

Parlamentssitzung vom 12. Februar 2007

Beantwortung 0620

Interpellation jungfreisinnige köniz (jfk) betr. Bevölkerungszufriedenheit mit Gemeindedienstleistungen

Text der Interpellation

Unsere Gesellschaft befindet sich in einem steten Wandel. Dementsprechend ändern oder verschieben sich oft auch die Bedürfnisse. Dies zeigt sich zum Beispiel an den sich ändernden Einkaufsgewohnheiten der Bevölkerung.

Einerseits muss die Gemeinde bestrebt sein ihre „klassischen“ Dienstleistungen (z.B. Schalterangebote) den Bevölkerungsbedürfnissen anzupassen und andererseits Technologien einzusetzen, um diesen Bedürfnissen besser Rechnung zu tragen.

Mit diesem Hintergrund bitten wir den Gemeinderat zur Beantwortung folgender Fragen:

- Hat der Gemeinderat Kenntnis über die Nutzung des Online-Angebotes sowie der Schalterdienste und der Kundenzufriedenheit? Falls ja, welche? Wie interpretiert er diese?
- Sieht der Gemeinderat Verbesserungsmöglichkeiten bezüglich der Dienstleistungsfreundlichkeit der Gemeinde?
- Ist der Gemeinderat der Ansicht, dass das heutige Online-Angebot der Gemeinde ausreichend ist? Ist das Online-Angebot aus Sicht des Gemeinderats benutzerfreundlich?
- Ist der Gemeinderat der Ansicht, dass die heutigen Schalteröffnungszeiten der Gemeinde den aktuellen Lebensumständen der Bevölkerung genügend Rechnung tragen?
- Wie beurteilt der Gemeinderat die zukünftige Entwicklung in diesen Bereichen?

Eingereicht am 23. Oktober 2006

Bernhard Bichsel, Daniel Oester, Harald Henggi, Peter Antenen, Mark Stucki, Barbara Mooser, Hanspeter Kohler, Jan Remund, Brigitta Matter, Thomas Hänni, Christian Balz, Evelyn Bühler, Alfred Arm, Hugo Staub, Ursula Wyss, Rita Sidler, Elsbeth Troxler, Claudia Egli, Hermann Schmid, Annemarie Berlinger-Staub, Stephe Staub-Muheim, Anna Mäder, Valentin Lagger, Urs Maibach, Liz Fischli-Giesser, Hansueli Pestalozzi, Ignaz Caminada, Martin Graber, Ueli Salvisberg (29)

Antwort des Gemeinderates

auf die Fragen der Interpellation:

1. Hat der Gemeinderat Kenntnis über die Nutzung des Online-Angebotes sowie der Schalterdienste und der Kundenzufriedenheit? Falls ja, welche? Wie interpretiert er diese?

Die Könizer Website wird gut genutzt. 2004 hat Köniz 112'000 Anwendersitzungen pro Jahr verzeichnet. Im Jahr 2006 haben sich bis Mitte November bereits 264'000 Anwenderinnen und Anwender auf der Homepage eingeklickt. Trotz dieser massiven Zunahme der Anwendung ortet der Gemeinderat noch Verbesserungspotenzial.

In Bezug auf die Schalterdienste und generell auf die Kundenzufriedenheit erhalten der Gemeinderat und die Verwaltung in einem hohen Masse gute bis sehr gute Rückmeldungen. Der Gemeinderat hat sich im Kommunikationskonzept dafür ausgesprochen, die Dienstleistungsorientierung der Verwaltung zu pflegen und wo möglich zu verbessern.

2. Sieht der Gemeinderat Verbesserungsmöglichkeiten bezüglich der Dienstleistungsfreundlichkeit der Gemeinde?

Der Gemeinderat hat sich bei der Erarbeitung des Kommunikationskonzeptes eingehend damit auseinandergesetzt, wie die Gemeinde Köniz wahrgenommen werden soll. Er sprach sich dafür aus, dass die Verwaltung im Dienst der Bevölkerung stehe, dienstleistungsorientiert arbeite und offen kommuniziere. Das gesamte Personal wurde vom Gemeinderat an einer Veranstaltung entsprechend instruiert.

Ganz konkret wurde der neue Leiter Kommunikation beauftragt u. a. folgende Bereiche zu überarbeiten bzw. einzuführen:

- *CD-Manual und Gestaltungskonzept*
- *Internet*
- *Zuzügerbroschüre*
- *Publikationen und Broschüren allgemein*

3. Ist der Gemeinderat der Ansicht, dass das heutige Online-Angebot der Gemeinde ausreichend ist? Ist das Online-Angebot aus Sicht des Gemeinderats benutzerfreundlich?

Wie bereits unter Ziffer 2 erwähnt, hat der Gemeinderat sich für eine Überarbeitung der Homepage ausgesprochen. Er sieht verschiedenste Optimierungsmöglichkeiten.

4. Ist der Gemeinderat der Ansicht, dass die heutigen Schalteröffnungszeiten der Gemeinde den aktuellen Lebensumständen der Bevölkerung genügend Rechnung tragen?

Der Gemeinderat hat Auftrag erteilt, die Schalteröffnungszeiten zu überdenken und nach Lösungen zu suchen, die der berufstätigen Bevölkerung entgegenkommen.

5. Wie beurteilt der Gemeinderat die zukünftige Entwicklung in diesen Bereichen?

Dem Gemeinderat ist die Dienstleistungsorientierung der Verwaltung ein wichtiges Anliegen. Er verfolgt die Entwicklung in diesen Bereichen aufmerksam und wird bei Bedarf die entsprechenden Massnahmen treffen.

Köniz, 20. Dezember 2006

Der Gemeinderat