

« *Integrierte Stadterneuerung und lokale Wirtschaftsförderung* »

Indikatorenansätze zur Bewertung der öffentlichen Dienstleistungen

Kent Hudson und Klaus Werner, KHNET
Universität Leipzig - ISB - 24. November 2006

Wertverbesserung und Optimierung der städtischen Dienste zur Stärkung der lokalen Ökonomie

- ★ Grundbedingung zur Wiederbelebung benachteiligter Stadtviertel: Attraktivität für Kleininvestoren schaffen und sie dauerhaft ansiedeln
- ★ Internationale Erfahrungen sammeln zur Erstellung eines Bewertungsinstrumentes der Städte

Öffentliche Dienstleistungen zugunsten der lokalen Wirtschaftsentwicklung optimieren

- ✦ **Kleinunternehmen und Kleininvestoren sind unumgängliche und dynamische Bestandteile der lokalen Ökonomie**
 - ✦ Sie üben einen wesentlichen Einfluss auf die örtliche und überörtliche Wirtschaftsentwicklung aus ;
 - ✦ Sie tragen zu einer dauerhaften Vitalität der Stadtteile und des Zentrums bei
 - ✦ Sie sollen bei städtischen Entwicklungsprogrammen mit berücksichtigt werden
 - ✦ Ihr Erfolg wird mitbestimmt von der Bereitstellung wesentlicher öffentlicher Dienstleistungen

- ✦ **Die zentrale Rolle der Stadt und der Qualität ihrer Dienstleistungen**
 - ✦ Das wirtschaftliche Umfeld stärken heisst zu besseren Marktbedingungen beitragen
 - ✦ Die wirtschaftlichen Aktionsmöglichkeiten der Stadt verstärken
 - ✦ durch Optimierung der Dienstleistungen
 - ✦ durch gezieltes Management


- ✦ **Eine neue Herausforderung an die Städte:**
 - ✦ **welche städtischen Dienstleistungen** tragen zur Anwerbung und zum dauerhaften Bestehen der Kleinbetriebe bei?
 - ✦ Wie kann gesichert werden, dass die **Qualität städtischer Dienstleistungen** dem Funktionsbedürfnis der Kleinunternehmen und Kleininvestoren entspricht ?

KHNET-Taxonomie : ***5 Dienstleistungsgruppen*** ***vorrangig organisieren***

- ★ Umfeldmanagement und Umfeldverbesserung
- ★ Anpassung und Überwachung der Verordnungen und gesetzlichen Regelungen
- ★ Öffentliche Auftragsvergabe
- ★ Informationssystem, Informationszugang und -bereitstellung
- ★ Gesamtsteuerung (Gouvernance) für eine verbesserte Reaktivität der Stadt

Relevante Beispiele zum Ansatz der Bündelung und Qualitätsverbesserung der öffentlichen Dienstleistungen

- ◆ Gesamtüberblick und Beispiel zur « Zweiten Stadtorganisation »
 - ◆ Leipzig
- ◆ Umfeldmanagement und Umfeldverbesserung
 - ◆ B.I.D. und amerikanische S.S.A., ZFU Marseille, Espace Commerce-Artisanat Paris
- ◆ Anpassung und Überwachung der Verordnungen und gesetzlichen Regelungen
 - ◆ Freiburg, Los Angeles
- ◆ Öffentliche Auftragsvergabe
 - ◆ Washington D.C., Sheffield, Département du Doubs
- ◆ Informationssystem, Informationszugang und -bereitstellung
 - ◆ Philadelphie, CRIGE de la région PACA, SNIS Sheffield
- ◆ Gesamtsteuerung (Gouvernance) und Reaktivität
 - ◆ Sheffield, Baltimore



The Leveraging
City Services
Project

Anpassung und Überwachung der Verordnungen und gesetzlichen Regelungen

**1) Freiburg : Planung als wirtschaftliches
Regulierungsinstrument des Handels und der Stadtviertel - das
Märkte- und Zentrenkonzept Freiburg »**

- ✦ **Die Attraktionskraft des Stadtzentrums und der Stadtteilzentren verstärken und darüber wachen, dass neue Grosskaufflächen nicht die Anziehungskraft der Zentren und das Gleichgewicht zwischen Stadtzentrum, Stadtteil- und Ortschaftszentren in Gefahr bringen**
 - ✦ Soweit wie möglich zentrenrelevante Sortimente bei Grossverkaufsflächen und Discountern ausschliessen,
 - ✦ Einzelhandel und Dienstleistungen des Stadtzentrums, in den Stadtteilzentren und Ortschaftszentren zu Fuss zugänglich machen; dort ein qualitatives Nahversorgungsangebot sicherstellen (Waren, Dienstleistungen, Freizeit, Kultur)
 - ✦ Auf der Grundlage des Baurechtes, alle Ansiedlungsprojekte von Grossflächen über 1000 qm beschränken und streng regulieren,
 - ✦ Regelmässige Diagnosen, Machbarkeitsstudien und vorausschauende Bewertungen durchführen,
 - ✦ Das Märkte- und Zentrenkonzept alle 7 Jahre erneuern
- ✦ **Ergebnisse:**
 - ✦ Eine gut gesteuerte Einzelhandelsentwicklung , ein lebendiges Stadtzentrum und lebendige Stadtteile
 - ✦ Eine Entwicklung, die seit 20 Jahren von breiten Bevölkerungs- und Wählerschichten unterstützt ist



The Leveraging
City Services
Project

Anpassung und Überwachung der Verordnungen und gesetzlichen Regelungen

2) Los Angeles : Reorganisierung des « Department of Building and Safety » mit dem Ziel « graue » Aktivitäten zur legalisieren und das Steuereinkommen der Stadt zu verbessern

- ★ **Regulierungsfunktionen trennen (Bauregeln, Baugenehmigungen, Baupolizei) - Baugenehmigungen und Baupolizei automatisieren**
 - ★ Einrichtung des Amtes für Baugenehmigungen und Baupolizei
 - ★ Digitalisierung und Zugängigkeit per Web und Telefon : FNP, Bebauungspläne, Kadaster, Steuerdaten, Steuersätze
 - ★ Automatisierung der Baugenehmigungen : mittlere Wartezeit = 15 Minuten
 - ★ Gezielte Kontrollstrategie: Optimale Zeitpläne der Bauinspektoren zum Herausfinden der Eigentümer in Problemzonen (Eigentümer mit Finanzschwierigkeiten, Schlafhändler, ...)
 - ★ Anpassung der Steuer- und Sanktionsmittel (G.I.S., marginale Eigentümergruppen, angepasstes Straf- und Verwarnungssystem,...),
 - ★ Wöchentliche Ergebnisbewertung
- ★ **Ergebnisse:** Verbesserung der Bodeninformationen um 369% / Jahr (510% für Mehrfamilienhäuser), Erhöhung der Baugenehmigungen um 84% / Jahr (anstelle Schwarzbau), Verdreifachung der gebührenpflichtigen Verwarnungen und Bussgelder, Qualitätsverbesserung und Kostenreduzierung der Dienstleistungen: 95 % aller Anfragen werden in 15 Minuten geregelt.

Öffentliche Auftragsvergabe

1) Département du Doubs: ein pro-aktives System zur Unterstützung der lokalen Beschäftigung

- ★ **In Zusammenarbeit mit den Arbeitsämtern Nutzung der Vorrangbestimmungen der Gesetzgebung für öffentliche Märkte (unter Berücksichtigung der europäischen Direktiven)**
 - ★ Zugunsten der Wiederbeschäftigung von Arbeitslosen (Art. 14) und Mindesteinkommenempfänger (8700 Personen)
 - ★ Zugunsten bestimmter gemeinnütziger Vereine (Art. 30)
 - ★ **Reaktivierung des Arbeitsmarkts der Sozialschwachen** (Auftragsvergaben in der Höhe von 170 Millionen € pro Jahr)
 - ★ **6 Millionen € Rücklagen zur Begleitung der Mindesteinkommensempfänger (RMI)**
 - ★ **Vertragliche Bindungen der Unternehmen beim Auftragsempfang**
 - ★ Einrichtung einer Kontrollfunktion beim Generalrat (Conseil Général)

- ★ **Ergebnisse:**
 - ★ 30 - 50% der Auftragsempfänger sind RMIsten im Département Doubs
 - ★ Bevorzugte Wirtschaftssektoren: Bau, Garten- und Grünflächenbetriebe, Einfriedungen, Strassenbau, Kulturerbe
 - ★ Grossbetriebe, Handwerksbetriebe, (KMU sind zurückhaltend, es fehlt ihnen an know how und Führungskräften)

Öffentliche Auftragsvergabe

2) *Sheffield*: ein proaktives System zugunsten der kleinen Sozialbetriebe der Stadt

★ Ziele:

- ★ Die wirtschaftliche und soziale Wirkungskraft der öffentlichen Auftragsvergabe optimieren
- ★ Die Konkurrenz erweitern und neue KMU-Lieferanten unterstützen
- ★ Traditionelle, schwerfällige und kostenproduzierende Methoden der Auftragsvergabe zugunsten der KMU und Minderheiten reformieren
- ★ Ohne Kostenerhöhung soziale und ökologische Zielsetzungen anstreben

★ Umsetzung:

- ★ KMU-freundliche Auftragsvergaben vorbereiten und sie mit Bedingungen der nachhaltigen Entwicklung ausstatten
- ★ Eine Abteilung der Auftragsvergabenkontrolle bei der Generaldirektion der Stadt einrichten

★ Résultats:

- ★ 51% der öffentlichen Auftragsvergabe zugunsten lokaler Betriebe
- ★ 58% der öffentlichen Auftragsvergabe an KMU



The Leveraging
City Services
Project

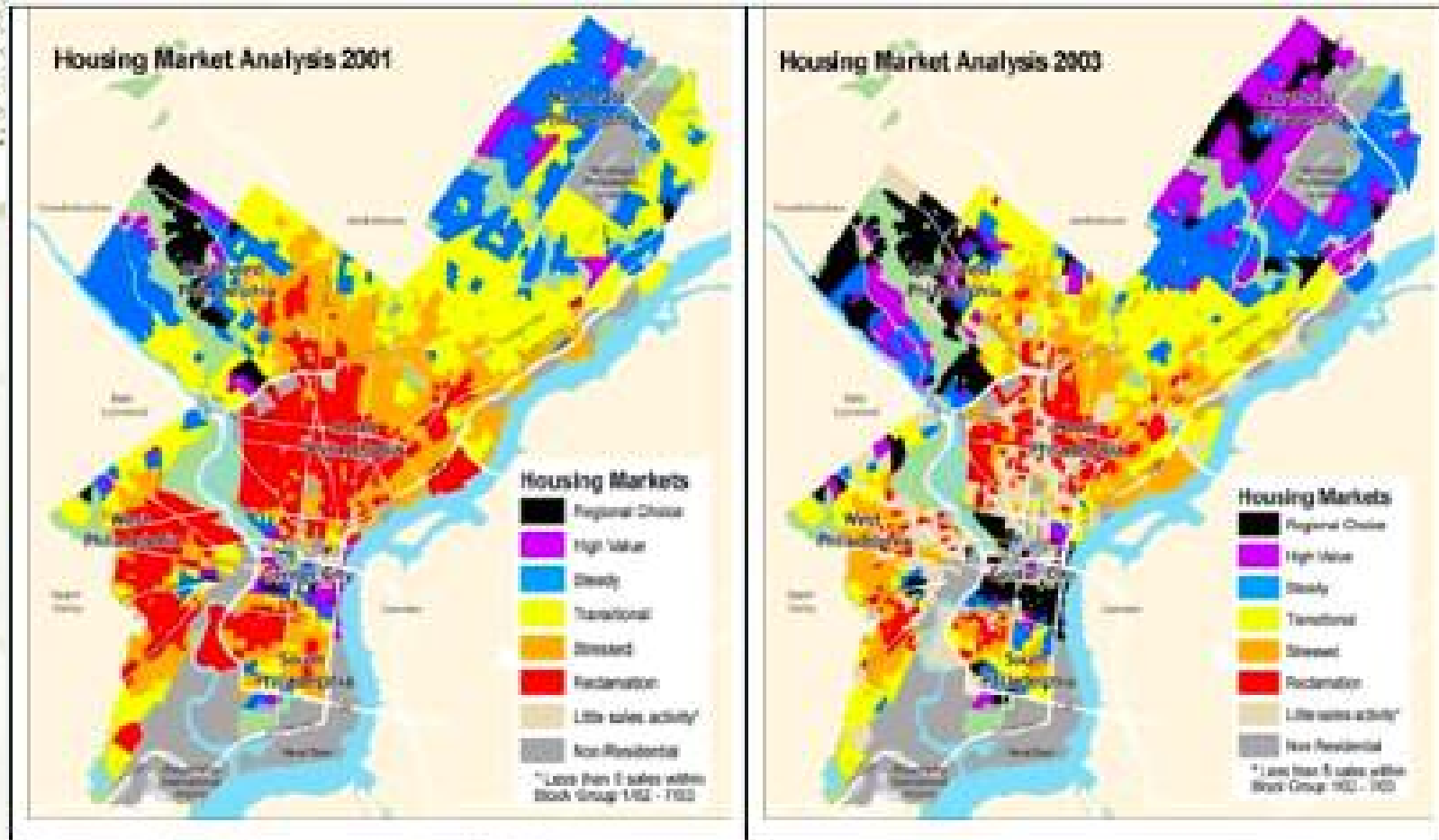
Informationssysteme zur lokalen Steuerung


1) GIS Philadelphia : Stadtviertel beobachten und Dienstleistungen dem Bedarf anpassen

- ★ **Ausgangspunkt:** Neighborhood Transformation Initiative (NTI)- benachteiligte Gebiete erneuern durch gezielte Umfeldverbesserung,
- ★ **Grundprinzip:** Abbau oder Beseitigung zu stark benachteiligter Sanierungsgebiete, die keine Selbstfinanzierungsmöglichkeiten mehr besitzen und/oder keine privaten Mittel mehr gewinnen können
- ★ **Diagnoseinstrument:** GIS, erstellt von Wharton School und « Reinvestment Fond Philadelphia »
- ★ **Zielsetzung der Stadt:** den Bevölkerungsrückgang bremsen, die Bevölkerungsdichte stabilisieren um eine « Grundrentabilität » zu garantieren
- ★ **Methode:** Segmentierung der Stadt in 151 Viertel, wirtschaftliche Multikriterienanalyse (Clusteranalyse der Gebäudeblöcke), Vorschlag der relevanten Umfeldverbesserungen,
- ★ **Bewertungsprinzip:** Block- und Stadtviertelentwicklung mit GIS verfolgen und Fortschritte messen

Informationssysteme zur lokalen Steuerung

1) GIS Philadelphia : Ergebnisse





The Leveraging
City Services
Project

Informationssysteme zur lokalen Steuerung

2) CRIGE Provence - Côte d'Azur :

*auf regionaler Ebene öffentliche und Projektinformationen der
Kommunen und Städte zugänglich machen*

Zielsetzungen:

- alle öffentlichen Verwaltungen in einem gemeinsamen GIS zusammenbringen
- allen Akteuren und Bürgern Zugang zu öffentlichen Informationen und Daten auf allen Ebenen der Region ermöglichen
- den Datenlieferanten kostenfreien Zugang an andere Datenbanken geben

Umsetzung:

- öffentliche Unternehmenstruktur (GIE) : Regionalpräfektur, Regionale Staatsdienste, Conseil Régional, Städte und Gemeinden
- Personal : 6 ständige Mitarbeiter
- Budget: 420.000 €/ Jahr + 5.000 € zum Datenerwerb
- Finanzierung : Präfektur und Conseil Régional / verschiedene Ministerien und Departements für Datenerwerb
- Befragungssystem: interaktiv, Kartographie, Raumanalysen

Ergebnisse:

- Zugang zu 12 GIS, 39 thematischen Datenbanken, 200 Karten
- ca. 7500/ 8000 Besucher im Monat darunter 2000 mit Downloads

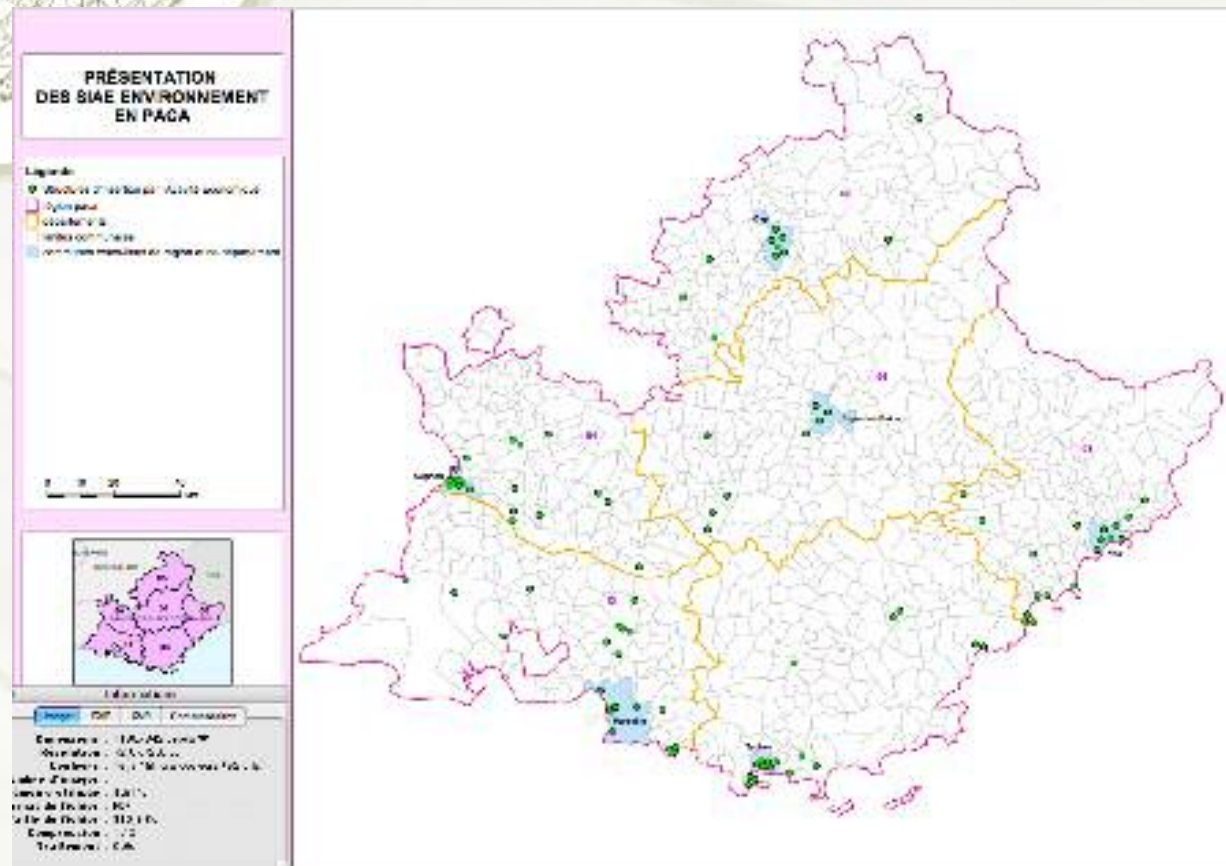
Perspektiven:

- Erweiterung der GIS-Daten auf neue öffentliche Themen
- Vergrößerung der Personalbestands
- Zusammenarbeit mit Nachbarregionen

The Leveraging
City Services
Project

Informationssysteme zur lokalen Steuerung

2) CRIGE Provence - Côte d'Azur : Beispiel einer GIS-Karte





The Leveraging
City Services
Project

Informationssysteme zur lokalen Steuerung

3) *Sheffield* : Informationssystem des strategischen Entwicklungsplans der Stadtteile (Successful Neighborhood Information System - SNIS)

★ Zielsetzung:

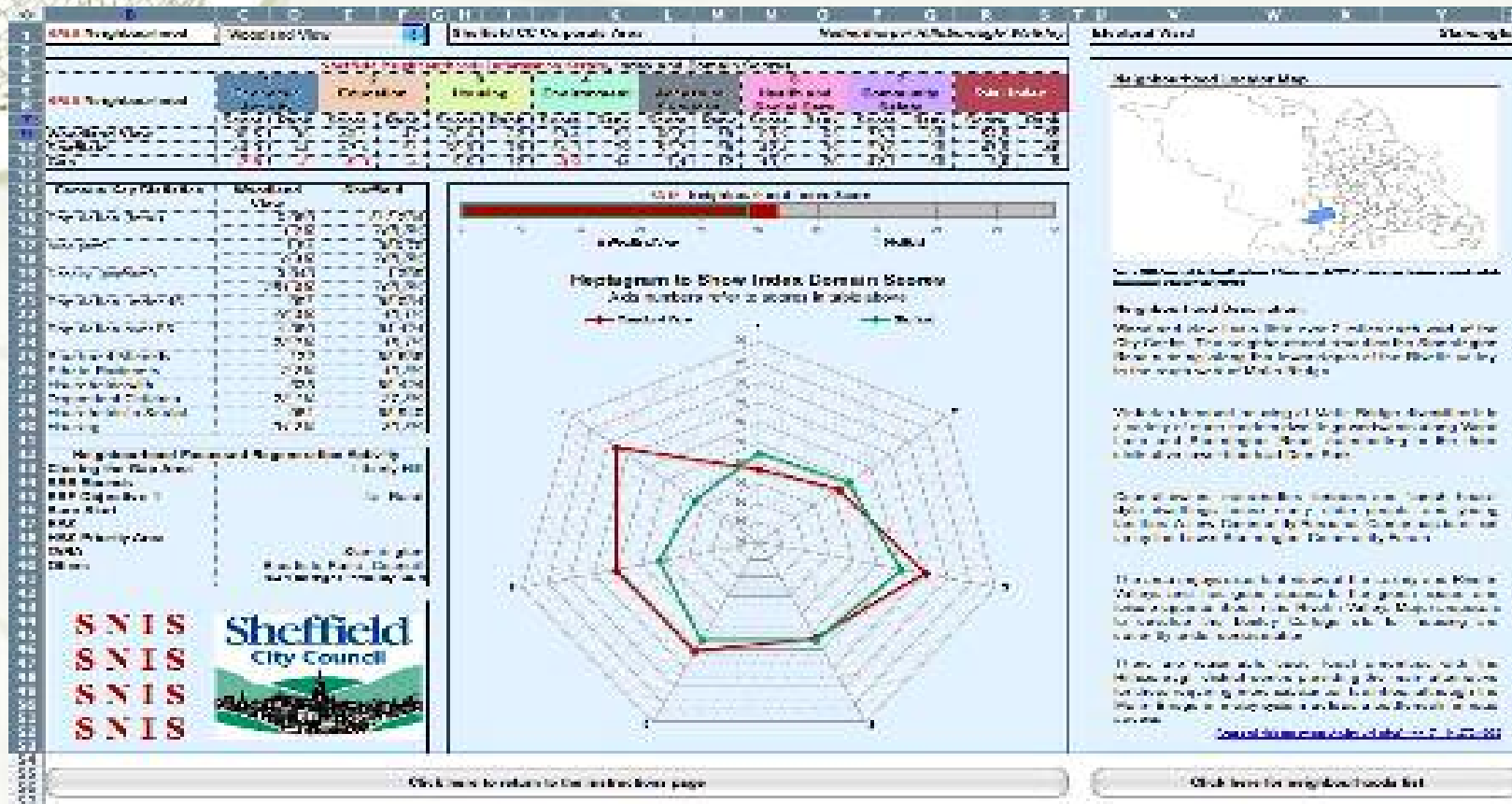
- ★ die Qualität der Dienstleistungen der Stadt in den Stadtgebieten verbessern
- ★ Die Stadtteilentwicklungspläne (Local Area Agreements) über eine gezielte Bewertung orientieren
- ★ Entscheidungsinformationen für Stadt, Ämter und Stadtverordnete zur Verfügung stellen
- ★ Den vergleichenden Informationsbedarf der Verbände, Berufsgruppen, NGO erfüllen

★ Umsetzung:

- ★ Erfassung in den Stadtteilen 45 Qualitätsindikatoren der öffentlichen Dienstleistungen
- ★ Erstellung der Indikatoren für die 100 erlebten Stadtviertel
- ★ Aufstellung einer kleinen Erfassungsbehörde für die 100 Viertel
- ★ Darstellung der Ergebnisse pro Stadtviertel (Soziales, Umwelt, Wirtschaft,..)

The Leveraging *Informationssysteme zur lokalen Steuerung* City Services Project

3) SNIS Sheffield : Ergebnisse



**The Leveraging
City Services
Project**

Ein Selbstbewertungsinstrument der Qualität öffentlicher Dienstleistungen erstellen

Beispiel der Funktion « Umfeldverbesserung »

Umfeldmanagement und Umfeldverbesserung				
	Jahre	2006	2007	2008
Struktur / Organisation	Ein klar abgegrenzter Aufgabenbereich ?	Ja		
	Ein anerkannter Aktionsstatus ?	Ja		
	Ein anerkannter Strukturstaff ?	Ja		
	Eine geografisch abgegrenzte Kompetenz ?	Nein		
	Eine statutenmässige Auflöungsbestimmung ?	Nein		
Ressourcen	Beitröge und garantiertes Mindestbudget	Ja		
	Wirksame Verbindung mit der Stadtverwaltung	Nein		
	Zugang zu öffentlichen Daten der Qualitätskontrolle	Nein		
	Kontrollorgane, Autonome Untersuchungsmöglichkeiten	Nein		
	Informationszugang der Mitglieder (keine Trittbrettfahrer)	Ja		
Funktion ÖZSauberkeitÖZ	Sauberkeit und Unterhaltung der Stadtbrachen und Plötze	Ja		
	Einrichtung und Unterhaltung des öffentlichen Mobiliars	Ja		
	Abfallentsorgung	Ja		
	Sauberkeit der Strassen und Plötze	Ja		
	Pflanzungen, Unterhalt der Grönlöchen	Ja		
Funktion ÖZSicherheitÖZ	Kartierung der Ereignisse und Zwischenfölle	Nein		
	Sicherheitsvorschriften und -verfahren, Seminare	Ja		
	Uniformiertes Sicherheitspersonal	Ja		
	Wirksame Verbindung zur Polizei, Alarmbeziehungen	Nein		
	Zugang / Weggang von Obdachlosen, Bettlern, Évt. Massnahmen	Ja		
Funktion ÖZMarketingÖZ	die "Qualitätsmarke" (logo) des Stadtteils verbessern, Signalisierung, Grafik, Beleuchtung	Ja		
	Spezifische Kultur- und Sportprogramme	Ja		
	Programmierung der Anschlagtafeln, Publizitö des Viertels	Nein		
	Publizitötsbudget	Ja		
	: Toiletten, Bönke, Haltestellen für Busse und Strassenbahnen	Nein		

Dies ist ein theoretischer Rahmen. Er muss an lokale Realitäten und Praktiken angepasst werden.

**The Leveraging
City Services
Project**

Ein Selbstbewertungsinstrument der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen erstellen

Ein Beispiel unserer Synthese der 5 Funktionsgruppen öffentlicher
Dienstleistungen OVA
(« Optimisation de la Valeur des Administrations »)

Umfeldmanagement und Umfeldverbesserung		Anpassung und Überwachung der Verordnungen und gesetzlichen Regelungen		...ffentliche Auftragsvergabe		Informationssystem, Informationszugang und - bereitstellung		Gesamtsteuerung (Gouvernance) für eine verbesserte Reaktivität der Stadt	
Strukturangaben	3	Neuerarbeitung und Überprüfung der Regelungen	3	Bedarfserfassung und Auftragsvorbereitung	3	Boden und Immobilien	4	"Top Down"	4
Ressourcen und Finanzen	2	Genehmigungssystem	4	Waren- und Dienstleistungsankauf	5	Sozio- ökonomische Entwicklung	2	"Bottom up"	4
Funktion Sauberkeit	5	Inspektions- und Kontrollsystem	3	Auftragsüberwachung	3	Steuerung der öffentlichen Massnahmen	2	Informationsfluss	3
Funktion Sicherheit	2	Sanktionen, Sühne- und Strafmassnahmen	3	Zielgruppe der Auftragsnehmer	2	Normierung	1	Sanktions- massnahmen	3
Funktion Marketing	3	Bekanntmachung der Massnahmen und Regeln	4	Auftragsinformation	2	Informations- bereitstellung	4	Vorausschauung und Vorausschau- barkeit	3

3,00

3,40

3,00

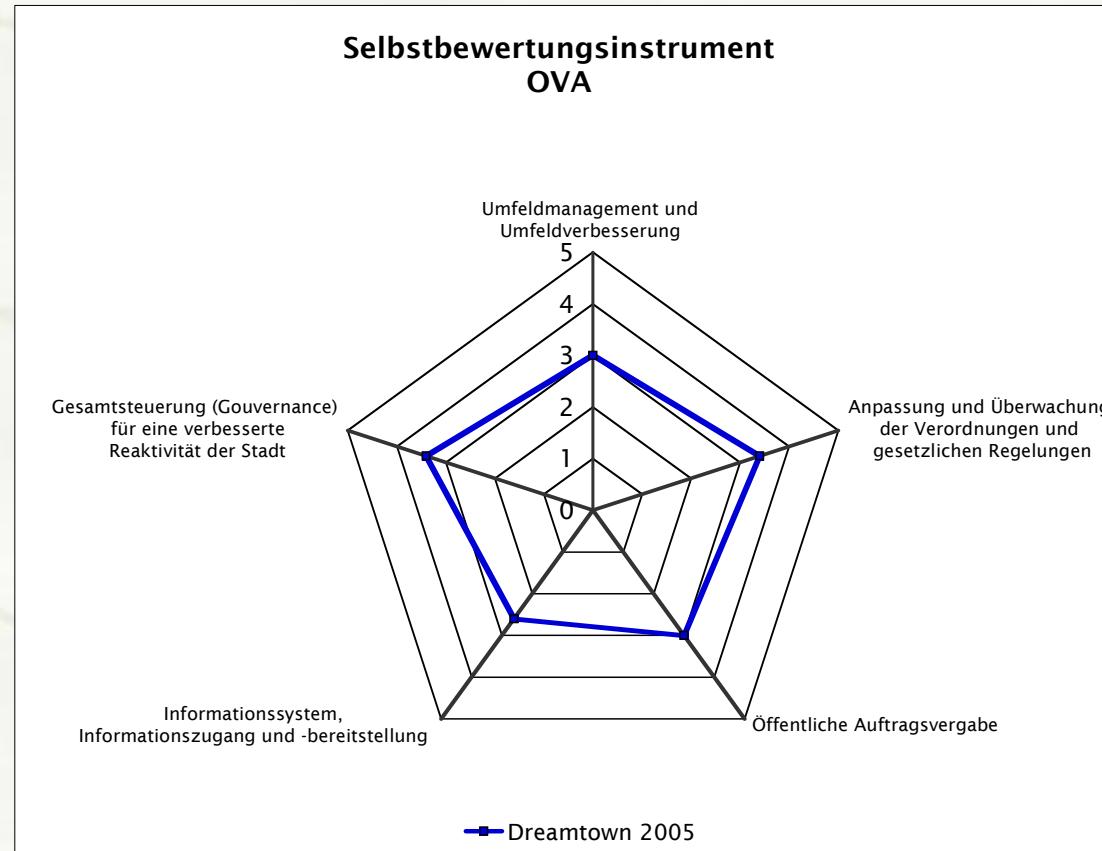
2,60

3,40

Angegebene Werte sind fiktiv

The Leveraging
City Services
Project

Ein Selbstbewertungsinstrument der Qualität öffentlicher Dienstleistungen erstellen



Das Schema ist ein Rahmen; er ist den örtlichen Realitäten und Praktiken anzupassen



The Leveraging
City Services
Project

Die Anpassung und Validierung im Zuge einer gemeinsamen Netzarbeit erreichen

- ★ Interessierte Städte
 - ★ 10 Städte aus 5 Ländern Europas : Leipzig, Freiburg, Sheffield, und 3 amerikanische Städte : Badltimore, Cleveland, Los Angeles, Portland
- ★ Aktive und mitwirkende Netzwerke
 - ★ URBACT, INTA, RESA,...
- ★ Nationale Gutachterstrukturen
 - ★ PUCA (Frankreich), DIFU (Deutschland),
 - ★ The Urban Market Initiative des Brookings Institute (USA),
- ★ Ein dezentrales Arbeitsprogramm für den Zeitraum von Januar 2007 bis Dezember 2009



The Leveraging
City Services
Project

Kalender- und Vorschlagsskizze

- ★ **Frühjahr 2007** - Auftaktkonferenz unter deutschem EU-Vorsitz in Paris
- ★ **Mai - September 2007**- Auswahl der beteiligten Städte, der mitwirkenden örtlichen Arbeitsgruppen und der thematischen Gutachter
- ★ **Herbst 2007** - Diskussion zum Inhalt des gemeinsamen Bewertungssystems - Erweiterung des Netzes zu Wirtschaftsakteuren
- ★ **Frühjahr 2008** - Besuch amerikanischer Städte - System- und Methodenvergleiche
- ★ **Herbst / Winter 2008**- **Zwischenkonferenz** : Erste Synthesen, Berichte und Empfehlungen
- ★ **Frühjahr 2009** - Validierung der Stadtparlamente und der europäischen Ko-Finanzierungsinstanzen
- ★ **Frühjahr / Sommer 2009** - Zusammenstellung der ersten Ergebnisse und Analysen mit Veröffentlichung wesentlicher Indikatoren auf INTERNET
- ★ **Herbst / Winter 2009** - Einrichtung des Systems in den Städten, Veröffentlichung der Ergebnisse und Berichte
- ★ - **Schlusskonferenz**



The Leveraging
City Services
Project

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

- ◆ Für weitere und detaillierte Informationen:
- ◆ www.khnetonline.com:
 - ◆ **La bancarisation des nouveaux marchés urbains : Expériences américaines**
éditions Economica. Paris, 2004.
 - ◆ **PUCA Rapport Final - Accroître et optimiser la valeur des services publics locaux**
Etudes d'expériences internationales réussies et proposition d'un référentiel d'auto-évaluation des services des villes - Juillet 2006, 228 pages
 - ◆ **Syntheseblätter und PowerPoints auf deutsch, englisch und französisch**