

Mein ganz persönlicher Antrag an die Stadtverordneten-Versammlung in Schwarzenbek

Es wird beantragt einen Qualitäts-Manager (QM) mit Qualifizierung zum Auditor in Schwarzenbek einzusetzen. Dieser QM wird nicht dem Bürgermeister sondern der Stadtverordneten-Versammlung unterstellt. Diese wählt einen Vertreter, der dem QM als Ansprechpartner dient. Der QM ist nur der Stadtverordneten-Versammlung (oder einem Ausschuss) Rechenschaft schuldig und berichtet ihr über die Fortschritte der Einführung eines Qualitäts-Management-Systems (QMS) in der Verwaltung. Die Anstellung ist erst einmal auf 2 Jahre befristet und wird dann zwingend unbefristet verlängert, wenn der QM den Erfolg seiner Arbeit darstellen konnte.

Die Kosten für solch einen QM können durch freiwerdende Stellen in der Verwaltung, die nicht wieder besetzt werden, kostenneutral gestaltet werden. Freiwerdende Stellen in der Verwaltung werden von anderen Personen der Verwaltung übernommen.

Der QM stellt fest, welche Abläufe (Prozesse) in der Verwaltung vereinfacht und optimiert werden können und erstellt für diese überarbeiteten Prozesse Verfahrens-Anweisungen (VAs), bis alle Prozesse der Verwaltung mit VAs versehen sind.

Insbesondere überprüft der QM die im allgemeinen so bezeichneten „inneren und äußeren Kunden-Lieferanten-Beziehungen“ und stellt die Zufriedenheit der Bürger und der Mitarbeiter der Verwaltung sicher, indem er die Schnittstellen zwischen den Mitarbeitern im Rathaus und zu den Bürgern zum Rathaus beschreibt und berücksichtigt Gesetze, Verordnungen und andere Vorschriften. Prozesse werden optimiert und den einzelnen Mitarbeitern der Verwaltung werden weitreichende Entscheidungs-Befugnisse erteilt damit nicht mehrere Personen an einer Aufgabe tätig werden müssen. Eventuell werden Mitarbeiter ausreichen geschult, damit das möglich wird. Jeder Mitarbeiter, der Entscheidungen nach eigenem Ermessen trifft, hat die Gründe zu dokumentieren und seinem Vorgesetzten und dem Bürgermeister zugänglich zu machen. Sollte sich herausstellen, dass Entscheidungen nicht korrekt getroffen worden sind, dann kann dies nachgeprüft und korrigiert werden. Der Mitarbeiter wird dann entsprechend geschult, damit zukünftig richtig entschieden wird. *Anmerkung: Jeder Mitarbeiter wird nach QMS solange geschult, bis er die Position seiner Qualifikation erreicht hat, auch wenn das den Hof fegen ist.*

Durch die Vereinfachung der Prozesse werden voraussichtlich Mitarbeiter der Verwaltung freigesetzt. Diese Mitarbeiter werden dem QM unterstellt und helfen ihm das QMS zügiger einzuführen. Sollten zu einem späteren Termin wieder Mitarbeiter in der Verwaltung benötigt werden, dann werden die Mitarbeiter des QM wieder in die Verwaltung zurück geführt. Somit werden Entlassungen vermieden. *Anmerkung: Ich rechne mit ca. 30 Stellen, die so im Laufe von 10 Jahren, bei heutigem Arbeitsvolumen, eingespart werden können. Da die Aufgaben der Verwaltung aber immer umfangreicher werden, kann dies dann ohne zusätzliches Personal abgedeckt werden.*

Es sollte darauf geachtet werden, dass immer 2-3 Mitarbeiter der Verwaltung eine Tätigkeit ausführen können, damit es im Krankheitsfall und bei Ausscheiden von Mitarbeitern nicht zu Engpässen kommt. Diese Koordinierung unterliegt dem QM gemeinsam mit dem Bürgermeister.

Es ist nicht vorgesehen eine Zertifizierung der Verwaltung anzustreben, aber die Einführung eines QM-Systems (QMS). Zertifizierungen führen nur zur Erstarrung des Systems und lassen wenig Spielraum für Besonderheiten. *Anmerkung: Zertifikate sind einzig und allein dazu gut einem Kunden zu dokumentieren, dass man in der Lage ist ordentlich zu arbeiten wenn man sich noch nicht kennt und sicherzustellen dass man ordentlich weiter arbeitet wenn man sich schon kennt. Da die Kunden des Rathauses, die Bürger, aber den Lieferanten, eben das Rathaus, nur durch Umzug wechseln können, ist ein Zertifikat nicht notwendig.*

Ich rechne langfristig mit einer deutlichen Kosten-Entlastung durch diese Maßnahmen, was im Zuge der Konsolidierung weitere Gebühren-Erhöhungen für die Bürger Schwarzenbeks verhindern kann.

*Anmerkung: Ein bisschen „Baumann und Clausen“ gibt es in jeder Verwaltung.*