

Der Bürgerservice der Stadt Arnsberg - eine Mittelstadt auf dem Weg zu D-115

**Hans-Josef Vogel
Bürgermeister der Stadt Arnsberg**

**Führungskräfte-Forum „D115 Die einheitliche Behördenrufnummer“
Düsseldorf, 24. Januar 2008**

D115 für Arnsberg (Bürger und Verwaltung)

1. Neues Instrument Kundenorientierung und Kundenbeziehungsmanagement

Bürgeraktivierung: Bürger als „Prosument“

2. Prinzip Nähe

Direkter Kontakt: „Das Neue ist das Alte“
Kommune als Portal

3. Logischer Entwicklungsschritt der kontinuierlichen Arnsberger Verwaltungsmodernisierung

4. Instrument der Modernisierung der deutschen Verwaltung

Chance für neues Schnittstellenmanagement

D115 = Teil der kontinuierlichen Arnsberger Verwaltungsmodernisierung

1. Entwicklungsschritt (1996)

Dezentrale Stadtbüros für „kurze“ (10-12 min) Dienstleistungen,
auch am Samstag geöffnet

2. Entwicklungsschritt (1996)

Aktives Beschwerdemanagement:
Einfacher, schneller, kostengünstiger Zugang für Beschwerden
und deren Beantwortung: Telefon

3. Entwicklungsschritt (2000)

e-Mail als vierter Zugang zur Verwaltung (Beschwerden und
allgemein)

D115 = Teil der kontinuierlichen Arnsberger Verwaltungsmodernisierung

4. Entwicklungsschritt (2003)

Service-Telefon

- größere zeitliche Erreichbarkeit (56 Stunden/Woche)
- schnellerer Service
- kostengünstiger durch Entlastung Sachbearbeiter
- Sondertelefone aus dem Stand: Steuerbescheide, Hochwasser, Bürgerpanel
- Amt für Grundsicherung/Jobcenter (Optionskommune)
- Vorgangsbearbeitung z.B. alle Prozesse der Sperrgutabfuhr

D115 = Teil der kontinuierlichen Arnsberger Verwaltungsmodernisierung

Ziele des Service-Telefons in Arnsberg

- Optimierung der Kommunikationswege und -mittel der Bürgerinnen und Bürger zur Stadt
- Optimierung der Erreichbarkeit der Stadtverwaltung
- Schnelle Abrufbarkeit von Wissen und Informationen
- Schnelle, freundliche, zuverlässige und kompetente Auskunftserteilung
- Entlastung der SachbearbeiterInnen vor Ort
- Qualifizierte Anrufbehandlung

D115 = Teil der kontinuierlichen Arnsberger Verwaltungsmodernisierung

5. Entwicklungsschritt (2008)

Beschwerden, Anregungen per SMS/MMS



Quelle: BILD vom 14.01.2008

D115 = Teil der kontinuierlichen Arnsberger Verwaltungsmodernisierung

6. Entwicklungsschritt (2008 ff)

D115

= Weiterentwicklung 

```
graph LR; A[Weiterentwicklung] --> B[Kundenbeziehungsmanagement]; A --> C[Technischer Zugang];
```

- größere zeitliche Erreichbarkeit bei 168 Stunden/Woche
- Wissensdatenbank -zentral!-
- Stadt als Portal für die öffentliche Verwaltung
- Arnsberg als Behördenstadt (schon heute Internet mit Ansprechpartnern)
- Potential der Durchreisenden/Gäste

D115 = Teil der kontinuierlichen Arnsberger Verwaltungsmodernisierung

7. Entwicklungsschritt (....)

⇒ Telefonische Sachbearbeitung
(siehe Heeresamt der Republik Österreich)

⇒ „easy access“
unter den Bedingungen des demografischen Wandels

D115 = Instrument der Modernisierung der deutschen öffentlichen Verwaltung

**Chance für neues Schnittstellenmanagement
(Lebenssachverhalte, horizontal und vertikal)**

⇒ Auch diese Chance nutzen