sammelkästen aufgestellt, in deren Nähe Schreibtische mit Schreibutensilien stehen und Fragebogen frei zugänglich ausliegen. Diese Zonen werden deutlich ausgeschildert und mit einem positiven Slogan versehen, z.B. „Helfen Sie, uns zu verbessern!“. Der bereitliegende Fragebogen ist mit dem Slogan versehen. Neben geschlossenen Fragestellungen sind

**BEGRÜNDUNG****Drucksachennummer:**

0956/2006

**Teil 3 Seite 3****Datum:**

11.01.2007

auch offene enthalten, die die Themenbereiche Mitarbeiter, Räumlichkeiten, Wartezone, Öffnungszeiten und Beschilderung benennen. (Ein Vorschlag liegt als **Anlage 1** bei.) Für die Leerung der Sammelkästen und die Weiterleitung des Inhaltes an das Ressort Statistik und Stadtgeschichte bedarf es eines „Kümmerers“. In der Statistikstelle werden die Fragebogen erfasst und ausgewertet.

Die „Ideen-Börse“ wird durch Umfragen erweitert, die an zufällig ausgewählten Terminen interviewerunterstützt von OB/A-12 in unterschiedlichen publikumsintensiven Bereichen durchgeführt werden. Logistische und methodische Probleme werden so vermieden, der Datenschutz wird gewährleistet. Kurzfristige Personalaufstockungen während der Interviewphasen können kostenneutral durch den Einsatz von Auszubildenden oder Mitarbeiter/innen des internen Arbeitsmarktes gewährleistet werden. Für repräsentative Aussagen genügen 800 bis 1000 Fragebogen. Ein Fragebogen-Entwurf liegt als **Anlage 2** dieser Vorlage bei.

Über die Ergebnisse dieser Meinungsumfragen unterrichtet OB/A-12 regelmäßig Verwaltung und Politik. Den betroffenen Amtsleiter/innen und Vorgesetzten werden z.B. quartalsweise, dem HFA z.B. jährlich Auswertungen vorgelegt. An diesen Terminen können auch die Fragebogeninhalte und Erhebungsabläufe diskutiert und gegebenenfalls modifiziert werden.

Die Einführung einer derart modifizierten fortlaufenden Befragung bildet eine sinnvolle Ergänzung des Beschwerdemanagements und des bisher praktizierten Verfahrens der Durchführung von Kundenbefragungen.

**FINANZIELLE  
AUSWIRKUNGEN**

**Teil 4 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0956/2006

**Datum:**

11.01.2007

- Bei der Einführung einer „Ideen-Börse“ entstehen finanzielle Aufwände im Sachkostenbereich, u.a. für die Bereitstellung von Sammelkästen und Schreibtischen und für die notwendige Beschilderung.

**VERFÜGUNG /  
UNTERSCHRIFTEN**

**Teil 5 Seite 1**

**Drucksachennummer:**

0956/2006

**Datum:**

11.01.2007

**Veröffentlichung:**

Ja

Nein, gesperrt bis einschließlich \_\_\_\_\_

**Oberbürgermeister**

**Gesehen:**

---

**Stadtkämmerer**

---

**Stadtsyndikus**

---

**Beigeordnete/r**

**Amt/Eigenbetrieb:**

19 Zentrale Steuerung  
OB/A Amt des Oberbürgermeisters

**Gegenzeichen:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:**

**Amt/Eigenbetrieb:**

**Anzahl:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---