CDU-Fraktion im Rat der Stadt Köln
Historisches Rathaus – 50667 Köln

CDU-Fraktion im Rat der Stadt Köln

An den
Vorsitzenden des Rates

Herrn
Oberbürgermeister Jürgen Roters

Eingang beim Amt des Oberbürgermeisters: 04.09.2012

AN/1530/2012

Antrag gem. § 3 der Geschäftsordnung des Rates

Gremium	Datum der Sitzung
Rat	20.09.2012

Untersuchung des Leistungsspektrums von Städten durch Focus-Money: Bürgerorientierung und Kundenfreundlichkeit in der Kölner Stadtverwaltung

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

die CDU-Fraktion bittet Sie, folgenden Antrag auf die Tagesordnung der Sitzung des Rates am 20. September 2012 zu setzen:

Beschluss:

Der Rat der Stadt Köln beauftragt die Verwaltung,

1. durch Kundenbefragungen regelmäßig zu ermitteln, wie zufrieden die Kölner Bürgerinnen und Bürger mit den Leistungen ihrer Stadtverwaltung sind. Gleiches gilt für die städtischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Blick auf die Zufriedenheit mit den verwaltungsinternen Arbeitsbedingungen sowie der Führungskultur im „Unternehmen“ Stadt Köln.
2. zu dem o. g. Zweck zu prüfen, welche Verwaltungsbereiche sich aufgrund ihrer besonderen Bürgernähe sowie Kundenorientierung für Kundenbefragungen anbieten. Dies gilt auch für die Form und Häufigkeit mit der die Befragungen durchgeführt werden sollen, um eine möglichst hohe Aussagekraft sicherzustellen und eine effektive Auswertung zu gewährleisten. Für die Mitarbeiterbefragung ist ein stadtweit geltendes System zu entwickeln. Der erforderliche Aufwand (Personal- und Sachmittel) ist ebenfalls zu ermitteln.
3. dem Rat spätestens zur Sitzung am 18. Dezember 2012 ein Konzept für Befragungen gemäß den Ziffern 1. und 2. vorzulegen, nach dem ab dem Jahre 2013 entsprechende Erhebungen durchgeführt werden können.

Begründung:

Die Ausgabe 30/2012 des FOCUS-Money stellt im Rahmen einer aktuellen Studie „Die beste StadtFAIRwaltung“ die Bürgerfreundlichkeit deutscher Großstädte und ihrer Verwaltungen auf den Prüfstand.

Zum Verfahren:
Zwecks detaillierter Analyse wurden insgesamt 6 Leistungskategorien entwickelt, die messbare und aussagefähige Ergebnisse über die Leistungsfähigkeit von Städten und Stadtverwaltungen ermöglichen: Beste Grundversorgung, fairer Bürgerdialog, bestes Leistungsangebot, bester Bürgerservice, Nachhaltigkeit und Verantwortung sowie beste Bürgerberatung.

Ihnen wurden 25 Leistungsattribute zugeordnet, die von rund 2800 Bewohnerinnen und Bewohner mittels einer umfangreichen und repräsentativen Online-Studie beurteilt zu beurteilen waren.

Das Ergebnis für Köln war niederschmetternd und wurde von der Presse mit entsprechenden Meldungen bedacht. Hier nur einige Beispiele: „Schlechte Noten für die Kölner Stadtverwaltung“, „Bürger unzufrieden mit der Stadtverwaltung“, „Köln hat zweitschlechteste Verwaltung“ „Schlecht verwaltet“…

Dies ist umso alarmierender, wenn man sich die ursprünglichen Vorhaben und Schwerpunkte der rot-grünen Ratsmehrheit nach ihrem eigenen Koalitionsvertrag vergegenwärtigt. Werte wie „Nachhaltigkeit“ und „Bürgerbeteiligung“ sind darin durchgängige Leitmotive. Teilweise wurden hierfür sogar gut ausgestattete, vom Sparzwang nicht tangierte neue Dienststellen geschaffen. Mit welchem Ergebnis?

Aus Sicht der CDU-Fraktion ist dieses verheerende Zeugnis für rot-grünes Wirken in Köln nicht hinnehmbar und bedarf dringend geeigneter Optierungsmaßnahmen. Und wer könnte die Verbesserungsbedarfe besser ermitteln als die Menschen, die mit und in der Verwaltung arbeiten?

Die Bürgerinnen und Bürger, die im direkten Kontakt die Angebote der Verwaltung in Anspruch nehmen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der Verwaltung ihre Arbeitsleistung an Ort und Stelle erbringen, sind leider oft diejenigen, die zuletzt gefragt werden, wenn es um gute Vorschläge geht.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Stefan Götz
Fraktionsgeschäftsführer