

Mehr Bürgerfreundlichkeit durch Aufgabenbündelung - Das Bürgerbüro in Bergkamen -

Im Februar 1996 wurde im Erdgeschoß des Rathauses der Stadt Bergkamen ein "Bürgerbüro" eröffnet, in dem insgesamt ca. 50 kommunale Dienstleistungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zentral und direkt erledigt werden.

Die Resonanz in der Presse und bei der Bevölkerung war und ist uneingeschränkt positiv. Ebenso haben inzwischen mehr als 200 kommunale Verwaltungen ihr Interesse an dem Bergkamener Modell bekundet und Zusatzinformationen angefordert bzw. Arbeitsbesuche in Bergkamen terminiert.

Ausgangslage und Zielsetzung

Bergkamen ist ein Mittelzentrum mit 53.000 Einwohnern im Kreis Unna, Nordrhein-Westfalen, gelegen zwischen den Großstädten Dortmund und Hamm.

Ausgelöst durch ein Defizit im Verwaltungshaushalt ist die Beschäftigtenzahl der Stadtverwaltung innerhalb von drei Jahren durch zahlreiche strukturelle Veränderungen - von der ersatzlosen Streichung kommunaler Leistungen über Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation, verstärktem Einsatz der Datenverarbeitung, Einführung betriebswirtschaftlicher Methoden bis hin zu Outsourcing und echter Privatisierung - von 530 auf jetzt 440 abgebaut worden.

Gerade die durch die Finanzknappheit erzwungene Einschränkung bisheriger kommunaler Leistungen war eine zusätzliche Motivation, darüber nachzudenken, ob sich nicht an anderer Stelle das Dienstleistungsangebot der Stadt durch organisatorische Maßnahmen - ohne große zusätzliche Kostenbelastung - verbessern lasse.

Nachdem in den letzten Jahren bereits ein Umweltamt sowie ein Wirtschaftsförderungsamt eingerichtet worden waren, bot sich die Umsetzung einer in einigen Kommunen bereits verwirklichten und in Bergkamen seit längerem diskutierten Idee an: die Einrichtung eines Bürgeramtes durch Bündelung von Aufgaben mit geringem Beratungsbedarf an einer zentralen Stelle.

Zielsetzung war, die Servicefunktion der Stadtverwaltung sowohl vom äußeren Erscheinungsbild als auch vom Leistungsangebot her zu verbessern, um dem Leitbild eines modernen, bürgerorientierten "Dienstleistungsunternehmens Stadt Bergkamen" näher zu kommen. Als **allgemeine Anforderung** stand fest, daß die neue Einrichtung für die Bevölkerung - einschließlich Behinderte, Frauen mit Kinderwagen etc. - gut erreichbar und innerhalb des Rathauses, in dem sich alle städtischen Verwaltungsämter befinden, sofort optisch erkennbar sein sollte; die Räume sollten nicht den Charakter einer "Amtsstube", sondern den eines modernen Büros haben; das inhaltliche Leistungsspektrum sollte möglichst alle "Laufgeschäfte" sowie sonstige Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern, die sich ohne größere fachliche Beratung erledigen lassen, zusammenfassen. Zugleich sollte allerdings auch der Personalmehrbedarf, ebenso wie die Bau- und Einrichtungskosten, in Grenzen gehalten werden.

Umsetzungsschritte

Als "Keimzelle" der neuen Einrichtung drängte sich in Bergkamen das bestehende **Personenstandsamt** (Stadtamt 33/34) auf. Dieses im Erdgeschoß des Rathauses in mehreren Arbeitszimmern untergebrachte Amt bestand aus den Sachgebieten Standesamtswesen und Meldewesen. Im Sachgebiet Meldewesen erledigten ein Sachgebietsleiter und acht Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen die Aufgaben aus den

Bereichen Einwohner- und Meldewesen. Dieser vorhandene Aufgabenbestand sollte der Kernbereich der neuen Zuständigkeitsbündelung sein.

Nach entsprechenden Beratungen in der Dezernentenkonferenz wurde eine *Arbeitsgruppe* zur konkreten Vorbereitung eingerichtet. Diese setzte sich zusammen aus der Sachgebietsleiterin Organisation des Fachdezernates Inneres - hier lag auch die Federführung -, dem Leiter des Personenstandsamtes, dem Leiter des Sachgebietes Meldewesen und einem Mitarbeiter des Hochbauamtes. Bei Bedarf wurden Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus anderen Fachämtern sowie der Datenschutzbeauftragte hinzugezogen. Der Vorsitzende des Personalsrates hatte von Anfang an ein ständiges Anwesenheitsrecht. Soweit Fragen in der Arbeitsgruppe nicht abschließend geklärt werden konnten, wurden sie in der *Dezernentenkonferenz* - die sich regelmäßig über die Fortschritte unterrichten ließ - besprochen.

Um das Rad nicht neu zu erfinden, wurde von der Arbeitsgruppe vorhandene Fachliteratur ausgewertet, eine schriftliche Abfrage bei fünf Kommunen, die bereits ein Bürgeramt eingerichtet hatten, durchgeführt sowie drei entsprechende Stadtverwaltungen besucht. In Gesprächen mit den zuständigen Dezernenten, Amtsleitern und Sachbearbeitern konnten wertvolle Anregungen und Hinweise zu praktischen Umsetzungsfragen und der Bewältigung von Einzelproblemen gewonnen werden.

Zur *Namensfindung* für die geplante neue Einrichtung wurde verwaltungsintern ein *Ideenwettbewerb* durchgeführt. Die eingegangenen Vorschläge reichten vom "Bürgeramt" über "Bürgerzentrum", "Bürgerladen", "Beratungsamt", "Amt für Bürgerberatung", "Bürger- und Serviceamt" bis zum "Service-Center" und den entsprechenden Begriffsabwandlungen.

Die Entscheidung fiel letztlich zugunsten der Bezeichnung "*Bürgerbüro*" aus. Hierfür sprach, daß der Begriff kurz, einprägsam und verständlich war, die gewünschte Bürgerorientierung deutlich machte, keine Anglizismen enthielt, die Tätigkeit zutreffender als etwa "Beratung" oder "Laden" beschrieb und den in der Öffentlichkeit z.T. eher negativ besetzten Begriff "Amt" durch die aus Gewerbe und Dienstleistung gebräuchliche neutrale Bezeichnung "Büro" ersetzte.

Dieser Namensfindungswettbewerb diente zugleich zur *Sensibilisierung der Fachämter* für den nächsten Arbeitsschritt.

Alle Ämter wurden schriftlich aufgefordert, mögliche Zuständigkeiten, die für eine Verlagerung in das künftige Bürgerbüro geeignet sein konnten, aufzulisten. Der schriftliche Rücklauf ersetzte allerdings nicht die Notwendigkeit intensiver Einzelgespräche, da einerseits in einigen Ämtern durchaus eine gewisse Zurückhaltung gegenüber dem Verlust von Zuständigkeiten erkennbar war und andererseits in einer Reihe von Fällen sorgfältig abgewogen werden mußte, ob eine *Aufgabenverlagerung* tatsächlich zu einer Serviceverbesserung für die Bürgerinnen und Bürger führen würde.

Als besonders wichtig erwies sich in der Vorbereitungsphase die *Schulung* der künftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgerbüros, um bestehende Unsicherheiten hinsichtlich der Übernahme ungewohnter Aufgaben abzubauen (Zitat: "Fischereischeine soll ich ausstellen? Ich verstehe doch nichts vom Angeln!"). Die Beschäftigten wurden reihum in einer Art "Kurzpraktikum" in dem jeweiligen Fachamt, von dem die neuen Aufgaben übernommen werden sollten, eingesetzt. Zusätzlich erfolgte eine Vor-Ort-Schulung für die neu einzuführenden EDV-Programme.

Parallel dazu wurde von Seiten des Hochbauamtes die *bauliche Umgestaltung* - die die Entfernung von Zwischenwänden zur Herstellung eines Großraumbüros und die Neugestaltung des Eingangsbereichs umfaßte - und von Seiten der EDV-Abteilung die vorgesehenen neuen Programme vorbereitet. Die Auswahl des Mobiliars, des äußeren Erscheinungsbildes, der Öffnungszeiten und der internen Arbeitsabläufe wurde unter Einbeziehung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des künftigen Bürgerbüros diskutiert und festgelegt.

Die *politischen Gremien* der Stadt waren schon sehr frühzeitig über die Absicht der Einrichtung des Bürgerbüros informiert worden; sie unterstützten das Vorhaben - einschließlich der haushaltsmäßigen

Bereitstellung der Mittel für die baulichen Maßnahmen und der erforderlichen Änderung des Stellenplans - durchgehend.

Nicht unerwähnt bleiben soll die begleitende **Öffentlichkeitsarbeit**. Schon in der Vorbereitungszeit wurde die Bevölkerung durch Artikel in der Lokalpresse kontinuierlich über das Projekt und seine Arbeitsfortschritte informiert. Unmittelbar vor der Eröffnung wurden Zielsetzung, Gestaltung und Leistungsspektrum in einem ausführlichen Pressegespräch mit Fototermin dargestellt. Zugleich wurde die Bürgerschaft um Verständnis gebeten für Verzögerungen und Schwierigkeiten in der Umstellungsphase.

Zusätzlich wurde ein **Faltblatt** publiziert, in dem die Öffnungszeiten, Telefonnummern, die einzelnen Aufgabenbereiche und mit einem Gruppenfoto das "Team des Bürgerbüros" den künftigen Kunden vorgestellt wurden.

Zeitdauer und Kosten

Der gesamte Zeitraum von der Grundsatzentscheidung bis zur Eröffnung des Bürgerbüros dauerte in Bergkamen dreieinhalb Jahre.

Diese lange Zeitdauer war dadurch bedingt, daß die Einrichtung des Bürgerbüros zum einen abhängig war von dem Auszug bisher im Rathaus untergebrachter externer Behörden und zum anderen nur einen Teilbereich einer größeren Umbau-, Renovierungs- und Umzugsmaßnahme darstellte: von der Verlegung und Vergrößerung des Trauzimmers über die Zusammenfassung von Ämtern auf einer Etage und der Neukonzeptionierung der Telefonzentrale bis zur Einrichtung eines Kinder- und Jugendbüros. Nimmt man die Einrichtung des Bürgerbüros isoliert, so kann der **Vorbereitungszeitraum** mit einem guten Dreivierteljahr angesetzt werden.

An **Kosten** entstanden für die bauliche Umgestaltung und Renovierung, inklusive Beleuchtung, Alarmanlage, Teppichboden und neuem Eingangsbereich, 92.000,- DM; für die Einrichtung, mit Mobiliar, Jalousetten, Dekoration, Ergänzung der Verkabelung, zusätzliche Bildschirmarbeitsplätze und neue Software, 75.000,- DM.

Lage und Raumgestaltung

Das Bergkamener Bürgerbüro befindet sich im **Erdgeschoß** des Rathauses. Es ist ebenerdig vom Foyer aus zugänglich. Um es für Besucher und Besucherinnen sofort erkennbar zu machen, wurde im Foyer vor dem Zugang ein Glasvorbau errichtet, der die große Beschriftung "Bürgerbüro" trägt und Angaben über Öffnungszeiten und die hier zu erledigenden Anliegen enthält. Der Zugang wurde mit einer Automatik-Tür **behindertengerecht** gestaltet.

Das eigentliche Bürgerbüro ist ein fast quadratischer **Großraum** von knapp 150 qm. Vorhanden sind sieben Arbeitsplätze mit großen Eck-Schreibtischen mit Terminals und jeweils zwei Besuchersesseln davor. Im Raum verteilt sind weitere Sitzmöglichkeiten für Wartende. Ebenfalls vorhanden ist eine Info-Theke für Broschüren, Faltblätter usw. sowie eine Glasvitrine mit Materialien, die zum Verkauf angeboten werden. Plakate mit Ankündigungen für städtische Veranstaltungen u.ä. können im Eingangsbereich aufgehängt werden.

In der **Farbgestaltung** von Raum und Mobiliar wurde überwiegend Weiß und Hellgrau verwendet, mit einigen sparsamen Farbakzenten in Türkis. Der Teppichboden ist blaugrau-türkis.

Moderne Grafiken an den Wänden und Grünpflanzen im Raum runden das insgesamt sehr hell und freundlich wirkende Bild ab.

Eine ursprünglich vorgesehene "**Spielecke**" für Kinder konnte aufgrund Platzmangels nicht verwirklicht werden.

Mit dem Großraumbüro verbunden sind zwei **Einzelbüros**, eines für den Sachgebietsleiter - hier sind auch gegebenenfalls erforderliche Einzelgespräche möglich - und ein weiteres für zwei Sachbearbeiterinnen, die Sonderaufgaben erledigen. Zugeordnet sind weiterhin zwei Aktenabstellräume, von denen einer als Pausen- und Raucherraum genutzt werden kann. Im Bürgerbüro selbst besteht während der Zeit des Publikumsverkehrs **Rauchverbot**.

Renten- und Sozialversicherungsangelegenheiten werden im Erdgeschoß in einem separaten Raum erledigt. Das Sachgebiet Standesamtswesen mit Trauzimmer, Wartezonen und Büros ist mit einem getrennten Zugang ebenfalls im Erdgeschoß untergebracht.

Die im Foyer befindliche zentrale Pfortner- und Auskunftstheke ist organisatorisch in das Bürgerbüro einbezogen.

Umfang des Leistungsangebotes

Das Bürgerbüro war in der Anfangszeit insgesamt 38 Stunden pro Woche geöffnet, und zwar

- Montag und Dienstag 07.30 - 16.30 Uhr
- Mittwoch und Freitag 07.30 - 12.30 Uhr
- Donnerstag 07.30 - 17.30 Uhr.

Der publikumsfreie Mittwochnachmittag wurde und wird für Dienstbesprechungen, Schulungen, notwendige schriftliche Nachbearbeitung, Datenträgeraustausch, Daten- und Programmpflege etc. verwendet.

In dem mit zwei Sachbearbeiterinnen besetzten **Einzelbüro** werden einige Aufgaben erledigt, die seltener anfallen und zugleich etwas intensivere Gespräche bedingen:

- Anlegen von Familienbüchern,
- Einbürgerungen,
- Staatsangehörigkeitsangelegenheiten und
- Namensänderungen.

Außerdem werden hier alle schriftlichen und telefonischen Anfragen - sowohl von außerhalb als auch von innerhalb des Rathauses - zentral angenommen, um den Publikumsverkehr im Großraumbüro nicht zu stören.

Die sieben Arbeitsplätze im Großraumbüro sind nach dem **Prinzip der "Allzuständigkeit"** organisiert, d.h. es gibt weder eine Zuständigkeitsaufteilung nach Sachgebieten noch nach Buchstabengruppen, vielmehr wird an jedem Arbeitsplatz alles erledigt.

Besucher müssen also lediglich nach einem freien Schreibtisch Ausschau halten. Ebenso ermöglicht diese Allzuständigkeit, daß nicht zu jeder Zeit jeder Arbeitsplatz besetzt sein muß.

Das **Aufgabenspektrum** im Großraumbüro umfaßt:

- Allgemeine Informationen über Zuständigkeiten in der Verwaltung
- An-, Ab- und Ummeldungen
- Anmeldungen für VHS-Kurse und zur Jugend-Musikschule
- Annahme von Altbatterien und Korken
- Annahme von Bankeinzugsermächtigungen
- Aufenthaltsbescheinigungen
- Ausgabe von Abfallfibeln, Sperrmüllkarten und gelben Säcken
- Ausgabe von Formularen für Kindergeld, BAFöG, Erziehungsgeld, Finanzamt u.a.
- Auskünfte und Bescheinigungen aus dem Melderegister
- Auskünfte und Bescheinigungen aus dem Gewerbezentralregister
- Ausstellung, Änderung und Berichtigung von Lohnsteuerkarten
- Ausstellung, Verlängerung und Änderung von Schwerbehindertenausweisen
- Ausstellung von Leichenpässen

- Bareinzahlungen
- Befreiung von Rundfunk-, Fernseh- und Telefongebühren
- Beglaubigungen
- Berechtigungsausweise für städtische Einrichtungen
- Fahrkartenverkauf für die Verkehrsbetriebe
- Fischereischeine
- Führungszeugnisse
- Hundesteuerangelegenheiten
- Informationen für Gäste, Besucher und Neubürger
- Kartenvorverkauf für kulturelle u.a. Veranstaltungen
- Kfz-Abmeldungen
- Müllgefäße: An-, Ab- und Ummeldungen
- Parkberechtigungsausweise für Schwerbehinderte
- Personalausweise und Kinderausweise
- Reisepässe
- Untersuchungsberechtigungen nach dem Jugendarbeitsschutzgesetz
- Verkauf von Müllsäcken
- Verkauf von Stadtplänen, Radwanderkarten, Stadt-Bildbänden etc.
- Wehrerfassung und Unterhaltssicherung.

Personal und Technikausstattung

Die Verlagerung von Zuständigkeiten aus den Fachämtern auf das Bürgerbüro führte rechnerisch zu einem **Personalmehrbedarf** von 1,4 Stellen. Aufgestockt wurde das Personal allerdings lediglich um eine Stelle, die nicht neugeschaffen, sondern nur innerhalb des Hauses verlagert wurde. Eine Personalreduzierung in den Fachämtern konnte nicht erfolgen, da die abgegebenen Aufgaben jeweils nur einen sehr kleinen Arbeitsumfang hatten.

Die sieben Stellen im Großraumbüro sind - wie schon vorher im Personenstandsamt - nach BAT VIb bzw. A6 ausgewiesen. Bis zu einer geplanten neuen Arbeitsplatzbewertung erhalten diese Beschäftigten eine widerrufliche, **außertarifliche Zulage** in Höhe von zwei Lebensaltersstufen. Der Sachgebietsleiter ist in A11, die Bürgerbüro-Leiterin in A13 eingruppiert.

Die **Anwesenheit** der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter während der vorgesehenen Öffnungszeiten wird im Rahmen der Gleitzeitregelung der Stadtverwaltung und abhängig vom Publikumsandrang selbständig durch Absprache innerhalb des Bürgerbüros geregelt.

Alle Stellen im Bürgerbüro sind mit **Bildschirmarbeitsplätzen** ausgestattet. Für die sieben Terminals im Großraumbüro stehen vier Laser-Drucker zur Verfügung.

In Bergkamen wird die **Datenverarbeitung** autonom mit einer IBM AS/400 und einer verbundenen AS/36 durchgeführt. Das Rathaus wurde vor kurzem komplett neu verkabelt; angeschlossen sind z.Z. insgesamt ca. 200 Terminals. Ergänzt wird das System durch 16 - ebenfalls mit dem Zentralrechner vernetzte - PCs für Sonderbereiche, wie z.B. die Stadtbücherei und Nutzung von Online-Diensten.

Die im Bereich des Bürgerbüros eingesetzte **AS/400-Software** umfaßt ein **Einwohnerprogramm** mit integriertem Einwohnertextsystem und Kurzauskunftsverfahren, auf das mittlerweile fast alle Stadtämter zugreifen. Dieses Programm deckt den gesamten Bereich des klassischen Einwohnermeldeamtes ab, so i.w.

- Erstellung von Personalausweis- und Reisepaßanträgen
- Ausdruck von vorläufigen Personalausweisen und Kinderausweisen
- Führungszeugnisanträge
- Gewerbezentralregistrauskunftsanträge
- Untersuchungsberechtigungsscheine

- Aufenthalts- und Meldebescheinigungen
- Wahlbenachrichtigungen
- Wehrerfassung
- Lohnsteuerkarten
- Erfassung und Verarbeitung von Einwohnerdaten, inkl. Rückmeldungen, Anforderungen von Familienbüchern etc., zuzüglich Statistikauswertungen und Datenträgeraustausche
- Textverarbeitung mit Archiv- und Recherchefunktion
- Kassenprogramm - barer Zahlungsverkehr -
- Verschiedene Kleinanwendungen, wie
- Listenführung bezüglich Kfz-Abmeldungen
- Verlängerung von Schwerbehindertenausweisen
- Hundesteuermarken
- Fischereischeine
- Parkberechtigungen für Schwerbehinderte
- Kalenderprogramm und Verzeichnisse, insb. das Telefon- und Raumverzeichnis des Rathauses
- Kurzauskunft aus dem Bereich des Sozialamtes
- Ratsinformationssystem
- Informationsauskunft über Öffnungszeiten und Telefonnummern der wichtigsten Behörden.

Hinzu kommt das PC-basierte *Standesamtsprogramm* "autista".

Weiterentwicklung und Fazit

Ein halbes Jahr nach Eröffnung wurde eine *Umfrage* unter den Besuchern des Bürgerbüros durchgeführt. Ermittelt werden sollte die Zufriedenheit mit dem jetzigen Angebot, Änderungswünsche bezüglich Öffnungszeiten und Leistungsspektrum, Verbesserungsvorschläge usw. Die Ergebnisse der Befragung zeigten durchgängig eine breite, positive Zustimmung zur erfolgten Veränderung und eine hohe Zufriedenheit mit der gewählten Konzeption.

Umgesetzt wurde inzwischen die Idee, dezente *Hintergrundmusik* abzuspielen. Dies soll - neben dem Schaffen einer freundlichen Atmosphäre - das Mithören von Gesprächen durch Wartende erschweren. Nach Diskussion mit den Beschäftigten und dem Personalrat und einer halbjährigen Erprobungsphase wird seit Mitte 1997 eine zusätzliche Öffnungszeit des Bürgerbüros jeden Samstagvormittag zwischen 10 und 12 Uhr angeboten. Ebenso werden auch - gegen eine zusätzliche Gebühr - am Samstag Standesamts-Trauungen durchgeführt. Beide zusätzlichen *Samstagsangebote* werden von der Bevölkerung gut angenommen.

Überlegt wird zur Zeit die Aufstellung eines interaktiven *Info-Terminals* zur direkten Benutzung durch die Besucher.

Das Bürgerbüro ist sicherlich nicht als Bergkamener Erfindung anzusehen, da "Bürgerämter" schon seit längerem in einigen Kommunalverwaltungen bestehen. Öffnungszeiten, Umfang des Leistungsangebotes, Allzuständigkeit der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sowie konsequenter Einsatz der Datenverarbeitung heben das Bürgerbüro in Bergkamen jedoch gegenüber vergleichbaren Einrichtungen hervor.

Bereits wenige Monate nach Eröffnung konnte festgestellt werden, daß sich das Bürgerbüro als Mittel zur Verbesserung von Bürgernähe, Kundenorientierung und Dienstleistungsfunktion der Stadtverwaltung bewährt hat. Die durch die zentrale Aufgabenbündelung geschaffene Möglichkeit für die Bevölkerung, eine große Zahl von "Laufgeschäften" und einfachen Verwaltungsangelegenheiten an einer einzigen, gut erreichbaren Stelle zu erledigen- sozusagen das "*Rathaus der kurzen Wege*" - , hat die Bürgerfreundlichkeit der städtischen Verwaltung erkennbar erhöht.

Aufgabenbestand, Arbeitsweise und Erscheinungsbild des Bürgerbüros dürfen allerdings nicht statisch verstanden werden, sondern haben sich kontinuierlich den Wünschen und Bedürfnissen der Bürgerinnen

und Bürger anzupassen. Mitdenken, Einfallsreichtum und Initiative der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dabei besonders gefordert.