

Service public im Fokus

RÜMLANG Verwaltungen sind der Kritik ausgesetzt. Richtigter Umgang mit Kritik kann zu Verbesserungen führen. Eine Tagung in Rümlang gab Gemeindeschreibern Impulse zur Qualitätssteigerung von Dienstleistungen.

Die Erwartung der Bevölkerung an die Dienstleistungen der Verwaltungen in den Gemeinden steigt deutlich. Die Impulstagung des Vereins Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute (VZGV) widmete sich vorgestern Donnerstag dem Thema Service public. Thomas-Peter Binder, Präsident VZGV, stellte bei der Begrüssung der rund 50 Anwesenden einen Wandel in den öffentlichen Dienstleistungen fest, teils durch die Digitalisierung hervorgerufen.

Die Zürcher Volkswirtschaftsdirektorin Carmen Walker Späh versteht unter Service public Dienstleistungen eines starken, schlanken und effizienten Staates. «Wir bieten eine hohe Qualität, aber am Tempo der Anpassungen müssen wir arbeiten, um mit andern Ländern mithalten», beurteilt sie die Leistungen der Verwaltungen in der Schweiz. Die rund 35 000 Mitarbeitenden im Kantonsdienst seien auf stetige Weiterbildung angewiesen, um mit den Veränderungen in der Gesellschaft und der Digitalisierung mithalten zu können. Die Digitalisierung erlaube gute Dienstleistungen, aber wichtig sei deren Inhalt.

Rolf Gruber, Geschäftsführer Richards & Gold GmbH, erstellt Markenkonzepte. Er riet den Gemeindeschreiberinnen und Gemeindeschreibern, ihre Ge-

meinde zu einer Marke werden zu lassen: «Kultur, Weltoffenheit, guter Service oder auch ein besonderes Gebäude kann Bestandteil einer Marke sein.» Marken seien Anker, Orientierungshilfen, aber keine Ziele, sondern Mittel zum Zweck. Eine Marke sei ein Versprechen. Ein gebrochenes Versprechen erzeuge bei den Kunden Enttäuschung. Den Mitarbeitenden in den Verwaltungen müsse bewusst sein, dass sie für die Bevölkerung da sind.

Dienstleistung überall gleich

Um ein gutes Image nach aussen zu transportieren, müssten Mitarbeitende der Verwaltungen sich an Benimmregeln halten. «Wir kommunizieren immer, sei



«Trotz Digitalisierung braucht es in den Gemeinden immer noch Ansprechpersonen vor Ort.»

*Jörg Kündig,
Verband
der Gemeindepräsidenten*

es durch die Sprache, Körperhaltung oder das Aussehen, auch ein Händedruck ist eine Kommunikation», unterstrich Leonore Rossel, Inhaberin Professional Image. Blickkontakte aufnehmen signalisiere, das Gegenüber wahrzunehmen. Eine gute zwischenmenschliche Atmosphäre in den Verwaltungen nehmen auch die Kunden wahr. Der Arbeitsort soll ein Zuhause sein, in dem sich die Mitarbeitenden wohlfühlen.

Dienstleistungen auf 10 000 Meter Höhe und in einer Gemeindeverwaltung unterscheiden sich kaum. Zu diesem Schluss kam Karin Wolf-Schwarz vom Lufthansa Aviation Training in Kloten. Der Faktor Mensch sei in beiden Bereichen zentral, die Kunden könnten weder im Flugzeug noch am Schalter im Gemeindehaus ausgewählt werden. Sicherheit, Freundlichkeit, Pünktlichkeit und Effizienz stünden bei Serviceleistungen immer im Vordergrund. Wolf-Schwarz riet, beim Umgang mit unzufriedenen Kunden Reklamationen als Chance wahrzunehmen, sich zu entschuldigen und sich für die Hinweise zu bedanken.

Jörg Kündig, Präsident des Verbandes der Gemeindepräsidenten des Kantons Zürich, schloss die vom Rümlanger Gemeindeschreiber Giorgio Cirioli moderierte Tagung mit der Feststellung: «Post- und Bahnschalter schliessen, aber trotz Digitalisierung braucht es in den Gemeinden immer noch Ansprechpersonen vor Ort.» *Olav Brunner*