

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Dr. Jens Wolf (CDU) vom 11.02.19

und Antwort des Senats

Betr.: Mitarbeiterzufriedenheit in den Bezirksämtern

Der rot-grüne Senat hat die Erhebung der Kundenzufriedenheit in den Kundenzentren der Bezirksämter angekündigt. In anderen Bereichen der Bezirksverwaltung soll eine solche Erhebung allerdings nicht stattfinden. Auch eine systematische Erhebung der Zufriedenheit der Mitarbeiter der Bezirksämter ist nicht vorgesehen. Zufriedene Mitarbeiter werden als Garant für „Produktivität“ (<https://www.handelsblatt.com/politik/konjunktur/oekonomie/nachrichten/zufriedene-mitarbeiter-sind-produktiver-von-wegen-sozial-klimbim/2835784.html?ticket=ST-451913-ipcNHaBej00ySZNa42yd-ap6>) und „zufriedene Kunden“ (<https://www.kmu-magazin.ch/mensch-arbeit/zufriedene-mitarbeiter-machen-zufriedene-kunden>) gesehen. Ein Gedanke, den sich auch das Bezirksamt Hamburg-Mitte in ähnlicher Weise gemacht haben könnte (vergleiche <https://www.ndr.de/nachrichten/hamburg/Bezirksamt-Mitte-will-zufriedenere-Mitarbeiter,bezirksamt152.html>).

Vor diesem Hintergrund frage ich den Senat:

Grundsätzlich steht allen Dienststellen der Freien und Hansestadt Hamburg eine Vielzahl von Instrumenten zur Verfügung, um die Bedürfnisse und den Grad der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erfassen. Dazu gehören zum Beispiel Mitarbeiter-Vorgesetzten-Gespräche, die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung für Arbeitsplätze sowie anlassbezogen zugeschnittene Formate der Beteiligung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. In der Folge kann eine Vielzahl von technischen, organisatorischen, gesundheitsorientierten sowie team- und personenbezogenen Maßnahmen umgesetzt werden.

Dies vorausgeschickt, beantwortet den Senat die Fragen wie folgt:

- 1. Welche Maßnahmen hat das Bezirksamt Hamburg-Mitte ergriffen, um die Arbeitsbedingungen und damit die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen?*

Beim Umzug des Bezirksamtes Hamburg-Mitte im Juni 2018 wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Gestaltung der Arbeitsplätze beteiligt. Es wurden neues ergonomisches Mobiliar angeschafft und die technischen Voraussetzungen für mobiles Arbeiten geschaffen. Es wurde ebenfalls durch Vertragsverlängerung mit dem Kantinenbetreiber eine gute Versorgung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht. Im Übrigen siehe Vorbemerkung.

- 2. Welche wesentlichen Ergebnisse und Hinweise wurden aus der in dem NDR-Bericht benannten Mitarbeiterbefragung des Bezirksamts Hamburg-Mitte „mitgenommen“? Auf welche Weise und in welchem zeitlichen Rahmen sollen diese umgesetzt werden?*

Im zitierten Interview bezieht sich der Bezirksamtsleiter des Bezirksamtes Hamburg-Mitte auf amtsinterne Maßnahmen der Organisationsentwicklung. Hierfür wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich Management des öffentlichen Raums befragt. Eine Mitarbeiterbefragung im klassischen Sinne hat nicht stattgefunden. Bei den konkreten Ergebnissen dieser Maßnahmen, insbesondere von Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Zuge bestimmter Vorhaben, handelt es sich um Teile der inneren Arbeitsorganisation des Bezirksamtes, zu denen der Senat sich nicht gesondert äußert.

3. *Welche Kosten sind dem Bezirksamt Hamburg-Mitte für die benannten Maßnahmen (zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit) entstanden?*

Kosten entstehen zum Beispiel in der Personalentwicklung, im Gesundheitsmanagements oder internen Service und werden daher von den Behörden und Ämtern als Regelaufgaben aus ihrem Einzelplan getragen. Die Kosten einzelner Maßnahmen werden nicht gesondert statistisch erfasst, sondern gehen als Gemeinkosten ein. Sie sind teilweise jahresübergreifend und wären nur durch eine vollständige Überprüfung sämtlicher Buchungsvorgänge verschiedenster Konten zu ermitteln, was in der für die Beantwortung einer Parlamentarischen Anfrage zur Verfügung stehenden Zeit nicht möglich ist.

4. *Welche Maßnahmen wurden in den Jahren 2016, 2017 und 2018 in den anderen Bezirksamtern jeweils ergriffen, um auf eine Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit hinzuwirken?*
5. *Welche Kosten gingen mit diesen Maßnahmen jeweils einher?*
6. *Welche konkreten Maßnahmen sind zukünftig – mit welchen Kosten – geplant, um die Mitarbeiterzufriedenheit in den einzelnen Bezirksamtern zu erhöhen?*

Siehe Vorbemerkung und Antwort zu 3. Alle genannten Instrumente werden weiterhin kontinuierlich eingesetzt.