



Verwaltungsreform Köln

#wirfürdiestadt

12. September 2017

Arbeitsgremium Bürgerbeteiligung

Kölns Weg in die Zukunft

Stadtstrategie „Kölner Perspektiven 2030“



Leitlinien zur Bürgerbeteiligung



Verwaltungsreform

Verwaltungsreform Köln

#wirfürdiestadt

Ziel der Verwaltungsreform

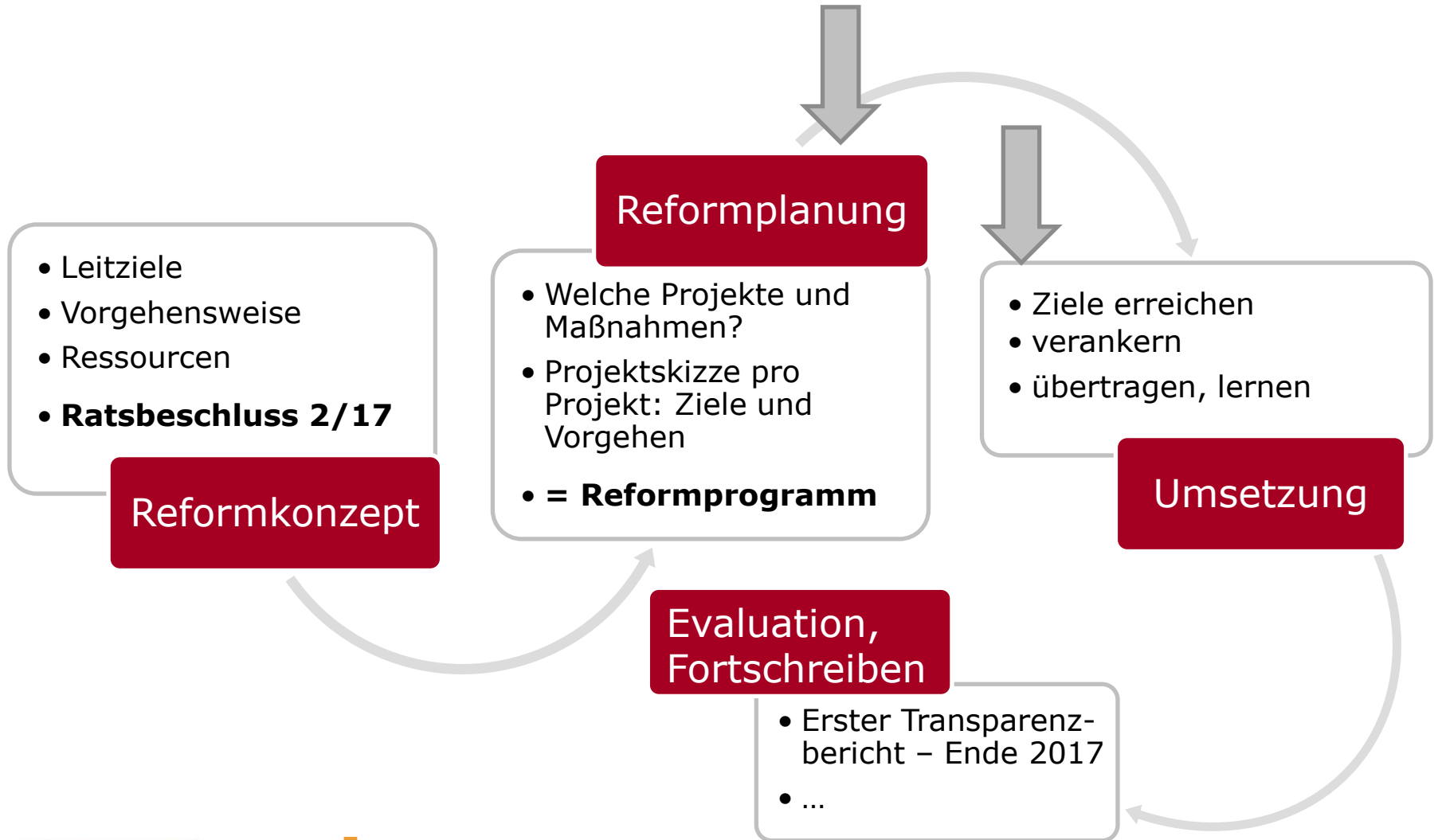
Verwaltungsreform Köln

#wirfürdiestadt

„Durch die Verwaltungsreform soll die Stadt zu einer professionellen Dienstleisterin, zu einer attraktiven Arbeitgeberin und zu einer geschätzten Partnerin für Stadtgesellschaft und Politik werden.“

Oberbürgermeisterin Henriette Reker
Amtsleitungstag, Mai 2017

Wo stehen wir im Reformprozess?



Ansatz: Wirksame Veränderung durch drei Handlungsebenen

**Beteiligung/
Change-
management**



Sachstrategie



Kommunikation



- von Beginn an
- vom Reformkonzept bis in jedes Projekt
- systematisch mit Maßnahmen beplant und umgesetzt

Nachhaltig, wirksame Veränderung

Beteiligung und Kommunikation

Nicht erst Beteiligung an den Projekten, sondern bereits von Beginn an bei der Entwicklung des Reformkonzeptes

- ✓ 3.000 Beteiligte an der Konzeptentwicklung
- ✓ Arbeitssitzungen, Großveranstaltungen mit offener Teilnahme
- ✓ Dialogplattform im Intranet
- ✓ Workshops mit Politikbeirat, Verwaltungsvorstand, Führungskräften, 3 Amtsleitungstage



Notwendige breite Unterstützung

- ✓ Die Beschäftigten unterstützen und fordern selbst eine Verwaltungsreform
- ✓ Einvernehmen und enge Kooperation mit dem Personalrat
- ✓ Die Führungskräfte unterstützen die geplante Veränderung.

Inwieweit sind Sie vom Nutzen einer tiefgreifenden Verwaltungsreform überzeugt?

Anzahl Teilnehmer: 865

	++ trifft zu (1)		+ trifft eher zu (2)		0 teils-teils (3)		- trifft eher nicht zu (4)		-- trifft nicht zu (5)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
für die Bürgerschaft	259x	30,12	316x	36,74	209x	24,30	61x	7,09	15x	1,74	2,14	0,98
für die Politik	169x	20,12	268x	31,90	295x	35,12	92x	10,95	16x	1,90	2,43	0,99
für die Beschäftigten ins...	259x	30,05	252x	29,23	231x	26,80	93x	10,79	27x	3,13	2,28	1,10
für sich persönlich	214x	25,03	257x	30,06	208x	24,33	125x	14,62	51x	5,96	2,46	1,18

Führungskräfte-Umfrage im April:

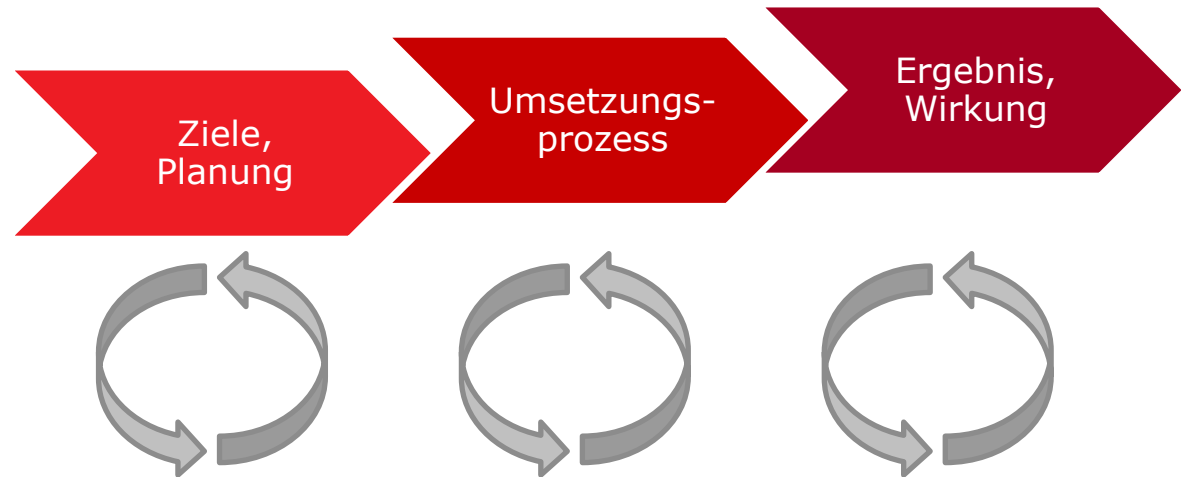
58%

sind vom **Nutzen** der
Verwaltungsreform **überzeugt**

- ✓ Einstimmiger Ratsbeschluss
- ✓ Große Unterstützung in Öffentlichkeit und Medien

Feedback und Dialog als Erfolgsfaktoren

- Rat, Verwaltungsvorstand, Führungskräfte, Beschäftigte
- Personal- und Schwerbehindertenvertretung, Amt für Gleichstellung, Dienststelle Diversity
- Kundinnen/Kunden bzw. Bürger/innen und Zielgruppen
- Beiräte
 - **Stadtbeirat**
 - Politikbeirat
 - Verwaltungsbeirat
- Weitere Gremien, Arbeitsgruppen etc.
 - **Arbeitsgremium Bürgerbeteiligung**
 - Bündnis für kommunale Nachhaltigkeit
 - ...



➤ *Rückmeldung, wie eine Aktivität wahrgenommen oder verstanden wird*

➤ *Berücksichtigung/Reflexion für weitere Aktivitäten*

= Lernen

Sachstrategie

Aus einer qualifizierten Analyse zum Handeln

Ganzheitlicher Ansatz mit fünf Handlungsfeldern

1

Organisations-
kultur, Führung,
Beschäftigten-
zufriedenheit

2

Kunden- und
Bürger-
zufriedenheit

3

Effiziente und
ergebnis-
orientierte
Prozesse

4

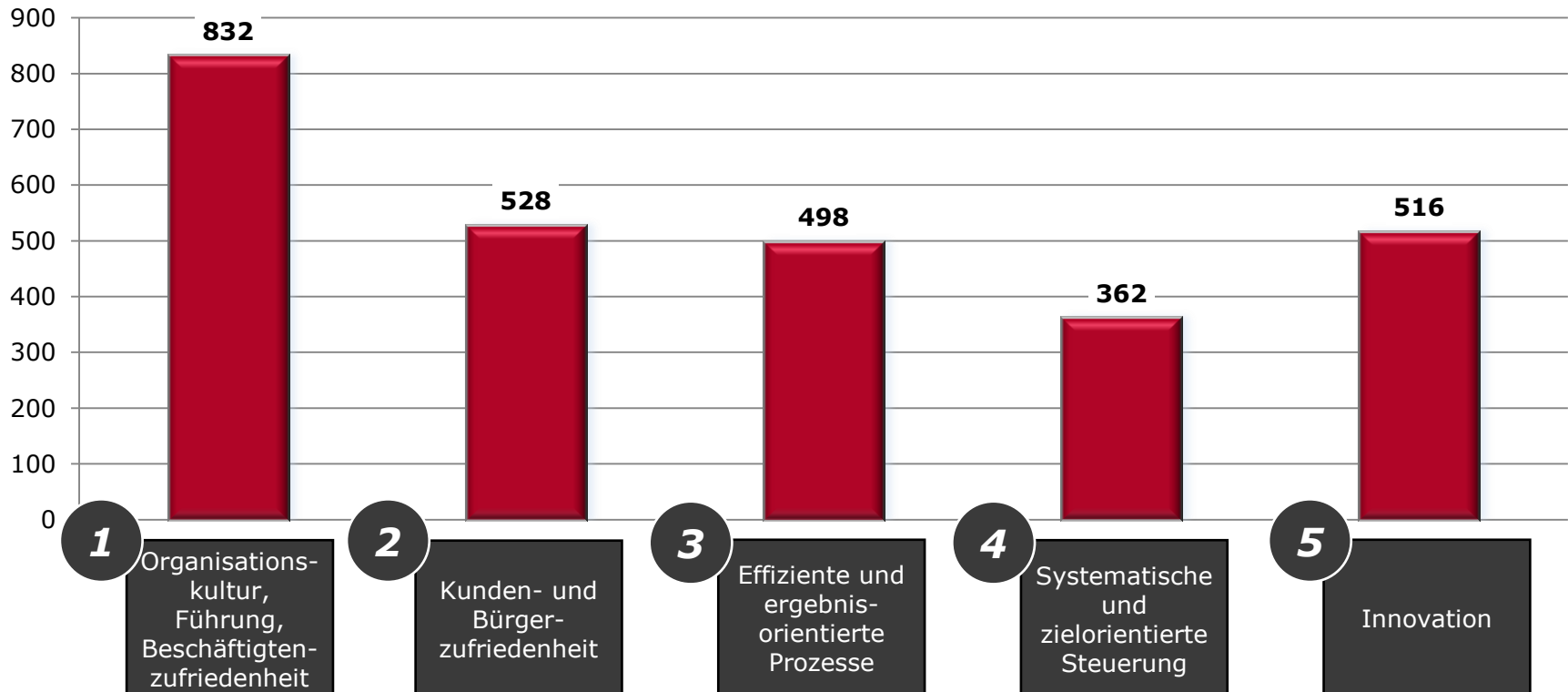
Systematische
und
zielorientierte
Steuerung

5

Innovation

Ergebnis der Beteiligung: Deutlicher Veränderungsbedarf in allen 5 Handlungsfeldern

Verteilung der Anregungen aller beteiligten Akteursgruppen



Gesamtsumme der Anregungen: **2736**.

Beteiligte Akteursgruppen: Projektbeirat, Stadtvorstand, Führungskräfte, Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter, Auszubildende, Vertreterinnen/Vertreter aus Politik

Sachstrategie

Zentrale Vorgabe von Veränderungsprojekten (= klass. Ansatz) verändert die Organisation im Kern nicht

Kölner Ansatz: Zielbezogene Verantwortung

Jedes Dezernat, jedes Amt entwickelt und verantwortet den „besten Weg“ (= das eigene Reformprogramm) zur Erreichung der Reformziele – in den fünf Handlungsfeldern

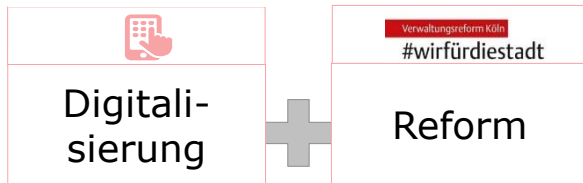
- Chefgespräche
- Führungsrunden
- Workshops mit Mitarbeiter*innen
- Online-Befragung
- Breite Kommunikation – adressatenbezogen, mit Instrumentenmix

Digitalisierung als wichtige Ergänzung der Verwaltungsreform



Reflexion

Verwaltungsreform
braucht
Digitalisierung



Ganzheitlich "besser
werden" für die Stadt



Herausforderung

Wie mache ich
Digitalisierung
konkret?

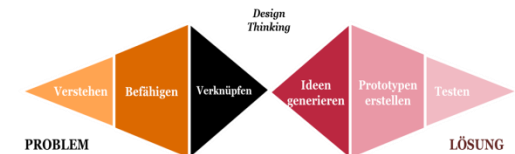
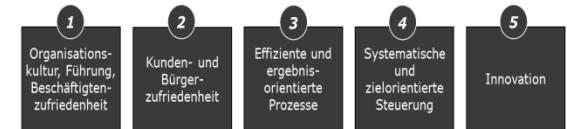


Nur die Hälfte des
Megatrends ist die
Technik. Der Rest sind
die Menschen!



Lösung:

Das ReformLabor.



Im ReformLabor werden
Prozesse und Digitalisierung
mit Perspektivwechsel
gestaltet.

Mit Schwung in die Verwaltungsreform



Reformprogramm – Beispiele

Organisations-
kultur,
Führung,
Beschäftigten-
zufriedenheit

- Konstruktive Fehlerkultur
- Führungsaufgaben, .-instrumente, Leitlinien für Führung u. Zusammenarbeit
- Optimierung Stellenbesetzungsverfahren

Kunden- und
Bürger-
zufriedenheit

- Kundenzentrum der Zukunft
- Entwicklung eines Leitbildes Ordnungsdienst
- Optimierung Beschwerdemanagement
- Aufbau Kundenmonitoring

Effiziente und
ergebnis-
orientierte
Prozesse

- Neugestaltung der Vergabeprozesse
- Neu: Amt für Verkehrsmanagement
- Flüchtlingsmanagement „Einwanderung gestalten“
- Diverse Digitalisierungsprojekte

Systematische
und
zielorientierte
Steuerung

- Verbesserung und Ausbau Beschlusscontrolling
- Ausbau dezentrale Ressourcenverantwortung
- Ausbau Service-Level-Agreements

Innovation

- Aktivierung von operativen Verbesserungsvorschlägen „Schnell besser“
- Hierarchieübergreifende Workshops zum Ideenmanagement

Aktuell
Am 16.9.2017 entscheidet der
Verwaltungsvorstand in einer
Klausur bereichsübergreifend über
das Reformprogramm für die
nächsten 12 – 18 Monate

Viele Projekte erzeugen Verbesserungen in mehreren Handlungsfeldern

Kundenzentrum der Zukunft (Beispiel)

Kunden- und Bürgerzufriedenheit

- Wartezeiten reduzieren
- Servicequalität steigern
- Online-Angebot ausbauen

Wirkung/Nutzen

- Dienstleistungsverständnis verankern
- Konstruktive Fehlerkultur
- Beschäftigtenzufriedenheit erhöhen
- Arbeitsprozesse vereinheitlichen
- Vakanzquoten reduzieren
- Digitalisierung, Automation
- Kundenmonitoring (= systematische Beobachtung der Zielerreichung) optimieren
- Qualitätszirkel: kontinuierliche Reflexion und Weiterentwicklung von Verfahren und Prozessen

Organisationskultur, Führung, Beschäftigtenzufriedenheit

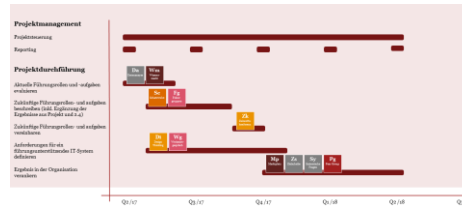
Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse

Systematische und zielorientierte Steuerung

Innovation

Von der Planung in die Umsetzung

Sachstrategie



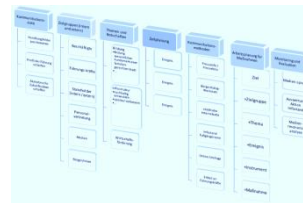
+

Change-management

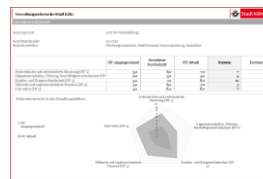


+

Kommunikation



Evaluation



+

Umsetzungsprozess



+

Projektsteuerung

Projektname	Start	Ende	Status	Ressourcen	Verantwortlicher	Letzte Aktualisierung
...

Organisationskultur, Führung, Beschäftigtenzufriedenheit

Kunden- und Bürgerzufriedenheit

Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse

Systematische und zielorientierte Steuerung

Innovation



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Verwaltungsreform Köln

#wirfürdiestadt