

Strategie und Leadership: «Von der Amtsstube zur performanceorientierten Organisation»

5. Luzerner Managementforum für die öffentliche Verwaltung
vom 22. November 2018

Sergio Gut
Direktor Bevölkerungsamt der Stadt Zürich



Stadt Zürich
Bevölkerungsamt

Corine Mauch zum Bevölkerungsamt ...



Strategie und Leadership: «Von der Amtsstube zur performanceorientierten Organisation»

5. Luzerner Managementforum für die öffentliche Verwaltung
vom 22. November 2018

Sergio Gut
Direktor Bevölkerungsamt der Stadt Zürich



Stadt Zürich
Bevölkerungsamt

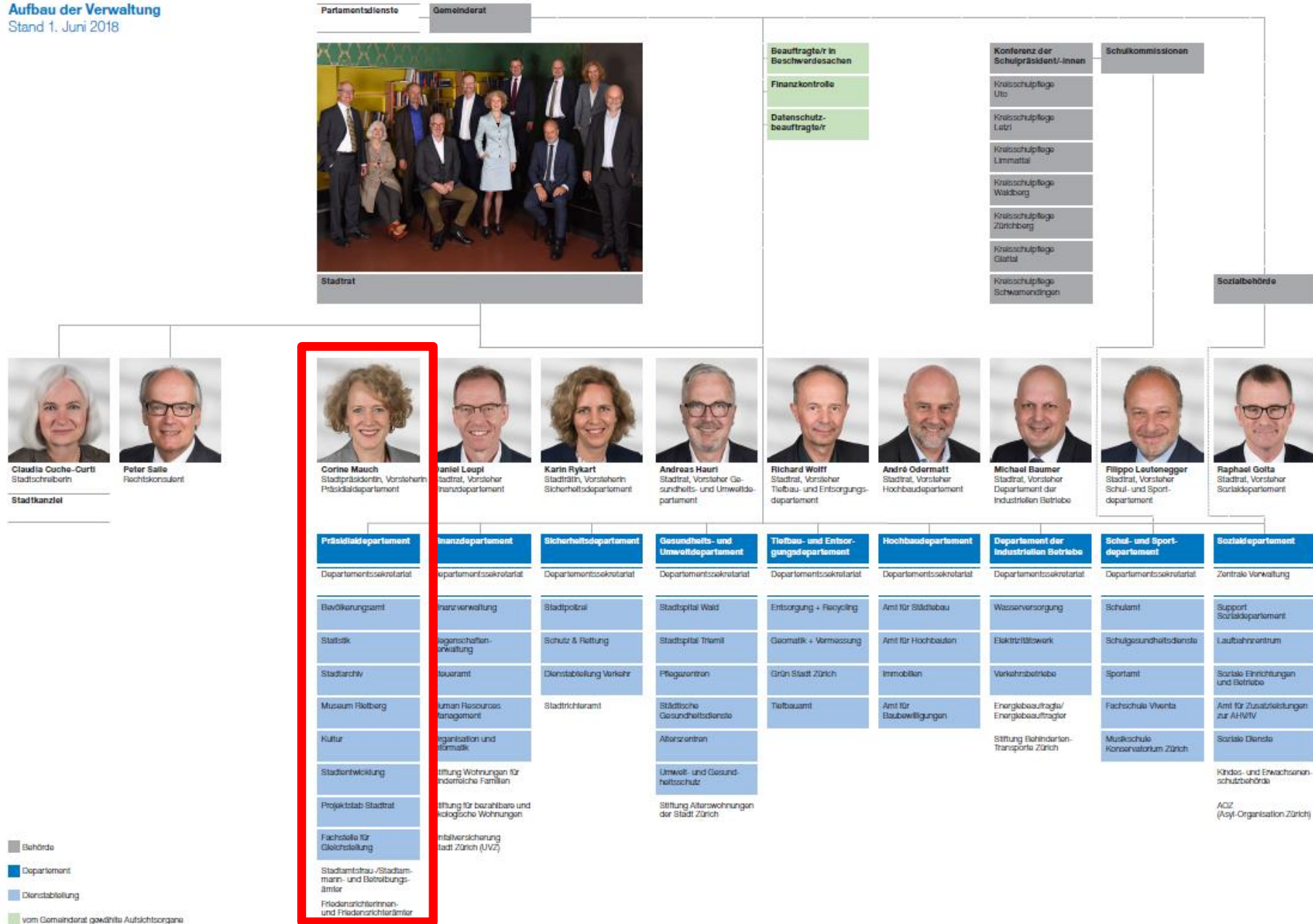
Zu meiner Person...



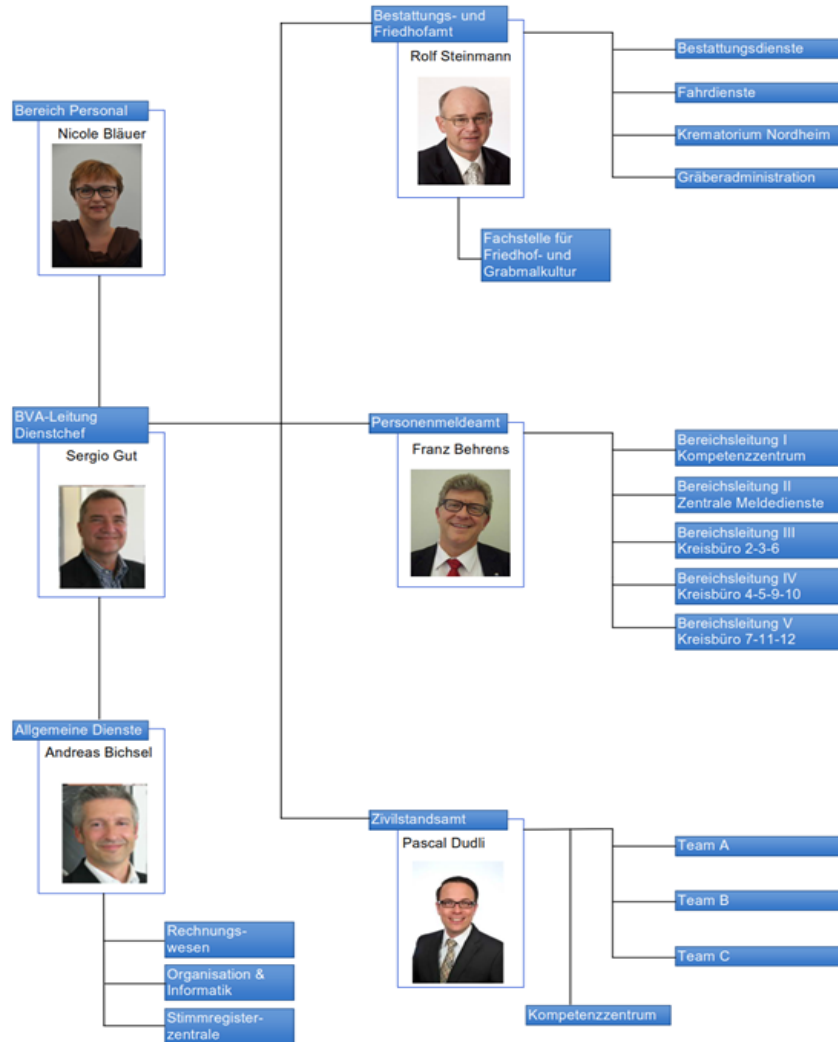
Agenda

- Wer ist das Bevölkerungsamt?
- Was haben wir erreicht?
- Wie haben wir Herausforderungen gemeistert?
- Fazit

Aufbau der Verwaltung
Stand 1. Juni 2018



Ein paar Facts and Figures



Mitarbeitende

- 189 Stellenwerte (220 MA)
- 149 Frauen / 71 Männer
- 6 KV-Lernende
- 77 Teilzeit-Mitarbeitende

Jährlich rund

- 1'100'000 Abstimmungsunterlagen
- 4'000 Todesfallanmeldungen
- 7'000 Kremationen
- 2'500 Trauungen
- 7'400 Geburten
- 130'000 Zu-, Um- und Wegzüge
- 50 Mio. Aufwand / 30 Mio. Ertrag

Das BVA im Jahr 2006. Warum brauchen wir eine Strategie?

Gesellschaftlicher Wandel

Knappe Ressourcen und
politischer Druck

Technischer
Fortschritt

Ziel vor Augen



Stadt Zürich

Topleistungen für Züri

Top Leistungen für Züri

Mission

Wir stellen die administrative Grundlage zur individuellen Bewegungsfreiheit sicher und unterstützen Menschen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte und Pflichten

Wir bürgen für würdevolle Bestattungen und Gräberbesorgung

Anspruchsgruppen

Kundennähe & Willkommenskultur

1.1 Wir unterstützen und beraten unsere vielfältige Kundschaft in Ergänzung zu unseren E-Gov-Angeboten unbürokratisch, persönlich und leben eine offene Willkommenskultur

1.2 Wir bieten unsere Leistungen weitmöglichst digitalisiert an und heben uns durch eine Vorreiterrolle in E-Gov ab

Technologie & Innovation

1.3 Wir zeichnen uns durch Innovation und Lösungsorientierung aus und vertreten unsere Interessen zielgerichtet

Finanzen

2.1 Wir senken den Nettoaufwand kontinuierlich und generieren Erträge

2.2 Wir setzen Ressourcen ziel- und wirkungsorientiert ein

Prozesse

3.2 Wir entwickeln die Organisation kontinuierlich weiter und richten sie am Leistungsportfolio aus

3.5 Wir realisieren benutzerfreundliche, nutzenorientierte und innovative E-Gov-Angebote

3.3 Wir entwickeln das Leistungsportfolio weiter und schöpfen das Potenzial für bedarfsorientierte Zusatzleistungen aus

3.6 Wir nehmen systematisch Einfluss auf strategierelevante Entwicklungen im Umfeld

3.1 Wir erkennen demografische, gesellschaftliche und technologische Trends frühzeitig

3.4 Wir etablieren das Qualitätsmanagement und den kontinuierlichen Verbesserungs-Prozess (KVP)

Potenziale

Mitarbeitende & Kultur

4.1 Wir stellen Durchlässigkeit und Transparenz in der Organisation sicher

4.2 Wir entwickeln die Führung und unser gemeinsames Führungsverständnis weiter, um den unternehmerischen Spirit zu stärken

4.3 Wir erhöhen den Nutzungsgrad des Wissensmanagements und der technischen Hilfsmittel

4.4 Wir sichern den adäquaten Umgang mit Diversity-Aspekten nach innen und aussen

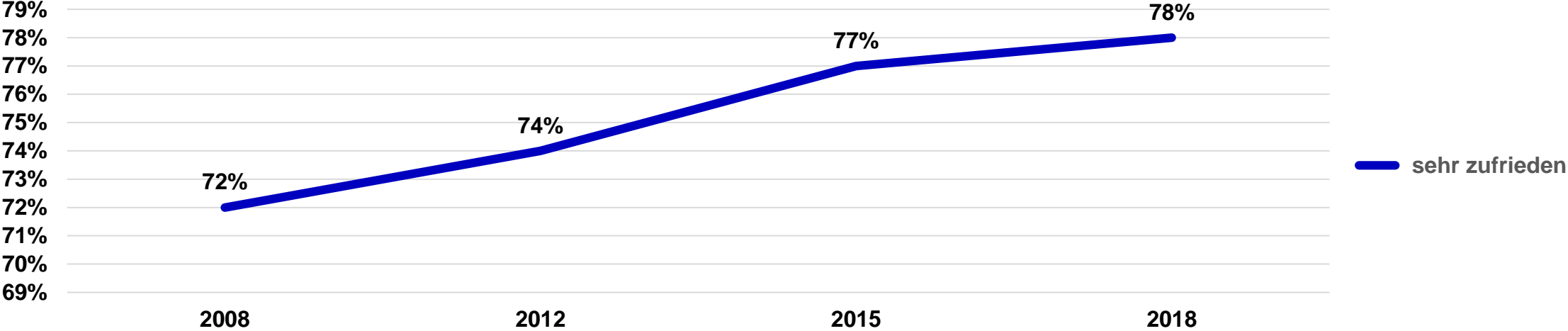
4.5 Wir leben Feedback im Alltag

Leitbild

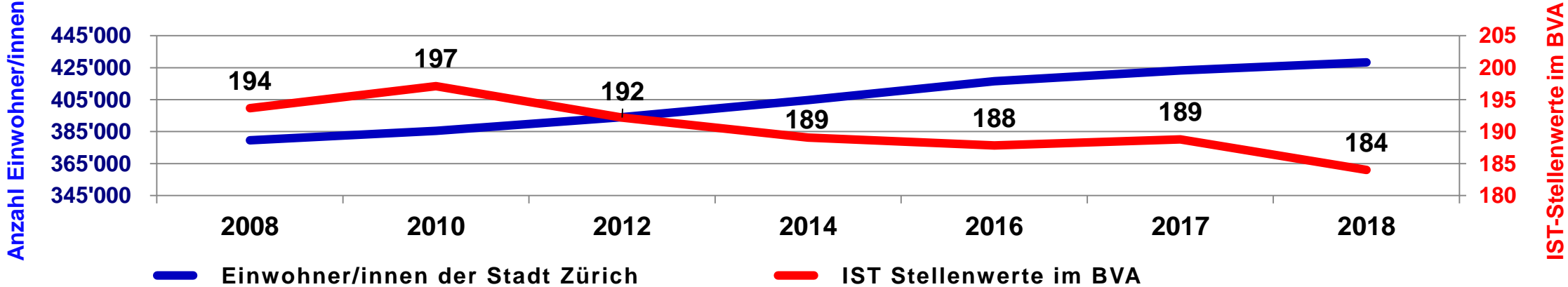
Wir arbeiten für Zürich, damit sich unsere Stadt positiv weiterentwickelt und die Menschen gerne hier leben und arbeiten

Eine Zeitreise mit dem Bevölkerungsamt 2006 - 2018

Kundenzufriedenheit im Bevölkerungsamt



Veränderung Einwohnerzahl im Vergleich zu BVA-Stellenwerten



Stimmen zum Bevölkerungsamt ...



Axel Fischer
Geschäftsbereichsleiter Grün Stadt Zürich

«Das Bevölkerungsamt macht seinen Job richtig gut, sehr pietät- und würdevoll und vor allem empathisch.»

«Extrem modern, innovativ, kundenorientiert, unkonventionell und überraschend – so erlebe ich das Bevölkerungsamt!»



Dr. Claudia Cuche-Curti
Stadtschreiberin Stadt Zürich



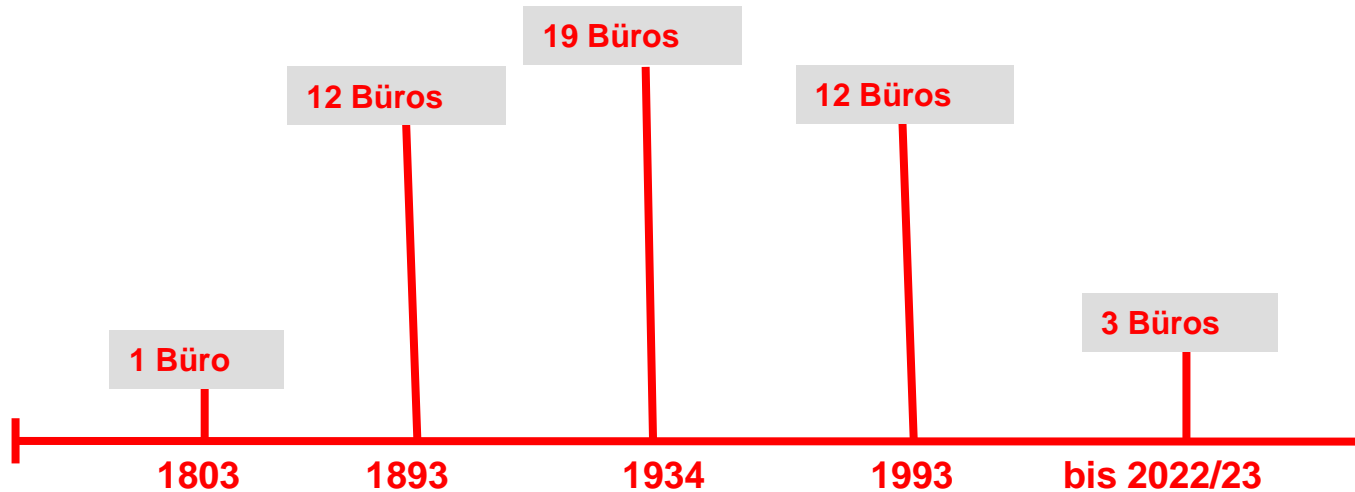
Dr. Claudia Kaufmann
Ombudsfrau der Stadt Zürich

«Das Bevölkerungsamt ist bekannt für sein professionelles und engagiertes Arbeiten. Besonders lobenswert sind:

- 1. Die vielfältige Zusammensetzung der Mitarbeitenden*
- 2. Dass mit Empathie nach kreativen Lösungen gesucht wird*
- 3. Die Bereitschaft besteht noch bessere Lösungen zu suchen und auf Empfehlungen einzugehen*

Es ist eine Freude mit dem Bevölkerungsamt zu arbeiten!»

Neupositionierung Kreisbüros im Personenmeldeamt – von 12 auf 3 Standorte

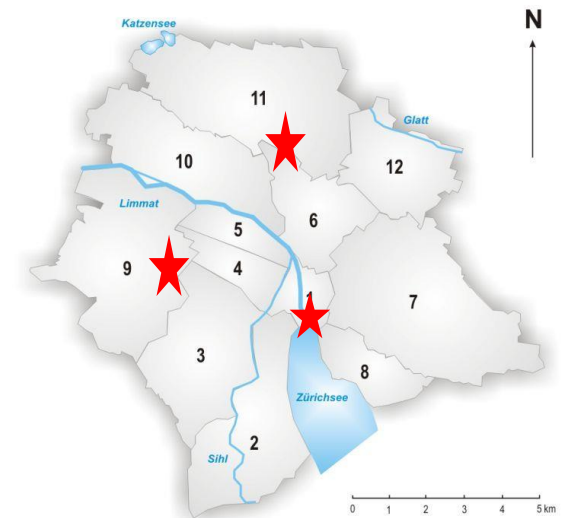


Im Endausbau:

- Angepasste Strukturen und Prozesse
- Wiederkehrende Einsparung von CHF 2.1 Mio.
- Keine Entlassungen
- Interessantere Job-Profile für MA und Kader

3 Meldezentren in Züri- City, Züri-Nord, Züri-West

Erreichbar von 90 % der Bevölkerung in max. 20 Min.



Strategie gemeinsam umsetzen....





....und als Talentschmiede nutzen

- Seit 2007 rund 70 Strategiemassnahmen und –programme mit der Belegschaft realisiert, in Umsetzung oder in Planung
- Strategieumsetzung als Personal- und Führungsentwicklung nutzen, Talente über Arbeitsgruppen entdecken und fördern

Verschieden sind wir stark.

Leadership...

...ist (mehr als) gute Mitarbeiterführung

-  Leadership is common sense – aber nicht common practice
-  Leadership heisst Einfluss nehmen – zuhören können und reflektieren
-  Leadership entwickelt ein Klima, wo Innovation und Kreativität belohnt werden  Zukunftsfähigkeit!

Herausforderungen und Erfolgsfaktoren

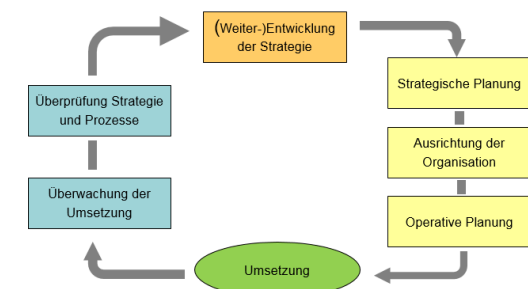


Genügend Managementkapazität und Ressourcen.
Der Wille muss spürbar sein.

Kommunikation!
Verständnis aufbauen,
Motivation stärken



Top Leistungen für Züri



Strategieumsetzung ist
ein permanenter Prozess

Fazit

Die Welt verändert sich grundlegend.

Da darf die Antwort nicht Teilnahmslosigkeit oder Passivität sein. Die Antwort muss sein, Tempo aufnehmen, Bedürfnisse analysieren, Lösungen umsetzen und zwar mit Konsequenz und Dialogbereitschaft.