

23. September 2005

"Reform dient der Zufriedenheit der Bürger mit ihrer Stadt"

Ziel einer Stadtverwaltung ohne bürokratische Hürden näher gekommen

Braunschweig. „Das ganzheitliche Konzept der Braunschweiger Stadtverwaltung bei der Verwaltungsreform hat sich als erfolgreich erwiesen“, erklärte Oberbürgermeister Dr. Gert Hoffmann. Die eine oder andere Großstadt sei zwar möglicherweise bei einzelnen Themen weiter als Braunschweig, in der Gesamtheit des Reformfortschritts nehme es Braunschweig aber mit jeder anderen deutschen Stadt auf. Dies sei um so bemerkenswerter, ergänzte der für Organisation und Personal zuständige Erste Stadtrat Dr. Udo Kuhlmann, da die Verwaltungsreform in Braunschweig fast vollständig von den Mitarbeitern der Stadtverwaltung ohne externe Beratung erarbeitet wurde. Das gelte besonders für die Aufbauorganisation und die flächendeckende Ausstattung mit moderner Informationstechnologie.

„Bei der Verwaltungsreform handelt es sich um mehr als die Bewältigung eines internen Organisationsproblems“, betonte der OB. „Es geht darum, eine größere Bürgernähe zu entwickeln, Bürokratie abzubauen, zu schnelleren Entscheidungen zu kommen und dadurch sparsamer mit Steuergeldern umzugehen.“ Die Organisation der Verwaltung, die Effizienz mit der sie arbeitet, sowie ein in vielen Bereichen neues Selbstverständnis als Dienstleister wirkten sich bei Bürgern, bei der Wirtschaft ganz unmittelbar auf den Grad der Zufriedenheit mit ‚ihrer‘ Verwaltung aus.

Sicher sei, daß die Stadt ihr Verhältnis zur Wirtschaft verbessert habe. Das habe das in die Braunschweiger Verwaltungsreform neu eingeführte Instrument der Befragung gezeigt: Rund 500 Braunschweiger Unternehmen hatten der Stadt vor wenigen Monaten in einem Telefoninterviews eines Marktforschungsinstituts attestiert, daß ihre Anstrengungen um Bürokratieabbau und mehr Bürgerfreundlichkeit Früchte trügen. Mit der Privatisierung ursprünglich städtischer Aufgaben sei es außerdem gelungen, Verwaltung und Wirtschaft enger zu vernetzen. Beispiele sind die Braunschweig Zukunft GmbH oder die Braunschweig Stadtmarketing GmbH.

Derzeit laufe eine Bürgerumfrage, um die Zufriedenheit mit Serviceangeboten und den Öffnungszeiten festzustellen. „Mit Befragungen werden die Arbeit der Verwaltung immer wieder neu auf den Prüfstand gestellt und die Bürgerinnen und Bürger an der Reform beteiligt. Ohne ihre Hinweise sind Schwachpunkte kaum festzustellen. Wir brauchen diese Anregungen für eine Stadtverwaltung ohne bürokratische Hürden“, sagte Hoffmann. Deshalb sei ihm das Ideen- und Beschwerdemanagement – ebenfalls eine Neuerung der Verwaltungsreform, das er sich sofort nach Amtsantritt persönlich unterstellt habe - auch so wichtig.

„Eine gelungene Verwaltungsreform zeigt sich immer dann, wenn Bürger und Wirtschaft schneller zum Ziel kommen“, sagte Hoffmann. Dies sei der Fall, wenn im nächsten Jahr ein im Aufbau befindliches Call Center die gesamte Verwaltung abdeckt. Mit dieser modernen Kommunikationsform würden dann rund 70 Prozent aller eingehenden Anrufe sofort beantwortet. Schon jetzt arbeite das Call Center erfolgreich für publikumsintensive Bereiche wie die Abteilung Bürgerangelegenheiten und die Straßenverkehrsabteilung.

Weniger spektakulär nach außen, aber eine Revolution innerhalb der Verwaltung bedeutet die zum 1. Januar 2008 geplante Einführung des Neuen Kommunalen Rechnungswesens (NKR) mit doppelter Buchführung, die seit einiger Zeit vorbereitet wird. Zusammen mit dem Controlling hat die Stadt dann einen echten Überblick über ihre Kosten. „Dann erhalten wir endlich aussagekräftige konsolidierte Bilanzen für den Gesamtkonzern und können Entscheidungen noch stärker unter betriebswirtschaftlichen Aspekten treffen“, unterstrich Hoffmann.

Große Chancen einer weiteren Effizienzsteigerung eröffnet das Internet. Dessen Nutzer erwarten immer häufiger, einen Behördengang vom heimischen PC aus erledigen zu können. „Diese wachsenden Ansprüche wollen wir gern erfüllen. Derzeit wird geprüft, wie wir unser Angebot an E-Government-

Dienstleistungen ausweiten können – etwa bei Melderegisterauskünften oder bei Baugenehmigungsverfahren“, führte Dr. Udo Kuhlmann aus.

Das Fundament für diese bürgerfreundlichen Veränderungen wurde Anfang 2002 gelegt, als 41 Ämter, Institute und Referate zu inzwischen noch 13 Fachbereichen und 10 Referaten zusammengefaßt wurden. „Dieser radikale Schnitt hat die Verwaltung leistungsfähiger gemacht. Hierarchien wurden so abgebaut und Verwaltungswege verkürzt“, beschreibt der Personaldezernent das Resultat. So sei beispielsweise das Stadtplanungsamt mit drei Ämtern, dem Amt für Geoinformation, dem Bauordnungsamt und dem Umweltamt, zum Fachbereich 61 Stadtplanung und Umweltschutz verschmolzen.

Stadt Braunschweig - Pressestelle - Platz der Deutschen Einheit 1 - 38100 Braunschweig
Pressesprecher: Jürgen Sperber
Telefon (0531) 4 70-3773, Telefax: (0531) 470-2903, 2994
Internet: <http://www.braunschweig.de/> - Email: pressestelle@braunschweig.de