

	<b>Gemeindevorstandsvorlage</b>	
	<b>Vorlagen-Nr.:</b> GV/0842/2021-2026	<b>Vorlagenbearbeitung:</b> Petra Porto
<b>Aktenzeichen:</b>	<b>Federführung:</b> Fachdienst I/1	<b>Datum:</b> 11.10.2024

**"Image des öffentlichen Dienstes -  
Analyse der Bürgerzufriedenheit am Beispiel der Gemeinde Niedernhausen" - Bericht**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Behandlung</b>
Gemeindevorstand Haupt- und Finanzausschuss Gemeindevertretung	nicht öffentlich öffentlich öffentlich

**Beschlussvorschlag:**

Der Gemeindevertretung wird empfohlen, wie folgt zu beschließen:

Der beiliegende Bericht über die Bachelorarbeit "Image des öffentlichen Dienstes - Analyse der Bürgerzufriedenheit am Beispiel der Gemeinde Niedernhausen" wird zur Kenntnis genommen.

Dr. Beltz  
Erster Beigeordneter

**Finanzielle Auswirkung:**

Teilhaushalt:  
Sachkonto / I-Nr.:  
Auftrags-Nr.:

**Sachverhalt:**

1. Frau Anna Schulz hat bei der Gemeinde Niedernhausen ein Duales Studium für den gehobenen Verwaltungsdienst absolviert. Im Rahmen ihrer Bachelor-Abschlussarbeit „Image des öffentlichen Dienstes – Analyse der Bürgerzufriedenheit am Beispiel der Gemeinde Niedernhausen“ hat sie als Inspektoranwärterin zwischen dem 20. Februar 2023 und dem 12. März 2023 - mit Zustimmung der damaligen Dienststellenleitung - eine Bürgerbefragung durchgeführt.

Ziel der Arbeit war es zu analysieren, wie die Gemeindeverwaltung in Niedernhausen als Anlaufstelle der Bürgerinnen und Bürger an Attraktivität gewinnen kann. Aufbauend auf den Antworten der Befragten sollten Maßnahmen und Handlungsempfehlungen erarbeitet werden, um die Bürgerzufriedenheit zu steigern.

Eingereicht wurde die Arbeit im Rahmen des Bachelor-Studiengangs für Inspektoranwärterinnen und -anwärter an der Hessischen Hochschule für Öffentliches Management und Sicherheit in Gießen.

2. Die Gemeindevertretung hat am 18. September 2024 beschlossen (AF/0074/2021-2026: Bürgerumfrage Gemeinde Niedernhausen 2023):

*Der Gemeindevorstand wird gebeten:*

- 1. Das Ergebnis der Bürgerumfrage „Bürgerzufriedenheit am Beispiel der Gemeinde Niedernhausen“ der Gemeindevertretung vorzulegen.*
- 2. Der Gemeindevertretung einen Bericht vorzulegen, in dem dargestellt wird, welche konkreten Maßnahmen und Handlungsempfehlungen auf Grund der Bürgerumfrage erarbeitet und welche davon ggf. bereits umgesetzt wurden.*

3. Es muss vorausgeschickt werden, dass es sich bei der Bachelorarbeit von Frau Schulz nicht um eine Organisationsuntersuchung handelt, sondern um eine Abschlussarbeit, mit der die damalige Studierende vor allem nachweisen sollte, dass sie in der Lage ist, selbständig wissenschaftlich zu arbeiten. Die Umfrageergebnisse sind zwar augenscheinlich repräsentativ, doch konnte beispielsweise der Online-Fragebogen ohne Schwierigkeiten mehrfach ausgefüllt werden. Die Möglichkeit, freie Kommentare abzugeben, wurde nicht von allen Teilnehmenden genutzt, die Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten beantworteten beispielsweise nur 868 Teilnehmende, weniger als die Hälfte aller Befragten. Die abgegebenen Handlungsempfehlungen wurden weder auf Praktikabilität noch auf Finanzierbarkeit geprüft.

4. Zur Erhebung der gewünschten Informationen wurde an alle Niedernhausener Haushalte ein Brief mit der Einladung zur Teilnahme an einer Bürgerbefragung geschickt. Die Befragung konnte über einen dem Anschreiben beigefügten Fragebogen oder alternativ online erfolgen. Das Schreiben ging an 9.099 Haushalte. Vollständig beantwortet wurde der Fragebogen 1.705 Mal, die Rücklaufquote betrug knapp 20 Prozent.

Im Fragebogen waren achtzehn festgelegte Fragen zu beantworten. Im Multiple-Choice-Verfahren konnten die Teilnehmenden Antworten auf einer Skala von Zustimmung bis Ablehnung bzw. positiv bis negativ geben. Zudem wurden im Freitext Eigenschaften abgefragt, die die Teilnehmenden mit den Bediensteten der Gemeindeverwaltung in Verbindung bringen. Im letzten Teil des Fragebogens konnten die Teilnehmenden unter der Fragestellung „Was sollte Ihrer Meinung nach die Gemeindeverwaltung in Niedernhausen in Zukunft besser machen?“ zusätzliche Kommentare hinterlassen.

Themengebiete des Fragebogens waren zunächst Geschlecht, Alter und Wohnort sowie das allgemeine politische Interesse der Befragten und ihre allgemeine Wahrnehmung des öffentlichen Dienstes in Deutschland. Der Hauptteil des Fragebogens bezog sich auf den Eindruck von der Gemeindeverwaltung Niedernhausen im Speziellen.

5. Die Antworten auf die Umfrage lassen sich den Grafiken im Anhang entnehmen. Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Teilnehmenden ihre Erfahrungen mit der Gemeinde Niedernhausen überwiegend als „gut“ einschätzen und meistens „zufrieden“ oder „eher zufrieden“ mit den Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung, den Wartezeiten, den Bearbeitungszeiten bei Anfragen und Anträgen sowie der telefonischen Erreichbarkeit sind.

Mit den **Bediensteten der Gemeinde** Niedernhausen verbinden die Teilnehmenden oft positive Eigenschaften: „freundlich“, „kompetent“, „hilfsbereit“, „motiviert“. Einige der Befragten empfinden die Mitarbeitenden allerdings auch als „langsam“, „arrogant“ und „demotiviert“.

Die Bürgerinnen und Bürger, die den Freitext nutzten, um ihre Wünsche in Bezug auf die Verwaltung zu äußern, bemängelten vor allem den **Digitalisierungsgrad** der Gemeinde Niedernhausen. Gewünscht wurde die Möglichkeit einer Online-Terminreservierung für alle Fachdienste im Rathaus sowie eine übersichtlichere Homepage, klarere Kommunikation von Zuständigkeiten im digitalen Angebot und die Bespielung von mehr Social-Media-Kanälen.

Obwohl die Teilnehmenden meistens zufrieden mit den **Öffnungs- und Bearbeitungszeiten** waren, wünschten sich einige Personen flexiblere, großzügigere, längere und variabelere Öffnungszeiten sowie eine schnellere und zuverlässigere Beantwortung von Anfragen.

Einige Bürgerinnen und Bürger plädierten für mehr **Bürgernähe und Kundenorientierung** sowie eine stärkere Einbeziehung in Entscheidungen der Gemeinde, zum Beispiel durch Bürgerbefragungen. Andere Teilnehmende an der Umfrage forderten mehr **Angebote für Senioren und/oder Kinder und Jugendliche**.

Daneben bestand auch der Wunsch nach mehr **Sauberkeit in der Gemeinde, Straßensanierungen** und **Geschwindigkeitskontrollen**.

6. Die Verfasserin der Arbeit gibt folgende **Handlungsempfehlungen**:

- **Da der Digitalisierungsgrad der Gemeinde höher ist, als er in der Wahrnehmung der Bevölkerung erscheint (er liegt in etwa auf dem Niveau von Taunusstein oder Idstein), sollten beispielsweise auf der Homepage die bereits digital angebotenen Leistungen augenfälliger aufgeführt werden.**

Diese Handlungsempfehlung wurde bereits umgesetzt: unter <https://www.niedernhausen.de/verwaltung-politik/formulare-und-dienstleistungen/> finden sich alle digital ausfüllbaren Formulare sowie digitalen Dienstleistungen.

Einige der gewünschten Leistungen kann die Gemeinde nicht selbst digitalisieren, weil es sich um Leistungen des Bundes/Landes handelt (wie z. B. Personalausweis).

- **Eine weitere Erhöhung des Digitalisierungsgrades sollte angestrebt werden, die Mitarbeitenden sollten in diesem Bereich entsprechend geschult werden.**

Diese Handlungsempfehlung wird kontinuierlich umgesetzt. Weitere externe und interne Prozesse werden digitalisiert, z.B. folgt in den nächsten Monaten der Einsatz eines Dokumentenmanagementsystems.

Der u.a. im Bereich „Organisation/Digitalisierung“ fortwährend bestehende Personalmangel verlangsamt den Digitalisierungsprozess natürlich.

- **Die Homepage soll übersichtlicher gestaltet werden.**

Zu dieser Handlungsempfehlung muss festgehalten werden, dass die Umfrage wenige Wochen nach der Umstellung auf die neue Homepage der Gemeinde Niedernhausen im Dezember 2022 stattgefunden hat (Anbieterwechsel). Einige Bürgerinnen und Bürger hatten sich an die Struktur der alten Homepage gewöhnt und fanden sich mit der neuen Aufteilung nicht zurecht. In der Zwischenzeit hat die Verwaltung durchaus Lob (auch von professioneller Seite) für die Gestaltung der neuen Homepage erhalten.

Nichtsdestoweniger wurde beispielsweise ein anklickbares Organigramm eingestellt,

das es den Bürgerinnen und Bürgern erleichtern soll, die passende Ansprechpartnerin bzw. den passenden Ansprechpartner zu finden: <https://www.niedernhausen.de/verwaltung-politik/organigramm/>

Der Vorschlag, dass zu jeder und jedem Mitarbeitenden auf der Homepage gleich die Vertretung genannt werden soll, erscheint nicht unbedingt zielführend: Zum einen ergibt sich ein sehr hoher Pflegeaufwand, zum anderen ist gerade im plötzlichen Krankheitsfall ggf. auch die Vertretung nicht im Haus. Bei Urlaub oder Krankheit gilt zudem sowieso die hausinterne Regelung, dass das Telefon auf die Vertretung umzustellen und ein Abwesenheitsassistent mit Angabe der Vertretung einzurichten ist.

- **Es soll ein Kontaktformular mit Dropdown-Menü eingerichtet werden, damit Anfragen aus der Bevölkerung schneller die entsprechenden Mitarbeitenden erreichen.**

Diese Handlungsempfehlung wurde nicht umgesetzt. Bisher wird vor allem das Info-Postfach der Gemeinde für Anfragen aus der Bevölkerung genutzt, die dort auflaufenden E-Mails werden mehrfach täglich von einer zentralen Stelle in FD I/1 an die Zuständigen verteilt. Auf diese Weise lässt sich leicht nachverfolgen, welche E-Mails wann eingetroffen sind und wohin sie weitergeleitet wurden. Bei einem Kontaktformular ist das ggf. nicht der Fall.

- **Es sollen neue Social-Media-Kanäle eingerichtet werden, um die jugendliche Bevölkerung anzusprechen.**

Die Gemeinde betreibt einen Facebook-Account und hat seit der Auswertung der Umfrage eine eigene OrtsApp eingerichtet.

Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit weist immer wieder auf seine unveränderte Bewertung zur Rechtswidrigkeit der Betreibung von Facebook-Seiten durch öffentliche Stellen hin. Öffentliche Stellen in Hessen dürfen deshalb keine neuen Facebook-Accounts eröffnen. Weiterhin müssen sie alle Informationen, die sie auf ihrer Facebook-Seite posten, auch über andere Kanäle anbieten, und sie müssen über die Datenverarbeitung durch Facebook informieren.

Die Gemeinde Niedernhausen setzt die Empfehlungen des HBDI in Absprache mit unserem externen Datenschutzbeauftragten um. Der Facebook-Account der Gemeinde darf weiterhin betrieben werden, weil er eine Art ‚Bestandsschutz‘ hat. Nicht erlaubt ist jedoch die Eröffnung beispielsweise eines neuen Instagram-Accounts, auch „TikTok“ gilt als datenschutzrechtlich bedenklich.

Die Nutzung der OrtsApp ist hingegen unbedenklich. Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen das neue Angebot: Push-Nachrichten erhalten über die App mehr als 1200 Nutzerinnen und Nutzer. Die App wird in Niedernhausen gut angenommen, und die Gemeindeverwaltung erhält laufend positives Feedback.

- **Es soll eine Möglichkeit eröffnet werden, nicht nur im Bürgerbüro Termine online zu reservieren.**

Diese Handlungsempfehlung wurde ebenfalls nicht umgesetzt. Es ist jedoch auch fraglich, ob eine solche Reservierungsmöglichkeit notwendig ist, wenn die Bevölkerung mit den Wartezeiten in der Verwaltung zufrieden ist. Zudem ist zu bedenken, dass das Freihalten von Terminslots ggf. sogar zu einer (zumindest gefühlten) Verknappung der Ressource führen kann, sofern der Kalender beispielsweise suggeriert, alle Termine an diesem Tag seien bereits vergeben, tatsächlich aber die Mitarbeitenden durch schnellere Abarbeitung oder ausgefallene Termine Zeit für das Anliegen der Bürgerin oder des Bürgers hätten.

- **Die digitalen Kompetenzen älterer Mitbürgerinnen und Mitbürger sollen gestärkt**

**werden. Gleichzeitig sollen die persönlichen Kontaktmöglichkeiten erhalten werden.**

Diese Handlungsempfehlung wurde zu einem Teil umgesetzt. Die Gemeinde plant, eine Gemeindepflegerin oder einen Gemeindepfleger einzustellen, die/der u.a. bei Behördengängen unterstützt. Die Gemeinde Niedernhausen bleibt über Telefon erreichbar, selbstverständlich können die Mitarbeitenden auch weiterhin persönlich angesprochen werden.

- **Die Seniorenpflege sollte ausgebaut werden.**

Die Gemeinde Niedernhausen beschäftigt zwei Jugend- und Seniorenpfleger. Herr Achim Belak ist ehrenamtlicher Seniorenbeauftragter. Im April 2024 hat er seinen Bericht für 2023 vorgelegt. Die in diesem sowie im Abschlussbericht „Strategie Generation 65+“ für die Gemeinde Niedernhausen vorgeschlagenen Maßnahmen werden im Rahmen der personellen und finanziellen Ressourcen unter Berücksichtigung der Fokus-Themenbereiche umgesetzt.

- **Die Öffnungszeiten der Gesamtverwaltung könnten den Öffnungszeiten des Bürgerbüros angepasst werden. Ein zweiter langer Dienstleistungstag könnte eingeführt werden.**

Eine Erweiterung der Öffnungszeiten ist derzeit nicht geplant. Sie würde eine Reihe von Schwierigkeiten mit sich führen: Die Bediensteten könnten ggf. nicht mehr in Gleitzeit arbeiten, es müssten feste Dienstpläne für alle Fachdienste erstellt werden. Die Gemeinde Niedernhausen hat zahlreiche Teilzeitkräfte, die vorwiegend vormittags arbeiten – entweder müssten diese Nachmittagsdienste übernehmen (was für viele vermutlich wg. der Betreuung von Kindern oder Pflege von Verwandten unmöglich wäre) oder es wären ggf. Neueinstellungen notwendig, um die Öffnungszeiten abzudecken.

Des Weiteren ist zu bedenken, dass die Gemeinde Niedernhausen auf einem zunehmend schwierigeren Markt mit anderen Kommunen um Arbeitskräfte konkurriert. Es dürfte als Nachteil gelten, keine Gleitzeit anbieten zu können.

- **Zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit könnte ein Anrufservice mit Rückruf Funktion eingerichtet werden.**

Diese Handlungsempfehlung wurde nicht umgesetzt. Nach dem „Servicestandard der Gemeinde Niedernhausen“ vom 24.07.2023 sind die Mitarbeitenden gehalten, die Bürgerinnen und Bürger zeitnah zurückzurufen.

- **Es könnten eine Eingangsbestätigung für E-Mails und automatische Nachrichten zum Bearbeitungsstand des Anliegens eingerichtet werden.**

Für das Info-Postfach existiert diese Eingangsbestätigung bereits. Es wäre zu prüfen, ob es Sinn macht, dass alle Mitarbeitenden alle eingehenden E-Mails zunächst mit einer Eingangsbestätigung beantworten. Dauernde Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand liefern zu müssen, könnte allerdings dazu führen, dass die Bearbeitung selbst länger dauert.

Ergänzend zu den Regelungen in der „Geschäfts- und Dienstordnung der Gemeinde“ vom 04.07.2012 wurde seitens der Dienststellenleitung im „Servicestandard der Gemeinde Niedernhausen“ vom 24.07.2023 (vgl. Anlage 2) festgelegt, dass eine Zwischennachricht erfolgen soll, wenn die Bearbeitung länger als eine Woche dauert.

- **Die Verwaltung sollte die Kundenorientierung stärken.**

Im Juli 2023 wurde ein Servicestandard für die Gemeinde Niedernhausen formuliert. Die Mitarbeitenden orientieren sich an dessen Vorgaben.

- **Die Verwaltung sollte die Partizipation der Bürgerinnen und Bürger erhöhen, u.a. durch Bürgerbefragungen, Bürgergutachten und einen Bürgerhaushalt.**

Um diese Handlungsempfehlung umzusetzen, wäre eine Initiative der Politik erforderlich.

- **Die Sauberkeit in der Gemeinde soll erhöht werden, u.a. durch die Aufstellung von mehr Mülleimern und einer höheren Frequenz der Straßenreinigung.**

Im November 2022 wurde ein „Kordinator für Sauberkeit und Ordnung“ eingestellt. Nach dessen Einarbeitung und nach dem Besuch einiger Lehrgänge und Fortbildungen optimiert er seit dem Frühjahr 2023 den Aufgabenbereich „Sauberkeit/Ordnung“.

Werden über den Mängelmelder der Gemeinde Müllablagerungen gemeldet, sorgt er beispielsweise in Zusammenarbeit mit dem Bauhof dafür, dass diese werktags in der Regel nach einem oder zwei Tagen entsorgt werden.

Die Menge der Mülleimer im Gemeindegebiet wird vom Koordinator Sauberkeit und Ordnung generell als ausreichend erachtet. Die Behältnisse werden einmal in der Woche, in hoch frequentierten Bereichen zweimal in der Woche geleert.

- **Der Zugang zum Bürgerbüro sollte unmissverständlich geregelt werden, beispielweise durch ein Ampelsystem.**

Diese Handlungsempfehlung wurde nicht umgesetzt. Das erwähnte Ampelsystem hat sich als fehlerbehaftet herausgestellt, ein Anzeigesystem wird daher derzeit nicht eingesetzt. Es hat sich jedoch in der Vergangenheit gezeigt, dass der Bildschirm von den Wartenden oft nicht wahrgenommen wird. Entsprechende Zugangssysteme sind zudem recht kostspielig.

Bisher wurde noch keine praktikable Lösung gefunden – da dieser Bereich des Rathauses aber renoviert werden soll, bietet es sich an, erst dessen Fertigstellung abzuwarten.

- **Eine Marketing-Kampagne zur Serviceorientierung der Gemeinde Niedernhausen könnte durchgeführt werden.**

Diese Handlungsempfehlung wurde bisher nicht umgesetzt und erscheint aus Verwaltungssicht im Hinblick auf begrenzte finanzielle und personelle Ressourcen nicht erforderlich/zweckmäßig.

Dr. Petra Porto  
Verwaltungsangestellte

Dr. Philipp Wirtz  
Medienbeauftragter

**Anlagen:**

Anlage 1: Auswertung Bürgerumfrage

Anlage 2: Servicestandard der Gemeinde Niedernhausen