



AL/SG:	Büro des Landrats, Öffentlichkeitsarbeit, Beschwerden Ideen
Aktenzeichen:	

Aichach, den 30.12.2025

Sitzungsvorlage

Drucksache:	BL/038/2025	- öffentlich -
-------------	-------------	----------------

Beratungsfolge	Termin	Bemerkungen
Kreisausschuss	16.03.2026	

Betreff:

Projekt LRA 2025+: Bürger- und Mitarbeiterfreundliches Landratsamt; abschließender Bericht

Anlagen

--

Hinweis auf frühere Beratungen und Beschlüsse:

Kreisausschuss 09.10.2023 und 29.04.2024

Finanzielle Auswirkungen:

1. Gesamtkosten:	
<input checked="" type="checkbox"/> Mittel stehen zur Verfügung	<input checked="" type="checkbox"/> Verwaltungshaushalt
<input type="checkbox"/> Mittel stehen nicht zur Verfügung	<input type="checkbox"/> Vermögenshaushalt
2. Deckungsvorschlag:	
3. Folgekosten:	
<input type="checkbox"/> Personalkosten:	
<input type="checkbox"/> Sach- und Unterhaltskosten:	
<input type="checkbox"/> Finanzierungskosten:	
<input type="checkbox"/> Sonstiges:	

Sachverhalt:

A) Ausgangssituation

Der Großteil der (Landrats-)Ämter in Bayern steht seit einigen Jahren vor ähnlichen Herausforderungen – der Schwierigkeit, den Ansprüchen der Bürgerinnen und Bürger an eine moderne Verwaltung gerecht zu werden und gleichzeitig für die weiter zunehmende Aufgabenfülle Fachpersonal zu gewinnen und zu halten. In dieser Situation hat das Landratsamt Aichach-Friedberg, mit seinen rund 500 Beschäftigten, sich im Herbst 2023 zum Ziel gesetzt, die Verwaltungsstrukturen zu verbessern und zukunftsfähig zu gestalten. Die Schwerpunkte sollten dabei auf den beiden Themenbereichen Service für die Bürgerinnen und Bürger sowie Personalgewinnung und -bindung liegen.

Zur externen fachlichen Begleitung wurden drei mögliche Partner angefragt. Auf Vorschlag der Verwaltung entschied sich der Kreisausschuss im Oktober 2023 für das Institut für Public Management (IPM), Ismaning, mit einem partizipativen Ansatz. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten die Möglichkeit haben, sich in den gesamten Prozess mit ihren Erfahrungen und Ideen einzubringen und die Lösungen für die identifizierten Themenbereiche mit externer fachlicher Begleitung durch IPM selbst zu erarbeiten. Diese Herangehensweise ist aufwändig, bezieht aber die Mitarbeiterschaft auf dem Weg der Veränderungen aktiv mit ein.

B) Projektablauf

Nach der Auftaktveranstaltung am 21. November 2023 haben im ersten Schritt rund 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 18 moderierten Workshops ihre Gedanken zu „Wo im LRA haben wir Verbesserungsbedarf?“ zu Papier gebracht.

Im zweiten Schritt wurden im Frühjahr 2024 die Bürgerinnen und Bürger zum Service im Landratsamt befragt. Über die Ergebnisse der Bürgerbefragung wurde am 29.04.2024 im Kreisausschuss berichtet.

Aus den Workshops und der Bürgerbefragung entstand eine Reihe von Arbeitspaketen zu Themen wie Digitalisierung, Bürgerservicecenter, Aufenthaltsqualität im Landratsamt, Umgang mit dem Bürger, Flexibles Arbeiten, Fort- und Weiterbildung, Entwicklung von Führungskräften etc. Innerhalb des Landratsamts wurden fünf Projektteams zusammengestellt und mit der Erarbeitung von Lösungsvorschlägen zu diesen Arbeitspaketen beauftragt, unterteilt in die Themenfelder

- Personal
- Führung und Personalentwicklung
- Bürgerservice
- Organisation & Digitales
- Information, Kommunikation, Partizipation

Die Projektteams nahmen im Juni 2024 ihre Arbeit auf, fachlich nach Bedarf begleitet durch je eine Beraterin oder einen Berater von IPM. Rund eineinhalb Jahre lang trafen sich die Projektgruppen mehr oder weniger regelmäßig, es wirkten insgesamt rund 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Landratsamt mit. Wesentliche Ergebnisse legten die Projektgruppen zur Bewertung bzw. Genehmigung dem fünfköpfigen Entscheidungsgremium vor – besetzt mit dem Landrat, der jeweiligen Projektgruppenleitung, der zuständigen Sachgebietsleitung („Linienverantwortliche“), einer Vertretung aus dem Personalrat und der Gesamtprojektleitung von LRA 2025+.

Einige "kleinere" Themen aus den Workshops wurden nicht in die Projektgruppen gegeben, sondern direkt in den zuständigen Sachgebieten bearbeitet. Einige Kärtchen richteten sich auch direkt an den Landrat oder den Personalrat.

Die offizielle Abschlussveranstaltung von LRA 2025+ fand am 24. Februar 2026 im Kreisgut statt.

C) Ergebnisse aus den Projektgruppen

Bei der Abschlussveranstaltung präsentierten die Projektgruppen ihre Ergebnisse. Hier ein Überblick:

PG Personal

Die Projektgruppe „Personal“ beschäftigte sich mit Themen von Bezahlung und Beförderung über Recruiting und Arbeitgeberattraktivität bis hin zur Arbeitszeitregelung.

Zur „Arbeitszeitregelung“ wurden Argumente für das flexible Einbringen von Urlaubs- und Gleittagen ausgearbeitet. Das Entscheidungsgremium sprach sich dafür aus, diese Option den Mitarbeitenden des Landratsamtes bereits in diesem Jahr ab März anzubieten.

Ein weiterer wichtiger Punkt war die Vereinheitlichung des Arbeitszeitrahmens (ganzjährig von 06:30 Uhr bis 19 Uhr, freitags von 06:30 Uhr bis 17 Uhr). In einer Testphase bis September 2026 wird dieser nun angewandt. Bei einem positiven Fazit wird der neue Arbeitszeitrahmen beibehalten und man verzichtet zukünftig auf eine Unterscheidung zwischen Sommer- und Winterarbeitszeit.

PG Führung und Personalentwicklung

Die Projektgruppe Führung und Personalentwicklung beschäftigte sich mit den Anregungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter v. a. in den Themenbereichen Ausbildung, Einarbeitung neuer Mitarbeiter (Onboarding), Fortbildung, Führung und leistungsorientierte Bezahlung. Dabei wurden z. B. jährliche Treffen der Auszubildenden-Beauftragten, die Einführung von Azubi- Projekten, eine Muster- Einarbeitungsliste für Azubis an die Sachgebiete, die Einführung eines Patenprogramms und eines Kennenlerntags für neue Mitarbeiter sowie die Überarbeitung der Richtlinien zur leistungsorientierten Bezahlung angeregt.

Im Bereich Führung wurde aus den Rückmeldungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter deutlich, dass innerhalb des Hauses sehr unterschiedliche Führungsmaßstäbe angelegt werden. Es gibt im Intranet hinterlegte Führungsgrundsätze, die 2006 von den Abteilungs- und Sachgebietsleitern erarbeitet wurden sowie ein Muster für ein Führungsfeedback. Die Leitlinien für die Führungsgrundsätze sind nach wie vor aktuell, das Führungsfeedback wird nur von wenigen Führungskräften praktiziert und erscheint zwischenzeitlich zu starr und wenig aussagekräftig.

Da das Führungsverhalten aus Sicht der Projektgruppe einen entscheidenden Baustein im Bereich der Mitarbeitermotivation und -bindung darstellt, hat die Projektgruppe angeregt, dass die Abteilungs- und Sachgebietsleiter mit externer Hilfestellung auf der Basis der Führungsgrundsätze einen Baukasten an verschiedenen Führungsinstrumenten erarbeiten, die jederzeit ergänzt werden können. Die Personalentwicklungsstelle SG 16 wird die erarbeiteten Ergebnisse zukünftig regelmäßig aufgreifen und die Führungskultur weiterentwickeln.

PG Bürgerservice

Die Projektgruppe „Bürgerservice“ hat sich mit Serviceleistungen und -angeboten im Landratsamt beschäftigt. Dabei wurden die Öffnungszeiten unter die Lupe genommen sowie unsere telefonische Erreichbarkeit. Bei den Öffnungszeiten kam man überein, dass es aktuell keiner Änderung bedarf. Für eine bessere telefonische Erreichbarkeit wurde eine fixe Regelung an das Haus kommuniziert und ein „Ticketing-System“ erarbeitet. Für unseren Wartebereich hat die Projektgruppe Spielgeräte für Kinder und einen Wasserspender wie einen TV mit Informationen aus dem Wittelsbacher Land auf den Weg gebracht (Thema „Aufenthaltsqualität“). Auch für eine bessere Orientierung im Haus und ein geeignetes Leitsystem hat sich die PG eingesetzt.

Das größte Projekt war und ist die Neuetablierung des „Servicepoint“ am neuen Haupteingang. Seit 1. Februar werden dort für die Bürgerinnen und Bürger im ersten Schritt aus den Fachbereichen Führerscheinstelle, Soziale Leistungen, Waffenrecht, Kommunale Abfallwirtschaft verschie-

dene Leistungen zentral angeboten – u. a. die Abholung neu erworbener Führerscheine oder die Ausgabe und Annahme von Wohngeldleistungen. Der Servicepoint solle weiter ausgebaut werden, Planungen für die zweite Stufe laufen.

PG Orga & Digitales

Die Projektgruppe „Organisation und Digitales“ befasste sich mit den Bereichen Ausstattung, Sicherheitskonzept, Homeoffice, Sauberkeit, Mittagspause, bauliche Defizite, Parkmöglichkeiten, E-Akte, Prozessoptimierung und Digitalisierung. Alle Themen wurden sowohl für das Hauptgebäude als auch für sämtliche Außenstellen des Landratsamtes differenziert betrachtet. Die Auswertung der von den Beschäftigten eingebrachten Anregungen und Hinweise ergab insgesamt ein positives Bild. Viele Rückmeldungen betonten die gute Zusammenarbeit, die vorhandene Ausstattung sowie etablierte Abläufe. Gleichzeitig wurden in allen Bereichen auch Verbesserungspotenziale deutlich. Aufgabe der Projektgruppe war es daher, bestehende Regelungen und Strukturen auf Aktualität und Praxistauglichkeit zu prüfen, Optimierungsvorschläge zu entwickeln und diese dem Entscheidungsgremium vorzulegen.

Ein zentrales Thema war die Frage nach Pausen- und Sozialräumen. Derzeit bestehen weder interne Verpflegungsmöglichkeiten noch geeignete Pausenräume. Die Projektgruppe kam zu dem Ergebnis, dass ein Angebot zur hausinternen Verpflegung nicht sinnvoll wäre, da Aufwand und Nachfrage in keinem angemessenen Verhältnis stünden. Hingegen wurde der Bedarf an Pausen- und Sozialräumen einhellig als dringend bewertet. Solche Räume tragen maßgeblich zum Wohlbefinden der Beschäftigten bei und sind auch ein wichtiger Faktor für die Arbeitgeberattraktivität. Um dieser Anforderung gerecht zu werden, wurde gemeinsam mit dem Entscheidungsgremium beschlossen, Pausen- und Sozialräume bei der geplanten Sanierung des Bestandsgebäudes fest einzuplanen, die dann flexibel auch als Konferenz- und Besprechungsräume genutzt werden können.

Ein weiterer Schwerpunkt war die Überarbeitung der bisherigen „Dienstvereinbarung zur Wohnraumarbeit und Telearbeit“. Diese wurde strukturell und inhaltlich modernisiert, mit dem Ziel, die Verständlichkeit der Regelungen zu verbessern, mehr Rechtssicherheit für alle Beteiligten zu schaffen und eine klarere Gliederung zu gewährleisten.

Auch im Bereich der Digitalisierung wurden wesentliche Fortschritte erzielt. So wurden u. a. ein flächendeckendes WLAN im Hauptgebäude eingeführt und ein flexibles Terminvereinbarungstool implementiert. Weitere Maßnahmen, insbesondere zur Einführung der E-Akte und zur Optimierung interner Prozesse, befinden sich derzeit in Umsetzung oder Vorbereitung.

PG Information/Kommunikation/Partizipation

Ein Arbeitspaket der PG beschäftigte sich mit Maßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern. Dazu wurden u. a. die Online-Angebote ausgeweitet und optimiert sowie zu barrierefreier Kommunikation, zu Fortbildungen in Kundenkommunikation und zum Einsatz einfacher Sprache kompakte Infos für die Kollegenschaft zusammengestellt.

Auch bei der hausinternen Kommunikation wurde ein großer Themenblock bearbeitet – u. a. zu Neubau/Umbau des LRA oder zum Informationsfluss zwischen den Leitungsebenen. Es entstanden Handlungshilfen zur Planung und Durchführung von möglichst effizienten Besprechungen und hybriden Veranstaltungen. Auch die Partizipationsmöglichkeiten für Teilzeit-Mitarbeitende wurden dadurch gestärkt.

Um die Transparenz und Effizienz der Kommunikation zu steigern, hat die Projektgruppe ein Konzept für ein zentrales Auskunftssystem erarbeitet. Die dienstlichen Zuständigkeiten, Schnittstellen und Kontaktinformationen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LRA sollen dabei im Intranet umfangreich und arbeitsplatzbezogen dokumentiert werden und abgerufen werden können. Durch die Einführung einer KI-Lösung können relevante Informationen aus dem System schnell und einfach aufgefunden und weitergegeben werden. Dadurch verringert sich die Anzahl von Fehlkontak-

ten und Telefonketten. Zudem wird eine Schnittstelle zur Homepage des Landratsamts angestrebt.

D) Kosten

Auf der Basis des Beschlusses des Kreisausschusses vom Oktober 2023 wurde das Institut für Public Management (Ismaning) mit der externen fachlichen Begleitung des gesamten Prozesses beauftragt. Die Haushaltsmittel wurden von den Gremien im Rahmen der Haushaltssatzungen 2024, 2025 und 2026 zur Verfügung gestellt.

E) Ausblick

Nicht alle Ergebnisse aus den Projektgruppen konnten im Haus sofort umgesetzt werden. Diese werden im Rahmen eines fortlaufenden Monitorings in den nächsten Monaten weiterverfolgt. Die Projektgruppen bleiben hierzu im Austausch mit den zuständigen Fachbereichen. Auch werden einige Themenblöcke das Landratsamt nahtlos weiterhin beschäftigen, insbesondere die Digitalisierung oder beispielsweise auch der Ausbau des Servicepoints.

Ein zentrales Zukunftsthema ist zudem das Prozess- und Qualitätsmanagement. Dieses umfangreiche Aufgabenpaket war ursprünglich eines der Projektgruppe Orga&Digitales. Ausarbeitung und Umsetzung hätten aber die zeitlichen Möglichkeiten der Gruppe gesprengt. Das Entscheidungsgremium hatte sich deshalb dafür ausgesprochen, dieses Paket erst einmal aus „LRA 2025+“ raus und dann im Anschluss separat in Angriff zu nehmen. Ein eigenes Projektteam steckt derzeit in der Pilotphase, schaut sich exemplarisch gemeinsam mit den jeweiligen Sachgebieten zunächst drei unterschiedliche Prozesse im Haus an und wird daraus einen Vorschlag für das weitere Vorgehen beim „PQM“ im LRA erarbeiten. Fachliche externe Unterstützung für diese Pilotphase kommt weiterhin vom Institut für Public Management.

Insgesamt wird das Landratsamt auch über die reinen Ergebnisse hinaus von „LRA 2025+“ profitieren. Großer, einhelliger Wunsch wäre, das Verbindende, Identitätsstiftende aus diesem Prozess beizubehalten und den gemeinsamen Willen, das Landratsamt Aichach-Friedberg bestmöglich weiterzuentwickeln.

Beschlussvorschlag:

Wolfgang Müller