

**Information über die Ergebnisse des KGSt-Vergleichsrings "Bürgerbüros für Städte zwischen 30.000 und 60.000 Einwohner in Baden-Württemberg"**

Vorlage zur Sitzung des **Gemeinderates am 27.09.2011**

**TOP 4**                      **öffentlich**

**Vorschlag:**

Der Gemeinderat nimmt von der Information zustimmend Kenntnis.

**Sachverhalt, Begründung, Finanzierung und Folgekosten:**

Die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) hat seit 1997 bundesweit insgesamt 19 Vergleichsringe im Bereich Bürgerbüros durchgeführt, an denen rd. 150 Kommunen teilgenommen haben.

Die Stadt Sinsheim hat sich nach der erfolgreichen Teilnahme an einem Vergleichsring Bürgerbüros in den Jahren 2001/2002 im vergangenen Jahr für eine erneute Teilnahme entschieden, um aktuell zu messen, wie unser eigenes Bürgerbüro u.a. im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Qualität der Dienstleistungen sowie Wirtschaftlichkeit aufgestellt ist. Die Bürgerdienste – wozu neben dem Bürgerbüro auch die örtlichen Verwaltungsstellen gehören – sind nach wie vor das Aushängeschild der Verwaltung, so dass dessen Auswirkungen auf das Image der Verwaltung immens sind.

Nach der Auftaktveranstaltung im November 2009 nahm der Vergleichsring Bürgerbüro für Städte in Baden-Württemberg in der Größenordnung von 30.000 bis 60.000 Einwohnern im Februar 2010 seine Arbeit auf. Folgende Städte nahmen neben Sinsheim daran teil: Bietigheim-Bissingen, Filderstadt, Göppingen, Herrenberg und Weinheim.

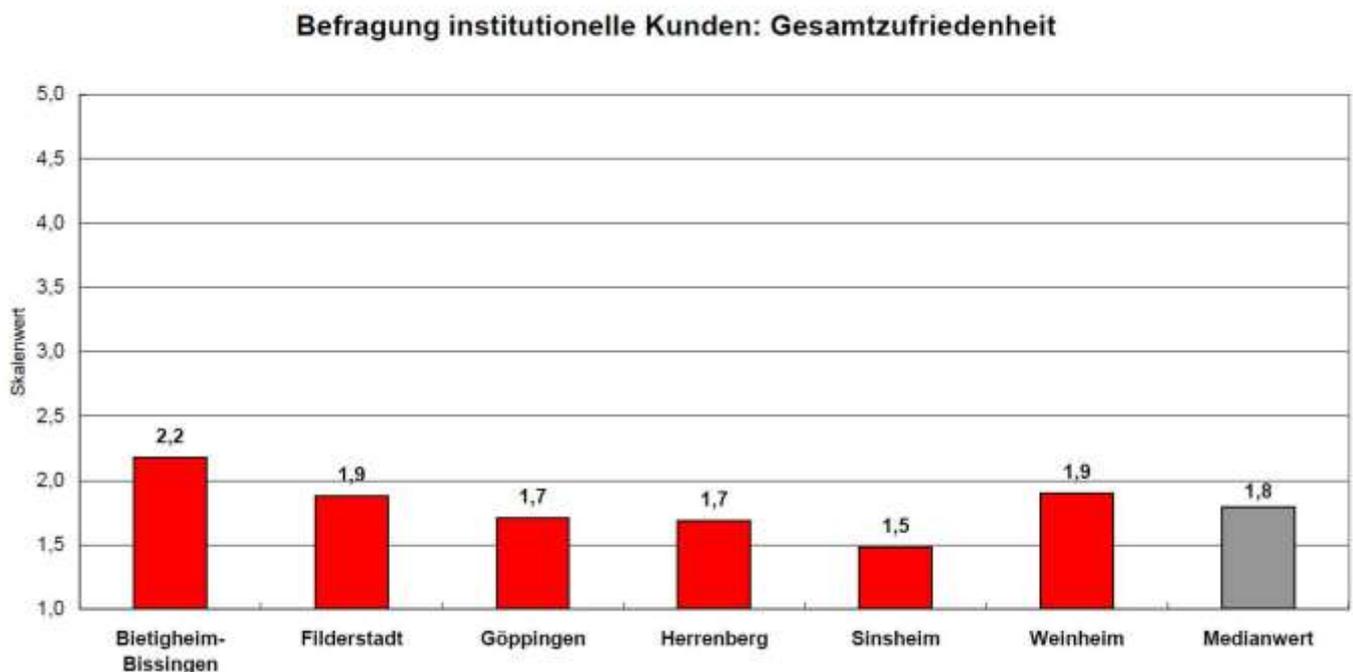
Die Teilnehmer des Vergleichsrings verfolgten von Anfang an nicht das Ziel, ein Ranking zu erstellen. Es sollte vielmehr die Situation in den verschiedenen Bürgerbüros verglichen werden, um die Unterschiede und ihre Ursachen sowie Handlungsmöglichkeiten und Verbesserungen des Serviceangebotes zu diskutieren und von den anderen zu lernen.

Im Vergleichsring Bürgerbüros wurden durch verschiedene Befragungen vorrangig die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit untersucht. Darüber hinaus stehen Aufgabenspektrum, Organisation der Arbeitsabläufe (Front- und Backoffice-Bereich, Infotheke etc.), Öffnungszeiten und Räumlichkeiten im Fokus des Vergleichs. Diese werden durch spezifische Erhebungen genauer analysiert, wie z.B. Kundenbefragungen, Testtelefonate und Befragung der institutionellen Nutzer.

Im Folgenden werden die wesentlichen Ergebnisse entsprechend dargestellt und erläutert:

## 1. Befragung der institutionellen Kunden

Zum Kundenkreis der institutionellen Kunden gehören andere Behörden und Institutionen, wie z.B. Finanzamt, Amtsgericht, Sparkassen, Rechtsanwälte, Inkassobüros etc. Diesem Kundenkreis wurde jeweils ein von der KGSt entwickelter Fragebogen zugesandt. Es wurden Fragen zu Bearbeitungsaspekten wie Schnelligkeit, Qualität und Vollständigkeit der Auskunft aber auch Fragen zur Freundlichkeit der Mitarbeiter, Beratungsqualität und telefonische Erreichbarkeit des Bürgerbüros gestellt. Die Rücklaufquoten lagen zwischen 29,2 % (Göppingen) und 62,9 % in Sinsheim. Bestes Einzelergebnis auf einer Skala von 1 = voll und ganz zufrieden und 5 = überhaupt nicht zufrieden konnte Sinsheim in Bezug auf die Freundlichkeit der Mitarbeiter erzielen. Auch bei der Gesamtzufriedenheit erreichte Sinsheim mit 1,5 (Median 1,8) den besten Wert.

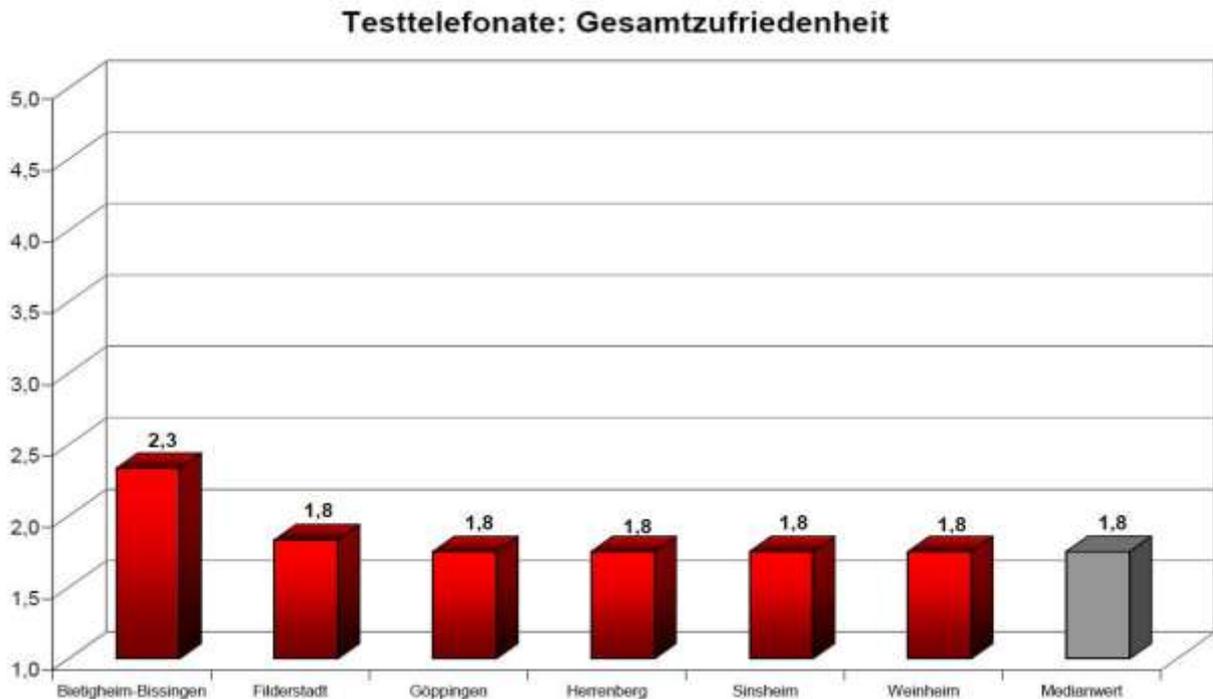


## 2. Befragung der Telefonkunden (Testtelefonate)

Die Testtelefonate wurden von März bis Juni 2010 durch eine unabhängige Fachkraft der KGSt während der Öffnungszeiten des Bürgerbüros durchgeführt. Das Verfahren lief nach einem Schema ab, das von der KGSt bereits in zahlreichen anderen Vergleichsringen eingesetzt worden ist. Bewertet wurden der sachliche und der persönliche Eindruck, die Erreichbarkeit und die Gesamtzufriedenheit mit dem einzelnen Anruf sowie die Gesamtzufriedenheit aller Testtelefonate.

Der Anteil der gesamten Fehlversuche bei Anwahl des Bürgerbüros über die Telefonzentrale und direkt differierte bei den einzelnen Bürgerbüros sehr stark. Die mit großem Abstand wenigsten Fehlversuche lagen bei 8,3 % in Sinsheim, erreichten aber bis zu 58,3 %.

Die Ergebnisse sind insgesamt sehr gut ausgefallen, da der Median der Einzelaspekte sowie der Gesamtzufriedenheit bei 1,8 liegt. Diesen Wert erzielte jeweils auch Sinsheim.



### 3. Kundenbefragung

In Sinsheim wurde die Kundenbefragung vom 08.11. bis 19.11.2010 durchgeführt. In diesem Zeitraum wurden rd. 300 Kunden mit Hilfe eines Fragebogens um ihre Meinung gebeten. Der Fragebogen hierfür umfasste 13 Fragestellungen zu unterschiedlichen Bereichen, wie Anlass des Besuchs und Zufriedenheitsaspekte, Bewertung der Mitarbeiter, Wartezeit, Öffnungszeiten und Räumlichkeiten. Die Bewertung erfolgte wiederum auf einer Skala von 1 = sehr zufrieden bis 5 = sehr unzufrieden. Über die Hälfte aller befragten Kunden (56,6 % Medianwert) mussten beim Besuch eines Bürgerbüros überhaupt nicht warten. Am höchsten war der Anteil in Sinsheim mit 90,6 %.

Die Gesamtzufriedenheit wurde von den Kunden zwischen 1,6 und 2,2 bewertet, was ein hervorragendes Ergebnis ist und Sinsheim auch hier wiederum am besten mit der Bewertung 1,6 abgeschnitten hat.

Die besten Ergebnisse konnten im Rahmen der Kundenbefragung hinsichtlich der Beurteilung der Mitarbeiter/innen erzielt werden. Diese wurden von den Kunden hervorragend bewertet, denn in allen Bürgerbüros liegen die Werte im sehr guten Bereich zwischen 1,1 und 1,7 (Sinsheim 1,2). Die Mitarbeiter/innen sind die wertvollste Ressource eines Bürgerbüros und umso erfreulicher ist es, wenn die Kunden Freundlichkeit und Beratung der Mitarbeiter/innen so positiv bewerten. Die Räumlichkeiten wurden von den Kunden mit 1,9 bewertet. Die Öffnungszeiten der einzelnen Bürgerbüros sind sehr unterschiedlich und reichen bis zu 50 Wochenstunden (Weinheim). Trotzdem erreicht die höchste Zufriedenheit das Bürgerbüro Sinsheim mit 1,3 (Median 1,8) mit 38 Stunden Öffnungszeit.

#### **4. Mitarbeiterbefragung**

Die Mitarbeiterbefragung wurde in Sinsheim nicht durchgeführt, da sie hier mit 4 Mitarbeitern wenig repräsentativ gewesen wäre und man von seitens der Mitarbeiterinnen eher die direkte, persönliche Ansprache bevorzugte. Es wurde hierbei deutlich, dass die Mitarbeiterzufriedenheit an der äußerst unbefriedigenden Gesamtsituation, bedingt durch lange, krankheitsbedingte Fehlzeiten der übergeordneten Organisation im Bereich der Bürgerdienste leidet.

#### **5. Personalstruktur**

Für das Jahr 2010 wurde mit Hilfe von Kennzahlen die Struktur des Personals abgebildet, so z.B. die personelle Ausstattung der Bürgerbüros. Diese ist sehr unterschiedlich, was zum Teil an den Aufgaben liegt, die von den Bürgerbüros angeboten werden (so genanntes Leistungsspektrum). Für Sinsheim wurden hierzu die Zeitanteile der Aufgaben, die auch in den Verwaltungsstellen erledigt werden, hinzuaddiert. Bildet man die Vollzeitäquivalente im Verhältnis zur Einwohnerzahl ab, ergibt sich eine Personalausstattung von Bürgerbüro und Verwaltungsstellenanteilen von 0,20 je 1.000 Einwohner, die bei allen teilnehmenden Bürgerbüros nahezu identisch ist.

#### **6. Kennzahlen Finanzen**

Die Ermittlung der Kosten (Personal-, Sach- und EDV-Kosten) auf der Basis der Jahreswerte 2009 gestaltete sich sehr schwierig, da in den beteiligten Städten eine sehr unterschiedliche Datenbasis vorlag. Eine vollständige Kosten- und Leistungsrechnung war bei den meisten nicht vorhanden. Der Kostendeckungsgrad der einzelnen Bürgerbürohauptstellen lag im Jahr 2009 im Median bei 44,3 %, in Sinsheim bei 44,4 %.

### **Zusammenfassung**

Insgesamt lässt sich feststellen, dass das Bürgerbüro Sinsheim im interkommunalen Vergleich sehr gut abgeschnitten hat. Trotzdem gilt es nun, die umfangreichen Ergebnisse mit den betroffenen Mitarbeitern/innen auszuwerten und die eigenen Stärken und Schwächen zu analysieren.

Die Vergleichsringarbeit hat dazu angeregt, die hochwertige und qualifizierte Arbeit des Bürgerbüros, die für die Bürger geleistet wird, auch nach außen hin darzustellen, z.B. durch vermehrte Öffentlichkeitsarbeit. Dies muss vor allem im Hinblick auf die gesamte Verwaltung ausgebaut werden.

In Bezug auf das sehr hohe Niveau der Kundenzufriedenheit gilt es diesen hohen Standard nachhaltig zu sichern. Dies zeigt auch die aktuelle Diskussion über eine behördeneinheitliche Rufnummer D 115 mit dem Ziel den Bürgerservice weiter zu verbessern. Allerdings soll auch in Anbetracht des hervorragenden Gesamtergebnisses nicht unerwähnt bleiben, dass durch die Einführung des neuen Personalausweises die vorhandenen Personalkapazitäten bei den Bürgerdiensten nicht ausreichen. Diese Thematik wird in einer der nächsten Hauptausschuss-Sitzungen behandelt.

---

(Kerstin Weber-Kistler)  
Abteilungsleiterin

---

(Marco Fulgner)  
Hauptamtsleiter

---

(Rolf Geinert)  
Oberbürgermeister