



Antwort zur Anfrage Nr. 2042/2020 der Stadtratsfraktion DIE LINKE betreffend **Mitarbeiter- und Kund*innenbefragungen (DIE LINKE)**

Die Anfrage wird wie folgt beantwortet:

- 1. Wie viele Mitarbeiter- oder Kund/-innenbefragungen haben die Stadt Mainz oder stadtnahe Gesellschaften in den letzten 5 Jahren durchgeführt? Was war Gegenstand und Ergebnis der jeweiligen Befragung?**

Die von den verschiedenen Ämtern der Stadtverwaltung Mainz sowie den stadtnahen Gesellschaften erhaltenen Antworten wurden übersichtlichshalber nach Kund/-innenbefragungen und Mitarbeiter/-innenbefragungen getrennt.

Kund/-innenbefragungen		
Befragte	Gegenstand der Befragung	Ergebnis der Befragung
Kund/-innen des Bürgeramtes	Seit 2017: Am Happy-or-not-Terminal haben Kund/-innen die Möglichkeit, ihr Statement über die Zufriedenheit des Bürgerservice im Allgemeinen abzugeben.	04.05.2017 – 27.01.2021 <u>2017:</u> 71 % sehr zufrieden, 13 % zufrieden, 4 % weniger zufrieden, 12 % unzufrieden <u>2018:</u> 73 % sehr zufrieden, 12 % zufrieden, 4 % weniger zufrieden, 11 % unzufrieden <u>2019:</u> 75 % sehr zufrieden, 11 % zufrieden, 3 % weniger zufrieden, 11 % unzufrieden <u>2020:</u> 84 % sehr zufrieden, 9 % zufrieden, 2 % weniger zufrieden, 5 % unzufrieden <u>2021:</u> 93 % sehr zufrieden, 4 % zufrieden, 1 % weniger zufrieden, 2 % unzufrieden
Kund/-innen des Gutenberg Marathons	2019: Abfrage der Kund/-innenzufriedenheit beim Gutenberg Marathon Mainz. Den Teilnehmer/-innen wurden im Anschluss des Marathons digital mehrere Fragen gestellt.	Die Frage zur Gesamtzufriedenheit beim Gutenberg Marathon Mainz 2019 wurde von 86,9 % mit zufrieden bis sehr zufrieden beantwortet.

Befragte	Gegenstand der Befragung	Ergebnis der Befragung
<p>Kund/-innen des Amtes für Wirtschaft und Liegenschaften</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2015: Befragung im Bereich Messe und Märkte: „Der Weihnachtsmarkt von innen gesehen“; Ziel: Das positive Image des Mainzer Weihnachtsmarktes aufrecht zu erhalten bzw. ständig zu seinem Vorteil weiterzuentwickeln. • 2015, 2018, 2020: Drei Unternehmensbefragungen im Bereich Wirtschaftsförderung zu den Themen: Wirtschaftliche Standortfaktoren, Internetnutzungen der Unternehmen, Breitbandversorgung/ Internetverbindung, Abschätzung Unternehmensentwicklung, Auswirkungen der Coronapandemie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Im Ergebnis war festzustellen, dass der Mainzer Weihnachtsmarkt bei den Standbetreibenden einen hohen Stellenwert besitzt. Die zukünftige Entwicklung des Marktes liegt den Beschickenden sehr am Herzen. Die gute Zusammenarbeit zwischen den Beschickenden und der Marktverwaltung sorgt für einen reibungslosen Ablauf. Ein Miteinander im Planungsprozess ist auch für das Gelingen der kommenden Weihnachtsmärkte von großer Bedeutung. Nur durch den regelmäßigen Austausch lassen sich Defizite rechtzeitig erkennen und im Vorfeld beheben. Ein stetiger Entwicklungsprozess ist unumgänglich, um den Weihnachtsmarkt als Imageträger der Stadt weiter auf seinem hohen Niveau erhalten zu können. <u>2015:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Stärken der Stadt Mainz: Lebensqualität am Standort und die Nähe zu den Kund/-innen. • Die Standortvorteile überwiegen und die Kritik der Unternehmen führt nicht zur Abwanderung. • Empfehlung: Einheitlicher und serviceorientierter Auftritt der städtischen Dienststellen, z. B. durch einheitliche und großzügige Öffnungszeiten. <u>2018:</u> <p>Es wird die Einschätzung untermauert, dass in Mainz flächendeckend der Handlungsbedarf im Bereich der Breitbandversorgung besteht.</p> <u>2020:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Stärken der Stadt Mainz: Die Nähe zu den eigenen Kund/-innen, die Lebensqualität vor Ort, das Angebot an Arbeitskräften und die Nähe zu Forschung und Wissenschaft. • Messbar hohe Loyalität zum Standort. • Die Erwartungen der befragten Vertreterinnen und Vertreter an die Stadtverwaltung werden bisher noch nicht erfüllt, dies stellt also ein denkbares

Befragte	Gegenstand der Befragung	Ergebnis der Befragung
Kund/-innen des Amtes für Wirtschaft und Liegenschaften		<p>Verbesserungspotenzial dar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es werden deutlich die Folgen der Corona-Krise aufgezeigt. Viele Unternehmen sehen sich einem Nachfragerückgang und den damit einhergehenden Herausforderungen gegenüber. • Die Corona-Pandemie und damit einhergehende staatliche Maßnahmen haben auch die Unternehmen in Mainz mit unterschiedlicher Schwere getroffen. Die Loyalität zum Standort ist ungebrochen, aber eine latente Unzufriedenheit mit den Leistungen der Stadtverwaltung ist in der Befragung deutlich sichtbar. Eine hohe Bereitschaft zum Dialog mit der Verwaltung -auch widergespiegelt in der großen Teilnahmebereitschaft an dieser Befragung- und zur Unterstützung für konkrete Aktivitäten und Angebote der Wirtschaftsförderung stellen jedoch eine gute Ausgangsbasis für die Zukunft dar.
Kund/-innen des Amtes für Jugend und Familie	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Befragung der Kinder und Jugendlichen. • Im Rahmen der Ferienkarte werden die teilnehmenden jungen Menschen nach ihrer Meinung zu den Angeboten befragt und um Anregungen gebeten. 	<p>Bsp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kinder wünschen die Erhaltung des Bolzplatzes in Laubenheim; Grundschulkind der Grundschule Hechtsheim äußern den Wunsch nach Spielgeräten. • Wunsch nach mehr Angeboten für ältere Jugendliche; Wunsch nach folgenden Angeboten: z.B. Stricken, Teddybär basteln, mehr Kochkurse etc.
Kund/-innen der Gebäudewirtschaft Mainz (GWM)	2018: Befragung der Kund/-innen zur Standortbestimmung der GWM Mainz.	<ul style="list-style-type: none"> • Stärken der GWM • Schwächen der GWM • Beitrag zur Verbesserung
Kund/-innen der Wohnbau Mainz	<ul style="list-style-type: none"> • 2016, 2018: Gegenstände der Befragungen waren <ul style="list-style-type: none"> a) die Gesamtzufriedenheit der Mieter/-innen, b) die Zufriedenheit mit den Kontakten (Erreichbarkeit), c) die Zufriedenheit mit der Wohnung, d) die Zufriedenheit mit dem Wohnumfeld/ Quartier. 	<p>Ergebnisse 2018 (in Klammern: Ergebnisse 2016) der Befragungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 65 % (65 %) sind (sehr) zufrieden, b) 74 % (72 %) sind (sehr) zufrieden, c) 72 % (72 %) sind (sehr) zufrieden, d) 64 % (63 %) sind (sehr) zufrieden.

Befragte	Gegenstand der Befragung	Ergebnis der Befragung
Kund/-innen der Wohnbau Mainz	<ul style="list-style-type: none"> • Daneben wurden im Zeitraum nach Modernisierungsmaßnahmen und in Neubauquartieren durch das Unternehmen selbst sieben Mieter/-innenbefragungen durchgeführt. Ziele waren, die Zufriedenheit mit der Modernisierungsmaßnahme abzufragen und Verbesserungsmöglichkeiten für folgende Maßnahmen zu erkennen sowie die Gewinnung von Ehrenamtlichen für nachbarschaftliche Aktivitäten. 	Insgesamt gute Zufriedenheitswerte und erfolgreiche Gewinnung von Ehrenamtlichen sowie Unterstützungsbereitschaft für die Nachbarschaftsmaßnahmen.
Kund/-innen der vhs Mainz	Im Rahmen der Kursangebote werden permanent Kund/-innenbefragungen durchgeführt. Am Ende der Veranstaltung werden die Teilnehmer/-innen auf einem Evaluationsbogen um Feedback gebeten.	Die Ergebnisse sind jährlich im Geschäftsbericht der vhs nachlesbar und werden auch der Mitgliederversammlung vorgestellt.

Mitarbeiter/-innenbefragungen		
Befragte	Gegenstand der Befragung	Ergebnis der Befragung
Städtische Mitarbeiter/-innen	Die internen städtischen Fortbildungsveranstaltungen werden regelmäßig evaluiert. Hierzu können Rückmeldebögen nach Abschluss der Fortbildungsveranstaltung anonym ausgefüllt werden.	Die Auswertungen helfen bei der Beurteilung, ob Seminare verbessert werden können (z. B. Inhalte, Abläufe, Seminarverantwortliche).
Städtische Mitarbeiter/-innen	Zwischen 2015 und 2020 wurden in drei Ämtern Führungskräfte-Feedbacks durchgeführt (insgesamt etwa 69 Führungskräfte mit ca. 700 Mitarbeiter/-innen). Gegenstand war, ein Feedback zum Führungsverhalten der unmittelbaren Führungskräfte zu erhalten.	Die Ergebnisse dienen der Verbesserung des individuellen Führungsverhaltens.
Städtische Mitarbeiter/-innen	2020: Entwicklung einer Arbeitgebermarke: <ul style="list-style-type: none"> • Warum wurde die Arbeitgeberin Stadtverwaltung Mainz gewählt? • Vorteile der Arbeitgeberin Stadtverwaltung Mainz. 	Die Auswertung ist derzeit noch in Bearbeitung.
Mitarbeiter/-innen der ehemaligen Rathausämter	2020: Rückmeldung zur Organisation des Rathausumzuges, vor allem hinsichtlich der Informationsverteilung und der Beteiligungsmöglichkeiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Informationsverteilung • Gute Beteiligung der Mitarbeiter/-innen • Positives Feedback zur Organisation des Umzugs
Mitarbeiter/-innen, die innerhalb des Stadthauses Große Bleiche umgezogen sind sowie Mitarbeiter/-innen, die ins Stadthaus Große Bleiche und die Malakoff Passage eingezogen sind	2021: Rückmeldung zur Organisation des Umzuges, vor allem hinsichtlich der Informationsverteilung und der Beteiligungsmöglichkeiten.	Die Umfrage läuft derzeit noch.
Telearbeiter/-innen und deren Führungskräfte	2017: Zufriedenheit mit der Telearbeit.	95 % der Telearbeiter/-innen sind zufrieden und 80 % der Führungskräfte von Telearbeiter/-innen sind mit der Telearbeit zufrieden.
Mitarbeiter/-innen des ehem. Rechts- und Ordnungsamtes und des ehem. Standesamtes	2017: Stimmungsabfrage zum bevorstehenden Zusammenlegungsprozess.	<ul style="list-style-type: none"> • Positive Einstellung zur Zusammenlegung • Gute Informationsverteilung

Befragte	Gegenstand der Befragung	Ergebnis der Befragung
Mitarbeiter/-innen des Amtes für Wirtschaft und Liegenschaften	2019: <ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenentwicklung (Volumen, Komplexität, Zuständigkeit, fachlich-rechtliche Entwicklung) • IT-Ausstattung • Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen und Kooperationspartner/-innen • Herausforderungen der Aufgabenerledigung 	Die Ergebnisse spiegeln sich in der Organisationsuntersuchung wieder.
Mitarbeiter/-innen des Grün- und Umweltamtes	2016: <ul style="list-style-type: none"> • Reflektion des Zusammenlegungsprozesses • eingetretene Veränderungen bewerten • Offene Punkte erkennen, ggf. Nachsteuerung • Bewertung des neuen Leitbildes • Vorschläge für weitere Verbesserungen erhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Guter Zusammenlegungsprozess • Gute Beteiligung • mäßig positive Veränderungen • Befriedigendes Leitbild
Mitarbeiter/-innen des Amtes für Jugend und Familie	Im Rahmen der Gefährdungs- und Belastungsuntersuchungen werden die Mitarbeiter/-innen des Allgemeinen Sozialen Dienstes, der Kinder-, Jugend- und Kulturzentren und der Kindertagesstätten befragt. Es geht darum zu ermitteln, welche arbeitsplatzspezifischen Belastungen die Mitarbeiter/-innen erleben.	Der Prozess dauert aktuell noch an.
Führungskräfte der Gebäudewirtschaft Mainz (GWM)	2018: Standortbestimmung der GWM Mainz.	<ul style="list-style-type: none"> • Herausforderungen der nächsten Jahre • Stärken der GWM • Schwächen der GWM • Erwartungen an die Organisationsuntersuchung • Persönlicher Beitrag zur Organisationsuntersuchung
Mitarbeiter/-innen der Wohnbau Mainz	Es finden im Rahmen von themenbezogenen Mitarbeiter/-innenumfragen immer wieder und teils mehrfach im Jahr Reflexionen mit den Mitarbeiter/-innen statt. Gerade in der Pandemiephase im Jahr 2020 standen die Vorgesetzten regelmäßig mit allen Beschäftigten, besonders aber mit den in mobiler Arbeit tätigen Mitarbeiter/-innen in Kontakt, um ein Feedback zu veranlassen Schutzmaßnahmen, Arbeitsanordnungen oder auch zur Funktionalität der technischen Ausstattung einzuholen.	

Befragte	Gegenstand der Befragung	Ergebnis der Befragung
Mitarbeiter/-innen der vhs Mainz	<p>Mitarbeiter/-innenbefragungen haben bislang nicht stattgefunden. Sie sind als quantitative Untersuchung, z.B. mit einem Fragebogen, auch aus Datenschutzgründen zweifelhaft. Durch die kleine Belegschaft wären die Antworten leicht rückverfolgbar, was Antworthemmungen erwarten ließe.</p> <p>Im Jahr 2020 sollte daher erstmals ein moderiertes Verfahren durch einen externen Dienstleister im Bereich Betriebliches Gesundheitsmanagement mit Bezug auf psychische Belastungen durchgeführt werden. Der Termin musste aufgrund der Pandemie zwei Mal verschoben werden und ist nun für 2021 geplant.</p>	
Mitarbeiter/-innen des Wirtschaftsbetriebes Mainz	<p>Aufgrund der breitgefächerten Aufgabenbereiche, verbunden mit den am einzelnen Arbeitsplatz und in der Tätigkeit vorliegenden psychischen Belastungen, ist der Vorstand in Abstimmung mit dem Personalrat übereingekommen, dass anstelle von systematischen Mitarbeiter/-innenbefragungen psychische Belastungen individuell für einzelne Arbeitsplätze im Rahmen von Gefährdungsbeurteilungen identifiziert werden. Begleitet durch das eigene betriebliche Gesundheitsmanagement, der eigenen Fachkraft für Arbeitssicherheit sowie der Betriebsärztin, werden daraus Lösungen erarbeitet.</p>	<p>Diese individuelle, zielgerichtete Herangehensweise nimmt im Unternehmen einen großen Stellenwert ein. Teamworkshops und gemeinsame Maßnahmen, wie zum Beispiel Belastung im Krematorium, Belastung in der Arbeitswelt Friedhof, Gesundheitsförderung Schicht, Konflikttraining, Stressbewältigung im Kanalbetrieb, Veränderungsprozesse im Arbeitsbereich, Walkshop „Wer neue Wege gehen will muss alle Pfade verlassen“, „Mensch ärgere dich nicht“ und vieles mehr.</p>

2. Wie viele von diesen Befragungen wurden ausgeschrieben?

3. Wie viele unterschiedliche Auftragnehmer wurden mit der Durchführung beauftragt?

Die Führungskräfte-Feedbacks wurden durch eine externe Firma durchgeführt. Hierüber gibt es eine Rahmenvereinbarung als Ergebnis eines Ausschreibungsverfahrens.

Sowohl die Mitarbeiter/-innenbefragung, als auch die Kund/-innenbefragung zur Standortbestimmung der GWM Mainz wurden von externen Beratungen durchgeführt. Es erfolgte eine Ausschreibung.

Die Befragung der Mitarbeiter/-innen im Amt für Wirtschaft und Liegenschaften wurde durch eine externe Beratung durchgeführt. Die Leistung wurde zuvor ausgeschrieben.

Des Weiteren wurden die Kund/-innenbefragungen im Amt für Wirtschaft und Liegenschaften „Der Weihnachtsmarkt von innen gesehen“ sowie die drei Unternehmensbefragungen jeweils im Rahmen eines Werkvertrages und Folgevertrages durch Externe durchgeführt.

Die Gefährdungs- und Belastungsuntersuchung der Mitarbeiter/-innen des Allgemeinen Sozialen Dienstes, der Kinder-, Jugend- und Kulturzentren und der Kindertagesstätten wurde an einen externen Dienstleistenden vergeben.

Die Feedback-Bögen der vhs Mainz werden einmal jährlich statistisch durch eine externe Stelle ausgewertet. Die moderierte Gefährdungsbeurteilung Psychische Belastungen wurde nicht ausgeschrieben, sondern nach Einholung von Vergleichsangeboten vergeben.

Die Kundenbefragung der Wohnbau Mainz wurde nach vorheriger Ausschreibung extern vergeben.

Somit wurden insgesamt acht unterschiedliche Auftragnehmer beauftragt.

Mainz, 3. Februar 2021

gez.
Michael Ebling
Oberbürgermeister