

## Anfrage zum Workshop «Kundenorientierung» 2023

Zwischen August und Dezember 2023 wurde mit einem grossen Teil der Belegschaft der Stadtverwaltung Workshops zur «Kundenorientierung» durchgeführt. Gemäss einem ersten Mailaustausch mit der Personalverantwortlichen der Stadtverwaltung waren diese Workshops eine Folge von einzelnen explizit negativen Rückmeldungen aus der Bevölkerung. Aus dem Austausch ging auch hervor, dass gemeinsam mit den Abteilungsleitungen und einer externen Beraterin 4 Leitsätze definiert wurden, die in jeweils halbtägigen Workshops vermittelt werden sollten. Aus diesen ersten Abklärungen zur Bestätigung der Fakten ergeben sich untenstehende Folgefragen:

1. Wieso wurde aus den Rückmeldungen der Bevölkerung geschlossen, dass ein Workshop zur Kundenfreundlichkeit eine relevante und effiziente Massnahme ist? Wie viele solcher Rückmeldungen gab es?
2. Wurden die Mitarbeiter\*innen gefragt, welche Ressourcen/Infrastruktur/Massnahmen sie brauchen würden, um konfliktive Situationen zu vermeiden oder besser zu meistern? Und wenn nein, wieso nicht? Wenn ja, welche Bedürfnisse drückten sie aus?
3. Die Workshops waren für alle Mitarbeitenden und Führungspersonen der Stadtverwaltung vorgesehen. Wieso wurde gerade dieses Thema verwaltungsweit geschult? Wieso wurden nicht auf die Bedürfnisse der Teams zugeschnittene Workshops durchgeführt? (Zum Beispiel zu Deeskalation oder Sicherheit oder Stressprävention).
4. Waren die Stadträt\*innen ebenfalls zur Teilnahme eingeladen? Falls nein, wieso nicht?
5. Es wurden 20 Workshops durchgeführt, welche Kosten entstanden für die Stadt für die Konsultantin? Wie hoch sind die Kosten für die investierte Arbeitszeit der Teilnehmer\*innen?
6. Wieso gab es keine systematische schriftliche Evaluation der Workshops? Ist vorgesehen, eine solche nachzuholen (z.B. mit einer Onlineumfrage)? Falls nein, wieso nicht?

Vreni Jean-Richard (SP), Leona Klopfenstein (SP), Martina Niggli (Grüne), Christoph Waldmeier (EVP)