

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

An den
Städteregionsrat

Umfrage zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit im Straßenverkehrsamt Aachen

§ 72 Abs. 4 Nr. 9 in Verbindung mit § 66 Abs. 4 LPVG NRW
Beratungsvorlage 2017/0325 für die Sitzungen des Ausschusses für Personal und
Informationstechnik am 16.11.2017 und des Städteregionsausschusses am 23.11.2017

Sehr geehrter Herr Etschenberg,

der Personalrat - Allgemeine Verwaltung - hat sich in seiner Sitzung am heutigen Tage intensiv mit dem Inhalt der o. a. Beratungsvorlagen befasst und abschließend beschlossen, Ihnen, mit der Bitte um Weiterleitung an die Städteregionsvertretung, folgende Stellungnahme zukommen zu lassen:

Im Rahmen des Mitbestimmungsverfahrens wurde der Personalrat in den letzten Monaten in die Entwicklung der Kunden- und Mitarbeiterbefragung eng eingebunden. Einige Optimierungsprozesse, die aus der Organisationsuntersuchung hervorgingen, wurden inzwischen umgesetzt und haben bereits direkten Einfluss auf die Kunden des Straßenverkehrsamtes (z.B. Antragsbearbeitung nach Terminvergabe und Einrichtung eines Callcenters).

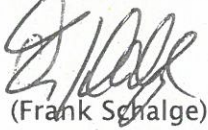
Andere Maßnahmen, die wiederum in erster Linie Auswirkung auf die Mitarbeiter haben, wie z.B. die Einführung des zentralen Scannens, werden derzeit erst in der Führerscheinstelle umgesetzt. Im kommenden Jahr erfolgt die Umsetzung in der Zulassungsstelle. Die einhergehenden Personalverstärkungen konnten in der Zwischenzeit mit zeitlicher Verzögerung zum großen Teil realisiert werden. Der gewünschte und erhoffte Effekt der Entlastung der Kolleginnen und Kollegen konnte daher bisher nur bedingt eintreten. Auch finden derzeit große bauliche Veränderungen statt, die zu Unruhen führen und viel Improvisation und Geduld von allen Beteiligten bis Mitte 2020 abverlangen. Insbesondere die Umgestaltung der Zulassungshalle soll Arbeitsabläufe verbessern, eine bessere Orientierung für den Bürger erreichen und die Lärm-, Luft- und Lichtverhältnisse optimieren.

Vor diesem Hintergrund hält der Personalrat eine Kundenbefragung zum Ende des Jahres zwar für durchführbar, jedoch spiegelt diese nur ein erstes Meinungsbild wieder.

Eine Mitarbeiterbefragung macht aus unserer Sicht zum jetzigen Zeitpunkt noch keinen Sinn. Wie geschildert stehen noch zu viele Veränderungen an, die zunächst gemeistert werden müssen, eh sie ihre eigentliche Wirkung entfalten werden.

Zusammenfassend spricht der Personalrat daher die Bitte an Verwaltungsleitung und Verantwortliche in der Städteregionsvertretung aus, die Mitarbeiterbefragung erst nach Ablauf des Optimierungsprozesses (Herbst 2020) durchzuführen. Für diesen Zeitpunkt regt der Personalrat auch eine erneute Kundenbefragung an, die auf die bis dahin gewonnen Erkenntnisse aufbauen kann.

Mit freundlichen Grüßen



(Frank Schalge)

Vorsitzender