

Sitzungsvorlage DS 2016/193

Hauptamt Thomas Oberhofer (Stand: 21.06.2016)

Mitwirkung: Bürgermeister

Aktenzeichen:

Verwaltungs- und Wirtschaftsausschuss öffentlich am 11.07.2016

Qualitätsoffensive Baudezernat

- Beauftragung einer externen Begleitung

Beschlussvorschlag:

- 1. Dem Projekt "Qualitätsoffensive Baudezernat" wird wie vorgestellt zugestimmt.
- 2. Das Institut für Management GmbH (IMAKA) mit Sitz in Leonberg wird mit der externen Begleitung beauftragt.
- 3. Die Finanzierung der externen Begleitung in Höhe von 38.000 EUR erfolgt über FiPo 1.0200.6550.000 "Gutachter- und Beratungskosten" zu 15.000 EUR in 2016 und 23.000 EUR im Haushalt 2017.

1. Sachverhalt

Mit der Zusammenführung aller technischen Ämter im Technischen Rathaus wurde ein wesentlicher Schritt für eine erhöhte Dienstleistungsqualität geschaffen. Mittlerweile sind die Ämter im technischen Rathaus "angekommen" und die Zusammenarbeit der verschiedenen Fachämter läuft sehr gut. Positive Rückmeldungen der Kunden bestätigen den Schritt der räumlichen Zusammenführung und der Leistungserbringung des Baudezernats unter einem Dach

In einem zweiten Schritt ist nun geplant, die Leistungserbringung des Baudezernats genauer zu betrachten und einer Qualitätsdiskussion und - überprüfung zu unterziehen. Die Qualitätsoffensive soll durch ein externes Beratungsunternehmen begleitet werden. Über das Projekt und dessen externen Begleitung ist eine Entscheidung zu treffen.

2. Ziele der Qualitätsoffensive

Im Hinblick auf eine Qualitätsverbesserung wurde bereits viel unternommen. Allein durch die räumliche Zentralisierung aller technischen Ämter unter einem Dach, konnten Abläufe spürbar verbessert werden. Die Unterbringung ist kundengerecht und vermittelt nach außen ein professionelles Bild. Mit der Besetzung der Stelle des Baubürgermeisters wurde auch in der Führungsorganisation die richtige Weichenstellung zur Bearbeitung der Herausforderungen an eine moderne "Bauverwaltung" gestellt. Nicht wenige Großprojekte machen an der strategischen und visionären Ausrichtung des Baudezernats geprägt durch den Baudezernenten fest.

Die Qualitätsoffensive Baudezernat soll den eingeleiteten Prozess fortschreiben und abschließend die Qualität der Dienstleistungen im Baudezernat aus Kundensicht in den Fokus rücken. Ziele sind:

- ein Qualitätsverständnis wurde entwickelt und ist verständigt und intern und extern kommuniziert
- Standards der Leistungserbringung sind beschrieben.
- die Kommunikation mit den Kunden ist optimal ausgerichtet. So ist bspw. ein Anliegenmanagement eingerichtet.
- das öffentlichkeitswirksame Bild des Baudezernats ist positiv gestaltet.
- die ämterübergreifende Zusammenarbeit ist im Fokus der serviceorientierten Dienstleistung für den Kunden optimiert.
- die Übertragung der gewonnenen Erkenntnisse auf die Geamtverwaltung wurde diskutiert (Stichwort "Anliegenmanagement")

Mit dem Projekt wird keine klass. Organisationsentwicklung verfolgt, welche die beiden Themen Aufbau- und Ablauforganisation und darauf aufbauen Verbesserungspotentiale aufspüren soll. Vielmehr geht es um eine Auseinandersetzung mit der Tätigkeit des Baudezernats im direkten Kundenbezug und um die Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständisses und darauf aufbauend um eine bewusste Auseinandersetzung / Sensibilisierung mit Dienstleistungsqualität. Zentrale Grundlage dieser Befassung soll dabei eine Kundenbefragung sowie Interviews mit Schlüsselkunden bilden. Diese externe Sicht soll vermittels externer Begleitung erarbeitet, intern mit den Fachkräften des Baudezernats diskutiert und zu einem einheitlich verständigten Qualitäts-

verständnis entwickelt werden. Hierfür ist zwingend eine externe Begleitung erforderlich.

3. Externe Begleitung

Um eine Übersicht über mögliche Beratungsunternehmen zu gewinnen, hat das Hauptamt eine Marktanalyse vorgenommen. Grundlage der Analyse bildete u. a. eine Umfrage des Städtetages zu Organisationprozessen in den Kommunalverwaltungen der letzten Jahre. Konkret wurden drei Firmen mit Referenzen im Bereich der kommunalen Bauverwaltung zur Angebotsabfrage aufgefordert. Im Einzelnen:

- Institut f
 ür Management GmbH / IMAKA aus Leonberg
- Führungsakademie Baden-Württemberg aus Karlsruhe
- ILTIS GmbH aus Rottenburg am Neckar

Alle drei Anbieter gaben ein Angebot ab. Grundlage der Angebotserstellung waren Gespräche mit dem Baudezernenten und dem Hauptamt, in welchen die Ausgangslage sowie die Zielsetzung des Projektes aus Sicht der Verwaltung beschrieben wurden. Hinsichtlich des methodischen Vorgehens wurden mit Ausnahme der direkten Kundenbefragung oder des Kundeninterviews den Beratungsunternehmen keine Vorgaben gemacht. Insoweit fallen die Angebote im angebotenen Aufwand, dem methodischen Vorgehen und den kalkulierten Beratertagen voreinander deutlich ab. Die Bandbreite reicht von (brutto inkl. Nebenkosten) rd. 38.000 EUR (19 Beratertage) bis hin zu 96.000 EUR (54 Beratertage).

Im Eindruck der Vorgespräche und insbesondere nach Sichtung der Angebote, spricht sich die Verwaltung für eine Angebotsvergabe an die Firma IMAKA GmbH aus Leonberg aus. Das Unternehmen bot eine griffige, der Sache angemessene und zeitlich überschaubare Projektdurchführung an. Mit 19 Beratertagen gab das Unternehmen zudem als günstigster Anbieter mit einem Gesamtvolumen von rd. 38.000 EUR brutto inkl. Nebenkosten (Reiskosten etc.) ab.

Das Projekt ist auf 19 Beratertage gedeckelt. Geplanter Start wäre nach der Sommerpause; Abschluss im ersten Quartal 2017.

Kosten und Finanzierung:

Einmalige Kosten (Beschaffungs-/Herstellungskosten, abzügl. Zuschüsse, Beiträge usw.)	
Beraterkosten imaka GmbH	38.000 EUR
Laufende Kosten (u. a. Personal-, Sachkosten, abzüglich zu erwartende Einnahmen)	
	0 EUR

Mittelbereitstellung im Haushalt

Verwaltungshaushalt:

Fipo: 0200.6550.000 / 15.000 EUR in 2016 Fipo: 0200.6550.000 / 23.000 EUR in 2017

Vermögenshaushalt: Fipo: keine

Bei der Mittelanmeldung 2017 im UA 0200 wird der Betrag in Höhe von 23.000 entspr. berücksichtigt.