

<b>Vorlage</b>	
Federführende Dienststelle: Presse- und Informationsbüro Beteiligte Dienststelle/n: Co-Dezernat Dezernat I Dezernat V Fachbereich Personal und Organisation	Vorlage-Nr: B 13/0003/WP15 Status: öffentlich AZ: Datum: 16.07.2008 Verfasser: Paul Heesel
<b>Neue und verbesserte Dienstleistungen im Aachener BürgerDialog</b>	
Beratungsfolge:	TOP: __
Datum	Gremium
13.08.2008	Hauptausschuss
	Kompetenz
	Anhörung/Empfehlung

**Finanzielle Auswirkungen:**

Für die **Neugestaltung des städtischen Internetportals und der Online-Bürgerzeitung** fallen einmalige Kosten in Höhe von ca. 230.000 Euro an, die aus Mitteln des IT-Managements (Produkt: IT-Management / 010.100.010) und des Presseamtes (Produkt: Presse- und Öffentlichkeitsarbeit / 010.070.010) finanziert werden.

Für die **Online-Bürgerzeitung** fallen jährliche Kosten von 20.000 Euro an. Für die ergänzende Veröffentlichung im Super-Sonntag fallen Kosten pro Ausgabe in Höhe von 7.630 Euro an, die über den Etat des Presseamtes (Produkt: Presse- und Öffentlichkeitsarbeit / 010.070.010) finanziert werden.

**Beschlussvorschlag:**

Der Hauptausschuss nimmt die empfohlenen Maßnahmen der Verwaltung zustimmend zur Kenntnis. Die Ratsanträge der CDU-Fraktion im Rat der Stadt Aachen vom 24.04. und 05.05.2008 sind hiermit behandelt.

(Dr. Linden)

## **Erläuterungen:**

Aufgrund eines Antrags vom 23. Februar 2007 der Fraktionen von SPD und Grüne im Rat der Stadt Aachen wurde die Verwaltung beauftragt, eine repräsentative Befragung der Bürgerinnen und Bürger zur „Verbesserung der Kommunikation mit der Bürgerschaft“ durchzuführen.

Der Hauptausschuss beschloss am 22. August 2007 mit Mehrheit, die von der Verwaltung vorbereitete Bürgerbefragung durch das Institut „Synergie 2“ von Herrn Dr. Rainer Bovelet wissenschaftlich begleiten und auswerten zu lassen. Die Befragung fand zwischen dem 22. September und 30. Oktober 2007 statt.

Dr. Rainer Bovelet stellte die Ergebnisse der Befragung am 12. März 2008 im Hauptausschuss vor. Der Hauptausschuss beschloss, die Handlungsempfehlungen als Grundlage für die Beratungen einer interfraktionellen Arbeitsgruppe in ein Diskussionspapier einzubringen. Dieses Papier wurde von Co-Dezernat I erstellt.

Die interfraktionelle Arbeitsgruppe tagte gemeinsam mit Vertretern der Verwaltung am 28. April 2008. Aufgrund dieses Gespräches werden folgende prioritäre Maßnahmen empfohlen.

## **Online-Bürgerzeitung**

Die Stadt Aachen gibt eine Online-Bürgerzeitung heraus. Die Bürgerzeitung ist ein eigener Bereich auf [www.aachen.de](http://www.aachen.de) für die Zielgruppe "Bürgerinnen und Bürger der Stadt Aachen". Sie ist über die Startseite und eine eigene Internetadresse ([www.aachen.de/buergerzeitung](http://www.aachen.de/buergerzeitung)) erreichbar.

Die Bürgerzeitung zeichnet sich durch eine benutzerfreundliche Aufmachung aus. Die Informationen werden mit Hilfe von guten Texten, Fotos und Grafiken anschaulich dargestellt. Die Bürgerzeitung ist über Links mit den anderen Bereichen von [aachen.de](http://aachen.de) verbunden.

Ziel der Bürgerzeitung ist es, Bürgerinnen und Bürgern die aktuellen Schwerpunkte der Arbeit in Rat und Verwaltung zu vermitteln; für kommunalpolitische Themen zu interessieren, Hintergründe und Zusammenhänge zu erläutern und Dialogmöglichkeiten anzubieten.

Dabei sieht die Online-Bürgerzeitung optisch nicht aus, wie eine gedruckte Zeitung, sondern sie nutzt internetspezifische Dialog-Möglichkeiten wie Umfragen, Kommentare, Foren und Verlinkung.

Zur Bürgerzeitung wird ein E-Mail-Newsletter angeboten. So können sich Bürgerinnen und Bürger leicht über Neuigkeiten informieren.

Im Rahmen der Online-Bürgerzeitung werden verschiedene interaktive Möglichkeiten geboten, zu kommunalpolitischen Themen Stellung zu nehmen. Die einfachste Variante ist dabei die **Online-Umfrage**, bei der zu einem Thema vorgegebene Antwortmöglichkeiten angeboten werden. Diese Form der Interaktion ermöglicht es auch jenen Bürgern sich zu beteiligen, die sich nicht in Kommentaren oder Foren ausführlich äußern möchten.

Über ein **Kontaktformular** können allgemeine Anregungen an die Verwaltung geschickt werden.

Mit einer "**Kommentar-Funktion**" können einzelne Meldungen von den Bürgerinnen und Bürgern online kommentiert werden.

Zu einzelnen Themen werden **Online-Foren** eingerichtet, die von der Online-Redaktion der Stadt Aachen moderiert werden. Die Themen von Foren und Umfragen werden mit dem Verwaltungsvorstand abgestimmt.

Die Beiträge der Bürgerinnen und Bürger in Kontaktformularen, Kommentaren und Foren werden den Ratsfraktionen und den Dienststellen in übersichtlicher Form präsentiert, so dass sie bei der Entscheidungsfindung berücksichtigt werden können.

Für die Online-Bürgerzeitung fallen Kosten in folgenden Bereichen an:

- Software für Forum, Kommentar-Funktion und Umfrage-Tool
- Honorare für Newsletter-Layout, Grafiken, Flash-Animationen, Fotos, Texte

Für die technische Infrastruktur (Contentmanagementsystem, Provider, Newsletter) fallen keine zusätzlichen Kosten an, da das vorhandene System ([www.aachen.de](http://www.aachen.de)) genutzt werden kann.

### **Regelmäßige Veröffentlichung im "Super Sonntag"**

Da nur ein Teil der Bürgerinnen und Bürger über das Internet zu erreichen ist, wird die Online-Bürgerzeitung durch eine regelmäßige Veröffentlichung der Stadt Aachen im "Super-Sonntag" ergänzt. Über den "Super-Sonntag" werden alle Haushalte in Aachen erreicht und kommunalpolitische Themen lassen sich großzügig und leserfreundlich präsentieren.

Auf dieser Seite werden die aktuellen kommunalpolitischen Themen kurz angetextet und auf weiterführende Informationen in der Online-Bürgerzeitung, in Rat- und Ausschusssitzungen und sonstige Veranstaltungen (wie z.B. Bürgeranhörungen in Bebauungsplanverfahren) hingewiesen.

### **Neugestaltung von [www.aachen.de](http://www.aachen.de)**

Das städtische Internetportal unter [www.aachen.de](http://www.aachen.de) wird zurzeit benutzerfreundlich neu gestaltet, um zukünftig die Anforderungen der BITV NRW (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung Nordrhein-Westfalen) zu erfüllen. Gemeinsam mit der renommierten Webagentur Seitenbau GmbH (Konstanz, Köln, siehe [www.seitenbau.de](http://www.seitenbau.de)) hat die Online-Redaktion ein Konzept für den Relaunch erarbeitet. Die Seitenbau GmbH hat auch das Design und eine barrierefreie Programmierung entwickelt.

Der Fachbereich Personal und Organisation / die regio iT sind verantwortlich für den organisatorischen/technischen Aufbau der neu gestalteten Internetseiten im Contentmanagementsystem der Stadt und den technischen Support im laufenden Betrieb von [www.aachen.de](http://www.aachen.de). Die neue Seite wird voraussichtlich im März 2009 online gehen.

Die benutzerfreundliche Präsentation des umfangreichen Informationsangebotes der Stadt im Internet

(rund 10.000 Seiten) steht bei der Neugestaltung an erster Stelle. Interaktive und spielerische Elemente sorgen für eine höhere Akzeptanz bei jüngeren Bürgerinnen und Bürgern. In dem Zusammenhang wird auch Kontakt aufgenommen mit dem Fachbereich Informatik der RWTH, um dessen Know-How für aachen.de zu nutzen.

Die Dienstleistungen der Stadtverwaltung unter Stadtverwaltung A-Z werden nach Lebenslagen sortiert angeboten und die Formulare übersichtlicher präsentiert.

### **Ausbau des E-Government-Angebotes**

Das E-Government-Angebot auf [www.aachen.de](http://www.aachen.de) wird zügig ausgebaut. In der Planung sind derzeit Anwendungen wie die Anforderung von Urkunden im Standesamt, Benachrichtigung per SMS in Terminangelegenheiten (z.B. Mülltonnen-Erinnerungsservice), Auskünfte aus dem Melderegister, Gewerbeauskunft online, Kita- und Schulanmeldungen online.

Kurzfristig werden zusätzlich solche Dienste angeboten, die sich über Online-Formulare realisieren lassen (z.B. Lohnsteuerkarten anfordern, Beantragung von Sondernutzungen, An- und Abmeldung von Hunden, Bestellung von Karten, Meldung von Straßenschäden, Terminvereinbarungen).

Desweiteren werden die Dienstleistungen der Stadtverwaltung systematisch daraufhin geprüft, ob sie sich auch online anbieten lassen.

### **Werbung für [www.aachen.de](http://www.aachen.de) und die Bürgerzeitung**

Der neue Internetauftritt einschließlich der neuen Bürgerzeitung wird durch eine Werbekampagne bekannt gemacht.

### **Unterrichtseinheiten in Schulen zur kommunalen Demokratie**

Das Co-Dezernat I ist im Gespräch mit der Bertelsmann-Stiftung, um sinnvolle und nachhaltige Projekte zur Vermittlung kommunaler Demokratie in Schulen zu identifizieren. Ein erstes Abstimmungsgespräch findet am 1. September 2008 bei der Bertelsmann-Stiftung in Gütersloh statt.

In dem Zusammenhang ist auch das Projekt zur Entwicklung eines kommunalen Partizipationsprojektes für Kinder und Jugendliche von Bedeutung, das zurzeit unter der Leitung von Frau Tiltmann vom Fachbereich Kinder, Jugend und Schule durchgeführt wird.

### **Verbesserung des Beschwerde-/ Reaktionsmanagements**

Beschwerden und Anregungen der Bürger laufen in nahezu allen Dienststellen der Verwaltung ein. Eine vollständige Zentralisierung ist daher nicht machbar und aus Bürgersicht auch nicht sinnvoll.

Die dezentrale „möglichst unbürokratische“ Organisation des Umgangs mit Beschwerden und Anregungen sollte beibehalten werden, da sie den Einsatz von Ressourcen in der Verwaltung schont. Folgende Maßnahmen sollen das Beschwerdemanagement oder besser ausgedrückt das Reaktionsmanagement in der Stadtverwaltung verbessern.

### **Klärungsstelle**

Eine zentrale Rolle beim Beschwerdemanagement spielt die Klärungsstelle. Die Klärungsstelle ist 1995 zur Entlastung des Bürger- und Beschwerdeausschusses eingerichtet worden. Die Klärungsstelle hat mittlerweile auch die Aufgabenbereiche des Bürgerbeauftragten übernommen und führt heute die Bezeichnung „Bürgerbüro und Klärungsstelle“. Sie ist mit Herrn Dupont und Frau Willems besetzt. Oberbürgermeister, Fraktionen und Call Aachen leiten Beschwerden an die Klärungsstelle weiter. In ca. 80 Prozent der Fälle können die Anliegen in Beschwerden zur Zufriedenheit der Bürger geklärt werden. In den Fällen, wo die Klärungsstelle nicht im Sinne des Bürgers vermitteln kann, ist sie ebenfalls wichtiger Ansprechpartner, um Verständnis für Vorgehensweise und Entscheidungen der Verwaltung zu wecken.

Um die Arbeit der Klärungsstelle weiter zu optimieren, wird die Internetseite der Klärungsstelle auf aachen.de ausgebaut und um ein Formular ergänzt, mit dem Beschwerden und Anregungen online an die Klärungsstelle geschickt werden können.

Außerdem soll die bisherige Bezeichnung "Klärungsstelle und Bürgerbüro" in "Klärungsstelle" geändert werden, da die Bezeichnung oft zu Verwechslungen mit dem "Bürgerservice" führt.

### ***Bürger- und Beschwerdeausschuss***

Der Bürger- und Beschwerdeausschuss, der sich mit Anregungen und Beschwerden befasst, tagte in der vergangenen 14. Legislaturperiode 22-mal, in der 15. Periode bisher 12-mal. Der Ausschuss tagt nur selten, weil wenige Anträge vorliegen. Offizielle Anträge nach § 24 GO werden durch die Klärungsstelle ohne politische Beratung bearbeitet. Weiterhin werden viele Anträge gar nicht erst gestellt, da die Probleme in persönlichen Gesprächen mit der Klärungsstelle gelöst werden können.

Durch das Tagungsintervall des Bürger- und Beschwerdeausschusses (vier Sitzungen pro Jahr) bleiben Anträge unverhältnismäßig lange „liegen“. Oberbürgermeister und Ratsfraktionen suchen eine bürgerfreundlichere Regelung für den Bürger- und Beschwerdeausschuss.

### ***Aachener Stadtbetrieb***

Da es im Zusammenhang mit Abfallfragen besonders häufig zu Rückfragen der Bürger kommt, wird auf den Internetseiten des Aachener Stadtbetriebs ein Kontaktformular installiert, um dem Stadtbetrieb online Anfragen, Anregungen und Beschwerden zukommen zu lassen.

### ***Telefonische Erreichbarkeit der Stadtverwaltung und der einzelnen Dienststellen***

Mit der Einrichtung des Servicecenters Call Aachen hat die Stadt Aachen die telefonische Erreichbarkeit deutlich verbessert. 2007 erreichten 91,83 % der Anrufer das Servicecenter beim ersten Versuch (montags bis freitags von 7 bis 18.00 Uhr). 81,46% der insgesamt 440.000 eingehenden Anrufe wurden innerhalb von 20 Sekunden bearbeitet.

Call Aachen ist damit auch in Sachen "Beschwerden" ein wichtiger Ansprechpartner geworden. Viele Beschwerden können hier aufgefangen und geklärt werden. Sachverhalte, die nicht geklärt werden können, werden an die Klärungsstelle und die Dienststellen weitergegeben.

Wie gut die Erreichbarkeit ist, wenn Bürger direkt die Mitarbeiter in den Dienststellen anrufen, kann technisch nicht ermittelt werden.

Damit die Dienststellen in Zukunft besser zu erreichen sind und somit weniger Beschwerden diesbezüglich ausgelöst werden, werden folgende Maßnahmen empfohlen:

- Alle Fachbereiche führen elektronisch den Abwesenheitskalender, der von Call Aachen einzusehen ist. Kann ein Mitarbeiter nicht erreicht werden, informiert Call Aachen über die Dauer der Abwesenheit, die ihm bekannt zu machende Vertretung oder vermittelt bei Bedarf das Anliegen des Bürgers per E-Mail an den zuständigen Mitarbeiter weiter.
- Damit direkte Anrufe bei den Dienststellen nicht ins Leere laufen, wird für alle Dienststellen geregelt, bei Abwesenheiten auf einen Vertreter, einen Anrufbeantworter oder auf Call Aachen weiterzuleiten. Bürger, die den zuständigen Sachbearbeiter telefonisch nicht erreichen, werden zurückgerufen.

### ***Beschwerden und Anregungen: Formular auf aachen.de***

Auf [www.aachen.de](http://www.aachen.de) wird ein Online-Formular für Beschwerden und Anregungen eingestellt.

### ***Optimierung und Standardisierung der Prozesse im Beschwerde/ Reaktionsmanagement***

Die Verwaltung gestaltet die internen Prozesse zur Bearbeitung der Online-Eingänge auf den Internetseiten des Aachener Stadtbetriebes, der Klärungsstelle und auf [www.aachen.de](http://www.aachen.de) möglichst mit weiterer Technikunterstützung im Sinne des e-governments. Dem Bürger der nicht über Internet seine Beschwerde oder Anregung einreichen kann, wird möglich sein, bei Anruf von Call Aachen, 432-0, dort das Online-Formular in seinem Namen ausfüllen zu lassen. So wird auch bei anderem Zugang zur Verwaltung dieselbe Organisation der Prozessabläufe genutzt, was zur Qualitätssicherung des Reaktionsmanagements beiträgt.

## **Weitere Verbesserungen von Dienstleistungen für die Aachener Bürgerinnen und Bürger**

In den letzten Monaten hat die Verwaltung in den publikumsintensiven Bereichen des Bürgerservice im Verwaltungsgebäude Katschhof und in der Einwohnermeldeabteilung des Verwaltungsgebäudes Bahnhofplatz die Dienstleistungen weiter ausgebaut und parallelisiert. Daneben wird die Verwaltung mittelfristig die Umsetzung angehen, in den Eingangsbereichen der hoch publikumsfrequentierten Verwaltungsgebäude das städtische Online-Dienstleistungsangebot, soweit möglich und sinnvoll, über Terminals den Bürgerinnen und Bürgern verfügbar zu machen.

## **Ratsanträge der CDU-Fraktion im Rat der Stadt Aachen**

### ***Ratsantrag vom 24.04.2008***

*„Die CDU-Fraktion beantragt, dass die Stadtverwaltung die über den Aachener Stadtbetrieb angebotene Möglichkeit, Ideen und Beschwerden online über ein entsprechendes Formular zu äußern, über einen Link auf der Eingangsseite der städtischen Homepage ([www.aachen.de](http://www.aachen.de)) unmittelbar zugänglich macht.*

*Darüber hinaus sollte die Seite „SOS! Ideen und Beschwerden online“ dergestalt überarbeitet werden, dass die Vorgaben zu Tatbeständen die Meldung erleichtern“*

Inwiefern die eingesetzte Beschwerdemanagement Software **Sei Ohne Sorge** von global consulting partners weiterhin eingesetzt wird, bleibt der gesamtstädtischen Optimierung der Online-Kontakte zum Beschwerde- bzw. Reaktionsmanagement vorbehalten. Die Vorschläge des Ratsantrages zum Inhalt des Kontaktformulars werden durch die Verwaltung mit berücksichtigt. Die Umsetzung ist bis Ende 2008 vorgesehen.

***Ratsantrag vom 05.05.2008***

*„Die CDU-Fraktion beantragt, dass die Stadtverwaltung den Online-Service verbessert, indem –wie in dem unteren Beispiel aufgeführt- typische Bürgeranliegen bzw. Sachverhalte mit schlüssigen Begriffen bezeichnet und in einer Linkliste aufgeführt werden sowie die notwendigen Behördengänge und benötigten Formulare auf den Links hinterlegt werden.“*

Die Vorschläge des Ratsantrages fließen in die Überlegungen zur Neugestaltung des städtischen Internetportals ein.