

## Inhouse-Schulungen • Fortbildungen • Weiterbildungen

### Beschwerdemanagement

#### "Ein Weg zu mehr Bürgerzufriedenheit?"

Das Image einer Gemeinde spielt eine zunehmend wichtige Rolle, wenn es um den Zuzug oder Verbleib von Bürgern und Bürgerinnen in einer Gemeinde geht. Die „weichen“ Faktoren erlangen eine neue Bedeutung.

Wer zieht schon ohne zwingenden Grund aus seiner Gemeinde weg, vorausgesetzt man fühlt sich dort wohl.

Der demografische Wandel ist heute ein wichtiges Schlagwort. Er wird auch durch „weiche“ Faktoren beeinflusst. Der Bevölkerungsstand fällt mehr ins Gewicht, da die gesamte kommunale Infrastruktur von ihm abhängt. Hier ist die Zufriedenheit der Bürger und Bürgerinnen ein zentrales Kriterium.

Bürgerzufriedenheit wird oft unterstellt, jedoch sind es mitunter die alltäglichen Kleinigkeiten, die zu Missstimmungen zwischen Bürgern und Verwaltung führen und

die nachträglich nur schwer zu korrigieren sind.

Ärgernisse können sein:

- Schlagloch in einem Neubaugebiet,



- die Belästigungen bei der Beseitigung eines Rohrbruchs,
- ein vermeintlich fehlerhafter Abgabebescheid,
- Bauhofmitarbeiter, die untätig während ihrer Arbeitszeit beobachtet werden,
- eine erlittene Unfreundlichkeit beim Behördengang etc.

Wie die Verwaltung auf verärgerte Bürger reagiert ist unserer Erfahrung nach von entscheidender Bedeutung. Dies kann professionell nur über or-

ganisatorisch eingebettete Stellen erfolgen, die entsprechend geschult und auch mit der adäquaten Technik ausgestattet sind.

Warum und wie oft, wie und warum es zu Beschwerden kommt muss für die Verwaltungsspitze und vor allem für den „Verwaltungschef“ transparent sein. Dabei muss das Rad nicht neu erfunden werden – in der freien Wirtschaft ist das „Kundenorientierte Beschwerdemanagement“ längst gang und gäbe.

Wir zeigen Ihnen für Ihre Verwaltung variable Lösungsansätze auf und wie es zu einer Verbesserung von kritischen Bürger-Verwaltungs-Kontakten kommen kann.

### I N H A L T

- **Beschwerdemanagement/ Bürgeransprache**
- **Inhouse-Schulungen**
- **Bewertung nach TVÖD**
- **Zeitmanagement**
- **Informationsveranstaltungen**
- **Coaching für Führungskräfte**
- **Internet für Führungskräfte**

## Kosten sparen durch Inhouse-Schulungen...

Inhouse-Schulungen sind eine kostengünstige und zeitsparende Alternative zur Mitarbeiterfortbildung außer Haus.

Durch Inhouse-Schulungen sparen Ihre Mitarbeiter/innen Anfahrtswege und -zeiten, Ausfallzeiten der Mitarbeiter/innen werden dadurch minimiert. Kosten für Unterbringung und Verpflegung werden eingespart, eigene Räumlichkeiten können genutzt werden.

Die Firma Heyder + Partner, Gesellschaft für Kommunalberatung bietet Inhouse-Schulungen zu folgenden Themen an:

- Beschwerdemanagement/ Bürgeransprache
- Konfliktmanagement
- Zeitmanagement
- Bewertung nach TVöD
- Internet für Führungskräfte
- Coaching für Führungskräfte

Unsere kompetenten Mitarbeiter/innen kommen direkt in Ihr Haus. Die Seminarinhalte können nach einem (telefonischen) Vorgespräch genau auf die Bedürfnisse und Notwendigkeiten in Ihrer Verwaltung abgestimmt werden.

## Einführung leistungs- und/oder erfolgsorientierter Entgelte nach § 18 Abs. 6 Satz 1 TVöD

Auf fast jeder Agenda steht derzeit die Einführung des leistungsorientierten Entgelts nach dem TVöD. Spätestens am **31.07.2007** muss die Dienstvereinbarung in Kraft treten, damit nicht im September ein großer Teil des „Leistungstopfes“ nach dem Gießkannenprinzip an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilt werden muss.

Bis eine abschlussreife Vereinbarung steht bzw. die konkrete Bewertung und Auszahlung der leistungsbezogenen Entgeltbestandteile erfolgen kann, ist allerdings ein arbeitsintensiver Weg zurückzulegen. Nutzen auch Sie unsere Erfahrung aus mehreren Beratungs- und Schulungsprojekten zur Einführung des Leistungsentgeltes.

Für kleinere und mittlere Einheiten hat unser Haus ein **komplettes Bewertungssystem** (systematische Leistungsbewertung) mit DV-Lösung (MS-Excel) das mit vertretbarem Aufwand auch noch in diesem Jahr implementiert werden kann, entwickelt. Erste Anhaltspunkte unseres Modells können Sie aus unserem Internetauftritt unter:

[www.heyder-partner.de/bez.html](http://www.heyder-partner.de/bez.html)  
entnehmen.

Gerne kommen unsere Fachberater/innen zu einem kostenfreien und unverbindlichen Gespräch zu Ihnen.

## Zeitmanagement

### -Verbesserung von Arbeitsprozessen mittels Zeitmanagement und Arbeitstechniken-

Wer kennt das nicht? Die Akten stapeln sich auf dem Schreibtisch, das Telefon klingelt ununterbrochen, die Mitarbeiter und Kollegen haben Besprechungsbedarf und zu all dem ist da noch das wichtige neue Projekt mit Priorität eins und die Deadline läuft zudem morgen ab? Eigentlich wollten Sie rechtzeitig damit beginnen, aber Ihr Arbeitsalltag, Ihre Routineaufgaben, Unvorhergesehenes sowieso, ließen sie einfach nicht dazu kommen!

Zeitmanagement ist die Kunst, seine Zeit optimal zu nutzen. Zeitmanagement beschäftigt sich mit den Problemen, die eine hohe Anzahl von Aufgaben, Terminen etc. mit sich bringen, wenn die zur Verfügung stehende Zeit begrenzt ist.

In diesem Seminar werden eine Reihe von Strategien und Techniken vermittelt, die helfen das Aufgabenspektrum im Alltag erfolgreich zu bewältigen.

Ihr persönliches Aufgabenfeld wird genau betrachtet, mittels verschiedener Analysen werden die Prioritäten Ihrer Aufgaben ermittelt und die versteckten Zeitdiebe und Zeitfresser aufgespürt. Das Seminar ist lösungsorientiert, mit praktischen Handlungsempfehlungen und „Handwerkszeug“ ausgerüstet werden Sie in Ihren Arbeitsalltag entlassen.

## Informations- veranstaltungen

Vierteljährlich führen wir Informationsveranstaltungen zu aktuellen Themen durch.

Diese Seminare erfreuen sich großer Resonanz. Erfahrene Referenten informieren zu aktuellen und anstehenden Veränderungen und deren Auswirkungen bzw. Umsetzungsmöglichkeiten für Kommunen.

Die Seminare finden in Tübingen statt, sie sind kostenfrei, die Teilnehmerzahl ist begrenzt.

### 1. März 2007

Kommunale Doppik –  
Bewertungsverfahren anhand von  
Praxisprojekten

### 26. April 2007

Leistungsbezogene Bezahlung  
nach TVöD

## Coaching für Führungskräfte

Beim Coaching oder auch Begleitung (Leithilfe) steht die individuelle Beratung im beruflichen Kontext im Mittelpunkt.

Coaching wird unterstützend eingesetzt, wenn eine Entwicklung gefordert wird oder Optimierung notwendig ist. Es wird genutzt, um zu lernen und ein angestrebtes Niveau zu erreichen. Voraussetzung ist, dass direkt oder indirekt Nutzen erwartet werden kann, die Erreichung von

Zielen angemessen unterstützt werden soll bzw. wesentliche Veränderungen zwingend einzuleiten sind. Die Themen ergeben sich aus dem vereinbarten Rahmen und der angestrebten Zielsetzung.

Mit dem Fokus auf die Persönlichkeit stärkt es in beruflichen Entwicklungsprozessen die Fähigkeit des Coachees zur „Selbststeuerung“. Im Sinne der „Hilfe zur Selbsthilfe“ werden im Coaching u.a. verdeckte Ressourcen erkannt, benannt und damit nutzbar gemacht. Die Potentiale aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen auf allen Stufen entfaltet werden können, damit sie ihre Leistungen maximieren können. Durch Coaching sollen Führungskräfte in der Wahrnehmung ihrer Führungsaufgaben und in der täglichen Arbeit den Umgang mit ihren Kolleginnen und Kollegen so gestalten können, dass sie ihre Potentiale erkennen, erweitern und somit ihre Leistungsfähigkeit erhöhen können. Führungs- und Kommunikationsverhalten kann durch Coaching optimiert werden.

## Internet für Führungskräfte/ Konzeption von Webportalen

Diese Seminare sollen Führungskräfte ansprechen, die in ihrem Arbeitsalltag zwar täglich mit E-Mail-Verschickungen zu tun haben und auch einen Browser bedienen können, aber bisher nicht die Zeit gefunden haben sich intensiv mit dem Internet zu beschäftigen.

Aufbauend auf allgemeine Grundla-

gen, wie Funktionen und Arbeiten im Internet, werden die Schwerpunkte auf folgende Themen gelegt:

- E-Mails – Funktionskriterien
- Verschlüsselung und digitale Signatur
- Sicherheit im Internet
- Suchmaschinen und Kataloge
- Aufbau und Design von Informationsangeboten

Im praktischen Teil wird das erworbene Wissen konkret an Internetterminals angewendet und vertieft.

## I M P R E S S U M

### HEYDER + PARTNER

GESELLSCHAFT FÜR KOMMUNALBERATUNG MBH

Konrad-Adenauer-Str. 15  
72072 Tübingen  
Tel.: (0 70 71) 97 95 0  
Fax: (0 70 71) 97 95 55

Ludwig-Erhard-Str. 51  
04103 Leipzig  
Tel.: (03 41) 998 11 30  
Fax: (03 41) 998 11 39

www.heyder-partner.de  
email: info@heyder-partner.de

# RÜCKANTWORT

## HEYDER + PARTNER

Gesellschaft für Kommunalberatung mbH

Konrad-Adenauer-Straße 15

72072 Tübingen

Fax: (0 70 71) 97 95 55

(Verwaltung)

(Ansprechpartner)

(Telefon-Nr.)

(Bundesland)

(email-Adresse)

- Wir möchten mehr Informationsmaterial über **HEYDER + PARTNER**
- Wir interessieren uns für folgende Dienstleistungen:

### INHOUSE-SCHULUNGEN

- Beschwerdemanagement/  
Bürgeransprache
- Bewertung nach TVöD
- Zeitmanagement
- Internet für Führungskräfte
- Coaching für Führungskräfte

### SONSTIGES

- Wir interessieren uns für folgende Themen in der nächsten Ausgabe: .....
- .....
- .....
- .....

### FINANZWESEN

- Beitragskalkulation/  
Globalberechnung
- Gebührenkalkulation
- Berechnung von Straßen-  
entwässerungskostenanteilen
- Mehrkostenvereinbarung für  
Großeinleiter
- Berechnung von Starkver-  
schmutzerzuschlägen
- Veranlagung von Herstellungs-,  
Ergänzungs-, Ausbau- und Aus-  
gleichsbeiträgen nach BauGB  
und KAG
- Bewertung Anlagevermögen

### ORGANISATION

- Wirtschaftlichkeitsgutachten
- Innenverwaltung
- Baubetriebshof
- Eigenbetriebe
- Personalgutachten
- Stellenbewertung
- Personalbedarfsbemessung
- Überprüfung von Betreiber- und  
Kooperationsmodellen
- Neue Steuerungsmodelle
- Management-Entwicklung
- Budgetierung
- Haushaltskonsolidierungs-  
konzeptionen

## HEYDER + PARTNER

Gesellschaft für Kommunalberatung mbH

www.heyder-partner.de

info@heyder-partner.de

Konrad-Adenauer-Str. 15  
72072 Tübingen  
Tel.: (0 70 71) 97 95 0  
Fax: (0 70 71) 97 95 55

Ludwig-Erhard-Str. 51  
04103 Leipzig  
Tel.: (03 41) 998 11 30  
Fax: (03 41) 998 11 39

Georgstr. 38  
30159 Hannover  
Tel.: (05 11) 8 07 12 16  
Fax: (05 11) 8 07 12 99

Westendstr. 19  
60325 Frankfurt  
Tel.: (0 69) 97 54 61 82  
Fax: (0 69) 97 54 61 10

Pilotstr. 4  
80538 München  
Tel.: (0 89) 23 03 52 49  
Fax: (0 89) 23 03 52 98