

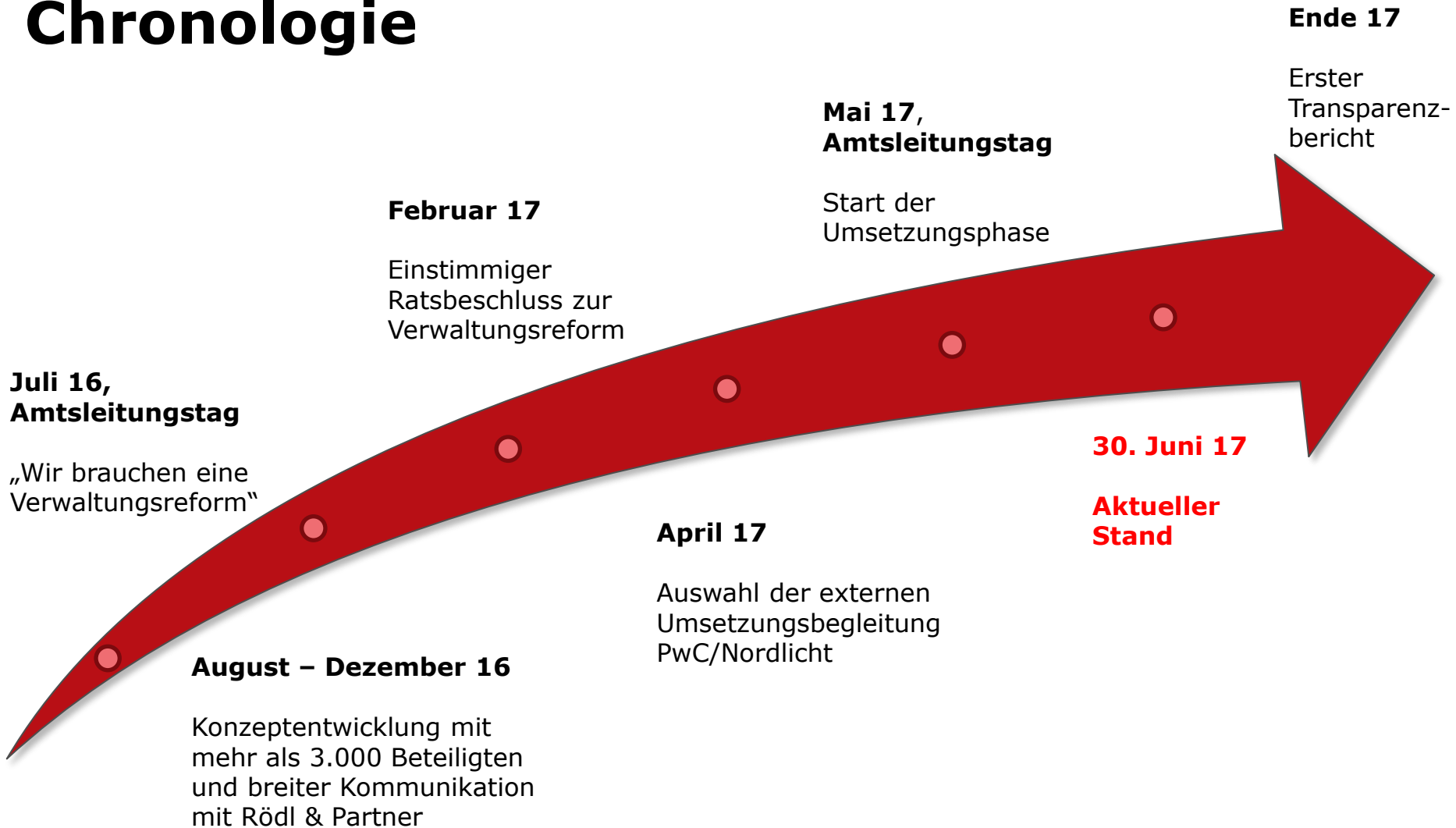


Verwaltungsreform Köln

#wirfürdiestadt

Stand 30.6.2017

Chronologie



Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verwaltungsreform sind geschaffen

Baustein 1: Qualifiziertes Konzept

Ganzheitlicher Ansatz mit fünf Handlungsfeldern

1

Organisationskultur, Führung, Beschäftigtenzufriedenheit

2

Kunden- und Bürgerzufriedenheit

3

Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse

4






Systematische und zielorientierte Steuerung

5

Innovation

Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verwaltungsreform sind geschaffen

Baustein 1: Qualifiziertes Konzept

-  *Ganzheitlicher Ansatz mit fünf Handlungsfeldern*
-  *Verknüpfung von Sach- und Veränderungsebene, Changemanagement*
-  *Schnelle Erfolge mit nachhaltigen Entwicklungen verknüpfen*
-  *Koppelung dezentraler Reformverantwortung mit verbindlicher Zielerreichung und Ergebnismessung*
-  *Intensive Information, Kommunikation und Beteiligung als Erfolgsfaktoren*

Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verwaltungsreform sind geschaffen

Baustein 2: Ressourcen stehen bereit

Personal

- > Dezentrale Projektmanager/-innen
- > Gesamtprojektleitung
- > Gesamtprojektmanagement

Sachmittel

- > Sachmittel für externe Projektunterstützung

Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verwaltungsreform sind geschaffen

Baustein 3: Breite Unterstützung

- ✓ 3.000 Beteiligte an der Konzeptentwicklung
- ✓ Positive Unterstützung durch Medien und Öffentlichkeit
- ✓ Einstimmiger Ratsbeschluss am 14. Februar
- ✓ Aufbruch am Amtsleitungstag am 16. Mai

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)		0	±
	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**

Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verwaltungsreform sind geschaffen

Baustein 1

Qualifiziertes
Konzept

Baustein 2

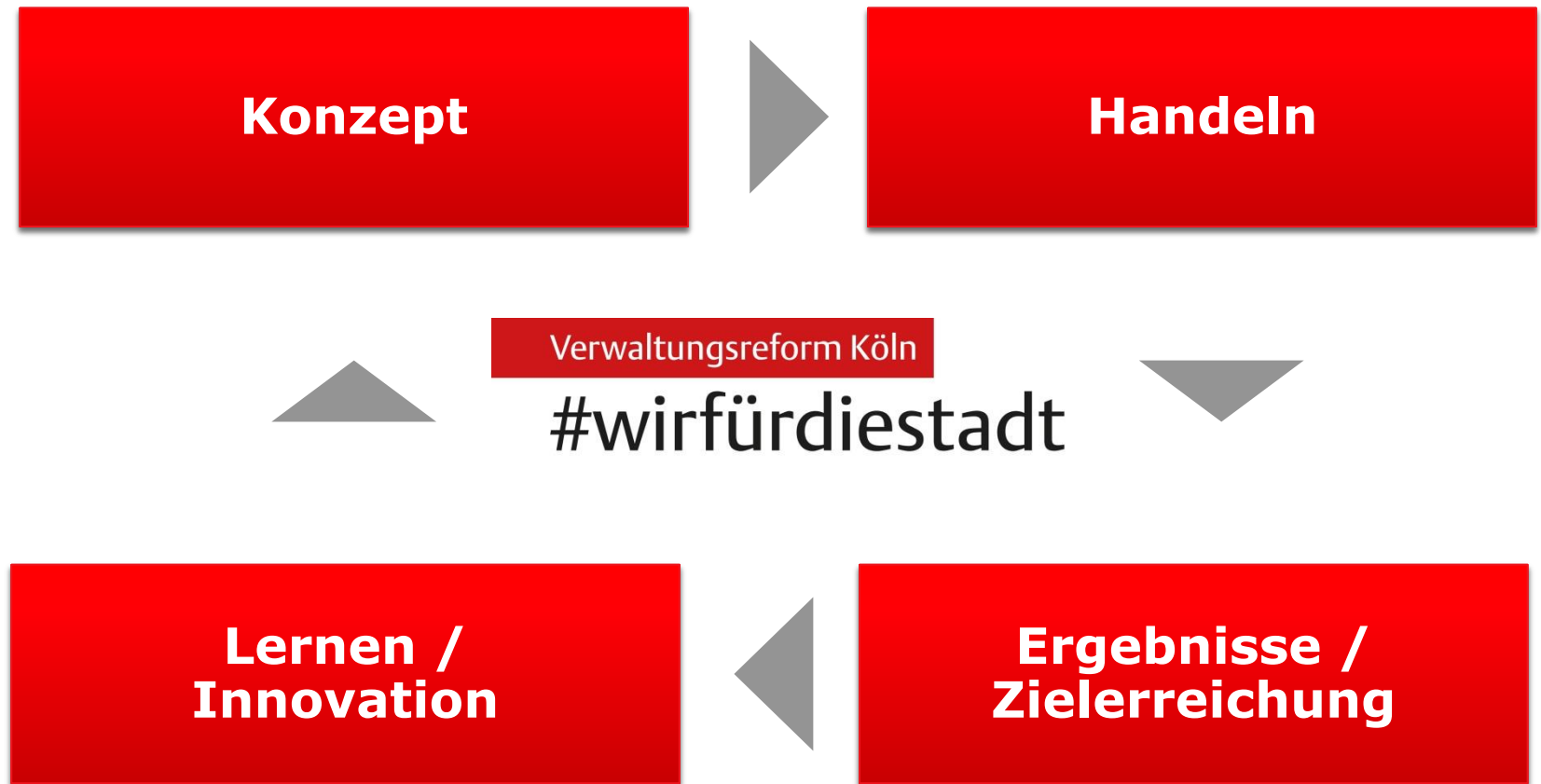
Ressourcen
genehmigt

Baustein 3

Breite
Unterstützung

Das Fundament für eine erfolgreiche
Verwaltungsreform ist gelegt

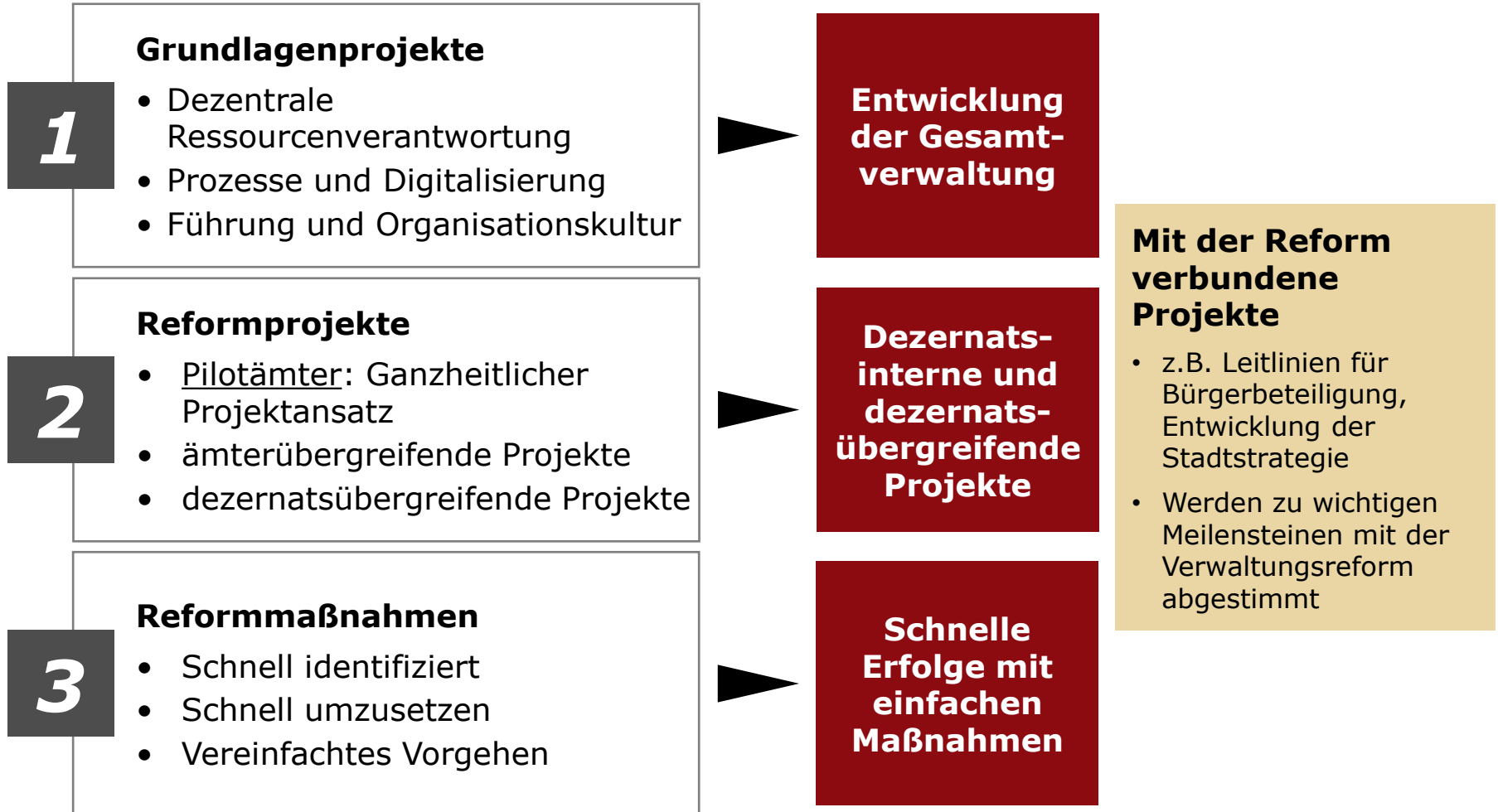
Erfolgreicher Reformprozess



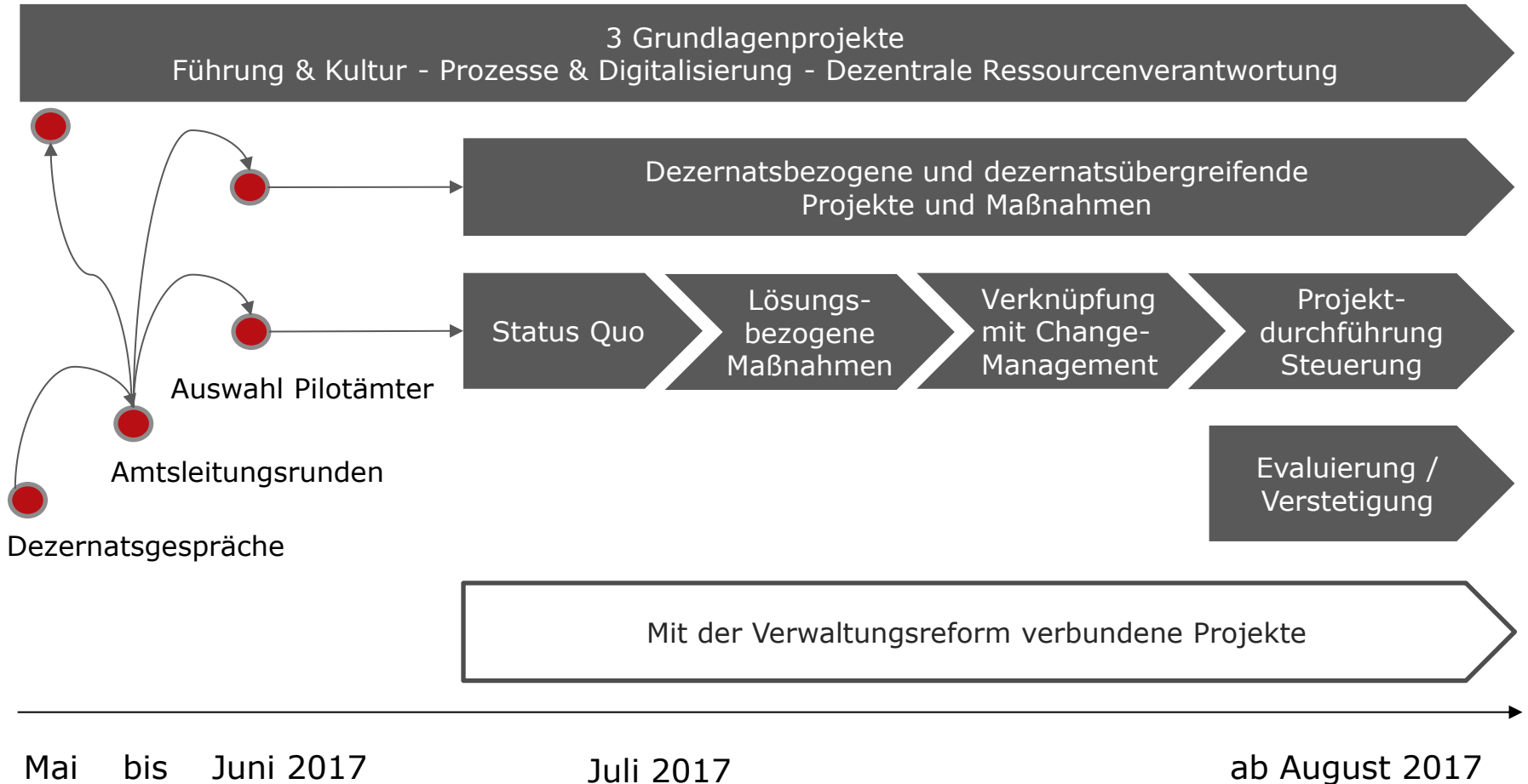


Der Umsetzungsprozess startet

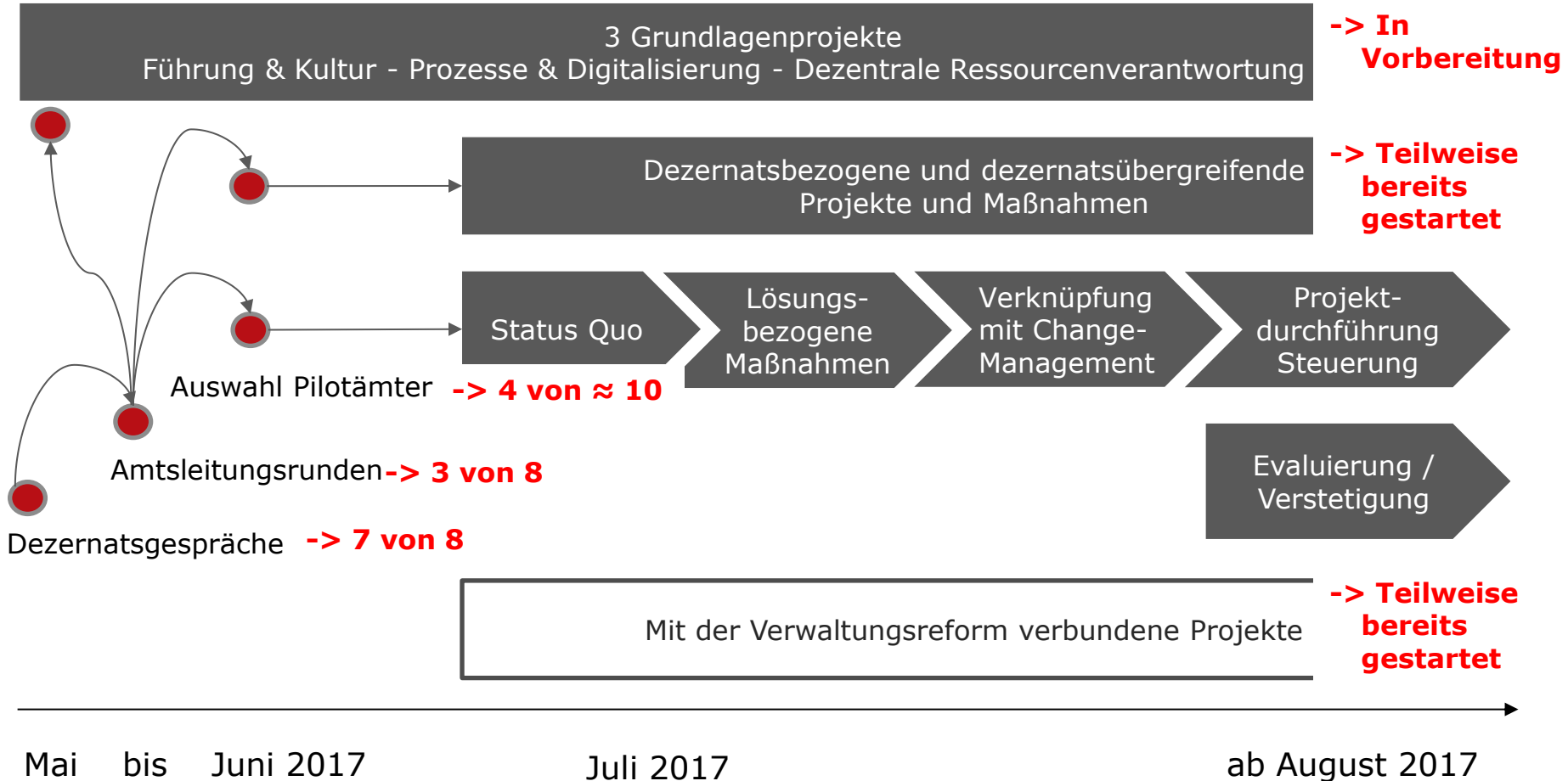
Grundformen der Projektarbeit



Start der Umsetzungsphase



Start der Umsetzungsphase **Stand 30.06.2017**





Reformprogramm – Konturen & Beispiele

Ämter- und dezernats-übergreifende Projekte	• Kundenzentrum der Zukunft	• Beschwerdemanagement • Kundenmonitoring	• Kommunikation (extern/intern)	Grundlagenprojekte	Verbundene Projekte		
	• Beschlusscontrolling					Führung und Kultur	• Kölner Perspektiven 2030
	• Bewerbercenter, Beschleunigung Stellenbesetzungen • Diversity-Ansatz (Vielfalt im Personalwesen)	• „Schnell besser“ (Aktivierung von Verbesserungsvorschlägen) • Themenbezogene Ideenwerkstätten mit Beschäftigten				Prozesse & Digitalisierung	• Global nachhaltige Kommune • Leitlinien Bürgerbeteiligung
	• Beschleunigung Baugenehmigungen • Beschleunigung Bau- u. Vergabeprozesse • Fördermittelakquise & -monitoring	• Steuern mit Service-Level-Agreements (interne Qualitäts- & Kostenvereinbarungen)	• Strat. Büroraummanagement, Arbeitsplatz der Zukunft			Dezentrale Ressourcenverantwortung	• Wirtschaftsförderung • Flüchtlingsmanagement • KeKiz – Kein Kind zurück lassen
	Dez. OB	Dez. I	Dez VI	...			
Pilotämter	---	• Amt für öffentliche Ordnung • Amt für Informationsverarbeitung	• Amt für Stadtentwicklung und Statistik • Bauaufsichtsamt		• Leistungsfähige Infrastruktur generationengerecht finanziert • ...		

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

Viele Projekte erzeugen Verbesserungen in mehreren Handlungsfeldern

Verbesserung des Beschwerdemanagements (Beispiel)

Kunden- und
Bürger-
zufriedenheit

- Bürgerfreundlicher, verlässlicher und konstruktiver Umgang mit Eingaben
- Transparenz zur Qualität des Verwaltungshandelns
- Fehlerreduzierung durch Fehleranalysen

Wirkung/Nutzen

- Konstruktive Fehler-Kultur
- Optimierte Prozesse
- Transparenz und Auswertung der Eingaben
- Verwaltungsweite Mindeststandards
- Lernen aus Fehlern

Organisations-
kultur,
Führung,
Beschäftigten-
zufriedenheit

Effiziente und
ergebnis-
orientierte
Prozesse

Systematische
und
zielorientierte
Steuerung

Innovation

Viele Projekte erzeugen Verbesserungen in mehreren Handlungsfeldern

Optimierung der Baugenehmigungsprozesse (Beispiel)

Kunden- und Bürgerzufriedenheit

- Beschleunigung des Genehmigungsverfahrens durch optimierte und abgestimmte Prozessabläufe
- Steigerung der Antrags- und Beratungsqualität
- Steigerung der Transparenz
- Steigerung des Bürger- und Unternehmensservice
- Verbesserung der Zusammenarbeit der beteiligten Dienststellen

Wirkung/Nutzen

- Intensivierung der Antragsberatung
 - Errichten einer zentralen Anlaufstelle (Infotheke)
 - Antragsannahme mit der Möglichkeit einer Direktprüfung
- Digitalisierung des Baugenehmigungsverfahrens
 - Installation eines „Bauportals“
 - Online-Antragstellung
 - Elektronische Vorgangsbearbeitung
 - Elektronische Fachdienststellenbeteiligung
 - Digitaler Prüfvermerk

Organisationskultur, Führung, Beschäftigtenzufriedenheit

Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse

Systematische und zielorientierte Steuerung

Innovation

Viele Projekte erzeugen Verbesserungen in mehreren Handlungsfeldern

Neugestaltung des Vergabeprozesses (Beispiel)

Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse

- Beschleunigung von Bauprozessen, die mit einer Vergabe verbunden sind, durch Neugestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation, inkl. Stellenverteilung
- Stärkung und Zusammenführung der dezentralen Fach-, Steuerungs- und Entscheidungsverantwortung u. -kompetenz im Vergabeprozess
- Ergänzung durch zentrale Compliance- u. Kontrollstruktur (Korruptionsprävention)

Wirkung/Nutzen

- Positionierung von zentralen Vergabe-kompetenzen als Dienstleistung und Beratung für Einzelfälle
- Überprüfung aller internen Regelungen im Hinblick auf Notwendigkeit und Standardisierung
- Stärkere Digitalisierung von Kontrollmechanismen
- Modellprozesse in Pilotprojekten erproben und verstetigen
- Best Practice nutzen

Organisationskultur, Führung, Beschäftigtenzufriedenheit

Kunden- und Bürgerzufriedenheit

Systematische und zielorientierte Steuerung

Innovation

Viele Projekte erzeugen Verbesserungen in mehreren Handlungsfeldern

Schnell besser – Pilotprojekt im Dezernat OB (Beispiel)

Kunden- und Bürgerzufriedenheit

- Aktivierung von umsetzbaren Verbesserungen im Arbeitsfeld der Beschäftigten

Wirkung/Nutzen

- Feedback-Kultur
- Konstruktive Fehlerkultur
- Produktiver Umgang mit Dissens
- Effizienter KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) mit schnellen Entscheidungen, kurzen Entscheidungswegen und Feedback
- Organisation von Lern- und Innovationsprozessen als Routine

Organisationskultur, Führung, Beschäftigtenzufriedenheit

Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse

Systematische und zielorientierte Steuerung

Innovation

Erfolgsfaktor: Projektsteuerung

Projektmanagement

Projektsteuerung

Reporting

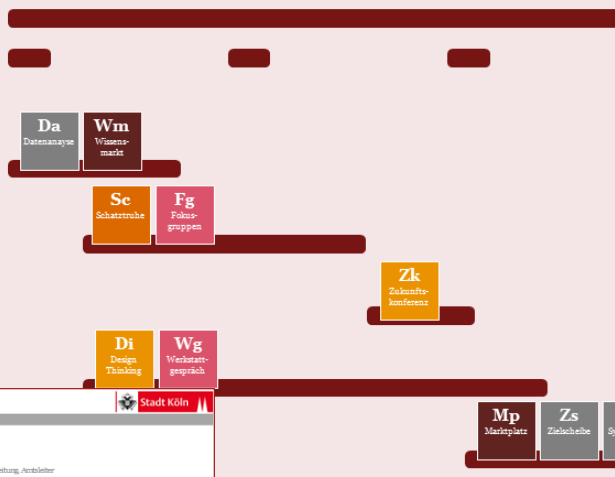
Projektdurchführung

Aktuelle Führungsrollen und -aufgaben evaluieren

Zukünftige Führungsrollen- und aufgaben beschreiben (inkl. Ergänzung der Ergebnisse aus Projekt und 2.4)

Zukünftige Führungsrollen- und aufgaben vereinbaren

Anforderungen für ein



Verwaltungsreform der Stadt Köln

Handlungsfeld: 4. Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse
 Projekt: 4.1 Digitalisierung, Prozessmanagement und Ressourcenplanung
 Projektleiter: Claus Meier-Schütz

Subthema	Erreichte Ziele	Q1/21	Q2/21	Q3/21	Q4/21	Q1/22	Q2/22	Q3/22	Q4/22	Verfahrensrisiko	Überwachung gefordert	Maßnahmen im Projekt	Kommentar
Kommunikation Kommunikation wird als transparent, kompakt, serviceorientiert und schärfte dem Beteiligten zugewandt wahrgenommen. Kommunikation wird in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess vom Prozessverantwortlichen hergeführt.	N	60%	70%	75%	80%					R.4.1-2		Unterstützung im Projektbüro	
Verfahrenswesen Die relevanten Akteure/Gruppen sind vom Vorgehen überzeugt. Es werden neue Verfahren geschaffen.	N	65%	60%	60%	50%					R.4.1-1	X	SIP zur Kommunikation 2021 zur Schulung Führungskräfte	
Projektmanagement Erreichung Ziel Erreichung Budget Das Zielbild ist erreicht (in Prozess). Alle relevanten Akteure/Gruppen werden einbezogen. Alle Teilprojekte sind detailliert geplant. Risiken werden erkannt und regelmäßig bearbeitet.	N	80%	90%	95%	95%								
Kommunikation Verfahrenswesen wird als wichtiger Leistungsfaktor. Alle Beteiligten sind einbezogen. Das Zielbild wird diskutiert. Die Ziele werden erkannt und regelmäßig bearbeitet.	N	80%	85%	90%	95%								

Verwaltungsreform

Handlungsfeld: 4. Effiziente und ergebnisorientierte Prozesse
 Projekt: 4.1 Digitalisierung, Prozessmanagement und Ressourcenplanung
 Projektleiter: Claus Meier-Schütz

Berichtzeitpunkt: 20.17.23
 Berichtsverfasser: Dezernatsleitung, Projekt

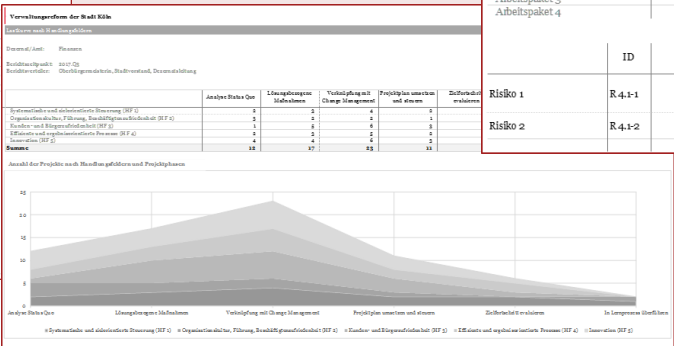
Teilprojekt	Fertigstellungsgrad	Status	FTE intern	FTE extern	Kommentar
Teilprojekt 1					
Arbeitspaket 1	55%	●	3	1	Teilprojekt 1 ist im Plan.
Arbeitspaket 2	65%	●	2	0,5	
Teilprojekt 2					
Arbeitspaket 3	90%	●	8	2	Hoher Krankenstand.
Arbeitspaket 4	95%	●	3	1	

Risiko	ID	Zuordnung Teilprojekt	Art des Risikos	Wahrscheinlichkeit	Auswirkung	Gegenmaßnahme
Risiko 1	R.4.1-1	TP 1	Verdünnung der Projektleiter auf Mitarbeiterebene.	40%	Verzögerte Maßnahmenumsetzung, Verzögerter Projektabschluss.	Change-Workshop
Risiko 2	R.4.1-2	TP1	Hoher Krankenstand.	90%		Umdisponierung im Projektbüro

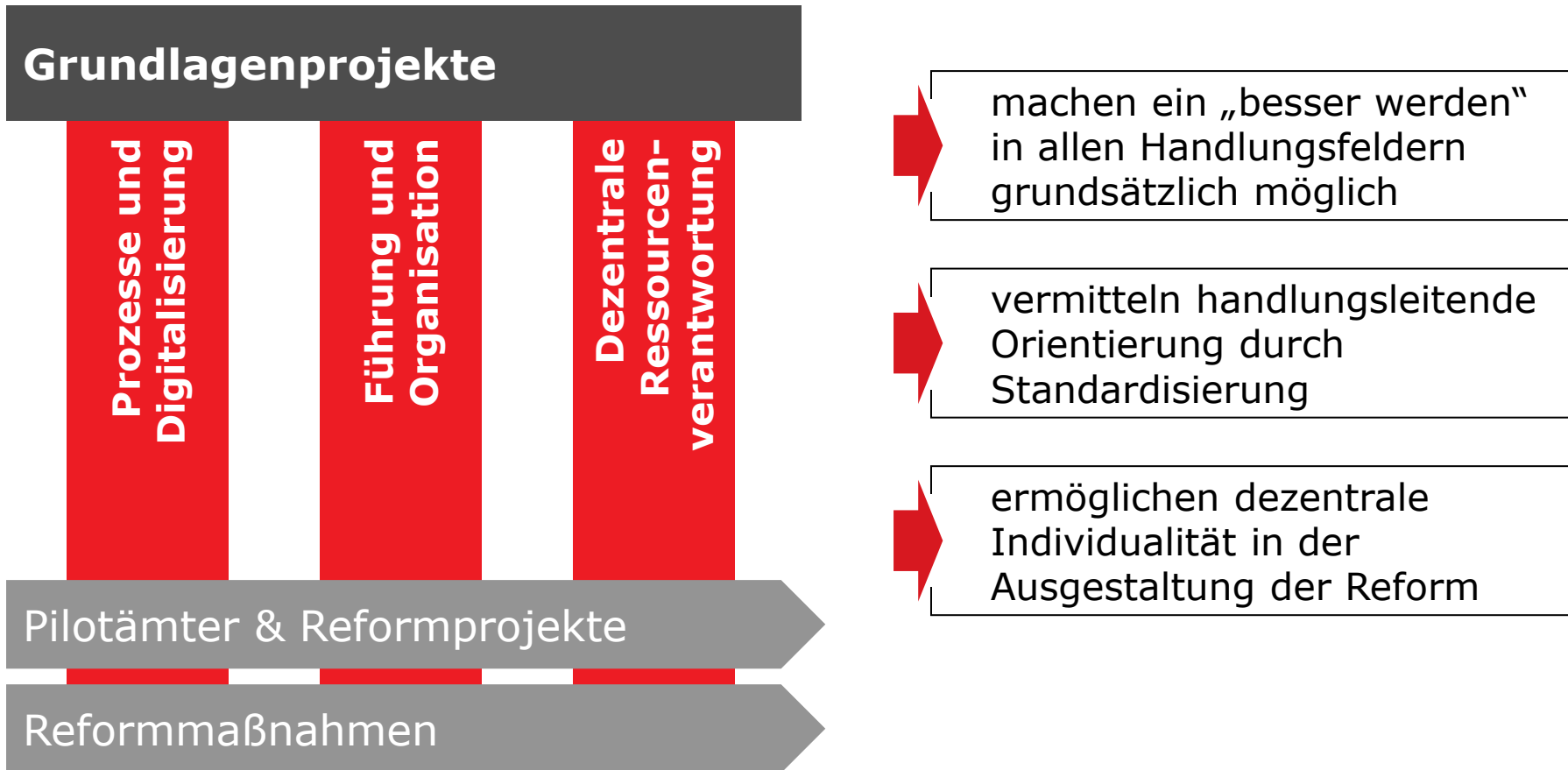
Verwaltungsreform der Stadt Köln

Diensort/Arzt: Amt für Weiterbildung
 Berichtzeitpunkt: 20.17.23
 Berichtsverfasser: Oberbürgermeisterin, Stadtverordnet, Dezernatsleitung, Amtsleiter

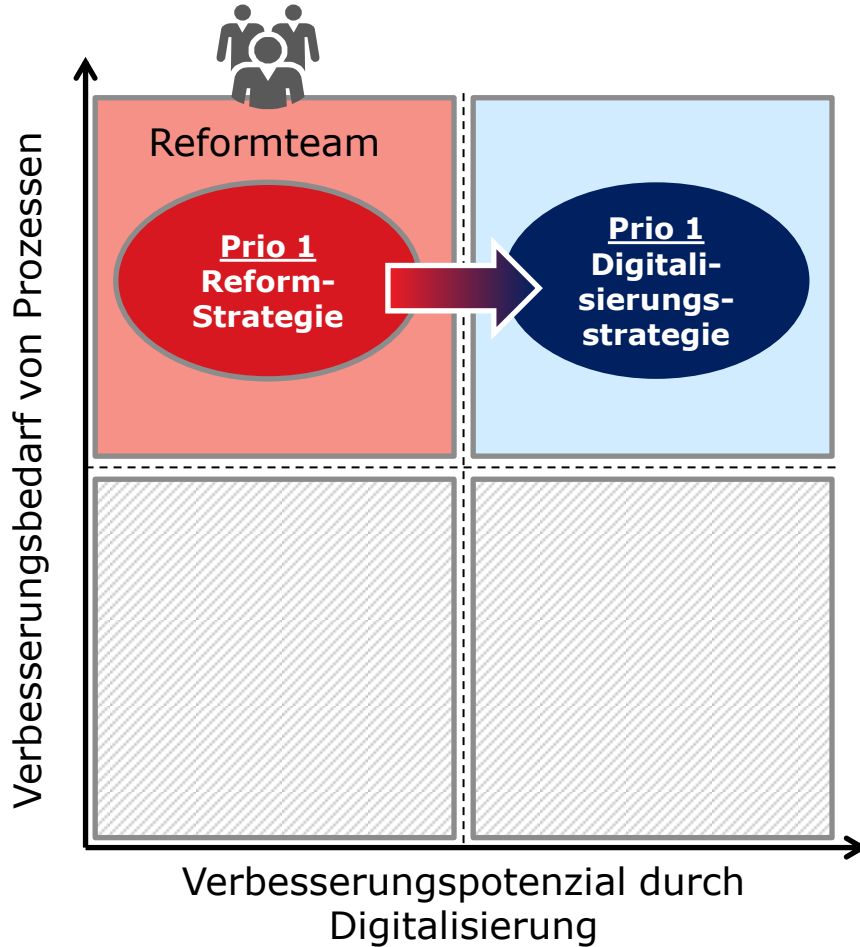
Systemische und zielorientierte Steuerung (ZF 1)	IST Ausgangsstand	Gewünschter Durchbruch	IST Aktuell	Summe
Systemische und zielorientierte Steuerung (ZF 1)	3,0	5,0	7,0	7
Organisatorische Führung, Beschäftigtenzufriedenheit (ZF 2)	3,0	5,0	5,0	4
Kunden- und Bürgerzufriedenheit (ZF 3)	3,0	7,0	8,0	7
Effizienz und ergebnisorientierte Prozesse (ZF 4)	3,0	6,0	7,0	3
Innovation (ZF 5)	4,0	8,0	8,0	7



Drei Grundlagenprojekte fördern die Reform bereichsübergreifend



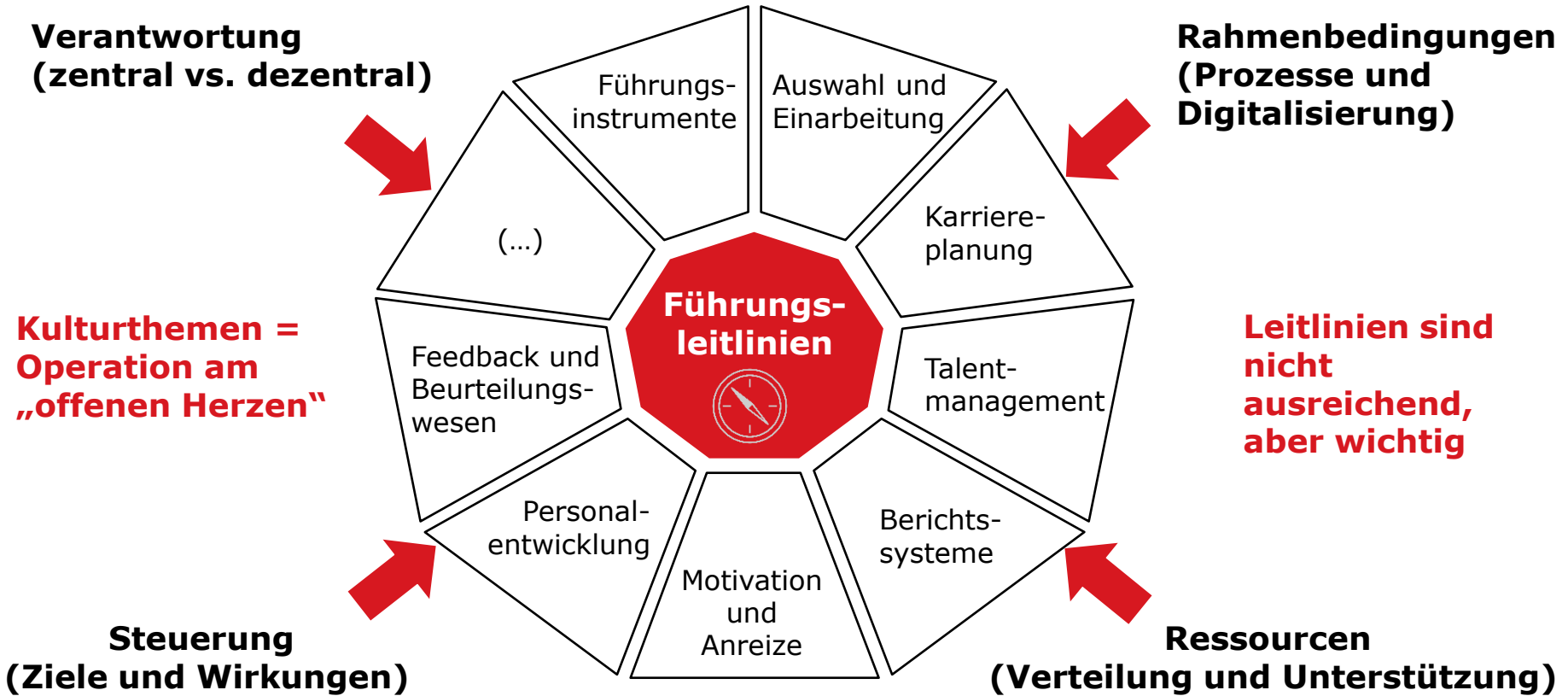
Zusammenhang Verwaltungsreform und Digitalisierungsstrategie



Prozesse	GAP-ANALYSE		Digitalisierungspotenziale
	Wichtig	Qualität	
- ...			←
- ...			←
- ...			←
- ...			←
- ...			←

Beratung Dez. I

Grundlagenprojekt – **Beispiel-Ideenskizze** Organisationskultur und Führung **Stand 30.06.2017**



Führung ist die zentrale Wertschöpfungskette jeder Organisation.

Mit Schwung in die Verwaltungsreform



Wo stehen wir?

