

Hans-Josef Vogel
Bürgermeister

Bürgerdienste zählen zu unseren Kernaufgaben

- Ansprache zur Neueröffnung unseres Stadtbüros in Neheim in der Langen Wende am 12. September 2015 -

Unsere Stadt Arnsberg zählt zu den bürgerfreundlichsten Städten in ganz Deutschland. Das ist keine Selbsteinschätzung, sondern das berichtete vor kurzem der WDR. Und das will bei diesem kritischen Medium schon etwas heißen.

In kaum einer Stadt seien Bürgerinnen und Bürger mit dem Service ihrer Verwaltung so zufrieden wie bei uns, so der WDR 5-Beitrag, der auch einige Bürger im Stadtbüro AltArnsberg zitierte.

Bürgerfreundlichkeit und das Bemühen um eine verständliche Sprache zeichneten die Arnsberger Stadtverwaltung gegenüber vielen anderen Kommunen aus Sicht der Bürger besonders aus. Ergebnisse wie diese freuen uns als Stadt und sind ein guter Ansporn, an unserem guten Bürgerservice nicht nur festzuhalten, sondern diesen kontinuierlich und stetig weiterzuentwickeln und immer weiter zu verbessern.

Diese Maxime galt so auch bei der Suche nach einem neuen Gebäude für das Neheimer Stadtbüro, das letztlich gefunden wurde und dessen Eröffnung wir heute feiern: Zentral sollte es liegen und damit immer schnell und unkompliziert für die Bürger erreichbar sein. Barrierefreiheit war ebenfalls ein wichtiges Kriterium, ebenso wie das Schaffen einer angenehmen Wartezone für die Bürger und das Bereitstellen angenehmer und ausreichend großer Arbeitsplätze für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

All diese Kriterien vereint das neue Gebäude, das nur wenige Meter vom bisherigen Standort des Neheimer Stadtbüros – dem ehemaligen Amtsgericht in der Schwester-Aicharda-Straße – entfernt liegt. Und nicht nur das: Mit einem öffentlichen Bereich von rund 83 Quadratmetern im Vergleich zu vorher 58 Quadratmetern hat sich das Neheimer Stadtbüro maßgeblich vergrößert. Die Räume sind, wie Sie selbst sehen, hell, freundlich und modern.

Indem wir heute gemeinsam den neuen Standort feiern, lohnt sich ein Blick darauf, was es mit dem Konzept „Stadtbüro“ in unserer Stadt eigentlich auf sich hat:

Während das sogenannte Stadtbüro oder auch Bürgerbüro mittlerweile in vielen Städten gang und gäbe und für den Bürger selbstverständlich geworden ist, war das noch vor rund 20 Jahren – Mitte der 1990er Jahre – ganz anders. Damals mussten Bürgerinnen und Bürger, die beispielsweise einen Ausweis abholen wollten, zum Einwohnermeldeamt gehen. Anliegen zum Thema Abfallentsorgung wiederum bearbeiteten die Technischen Dienste usw. Wer sich als Neubürger(in) anmelden musste, musste verschiedene Stellen mit verschiedenen Wartezeiten aufsuchen. Information und Beratung aus einer Hand gab es nicht. Bürgerfreundlich war diese Organisationsweise nicht wirklich: Um alle nötigen Behördengänge zu erledigen, mussten die Menschen einmal quer durch die Verwaltung laufen – einschließlich der damit einhergehenden Problematik, verschiedene Standorte finden und zur jeweiligen Öffnungszeit erreichen zu müssen.

Als eine der ersten Städte bundesweit reformierten wir in Arnsberg dieses System ganz grundlegend: Alle Bürger-Dienstleistungen wurden nun in dem neu gegründeten Fachdienst „Stadtbüro“ gebündelt. Das heißt: In mehreren, auf die einzelnen Stadtteile verteilten Bürger- bzw. Stadtbüros arbeiteten fortan Mitarbeiter als einheitliches Gesicht zum Kunden. Hier konnten die Bürger alle Service-Dienstleistungen und das möglichst wohnortnah beim normalen Einkauf oder auf dem Weg zum Café, zur Sparkasse oder Bank nachfragen.

Die Palette der Dienstleistungen, die die Stadtbüros anbieten, reicht bis heute von der Bearbeitung von Ausweisen und Pässen über die Auszahlung von Wohngeld und Rentengeldern bis hin zur Ausstellung von Anwohnerparkausweisen und zur Regelung von Sperrmüll-Angelegenheiten. Die Idee dahinter: Während das sogenannte „Front-Office“ im Stadtbüro das „themenunabhängige“ Gesicht zum Kunden darstellt, werden die Dienstleistungen im „Back-Office“ im Hintergrund schnell und unbürokratisch abgewickelt.

Eine weitere Besonderheit: Das Front-Office „Stadtbüro“ verfügte und verfügt über erweiterte Öffnungszeiten, die sich gezielt an den Bedürfnissen der Menschen orientieren – ein Aspekt, der im eingangs genannten WDR-Beitrag ausdrücklich gelobt wurde. So haben die Stadtbüros in der Stadt Arnsberg beispielsweise auch samstags und an einem Tag in der Woche bis abends geöffnet. Zu Tageszeiten, an denen erfahrungsgemäß viele Bürger erwartet werden, arbeiten bis zu vier Mitarbeiter im Front-Office. Auf diese Weise müssen sich die Kunden nicht auf lange Wartezeiten einstellen.

Die genannten Service-Aspekte sind nicht selbstverständlich: Selbst in sehr viel größeren Städten wie beispielsweise Köln oder Düsseldorf haben die Stadtbüros samstags oftmals gar nicht geöffnet. Aufgrund der reduzierten bzw. kürzeren Gesamt-Öffnungszeiten entstehen dort zudem wie in den Stadtteilen Berlins lange Wartezeiten, die sich auf mehrere Tage summieren können. Ein kurzer Vergleich der Öffnungszeiten unserer Stadtbüros mit jenen in Städten vergleichbarer Größe im Umkreis: Die Stadtbüros in Arnsberg haben tatsächlich die bürgerfreundlichsten, da längsten Öffnungszeiten in der Woche.

Die beschriebene Reform der Stadtbüros kam nicht nur intern, also in der Stadt selbst, sondern auch extern überragend an: So wurde der Stadtverwaltung hierfür beispielsweise im Jahr 1996 der „Verwaltungsmanagement-Preis“ verliehen; zudem erzielte die Stadt mit ihrer neuen Idee einen bundesweiten Vorbildeffekt, an dem sich zahlreiche andere Kommunen orientierten.

Das Stadtbüro Neheim konkret gehört mit jenem in AltArnsberg zu den meist frequentierten in unserer Stadt. So zählt Neheim rund 30.000 Kundenkontakte pro Jahr. Auch im Zuge der Digitalisierung, der die Stadt mit der aktuellen Realisierung des Projektes „Digitales Stadtbüro“ Rechnung trägt, ist das Stadtbüro als „realer“ Kontakt zum Bürger unverändert wichtig geblieben – digital unterstützt. Gerade in Zeiten der rasanten Digitalisierung nämlich ist ein fester Anker, ein auch persönlicher Anlaufpunkt für die Menschen außerhalb des World Wide Web von großer Bedeutung für eine Stadt und ihre Bevölkerung. Eine Stadt muss heute auf allen Kanälen zu Hause sein – freundlich, kompetent und schnell.

Deshalb gilt heute unser aller und ganz besonderer Dank den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unserer Stadtbüros und ihrer Leiterin Frau Iris Schilde: für die Leistungen unseres Bürgerservice im Rahmen der Behördennummer 115, im Internet, in den Stadtbüros und ab heute hier im neuen Stadtbüro Neheim in der Langen Wende 6 a – schnell und unkompliziert von der Fußgängerzone aus zu erreichen.