

Sitzungsvorlage DS 2011/165

Betriebshof Ravensburg
Bernhard Jerg
(Stand: 12.04.2011)

Mitwirkung:

Aktenzeichen:

**Technischer Ausschuss als
Betriebsausschuss Betriebshof**
öffentlich am 11.05.2011

**Betriebserfolg 2010 Betriebshof Ravensburg
- Beurteilungskriterium Kundenzufriedenheit**

Beschlussvorschlag:

1. Die "Kundenzufriedenheit" stellt eines von vier Kriterien zur Bewertung des Betriebserfolges des Betriebshofs dar, **Anlage 1**.
2. Basis der Bewertung ist eine Ermittlung der Zufriedenheit bei den Fraktionen und den Bürgermeistern. Diese ist zeitnah zum Jahreswechsel vorzunehmen.
3. Der Betriebserfolg insgesamt, das Ergebnis aus allen 4 Kriterien, wird nach Vorliegen der Prüfung des Jahresabschlusses 2010 durch den Gemeinderat vorgenommen, Beispiel **Anlage 2**.

Sachverhalt:

1. Beschlusslage

GR am 15.12.2003	Leistungszulagen im Betriebshof, Einführung eines Leistungsbeurteilungs- und Vergütungssystems (LbV-System), Stufe 1; DS 2003/286
GR am 13.12.2004	Einführung Kriterien zur Bemessung des Betriebserfolgs ab 2005; Stufe 2, DS 2004/284neu
RPA vom 18.07.2008	Prüfungsbericht Nr. 6/2007, Betriebserfolg und Ermittlung der Leistungszulagen für die Beschäftigten
GR am 23.03.2009	Weiterentwicklung des bestehenden LbV-Systems; DS 2009/086
TABA am 09.06.2010	Betriebserfolg 2009 – Beurteilung Kundenzufriedenheit

2. Abhandlung

Im Rahmen der Jahresabschlussprüfung 2006, hat das RPA erstmalig seit Einführung das außertarifliche Vergütungssystem im Betriebshof überprüft und verschiedene, teilweise berechnete Feststellungen getroffen.

Der Betriebserfolg des Jahres 2009 wurde erstmalig nach dem vom Gemeinderat am 23.03.2009 beschlossenen, neuen System festgelegt. Neben zwei "harten" Kriterien wie Jahresergebnis und Personalwirtschaftlichkeit kommen zwei "weiche" Faktoren wie Arbeitsunfähigkeit (Krankenstand) und die Kundenzufriedenheit zur Bewertung.

3. Beurteilung der Zufriedenheit mit der Aufgabenerledigung durch BHR

Mit dem Betriebsausschuss wurde vereinbart, dass möglichst zeitnah und zur ersten Sitzung des Betriebsausschusses im Jahr das Ermittlungsblatt mit den Sitzungsunterlagen zugestellt wird.

Definition:

Die Zufriedenheit mit der Aufgabenerledigung bei den Kernaufgaben sollte für die Bewertung der Mitarbeiter im Betriebshof herangezogen werden. Um beruflich zufrieden zu sein, muss über die erledigte Arbeit nicht nur selbst, sondern vor allem auch von anderen Personen reflektiert werden. Wichtig ist, dass von Vorgesetzten und vom Gemeinderat die Zufriedenheit, Eindrücke über die Aufgabenerledigung, aber auch durchaus berechnete Kritik mindestens jährlich rückgekoppelt werden. Der Großteil der Aufgaben wird durch die 5 festgelegten Kernaufgabenbereiche erfasst.

"Gerade im Beruf prägt Zufriedenheit und Wertschätzung der geleisteten Arbeit das Wohlbefinden der Beschäftigten, Gesundheit und Lebensqualität kann dadurch entscheidend mitbestimmt werden."

4. Vorgehensweise:

Jede Fraktion füllt einen Ermittlungsbogen, siehe **Anlage 1** aus und übergibt diesen spätestens an der Sitzung der Sitzungsleitung des Betriebsausschusses. Im Nachgang wird aus den abgegebenen 6 Ermittlungsbögen (+ Bögen der Bürgermeister) der Mittelwert gebildet. Dieser Mittelwert bildet die Grundlage für das Erreichen des %-Satzes bei diesem "weichen" Kriterium Kundenzufriedenheit bildet, entsprechend der nachfolgenden festgelegten Punkteskala.

Mit diesem Verfahren kann zum einen die "Zufriedenheit" mit der Aufgabenerledigung des Betriebshofs durch die GR-Fraktionen bewertet und im Rahmen der Betriebsausschusssitzung offen diskutiert werden.

Punkteskala:

Mittelwert: (aus 6 abgegebenen Bögen)	%-Satz Gewichtung: (unter den 4 Kriterien)
10 – 5,0 Punkte	100 %
4,9 – 4,5 Punkte	90 %
4,4 – 4,0 Punkte	80 %
3,9 – 3,5 Punkte	70 %
3,4 – 3,0 Punkte	50 %
< 2,9 Punkte	0 %

Zur Verdeutlichung mit welcher Gewichtung dieses Kriterium Kundenzufriedenheit zu den restlichen 3 Kriterien angesetzt wird, ist in der **Anlage 2** die Tabelle aus der Beurteilung des Ergebnisses aus dem Jahr 2009 beigefügt.

Anlagen:

Anlage 1 – blanco Formular Kundenzufriedenheit

Anlage 2 – Ermittlungsschema am Beispiel des Betriebserfolges 2009