

**Vorlagennummer:** FB 11/0272/WP18-1  
**Öffentlichkeitsstatus:** öffentlich  
**Datum:** 24.01.2025

## Ergebnisse der Mitarbeitendenumfrage Stadt Aachen 2024

---

**Vorlageart:** Kenntnisnahme  
**Federführende Dienststelle:** FB 11 - Fachbereich Personal und Organisation  
**Beteiligte Dienststellen:**  
**Verfasst von:** 11/220

### Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Zuständigkeit
12.12.2024	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme

### Erläuterungen:

#### Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse

Die Mitarbeitendenumfrage 2024 wurde durch das externe Unternehmen Cubia AG durchgeführt. Ziel war es, die Meinungen und Zufriedenheit der Mitarbeitenden der Stadtverwaltung Aachen, inklusive der Eigenbetriebe, zu erfassen.

Die Befragung wurde über einen Zeitraum von sechs Wochen von August bis Oktober 2024 durchgeführt. Die Mitarbeitenden sind dabei entweder über ihre dienstliche E-Mail oder per Brief mit Zugangsdaten eingeladen worden.

#### Folgende Kernaussagen hat die Cubia AG ausgewertet:

Die Mitarbeitendenumfrage 2024 weist eine Rücklaufquote von 32,3 % auf. Gleichwohl eine höhere relative Beteiligung wünschenswert gewesen wäre, bedeutet dies, dass mehr als 1.800 Mitarbeitende an der Befragung teilgenommen haben.

Die Auswertung zeigt, dass viele Mitarbeitende einen hohen Stolz empfinden, für die Stadt Aachen tätig zu sein. Dies deutet auf eine starke Identifikation mit der Verwaltung hin. Auch die Zufriedenheit mit den eigentlichen Aufgaben und deren Sinnhaftigkeit wurde durchweg positiv bewertet: 84 % der Befragten gaben an, ihre Arbeit als interessant und herausfordernd zu empfinden, 79 % erklärten, dass sie bei ihrer Tätigkeit ihre Erfahrungen und ihr Können voll einsetzen können.

Die Arbeitsbedingungen und die Zusammenarbeit innerhalb der jeweiligen Teams schnitten gut bis überwiegend gut ab. 86 % der Mitarbeitenden gaben an, offen und vertrauensvoll mit ihren Kolleg\*innen im Arbeitsbereich zusammenzuarbeiten. Zudem erklärten 76 %, dass der persönliche Umgang im Arbeitsbereich durch Wertschätzung, Vertrauen und Respekt geprägt ist. 82 % der Befragten gaben außerdem an, mit den für sie geltenden Arbeitsformen, wie festen Arbeitszeiten, Dienstplangestaltung, Organisationsplänen oder mobilen Arbeitsformen/Telearbeit, gut zurechtzukommen. Gleichzeitig bewerteten 77 % der Mitarbeitenden ihre Arbeit positiv in Bezug auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie bzw. Privatleben.

Allerdings zeigt die Umfrage auch erhebliche Herausforderungen. So wurden Verbesserungspotentiale in der vertikalen wie auch horizontalen Information und Kommunikation deutlich: nur 34 % der Befragten gaben an,

dass der Informationsfluss und die Kommunikation zwischen den Fachbereichen bzw. Eigenbetrieben sehr gut laufen.

Die Themen Digitalisierung und IT wurden ebenfalls kritisch bewertet. 22 % der Befragten stimmten zu, dass die Digitalisierung von Prozessen in einem vernünftigen Tempo voranschreitet und neben der alltäglichen Arbeit gut bewältigt werden kann. 30 % der Mitarbeitenden hielten die Hardware im IT-System für zuverlässig und geeignet für die Digitalisierung von Arbeitsabläufen. Dies zeigt, dass die technischen Grundlagen für digitale Arbeitsprozesse aus Sicht vieler Beschäftigter – trotz des im interkommunalen Vergleich attestierten hohen Standards – noch unzureichend sind.

Die Rückmeldungen zur obersten Verwaltungsspitze lassen eine Distanz zwischen Vorstand und Belegschaft erkennen. 29 % der Befragten stimmten der Aussage zu, dass die oberste Verwaltungsspitze weiß, was in ihren Dezernaten/Fachbereichen passiert, und für die Meinungen aller Mitarbeitenden offen und ansprechbar ist. Zudem erklärten lediglich 35 %, dass die oberste Verwaltungsspitze den Beschäftigten klare Vorstellungen von den Zielen und der strategischen Ausrichtung der Stadt Aachen vermittelt.

Das weitere Vorgehen mit den Umfrageergebnissen sowie zur Entwicklung geeigneter Maßnahmen zwecks Verbesserung in den kritischen Handlungsfeldern wird derzeit entwickelt. Der Personal- und Verwaltungsausschuss wird hierüber auf dem Laufenden gehalten.

**Anlage/n:**

Keine