

Beschlussvorlage

vom 27.09.2018

öffentliche Sitzung

Umfrage zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit im Straßenverkehrsamt

Beratungsreihenfolge

Datum	Gremium
27.09.2018	Städteregionsausschuss

Beschlussvorschlag:

Der Städteregionsausschuss schließt sich der Stellungnahme des Personalrates an und ist bereit, die vorgesehene Mitarbeiterbefragung aufgrund der vorgetragenen Sachargumente auf den Zeitraum bis Ende 2020 zu verschieben.

Sachlage:

Mit Schreiben vom 07.06.2017 beantragten die Fraktionen CDU und Bündnis 90/Die Grünen, eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit im Straßenverkehrsamt durchzuführen. Ziel sollte sein, die Kundenzufriedenheit in einem so stark besuchten Publikumsamt auf der Basis der umgesetzten Verbesserungen zu messen und die Ergebnisse in die weiteren Optimierungsmaßnahmen einfließen zu lassen. Der dazu erarbeitete Vorschlag wurde dem Städteregionsausschuss in Form einer Mitteilungsvorlage 2017/0325 unterbreitet. Auf Anregung der Fraktion DIE LINKE wurde zeitgleich eine Mitarbeiterbefragung vorgesehen.

Aus dem als Anlage beigefügten Antrag des Personalrates auf der Grundlage von § 72 Abs. 4 Nr. 9 i.V.m. § 66 Abs. 4 Personalvertretungsgesetz für das Land Nordrhein-Westfalen – Landespersonalvertretungsgesetz (LPVG) geht hervor, dass der geplante Zeitpunkt der Mitarbeiterbefragung (Ende 2018) aus Sicht des Personalrates nicht zielführend ist.

Gründe:

Die Optimierungsmaßnahmen sind zum Teil umgesetzt, z.B. Öffnungszeitenänderung, Callcenter, Aufrufanlage mit Online-Terminvergabe. Weitere werden derzeit begonnen, z.B. Einführung dezentrales Scannen, elektronischer Führerscheinantragsprozess. Diese sind mit grundlegenden Veränderungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbunden.

Die neu befristet und unbefristet eingerichteten Stellen konnten nur mit Verzögerung besetzt werden.

Die von Juni 2018 bis voraussichtlich Ende Januar 2020 begonnenen baulichen Veränderungen führen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Einschränkungen im Arbeitsalltag.

Insoweit trifft die Wahrnehmung des Personalrates zu, dass eine Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bisher nur bedingt eintreten konnte.

Der Personalrat stellt daher den Sinn der Mitarbeiterbefragung zum jetzigen Zeitpunkt in Frage. Die Verwaltung stimmt den Bedenken des Personalrates zu.

Eine isolierte Verschiebung der Mitarbeiterbefragung im Gegensatz zur Kundenbefragung beachtet zudem, dass die Kunden noch nicht zum Optimierungsbedarf befragt wurden. Die Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bereits im Rahmen der Organisationsuntersuchung in die beschlossenen Maßnahmen eingeflossen.

Daher wird beantragt, die Mitarbeiterbefragung bis zum Ende der Optimierungs- und Baumaßnahmen und dem Eintritt der Wirkung dieser Maßnahmen, voraussichtlich Ende 2020, zu verschieben. Dieser Zeitpunkt wäre dann dazu geeignet, die geplante zweite Kundenbefragung durchzuführen.

Rechtslage:

Antrag des Personalrates vom 19.09.2018 auf der Grundlage von § 72 Abs. 4 Nr. 9 i.V.m. § 66 Abs. 4 Personalvertretungsgesetz für das Land Nordrhein–Westfalen – Landespersonalvertretungsgesetz (LPVG).

Personelle Auswirkungen:

keine

Finanzielle/bilanzielle Auswirkungen:

derzeit nicht bekannt

Im Auftrag
gez. Jansen

Anlage:

Antrag des Personalrates vom 19.09.2018