



Ausblick auf Verbesserungspotenzial - mit DLQ+

Dienstleistungsqualität in Gemeindeverwaltungen



Die Bevölkerung spüren

Sicherlich ist Ihnen bewusst, dass die Einwohner/innen Ihrer Gemeinde qualitativ hochstehende Gemeindedienstleistungen für «ihr Geld» erwarten. Sie setzen sich deshalb immer wieder mit Fragen auseinander, wie



- Nimmt unsere Gemeindeverwaltung diese hohen Erwartungen ernst und wird sie diesen gerecht?
- Haben wir in der Vergangenheit entsprechend an der Qualität der Leistungen unserer Gemeindeverwaltung gearbeitet?
- Sind wir uns bewusst, dass auch qualitativ hochstehende Dienstleistungen kontinuierlich kritisch reflektiert und verbessert werden müssen?
- Wissen wir, wo Handlungsbedarf besteht?
- Wie erfassen oder erkennen wir die «echten» Bedürfnisse unserer Bevölkerung und Gemeindeangestellten?

Dies sind Fragen, bei deren Beantwortung jede Gemeindeverwaltung erkennen muss, dass es stets eine externe und interne Sichtweise zu betrachten gilt.

Externe und interne Sicht

Gemeinden, die ihre Dienstleistungsqualität messen und verbessern wollen, starten leider meistens mit einem Handicap, denn: Einwohner/innen nehmen die «Verwaltung» vielfach als bürokratisch, umständlich oder ineffizient wahr. Um herauszufinden, welche Leistungen gefordert werden und wie diese erbracht werden können, müssen Sie zuerst wissen, was die verschiedenen Anspruchsgruppen von ihrer Gemeinde erwarten.

Eine Befragung von Einwohner/innen liefert Ihnen eine **externe** Sichtweise. Werden Gemeindegemitarbeitende und die Gemeindeleitung in den Analyseprozess einbezogen, erhalten Sie eine **interne** Sichtweise.

Mit dem von uns modular aufgebauten Lösungsansatz DLQ+ bestimmen Sie, wo Ihre Gemeinde beginnen möchte, ihre Leistungen weiter zu verbessern.



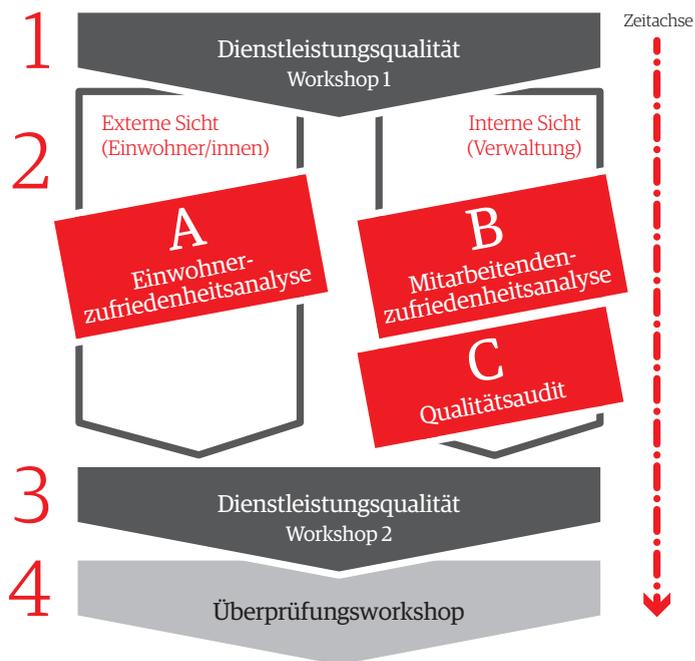
Angebot DLQ+

Im Rahmen von drei Workshops analysieren wir zusammen mit Ihnen die verwaltungs-internen Qualitätsbestrebungen. Je nach gewähltem Modul (A-C) erfassen wir die objektive Meinung von Einwohner/innen Ihrer Gemeinde, die Mitarbeiterzufriedenheit in der Verwaltung und/oder analysieren Ihr Qualitätsmanagementsystem.

- 1** Wir klären gemeinsam mit Ihnen die Ausgangslage und behandeln während eines halben Tages (Workshop 1) die Themen:
 - Dienstleistungsqualität - Was ist das?
 - Erwartungen an eine Gemeindeverwaltung
 - Externe oder interne Sicht?
- 2** Sie legen fest, ob Sie eine externe und/oder interne Sichtweise wünschen und wählen die für Ihre Bedürfnisse zutreffenden Module:
 - Einwohnerzufriedenheitsanalyse (Modul A)
 - Mitarbeitendenzufriedenheitsanalyse (Modul B) und/oder
 - Qualitätsaudit (Modul C).
- 3** Im zweiten halbtägigen Workshop (Workshop 2) werden die Ergebnisse reflektiert, Verbesserungspotenziale festgelegt und Massnahmen definiert.
- 4** Nach sechs bis neun Monaten treffen wir uns zum abschliessenden Überprüfungsworkshop.

Auf Wunsch bieten wir neben dem oben skizzierten Ablauf auch eine für Ihre Gemeinde individuell zugeschnittene Lösung an.

Wertvolle Informationen



DLQ+ mit seinen Analysemodule A-C unterstützt Gemeinden bei der Erfassung von Einwohnerbedürfnissen und deren Analyse zur Umsetzung von Verbesserungen der Dienstleistungsqualität.

Die Module können einzeln oder in Kombination gewählt werden. Dazu gehört selbstverständlich unsere gemeindespezifische Begleitung während des gesamten Qualitätsverbesserungsprozesses.

Externe Sicht

Einwohnerzufriedenheitsanalyse (Modul A)

Damit Sie als Gemeindeverantwortliche/r wissen, wie die Gemeindemitglieder die Leistungen Ihrer Verwaltung einschätzen, befragen wir 300 zufällig ausgewählte Einwohner/innen. Gemäss unseren Erfahrungswerten beträgt der Rücklauf mindestens 50% der angeschriebenen Personen. Befragungsergebnisse von über 30 anderen Gemeinden liefern Ihnen zusätzlich eine gute Vergleichsbasis.

Interne Sicht

Mitarbeitendenzufriedenheitsanalyse (Modul B)

Mit unzufriedenen oder nur teilweise zufriedenen Mitarbeiter/innen lassen sich Verwaltungsprozesse nicht erfolgreich gestalten. Gemeinsam mit Ihnen und Ihren Mitarbeitenden führen wir eine Zufriedenheitsanalyse durch und leiten daraus Handlungsfelder ab.

Interne Sicht

Qualitätsaudit (Modul C)

Damit Ihre Gemeinde eine hohe Dienstleistungsqualität erbringen kann, müssen die internen Verwaltungsprozesse effizient und reibungslos funktionieren. Mit Hilfe eines Qualitätsaudit analysieren wir systematisch Ihr implizit oder explizit vorhandenes Qualitätsmanagementsystem. Die Wirksamkeit der Prozesse wird dabei objektiv und neutral überprüft.

Wenn Sie zwei oder drei Module wählen, reduziert sich der Preis für das zweite und das dritte Modul um jeweils CHF 2000.-.

Ihr Nutzen

Ihr Nutzen

DLQ+ ist ein effizienter und umsetzungsorientierter Ansatz zur systematischen Verbesserung der Dienstleistungsqualität und aktiven Zukunftsgestaltung Ihrer Gemeinde.

Sie profitieren von unseren Leistungen indem

- Sie und Ihre Gemeinde einen Qualitätsentwicklungsprozess unter Begleitung erfahrener Experten durchlaufen
- Ihre Führungskräfte und die Mitarbeitenden stark in den Prozess der Qualitätsentwicklung eingebunden werden
- Sie die Qualitäts-Kompetenzen innerhalb Ihrer Gemeindeführung weiter entwickeln
- Sie die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen besser kennen
- Sie fundierte Grundlagen für künftige wegweisende Entscheide erhalten

Erkennen Sie mit Weitblick Verbesserungspotenziale für Ihre Gemeindedienstleistungen. Wir helfen Ihnen, die wesentlichen Handlungsfelder zu erkennen.



Ihre Partner

Nennen Sie uns bitte nicht Verwaltungsberater...

...denn unser Engagement geht weit über das hinaus, was Sie bisher von einem Beratungsspezialisten erwarten durften. Wir gehen näher ran, beraten tiefer, sind aber als externes Erhebungs- und Beratungsunternehmen sowohl für Gemeindemitglieder als auch für Verwaltungsangestellte ein neutraler und objektiver Gesprächspartner. Sie als Auftraggeber können sich dabei auf einen berechenbaren, absolut zuverlässigen und termintreuen Begleiter verlassen. Gemeinsam mit Ihnen und Ihren Mitarbeitenden erarbeiten wir wissenschaftlich fundierte Entscheidungsgrundlagen für zielgerichtete, tragfähige Verbesserungsprozesse.

Sie profitieren direkt von unserer anerkannten Fachkompetenz und langjährigen Praxiserfahrung aus über 200 erfolgreichen Projekten. Wir bündeln Ihre und unsere Kompetenzen zusammen und bilden so ein Team, das nur schwer zu schlagen ist. Der erste Schritt zum Erfolg liegt nun an Ihnen.

Weitere Angebote

Auf Ihre Bedürfnisse ausgerichtete Projekte in den Bereichen:

Strategiemanagement

- Strategien für Verwaltungen
zum Beispiel Entwicklung und Umsetzung mit dem CITY*STAR oder Strategiereviews

Projektmanagement

- Organisationsentwicklung
zum Beispiel betriebswirtschaftliche Verwaltungsanalysen oder Fusionen von Verwaltungseinheiten
- Qualitätsmanagement
zum Beispiel Einführung von ISO oder EFQM, Qualitätsaudits, Prozessanalysen oder Schulungen
- Marktforschung
zum Beispiel Zufriedenheitsanalysen von Mitarbeitenden oder Einwohner/innen

Rückfragen und Kontakt

Forrer Lombriser & Partner AG
Poststrasse 14, 9001 St.Gallen
Telefon 071 272 65 65
Telefax 071 272 65 66
info@forrer-lombriser.ch
www.forrer-lombriser.ch
www.kmu-star.ch

Forrer Lombriser & Partner



Strategie- und Projektmanagement