



Aus dem Inhalt:

- Schwerpunkt: KFZ-Zulassung
- Startschuss für Breitbandinitiative im Hochsauerlandkreis
- Touristische Potenziale im Kreis Wesel

Bürgermeisterinnen und Bürgermeister in den Kreistag?



Das Kommunalwahlgesetz sieht bisher vor, dass Bürgermeisterinnen und Bürgermeister einer kreisangehörigen Stadt oder Gemeinde nicht gleichzeitig dem Kreistag ihres Kreises angehören können. Der Referentenentwurf zur Änderung des Kommunalwahlgesetzes soll künftig die Möglichkeit eröffnen, dass Bürgermeister auch Mitglied des Kreistages ihres Kreises werden können.

Erfahrungen aus anderen Bundesländern, die zum Beispiel wie Baden-Württemberg die Mitgliedschaft von hauptamtlichen Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern in den Kreistagen ermöglichen, zeigen indessen, dass dadurch das politische System auf der Kreisebene nachteilig verändert wird:

So besetzen in den Kreistagen in Baden-Württemberg die hauptamtlichen Bürgermeisterinnen und Bürgermeister 20 bis 25 Prozent der Sitze, in den Verwaltungsausschüssen (vergleichbar den nordrhein-westfälischen Kreisausschüssen) sogar bis zu 90 Prozent und stellen fast alle Fraktionsvorsitzenden. Die hauptamtlichen Bürgermeisterinnen und Bürgermeister stützen sich für ihre Tätigkeit in den Kreistagen auf ihre Verwaltung. Es besteht damit ein erhebliches Ungleichgewicht zwischen diesen Kreistagsmitgliedern und anderen Kreistagsmitgliedern, die ausschließlich ehrenamtlich ihre Tätigkeit wahrnehmen. Ein breites bürgerschaftliches Engagement auf Kreisebene, das sich auch in der Mitgliedschaft im Kreistag ausdrückt, wird gefährdet. Zu befürchten ist eine Kreistagsmitgliedschaft erster und zweiter Klasse mit allen daraus erwachsenden Problemen.

Ein Kreistagsmitglied ist gehalten, bei seinen Entscheidungen neben den Bedürfnissen der einzelnen Städte und Gemeinden auch die Gesamtsituation im Kreisgebiet zu berücksichtigen. Dazu gehört insbesondere auch, zu einem Ausgleich zwischen den einzelnen Gemeinden beizutragen (Ausgleichs- und Ergänzungsfunktion der Kreise). Eine Mitgliedschaft hauptamtlicher Bürgermeisterinnen und Bürgermeister hat zur Folge, dass diese Ausgleichs- und Ergänzungsfunktion zum Wohl der Gesamtheit der Gemeinden zugunsten einer an partikularen Interessenlagen einzelner Gemeinden orientierten Betrachtungsweise zurücktritt. Dies geht insbesondere zu Lasten der wirtschaftsschwächeren Städte und Gemeinden, die auf die Ausgleichsfunktion des Kreises besonders angewiesen sind.

Durch eine Mitgliedschaft von hauptamtlichen Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, die ihr Kreistagsmandat vorwiegend aus der Perspektive der Interessenlage ihrer Gemeinde definieren und ausfüllen, wird die Wahrnehmung von eigenständigen Kreisaufgaben, die sich nicht in der Ausgleichs- und Ergänzungsfunktion von Kreisen erschöpfen, an den Rand gedrängt. Die Kreise würden faktisch den Charakter eines Städtebundes erhalten, dem entgegen der im Grundgesetz für die Kreise verankerten Selbstverwaltungsgarantie keine oder nur noch in geringem Umfang eigenständige, nur oberhalb der Gemeindeebene wahrzunehmende Aufgaben zugestanden werden.

Diese negativen Wirkungen werden in Nordrhein-Westfalen wegen der besonderen Struktur und Größe der kreisangehörigen Gemeinden stärker als in den Bundesländern eintreten, in denen die den Kreisen angehörenden Gemeinden und Städte in aller Regel wesentlich kleiner und weniger leistungsfähig sind als in Nordrhein-Westfalen. Denn erfahrungsgemäß fördert die Tatsache, dass Städte und Gemeinden relativ klein und damit auch weniger leistungsfähig sind, das Verständnis und die Bereitschaft zu solidarischem Verhalten der kreisangehörigen Gemeinden untereinander sowie zur Einsicht, dass der Kreis anstelle der kreisangehörigen Städte und Gemeinden bestimmte Aufgaben wahrnehmen muss, um die Gleichheit der Lebensverhältnisse im kreisangehörigen Raum im Verhältnis zu den kreisfreien Städten gewährleisten zu können. Die Größe und die damit einhergehende stärkere Leistungsfähigkeit einer kreisangehörigen Stadt ist dagegen nicht selten mit Tendenzen verbunden, zu Lasten der Solidarität mit kleineren, nicht so leistungstarken kreisangehörigen Gemeinden, die Eigeninteressen der eigenen Stadt in den Vordergrund zu stellen.

Die Landesregierung ist daher gut beraten, wenn sie den Änderungsvorschlag des Referentenentwurfes überdenkt und es bei der bewährten gegenwärtigen Rechtslage belässt.

Dr. Martin Klein
Hauptgeschäftsführer
des Landkreistages Nordrhein-Westfalen



Liliencronstraße 14
40472 Düsseldorf
Postfach 33 03 30
40436 Düsseldorf
Telefon 02 11/9 65 08-0
Telefax 02 11/9 65 08-55
E-Mail: presse@lkt-nrw.de
Internet: www.lkt-nrw.de

Impressum

EILDienst – Monatszeitschrift
des Landkreistages
Nordrhein-Westfalen

Herausgeber:
Hauptgeschäftsführer
Dr. Martin Klein

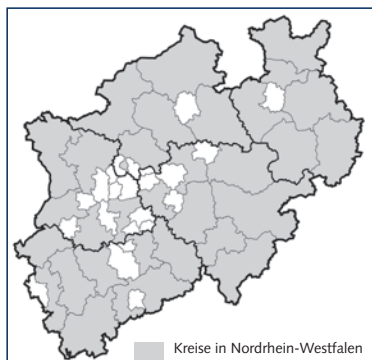
Redaktionsleitung:
Referent Boris Zaffarana

Redaktion:
Erster Beigeordneter
Franz-Josef Schumacher
Beigeordneter Markus Leßmann
Hauptreferentin Dr. Angela Faber
Hauptreferent Dr. Marco Kuhn
Referent Dr. Hans Lühmann
Hauptreferentin Dr. Christiane Rühl
Referentin Friederike Scholz

Redaktionsassistent:
Astrid Hälker, Monika Henke

Herstellung:
Druckerei und Verlag
Knipping GmbH, Birkenstraße 17,
40233 Düsseldorf

ISSN 1860-3319



Kreise in Nordrhein-Westfalen

Auf ein Wort

77

Aus dem Landkreistag

Vorstand des LKT NRW am 30. Januar 2007 in Düsseldorf 80

Medien-Spektrum:
Aktuelle Pressemitteilungen

Reform der Gemeindeordnung: Schwarzer Tag für die Kommunen und deren Unternehmen in Nordrhein-Westfalen 81

„Näher an den Menschen“ / Kreise bereit zur Übernahme von Aufgaben der Versorgungsverwaltung 81

Geplante Modernisierung des Bürgerfunks: Gewinn für alle 82

Schwerpunkt: Kfz-Zulassung

Die Kfz-Zulassung ist die Visitenkarte des Kreises 82

Kundendienst im Kreis Düren: Auch samstags wird gekratzt und gestempelt 85

Wenn der Ordnungsamtmann vier Mal klingelt 86

Kreis Euskirchen – eine Zulassungsstelle wandelt sich: Stets „Up-to-date“ und immer einen Schritt weiter sein! 87

Kfz-Zulassungsstellen des Kreises Höxter mit bürgerfreundlichen Öffnungszeiten: Kompetent, freundlich, schnell 90

Im Dienst der Kunden – Kfz-Zulassung in Lippe 92

Gemeinsam für die Bürgerinnen und Bürger mit den Städten Burscheid, Leichlingen, Overath und Rösrath: 2 Verwaltungen, 1 Service 95

Die Onlineangebote der Zulassungsstelle des Rhein-Erft-Kreises 96

Ein Bürgerbüro hinter der Eingangstür gleich links: Die Kreisverwaltung Unna bietet kompetenten Service und kurze Wege 98

Erfolgreiche Kundenbefragung „Darf's ein bisschen mehr sein?“ – Gute Ergebnisse für das Straßenverkehrsamt des Kreises Viersen 99

Vorbildlicher Kundenservice bei der Kreisverwaltung Wesel 102

Blitzender Mülleimer an Gefahrenpunkten 103

Im Fokus

Touristische Potenziale im Kreis Wesel 104

Kurznachrichten

Allgemeine Verwaltungsaufgaben

Startschuss für Breitband-Initiative 106

EILDienst

3/2007

Finanzen

Gemeindefinanzierungsgesetz 2007 – Verabschiedung im Landtag 107

Kultur

Rheinisches Archiv- und Museumsamt / Fortbildungszentrum Abtei
Brauweiler: Programm für Archive 2007 107

Heimatkalender Kreis Soest 2007 107

Soziales

Sozialleistungsbericht 2006 des Kreises Warendorf erschienen 107

Landesweite Aktionswochen „Demografischer Wandel – Die Stadt,
die Frauen und die Zukunft“ vom 05. bis 31. März 2007 107

Gesundheit

Landesberichterstattung Gesundheitsberufe NRW 2006 108

Bauwesen

Wohnungsmarktbericht 2006 108

Umweltschutz

40. ESSENER TAGUNG für Wasser- und Abfallwirtschaft vom
14. bis 16. März 2007 im Eurogress Aachen 108

Persönliches

Karsten Gebhardt neuer Präsident des KGNW 108

Einbanddecken und Stichwortverzeichnis 109

Hinweise auf Veröffentlichungen 109



Vorstand des LKT NRW am 30. Januar 2007 in Düsseldorf

Unter Vorsitz von Präsident Landrat Thomas Kubendorff, Kreis Steinfurt, trafen die Vorstandsmitglieder des LKT NRW zu ihrer Sitzung am 30. Januar 2007 in der NRW.Bank in Düsseldorf zusammen.

Die Vorstandsmitglieder befassten sich zunächst mit dem aktuellen Stand der Verwaltungsstrukturreform. Unter Berücksichtigung der von der Landesregierung bislang eingeleiteten Maßnahmen fiel die Zwischenbilanz der Vorstandsmitglieder eher ernüchternd aus. Zugleich wurde bekräftigt, dass sich für eine Reihe gegenwärtig staatlich wahrgenommener Aufgaben eine Kommunalisierung anbietet, die eine orts- und damit bürgernahe Verwaltung schafft, der sich die Kreise verpflichtet fühlen. Als Leitgedanke für die Verwaltungsstrukturreform wurde herausgestellt, dass Aufgaben auf der Ebene wahrgenommen werden, die so nah wie möglich am Bürger ist und eine optimale Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerledigung gewährleistet. In dem Zusammenhang wurde die Landesregierung dazu aufgerufen, die Reform der Versorgungsverwaltung voranzubringen und insbesondere die Aufgaben des Elterngeldes und des Schwerbehindertenrechts unter Wahrung des Konnexitätsprinzips den Kreisen zu übertragen. Betont wurde, dass eine solche Aufgabenverlagerung im Sinne der Beschäftigten, der Steuerzahler und vor allem der Eltern und der Menschen mit Behinderungen sei.

Auch die Verwaltungsstrukturreform im Umweltbereich, insbesondere die Aufteilung der genehmigungsbedürftigen Anlagen der 4. BImSchV nach dem Zaunprinzip war erneut Diskussionsgegenstand der Sitzung. Darüber hinaus setzte der Vorstand sich mit der Einführung einer neuen Gewässerordnung im Wasserbereich auseinander, die mit einer nicht nachzuvollziehenden Verlagerung von Zuständigkeiten auf das Land einhergehen werde.

Ein weiteres Thema waren die Referententwürfe zur Änderung der Kommunalverfassung und des Kommunalwahlgesetzes. Dass Bürgermeisterinnen und Bürgermeister zukünftig Mitglied eines Kreistages sein können, wurde kritisch erörtert. Darüber hinaus war Gegenstand der Beratungen, dass der Vorschlag, die Amtszeit der Landräte und Landrätinnen nicht auf acht, sondern auf sechs Jahre zu verlängern, nicht der mehrheitlich getroffenen Entscheidung des Vorstandes entspreche, eine Amtszeit von acht Jahren einzuführen. Der Vorstand beschloss, diese Entscheidung der Landesregierung zunächst zur Kenntnis zu nehmen und sich hierzu gegebenenfalls noch einmal im Verlauf des weiteren Gesetzgebungsverfahrens im Landtag detaillierter zu äußern.

Einhellig abgelehnt wurden die Vorschläge zur Einschränkung der wirtschaftlichen Betätigung der Kommunen. In dem Zusammenhang verständigte sich der Vorstand darauf, von einer Mitwirkung des Landkreistages an der Initiative Kommunalwirtschaft abzusehen. Zugleich wurde betont, dass es den Kreisen unbeschadet hiervon unbenommen bleibt, an einzelnen Aktivitäten zur möglichen Neuordnung der wirtschaftlichen Betätigung der Kommunen mitzuwirken.

Ferner diskutierten die Mitglieder des Vorstandes die aktuelle Entwicklung der kommunalen Finanzbelastung durch die Hartz-IV-Reform. Angesichts der jetzt bundesgesetzlich festgeschriebenen für NRW negativen neuen Verteilungsregelungen zur Beteiligung des Bundes an den kommunalen Unterkunftskosten, durch die nur Kommunen in Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg gegenüber dem restlichen Bundesgebiet finanziell begünstigt werden, betonten die Landräte nochmals einmütig die Bedeutung einer landesinternen Ausgleichsregelung. Sie unterstützten die Forderung an das Land, nun umgehend auf Basis der durch die Kommunaldatenerhebung seitens der Kommunen gelieferten Zahlen einen Verteilungsmechanismus für die Wohngeldersparnisse des Landes gesetzlich zu regeln, der in allen Kommunen zumindest Netto-Verluste durch die Hartz-IV-Reform sicher ausschließt. Eine entsprechende Regelung solle im Konsens auch mit den bisherigen „Gewinner-Kommunen“ angestrebt werden, müsse aber notfalls vom Land aus Gerechtigkeitsgründen auch ohne Zustimmung aller Betroffenen durchgesetzt werden.

Im zumindest indirekten Zusammenhang mit den Hartz-IV-Belastungen stand auch das nächste Thema der Vorstandssitzung, nämlich die Reform der zukünftigen Kindergartenfinanzierung in NRW. Schließlich hatte der Bund seinerzeit gefordert, die Kommunen sollten die – zumindest bei den NRW-Kreisen bis heute weitgehend ausgebliebenen, „Entlastungen“ durch die Hartz-IV-Reform für den Ausbau der Betreuungsangebote für unter dreijährige Kinder nutzen. Vor diesem Hintergrund ließen sich die Vorstandsmitglieder durch die Geschäftsstelle über den aktuellen Stand und den Verlauf des Gesetzgebungsverfahrens unterrichten. Dabei wurde deutlich, dass ein abstimmungsfähiger Vorschlag derzeit noch nicht absehbar sei. Der Gefahr, dass es durch zu hohe

Finanzierungspauschalen zu unververtretbaren Mehrbelastungen bei den Kommunen kommt, müsse aber auch angesichts des grundsätzlich befürworteten Ausbaus der U-3-Betreuung in jedem Fall entgegengetreten werden.

Im Anschluss diskutierte der Vorstand den aktuellen Stand der Novellierung des ÖPNV-Gesetzes NRW. Klärungsbedarf wurde vor allem hinsichtlich der für die Kreise besonders wichtigen Frage der künftigen SPNV-Aufgabenträgerschaft gesehen.

Weiterhin befasste sich der Vorstand mit den Ergebnissen der Umfrage der Geschäftsstelle des Landkreistages NRW zur Binnenmodernisierung in den Kreispolizeibehörden und zur Zusammenarbeit zwischen den Kreispolizeibehörden. Er richtete die Bitte an die Landratsbehörden, die die Aufgaben der Kreispolizeibehörde wahrnehmen, die Bemühungen zur Binnenmodernisierung und zur Kooperation der Kreispolizeibehörden untereinander bei der Wahrnehmung einzelner Aufgabengebiete intensiv fortzusetzen.

Überdies wurde über den Entwurf eines Rahmenvertrages zur Tagespflege beraten, der Vereinbarungen über den Inhalt und die weiteren Bedingungen von Pflegeleistungen für Tagespflegegäste enthält. Nach kurzer Diskussion stimmte der Vorstand dem vorgelegten Entwurf zu.

Besprochen wurde zudem eine Leistungstypbeschreibung Integrationshelfer für die individuelle Betreuung und Begleitung behinderter und von Behinderung bedrohter Schülerinnen und Schüler während des Schulbesuches. Der Vorstand des Landkreistages Nordrhein-Westfalen ging davon aus, dass im Rahmen der Neuordnung der Schulfinanzierung auch die Fragen von Zuständigkeit und Anforderungen für Integrationshelfer (individuelle Betreuung und Begleitung behinderter und von Behinderung bedrohter Schülerinnen und Schüler während des Schulbesuches) beantwortet werden müssen. Vorher sollten keine präjudizierenden Entscheidungen im Hinblick auf den Leistungstyp Integrationshelfer zum Landesrahmenvertrag gem. § 79 SGB XII getroffen werden. Eine Diskussion über die inhaltlich und hinsichtlich der Kostenfolgen kritisch zu bewertenden Standardfestsetzungen wurde ebenfalls vorläufig zurückgestellt.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 00.10.00

Medien-Spektrum: Aktuelle Pressemitteilungen

Reform der Gemeindeordnung: Schwarzer Tag für die Kommunen und deren Unternehmen in Nordrhein-Westfalen

Presseerklärung vom 23. Januar 2007

Von einem schwarzen Tag für die Kommunen und deren Unternehmen sprachen die kommunalen Spitzenverbände in NRW nach der heutigen Entscheidung des Kabinetts zur Verschärfung der rechtlichen Rahmenbedingungen der kommunalwirtschaftlichen Betätigung.

„Wenn dieser Kabinettsbeschluss Gesetz wird, bedeutet das für die kommunalen Unternehmen einen Tod auf Raten. Denn jedes Unternehmen gerät im Wettbewerb in die Hinterhand, wenn ihm die Entwicklungsmöglichkeiten beschnitten werden. Die Landesregierung muss wissen, dass die Kommunen in NRW diese Verschärfung nicht hinnehmen werden“, erklärten der Geschäftsführer des Städtetages NRW, Dr. Stephan Articus, der Hauptge-

schaftsführer des Landkreistages NRW, Dr. Martin Klein, und der Hauptgeschäftsführer des Städte- und Gemeindebundes NRW, Dr. Bernd Jürgen Schneider.

„Eine Beschränkung der kommunalen Wirtschaft, die ja der Daseinsvorsorge für alle Bürgerinnen und Bürger dient, bringt keinerlei Zugewinn an Effektivität“, warnen Articus, Klein und Schneider. Kommunale Unternehmen leisteten einen erheblichen Beitrag zur lokalen Wirtschaft und zur Wirtschaftsförderung. Ebenso seien kommunale Unternehmen wichtige und gefragte Arbeitgeber, die zudem eine Fülle von Ausbildungsplätzen bieten. Kommunale Unternehmen seien nicht Konkurrenten, sondern Partner des Mittelstandes. Sie investierten pro Jahr 1,4 Milliarden Euro, und dadurch seien in NRW gut 15.000 Beschäftigte vor allem im Handwerk jedes Jahr mit Aufträgen ausgelastet. Zudem werde der Wettbewerb durch das Vorhandensein kommunaler Anbieter stimuliert, machten die Geschäftsführer der kommunalen Spitzenverbände deutlich. Gerade in Sparten wie dem Energiemarkt,

der zur Konzentration und Monopolbildung neige, wirke sich die Aktivität der Stadtwerke preisdämpfend im Dienste der Endverbraucher aus.

Nicht zuletzt seien die Kommunen aufgrund ihrer schwierigen Finanzlage auf die Erträge ihrer Unternehmen angewiesen. „Nur so lassen sich viele Leistungen der Daseinsvorsorge auch langfristig in der von den Bürgerinnen und Bürgern erwarteten Qualität erbringen“, erklärten Articus, Klein und Schneider.

Das Angebot der Landesregierung, den bestehenden kommunalen Unternehmen Bestandsschutz zu gewähren, wiesen sie mit Nachdruck zurück. „Diese Beruhigungsspielle der Politik werden wir nicht schlucken. Ein bloßer Bestandsschutz vorhandener wirtschaftlicher Aktivitäten ohne Entwicklungsmöglichkeiten reicht nicht, da unternehmerischer Stillstand die kommunalen Unternehmen im Wettbewerb unweigerlich ins Abseits führen wird. Neue wirtschaftliche Aktivitäten einzuschränken, gefährdet deshalb auf lange Sicht die kommunale Daseinsvorsorge.“

„Näher an den Menschen“ / Kreise bereit zur Übernahme von Aufgaben der Versorgungsverwaltung

Presseerklärung vom 1. Februar 2007

Die nordrhein-westfälischen Kreise haben die Landesregierung dazu aufgerufen, die Reform der gegenwärtig in 11 Ämtern organisierten Versorgungsverwaltung voranzubringen und deren Aufgaben unter anderem den Kreisen zu übertragen. Die Bereitschaft zur Übernahme dieser Aufgaben haben die Landräte der nordrhein-westfälischen Kreise in der jüngsten Vorstandssitzung des Verbandes in Düsseldorf nochmals einmütig unterstrichen. Der Präsident des Landkreistages Nordrhein-Westfalen (LKT NRW), Landrat Thomas Kubendorff (Kreis Steinfurt), erklärte hierzu im Anschluss an die Sitzung: „Nachdem über mehrere Monate hinweg mit allen Beteiligten über die Reform und die künftige Aufgabenzuordnung intensiv diskutiert wurde, ist es nunmehr an der Zeit, seitens der Landesregierung gesetzgeberische Maßnahmen einzuleiten und für Klarheit über die künftige Zuordnung der gegenwärtig von der Versorgungsverwaltung wahrgenommenen Aufgaben zu sorgen. Dabei erwarten wir, dass neben dem Vollzug des Elterngeldes auch der Vollzug des Schwerbehindertenrechts unter Wahrung des Konnexitätsprinzips auf die Kreise und kreisfreien

Städte übertragen wird. Das wäre im Sinne der Beschäftigten, der Steuerzahler und vor allem der Menschen mit Behinderungen.“

Denn eine solche Kommunalisierung schaffe eine orts- und damit bürgernahe Verwaltung, der sich die Kreise verpflichtet fühlen. Dies sei insbesondere im Interesse der Menschen mit Behinderungen, die nicht mehr mit 11 staatlichen Versorgungsämtern zu tun hätten, sondern in 54 Kreisen und kreisfreien Städten beraten würden, was den Vorteil kürzerer Wege und ortsnahe Erledigung habe. Buchstäblich würde Verwaltung damit „näher an die Menschen“ rücken.

Soweit Personal von den Versorgungsämtern zu den Kreisen und kreisfreien Städten wechsele, biete die dezentrale Zuständigkeit in 54 Standorten gegenüber den bisherigen 11 Standorten für die Beschäftigten zahlreiche Vorteile hinsichtlich wohnortsnaher Einsatzmöglichkeiten. Hinzu komme, dass sich im Vollzug des Schwerbehindertenrechts zahlreiche fachliche Schnittstellen zu den Aufgaben der Gesundheits- und Sozialämter der Kreise und kreisfreien Städte ergeben. Vor Ort arbeiteten die Kreise bereits heute, so Kubendorff weiter, eng mit ihren kreisangehörigen Gemeinden, freien Trägern, Verbänden und Behindertenetzwerken zusammen. Dabei werden u. a. schon jetzt verschiedenste Leistungsgesetze zugunsten von Menschen mit Behinderungen kompetent und im Interesse der Betroffenen umgesetzt. Wenn also die Belange von Menschen mit Behinde-

rungen künftig von den Kreisen bearbeitet werden, so erfolgt das in Anknüpfung an vorhandene Kompetenzen, bestehende Organisationsstrukturen und Kooperationsfelder. Zugleich können Bündelungs- und Synergieeffekte erzielt werden, die dazu beitragen, erhebliche Kosten in der öffentlichen Verwaltung einzusparen. „Wenn 11 staatliche Sonderbehörden mit jeweils eigenem Organisations- und Verwaltungsapparat aufgelöst und deren Aufgaben in 54 bestehende Kreis- und Stadtverwaltungen integriert werden, verringern sich die Kosten der Aufgabenwahrnehmung – ein Umstand, den nicht zuletzt die Bürgerinnen und Bürger als Steuerzahler interessieren sollte.“

Schließlich erinnerte Kubendorff die Landesregierung an deren selbst gesetzte Ziele in Sachen Verwaltungsstrukturreform: „Entsprechend der Koalitionsvereinbarung sollten die bestehenden Sonderbehörden weitestmöglich aufgelöst und deren Aufgaben kommunalisiert werden. Kommunalisierung darf dabei nicht nur das Ziel umfassen, die Aufgaben und Kostenrisiken in die Finanzverantwortung der kommunalen Familie zu überführen. Der Koalitionsvertrag meint vielmehr eine bürgernähe Kommunalisierung auf die Ebene, die so nah wie möglich am Bürger ist und eine optimale Wirtschaftlichkeit der Aufgabenerledigung sicherstellt. Und das heißt für das Elterngeld und das Schwerbehindertenrecht eine Verlagerung auf die Kreisebene.“

Geplante Modernisierung des Bürgerfunks: Gewinn für alle

Presseerklärung
vom 13. Februar 2007

Der Landkreistag Nordrhein-Westfalen (LKT NRW) begrüßt die Pläne der Koalitionsfraktionen CDU und FDP, die gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Bürgerfunk zu verändern und damit der gesellschaftlichen Entwicklung anzupassen. In NRW gibt es zurzeit 46 private Lokalfunk-Stationen, die ihr Sendegebiet in der Regel auf der Ebene der Kreise und kreisfreien Städte haben. Die meisten von ihnen bedienen sich eines so genannten Mantelteils, der von „Radio NRW“ zur Verfügung gestellt wird. Alle Stationen sind verpflichtet, einen genau festgelegten Teil ihrer Sendezeit Amateuren zur Verfügung zu stellen. Auf diesen Bürgerfunk haben sie redaktionell keinerlei Ein-

fluss. Die Folge sind erhebliche qualitative Unterschiede und extrem variierende Sendeformate. Genau hier setzt der Gesetzesentwurf an: Beispielsweise sollen Standards definiert und „gute“ Bürgerfunker finanziell belohnt werden.

„Für alle Beteiligten wird es ein Gewinn sein, wenn die Qualität der Amateur-Radiobeiträge steigt“, betonte LKT-Hauptgeschäftsführer Dr. Martin Klein heute in Düsseldorf. „Die ehrenamtlichen Radiomacher professionalisieren sich, die Lokalsender können sich auf zusätzliche hochwertige Reportagen und Interviews einstellen und die Hörer identifizieren sich verstärkt mit ‚ihrem‘ Sender vor Ort.“

CDU und FDP wollen – so die Intention – die Qualität des Bürgerfunks erhöhen. Fördergelder sollen nicht mehr „mit der Gießkanne“ an alle Bürgerfunker verteilt, sondern je nach Qualität variieren. Außerdem soll ein Funktionsauftrag für den Bürgerfunk ins Landesmediengesetz aufgenommen werden, damit künftig der

Amateur-Sendeplatz auch gehört und nicht aufgrund miserabler, nichts-sagen-der-Gestaltung der Sendungen massenhaft umgeschaltet wird. Zudem soll Radio-machen verstärkt in den Schulen vermittelt werden. Radiowerkstätten würden finanziell gefördert, schon Jugendliche könnten sich medial professionalisieren.

„Bislang ist für viele Lokalsender und ihre Hörer der Bürgerfunk ein rotes Tuch, weil eben lange nicht alle Amateur-Radiomacher vernünftige Arbeit abliefern“, unterstrich Klein. „Da ist es nur gut, wenn sie nunmehr einen finanziellen Ansporn für besseren Journalismus bekommen. Und die Lokalsender vor Ort können sich darüber freuen, dass ihr Programm durchgehend gehört wird – auch wenn die Amateure die Regie übernehmen. Höhere Einschaltquoten und damit letztlich wirtschaftliche Vorteile durch lukrativere Werbetarife sind die Folge. Und dies wiederum kommt am Ende der ganzen Region zugute.“

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 00.10.03.2

Die Kfz-Zulassung ist die Visitenkarte des Kreises

Von Dr. Hermann Paßlick und Ludger Stienen, Kreis Borken

Bei einer Kreisverwaltung hat der unmittelbare Kontakt mit dem einzelnen Bürger bei weitem nicht die Bedeutung wie bei einer Stadt- oder Gemeindeverwaltung. Die Dienstleistungen der Kreisverwaltungen werden vom Bürger eher selten wahrgenommen. Eine Ausnahme bildet da die Kfz-Zulassungsstelle. Hier findet nicht selten der erste, manchmal auch einzige Kontakt des Bürgers mit der Kreisverwaltung statt. Eine Kreisverwaltung, die Wert auf den Bürgerkontakt und auf ein gutes Image bei den Bürgern legt, sollte daher dieser Stelle eine entsprechende Bedeutung beimessen; denn sie kann die „Visitenkarte“ des Hauses sein. Über die Qualität der Dienstleistung in der Zulassungsstelle kann die Verwaltung maßgeblich gestalten, wie sie sich – als Gesamtverwaltung – den Bürgern präsentieren möchte.

Allerdings kann man wiederum nicht allein die Zulassungsstelle für das Image der Verwaltung verantwortlich machen. Im Zweifel wird die Zulassungsstelle entsprechende Standards nicht erreichen können, wenn im übrigen Haus ein anderer Geist herrscht; denn nach der Organisationspsychologie gilt immer: „Oben wie unten und unten wie oben“, will heißen: Das Konzept Bürgerorientierung der Zulassungsstelle hat nur dann Aussicht auf Erfolg, wenn auch in der Verwaltungsspitze die Grundausrichtung vertreten und gelebt wird. Wenn die Verwaltungsleitung aber die Ausrichtung auf die Bürger will, tut sie gut daran, besonderes Augenmerk auf die Zulassungsstelle zu legen. Sie ist die Visitenkarte auch für die Leitung und hier kann sie sich am deutlichsten und schnellsten zeigen.

Der Kreis Borken geht seit vielen Jahren offensiv Wege der Modernisierung der Verwaltung. Als Stichworte sind zu nennen: neue Steuerungsformen, Leitbildorientierung, Budgetierung, Neues Kommunales Finanzmanagement, Qualitätsmanagement, Gütesiegel „mittelstandsfreundliche Verwaltung“, dynamische Organisations- und Personalentwicklung, Digitalisierungen, Datenmanagementsysteme usw. Das auch vom Kreistag intensiv begleitete Leitbild weist unter anderem als Ziele auf: „Effizient, flexibel und bürgernah – die Kreisverwaltung als modernes Dienstleistungsunternehmen“ und „offen, engagiert und lösungsorientiert – unser direkter Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern“. Von diesen Vorgaben hat sich die Zulassungsstelle besonders angesprochen gefühlt. Gleichzeitig wurde die Chance gesehen, mit Unterstützung der Verwal-

lungsleitung eine technische Modernisierung und eine Verbesserung der Serviceleistung für die Bürger anzugehen.

Umfassend und akribisch wurden die Abläufe zusammen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern analysiert und Organisations- und Ablaufkonzepte entwickelt. Daraus wurden folgende Maßnahmen abgeleitet:

- Bürgernahe Organisation der Angebote
 - 3 Zulassungsstellen im Kreisgebiet (368.000Ew., 1.418 km² Fläche, maximale Ausdehnung Nord-Süd 57 km und Ost-West 61 km)
 - Spezieller Zulassungsservice für die Stadt Gronau (in Zusammenarbeit mit einem privaten Zulassungsdienst werden Zulassungsgeschäfte für die Bürger der Stadt Gronau in Ahaus abgewickelt.)

- Erweiterung der Öffnungszeiten an allen Standorten (einheitlich 36,5 Std. pro Woche, am Dienstleistungsdonnerstag von 7.30 Uhr bis 18.00 Uhr)
- Delegation einzelner Aufgaben (Abmeldungen/Außerbetriebsetzungen, Wohnsitzwechsel innerhalb des Kreisgebietes) auf die Städte und Gemeinden (bei Partizipation an den Einnahmen)
- Optimierung der räumlichen Bedingungen

- Freundliche, helle Räumlichkeiten
- Sympathische funktionsgerechte Einrichtung
- Gute Parkplatzsituation
- Kurze Wege zwischen Servicehalter, Kassenautomat, Schilderstelle und Kundenparkplatz

- Ausschöpfung aller IT-technischen Möglichkeiten

- Nutzerfreundliche PC-Anwendung (OK-Vorfahrt)
- Digitale Archivierung (papierloses Büro in der Zulassungsstelle)
- Wunschkennzeichenreservierung per Internet
- Terminreservierung per Internet (wird aufgrund der geringen Wartezeiten allerdings wenig genutzt)
- Rückrufservice (Der Kunde meldet per eMail einen Rückrufwunsch mit Fragestellung und Wunschzeit für den Rückruf an)
- Online-Zulassung (Händlerservice, der aber aufgrund der geringen Wartezeiten und der vielfach in Anspruch genommenen Zulassungsdienste nicht genutzt wird.
- Was wir nicht brauchen, ist eine Webcam, die dem Bürger einen Einblick in die Wartesituation gibt, da die Wartezeiten unerheblich sind

- Optimierung der organisatorischen Abläufe
- Empfangsschalter ohne Wartezeit, direkte Erledigung von Kurzgeschäf-

ten (z.B. Außerbetriebsetzung, Kurzzeitkennzeichen u.ä.)

- Keine Wartemarken, dafür persönlicher Empfang am Empfangsschalter und – falls keine direkte Weitervermittlung an einen Schalter möglich ist – Erfassung von Name und Anliegen für die Aufrufanlage
- Keine Sonderschalter (z.B. Händler-schalter oder Kurzzeitkennzeichen o.a.)

- aber auch hinsichtlich Bürgerkontakt)
- Keine Spezialisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern umfassend für alle Zulassungsgeschäfte geschulte Fachkräfte
- Gewährung von Leistungsprämien zur Motivationsförderung
- Flexibilität im Personaleinsatz (Durch Rotation der MA zwischen Front- und Backoffice ist es möglich, bei Bedarf die Publikumsbedienung aus dem



Der Blick in die hell und freundlich gestaltete Zulassungsstelle in Borken: Der Raum ist überschaubar und klar strukturiert, so dass auf Wegweiser verzichtet werden kann. Die Wege zwischen Empfangsschalter (auf dem Foto vorne rechts) und der Besucherzone (vorne links) sowie den Bedienplätzen sind kurz. Hinter dem Kassenautomat (Mitte) befindet sich der Durchgang zum Backoffice.

- Händlergebührenkarte für bargeldlose Zahlung
- Bedienung/Sachbearbeitung aus einer Hand (einschl. Verkleben der Siegel)
- Keine Ausgliederung der Wartzone (Kunden werden z.T. persönlich vom Bedienplatz aufgerufen)
- Kein Telefoneingang im Frontoffice

- Ausreichende Bemessung und Qualifizierung des Personals
- Personalauswahl im Rahmen von internen Ausschreibungsverfahren (die Zulassungsstelle darf nicht das personelle „Abstellgleis“ der Verwaltung sein)
- Intensive Personalschulung (umfassende, strukturierte Einarbeitung, interne und externe Schulungen im fachlichen Bereich, besonders

Backoffice zu verstärken und umgekehrt können die MA bei geringer Publikumsfrequenz Aufgaben des Backoffice (Versicherungsanzeigen, Ordnungsverfügungen, Telefonate etc.) erledigen.

All diese Maßnahmen – die allerdings in unserer Gesamtverwaltung auch einhergehen mit einem Wandel des Selbstverständnisses in Bezug auf unsere Bürger – haben zu einer hohen Qualität und damit auch zu Akzeptanz geführt, wie die folgenden Ergebnisse (Kennzahlen) belegen:

- 85% der Kunden werden ohne oder mit weniger als 10 Minuten Wartezeit bedient.
- Die Fehlerquote beim KBA liegt deutlich unter dem Bundesdurchschnitt

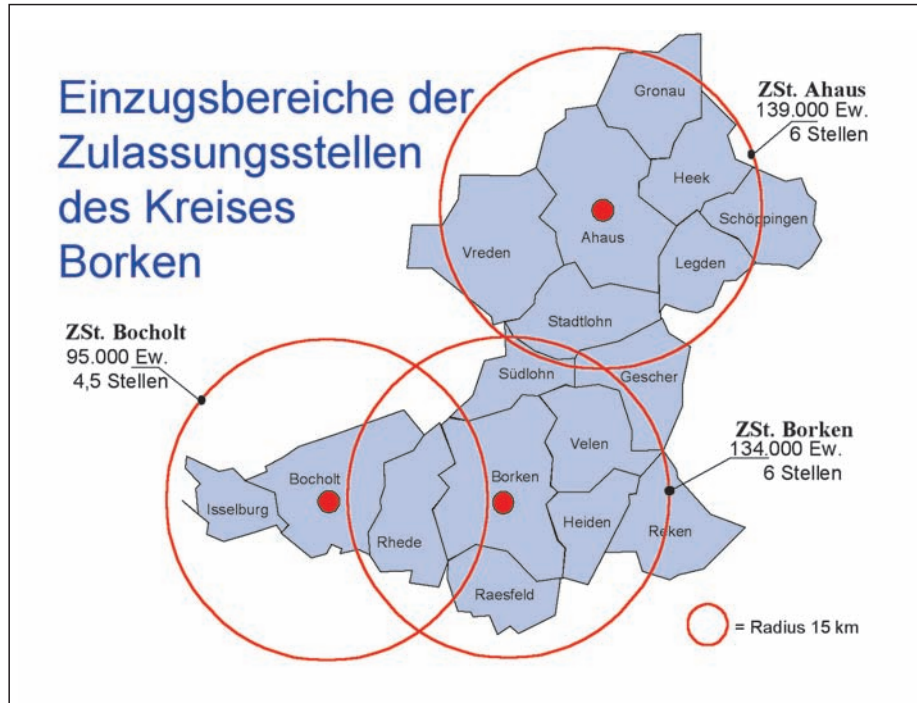
- Es gibt viel positive Resonanz der Bürger (häufig direkt gegenüber den bedienenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, was wiederum motivierende Wirkung hat)

Private – die Kreise sind bestens in der Lage, kundengerechte, wirtschaftliche und vor allem rechtssichere Zulassungen anzubieten! Viele gut funktionierende Zulassungsstellen beweisen das täglich.

insbesondere die datentechnischen Möglichkeiten (z.B. Internet, elektronische Versicherungsbestätigung, ZEWIS-Anbindung an das KBA) eröffnen Chancen, die wir nutzen müssen. So ist es an der Zeit, dass wir Wege finden, Bürgern die Kfz-Zulassung online zu ermöglichen. Natürlich ist nach der Systematik unseres Zulassungsrechts zu berücksichtigen, dass eine Übergabe der gesiegelten Kennzeichen und der Fahrzeugpapiere nicht online abgewickelt werden kann; aber unter Einbeziehung privater oder öffentlicher Zustelldienste sollte es zum Beispiel möglich gemacht werden können, dass ein Bürger seinen Zulassungswunsch von zu Hause einleiten kann und nicht dafür einen Urlaubstag benötigt. Ein weiterer Anspruch sollte sein, eine Lösung für Händler zu finden, damit sie nicht alle Zulassungsstellen der Käufer aufsuchen müssen, um die Fahrzeuge für ihre Käufer anzumelden, sondern dass eine Zulassung bei „seiner“ Zulassungsstelle auch zumindest für die Nachbarkreise möglich wird. An diesen Themen arbeitet derzeit eine auf Bundesebene eingerichtete Arbeitsgruppe im Rahmen des Projektes „Deutschland Online“ und wir dürfen hoffen, dass von dort aus Lösungen erarbeitet werden.

Die Einzugsbereiche der drei Zulassungsstellen decken das Kreisgebiet so ab, dass die Anfahrtswege in jedem Fall unter 20 km bleiben. Bei den Bürgerbüros der Stadt Gronau ist außerdem ein Zulassungsservice eingerichtet.

Für alle drei Zulassungsstellen des Kreises

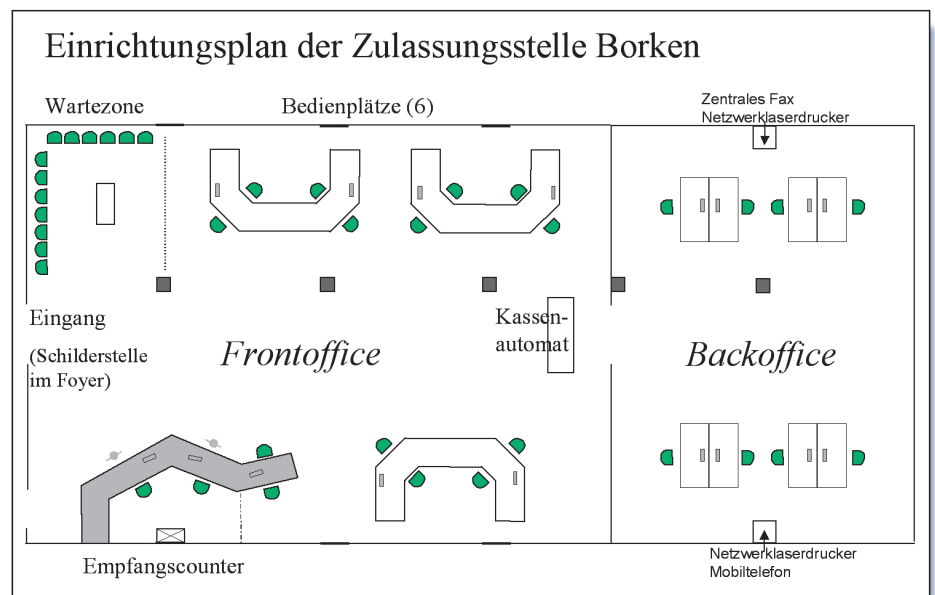


- Es gab im vergangenen Jahr nicht eine einzige Beschwerde über die Abläufe oder das Verhalten des Personals in der Zulassungsstelle.
- Das Image der Zulassungsstelle ist nicht nur nach außen, sondern auch innerhalb der Verwaltung stark gestiegen.
- Die Mitarbeiter sind motiviert, werden angemessen gefordert und sind zufrieden.
- Die Zulassungsstelle hat ihre Aufgaben trotz verschiedener Umstellungsarbeiten im vergangenen Jahr (Software-Wechsel, Mitwirkung bei der Steuereinzahlung, Änderungen der StVZO) und trotz steigender Fallzahlen ohne Personalaufstockung bewältigt.
- Die Zulassungsstellen haben Überschüsse erwirtschaftet.

Diese erfreulichen Ergebnisse prägen das Image der gesamten Verwaltung positiv. Von daher wäre es wünschenswert, dass Kreisverwaltungen die Aufgabe behalten. Allerdings nehmen die Diskussionen um eine grundlegende Änderung des Zulassungsrechts in der letzten Zeit dynamisch zu.

Wir können aus Überzeugung sagen: Wir brauchen kein neues Zulassungsrecht, und schon gar nicht brauchen wir eine Verlagerung des Zulassungswesens auf

Anderen Zulassungsstellen, die das Qualitätsniveau noch nicht erreicht haben, möge dieser Bericht eine Anregung sein.



Mit Blick auf die Zukunft werden wir uns stetig mit der Weiterentwicklung des Zulassungswesens befassen müssen; denn Stillstand ist Rückschritt. Neueste Technik,

Borken ist das Einrichtungsschema identisch.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

Kundendienst im Kreis Düren: Auch samstags wird gekratzt und gestempelt

Seinem liebsten Kind ebnet man alle Wege – und das lange vor der Geburt. Schon die Namenswahl stellt stolze Eltern vor große Verantwortung. Denn natürlich sind Namen alles andere als Schall und Rauch. Ob der Filius lebenslänglich Josef oder Justin gerufen wird, das will schon was heißen. Nicht selten ist das Privileg der Taufe mit einer Versicherungsdoppelkarte verbunden. Frage: Wie soll es offiziell heißen, das neue Familienmitglied? DN ist gesetzt, denn schließlich wohnt man im Kreis Düren. Doch dann? Initialen werden häufig genommen. Mit den Anfangsbuchstaben des eigenen Vor- und Zunamens drückt man seinem liebsten Kind gerne seinen persönlichen Stempel auf: Du gehörst (zu) mir! Weitere Kreativität erfordert die Ziffernfolge. Eine „1“ wäre schön, ist aber fast so selten wie ein Sechser im Lotto. So gibt es breiten Raum für Glücks-, Schnaps-, Geburts- und Hochzeitstage. Eine unentlohnende, allein dem Zufall geschuldete amtliche Kombination akzeptieren? Das wäre ja fast so schlimm wie der erste Kratzer. Wenn man ein Jahresgehalt oder mehr für den neuen Wagen hinblättert, kommt es auf die 12,80 Euro für das persönliche Wunschkennzeichen nun wirklich nicht mehr an.

„Ja, die Wunschliste ist lang“, bestätigt Elke Effertz-Antons, Sachgebietsleiterin der Zulassungsstelle. Beim Straßenverkehrsamt des Kreises Düren wurden 2006 über 14.000 Fahrzeuge neu zugelassen. Gleichzeitig gab es rund 8000 Kennzeichen-Reservierungen. Mit anderen Worten: Stolze Besitzer ließen 2006 für Wunschkennzeichen insgesamt ein sechsstelliges Sümmchen springen – „Elterngeld“, das gern gezahlt wird. Allerdings: Ist „DN YO 817“ nun Wunsch oder Willkür – wer vermag das genau zu sagen? Wie dem auch sei: Der Kunde ist König. So darf der individuelle Kennzeichenreservierungsservice heute auf keiner Kreis-Homepage mehr fehlen.

Im neuen Straßenverkehrsamt des Kreises Düren ist die Bürgerfreundlichkeit damit aber noch lange nicht erschöpft. „Wir bieten unseren Kunden wohl mit die längsten Öffnungszeiten in Nordrhein-Westfalen an“, legt Amtsleiter Peter Rubel sich fest. Auf 37 Stunden pro Woche kommt er bei seiner Addition. „Also fast so lange wie die tarifliche Arbeitszeit von Beschäftigten“, hält er fest. Zum einen werden die 14 Schalter (die natürlich nicht immer alle gleichzeitig geöffnet sind) mittags nicht geschlossen. Zum anderen ist die Zulassungsstelle auch samstags für Privatkunden geöffnet, ein großes Plus für Berufstätige. Wie an allen anderen Werktagen beginnt der Publikumsverkehr um 8 Uhr. Drei Stunden kann dann gekratzt und gestempelt werden – mindestens. „Unser Grundsatz lautet: Wer zum offiziellen Ende der Schalterzeiten da

ist, der wird auch bedient – da guckt niemand auf die Uhr“, freut sich Elke Effertz-Antons über ihre motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. War die Samstagsöffnung im Frühjahr 2000 zunächst ein Sommerangebot, so gilt sie seit Oktober 2003 ganzjährig. Für die Mitarbeiter ist der Samstag mittlerweile wieder wie selbstver-

ihres Erscheinens zu den frei gewordenen Schaltern lotst. Das ungute Gefühl, ausgerechnet die Blindschleiche erwischt zu haben, gibt es nicht mehr. Bei 273.000 Einwohnern, 230.000 Fahrzeugen und jährlich 300.000 Geschäftsvorfällen käme es da sicher manches Mal zum Stau.

Heute gibt das Straßenverkehrsamt des Kreises Düren täglich rund 250 Kundenmarken aus, im Sommer sind es bisweilen auch 350. Gerade an solchen Tagen trauert niemand mehr der alten Villa nach, in der das Amt bis zum November 1998 untergebracht war – nobel, aber unzuverlässig. Mehrere Stunden Wartezeit ließen sich dort manchmal nicht vermeiden; eine Zerreißprobe für die Nerven aller Beteiligten.

Am neuen Standort an einer Bundesstraße am Dürener Stadtrand stimmen die Rahmenbedingungen. Versicherungsbüros, Schilderläden, Shops und ein Bistro sind im Hause, der TÜV ist gleich nebenan. „Wir verstehen uns als Dienstleister für die Menschen im Kreis Düren. Deshalb ist es unser Ziel, die Wartezeiten auf

eine halbe Stunde zu begrenzen“, freut sich Landrat Wolfgang Spelthahn, dass sich der Kreis Düren in dem Amt mit den meisten Kundenkontakten so modern präsentiert. Der nächste Schritt scheint programmiert: die Zulassung vom heimischen PC aus. Doch derzeit ist das noch Zukunftsmusik, da es die erforderliche elektronische Unterschrift noch nicht gibt. Bis dahin steigert der Gang ins Straßenverkehrsamt die Vorfreude auf das Leben mit dem neuen Kind.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10



Im Straßenverkehrsamt des Kreises Düren wird Service großgeschrieben, egal ob es um Wunschkennzeichen – präsentiert von Mitarbeiterin Birgit Müller – oder Öffnungszeiten geht. Berufstätige schätzen insbesondere die regelmäßige Öffnung an Samstagen.

ständig ein Werktag, Vertretungen werden kollegial gehandelt. Doch keine Regel ohne Ausnahme: Ist freitags ein Feiertag, entfällt der Dienst am Samstag, damit die Dienstleister auch einmal in den Genuss eines langen Wochenendes kommen. Es sind vermeintliche Kleinigkeiten, mit der das Straßenverkehrsamt im Kreis Düren punktet. An der Infotheke sagt der Kunde, was er vorhat und erfährt verbindlich, ob seine Unterlagen vollständig sind. Das erspart manche Gewitterwolke. Zur entspannten Atmosphäre trägt auch die Info-tafel bei, die die Kunden in der Reihenfolge

Wenn der Ordnungsamtmann vier Mal klingelt

Von Matthias Dohmen, stellvertretender Pressesprecher des Ennepe-Ruhr-Kreises

„An den Fall kann ich mich noch gut erinnern“, sagt Gerald Peltzer, „das war in Breckerfeld.“ Der Mann vom Fachbereich Ordnung und Straßenverkehr des Ennepe-Ruhr-Kreises war unterwegs, um einen Personenkraftwagen stillzulegen. Offenkundig fiel der Fall jedoch unter die Kategorie „Ungeschick lässt grüßen“, Papiere verlegt, irrtümlich nicht gezahlt. Jedenfalls fuhr Peltzer mit dem Bauern, der sich bei einer Nachbarin auf die Schnelle hundert Euro geliehen hatte, zum Versicherungsbüro und war so dabei, als die überfällige Zahlung der Prämie erfolgte.

Ein seltener Fall, gewiss. Rund 1.000 Mal wird pro Jahr im gesamten Ennepe-Ruhr-Kreis ein Fahrzeug zwangsweise stillgelegt. Die Gründe sind – auch in dieser Reihenfolge – nicht entrichtete Beiträge zur Versicherung, nicht gezahlte Kraftfahrzeugsteuern, vom TÜV oder der Polizei festgestellte gravierende Mängel am fahrbaren Untersatz oder die unterlassene Ummeldung nach einem Wohnortwechsel.

Wie auch immer: Am Anfang steht eine Ordnungsverfügung, in der beispielsweise der Nachweis der Zahlung von Versicherung oder Steuer angefordert wird. Das amtliche Schriftstück, in dem der Kreis die Stilllegung des Fahrzeugs in Aussicht stellt, wird per Post zugestellt. Erfolgt keine Reaktion, wird die zweite Verfügung auf den Postweg gebracht. Regt sich der angesprochene Fahrzeughalter immer noch nicht, macht sich der Mann vom Außendienst persönlich auf den Weg, spricht mit dem betreffenden Bürger oder hinterlässt, wenn er ihn nicht antrifft, eine orangefarbene Benachrichtigungskarte. Außerdem führt er eine Feile im Gepäck, mit dem sich – zwei Minuten Arbeit – der Stempel vom Nummernschild entfernen lässt. Gerald Peltzer, dem wir einen anderen Namen verpasst haben („Wir werden auch schon mal in der Kneipe oder auf der Kirmes von der Seite angequatscht“), hat schon so

manches stillzulegende Fahrzeug in der Nähe des Wohnorts des Fahrzeughalters, den er selbst nicht zu Gesicht bekam, erspäht.

„Die Gründe dafür, dass wir aktiv werden“, sagt Sachgebietsleiter Peter Hoff-

Und das kann dauern.

Mitunter irren sich auch Allianz & Co., oder ein Einwohnermeldeamt hat eine tatsächlich erfolgte Ummeldung nicht weitergeleitet. Trifft Peltzer die Person, an die sich die Ordnungsverfügung gerichtet hat, an und

kann sie den Vorgang aus ihrer Sicht glaubwürdig darstellen, lässt Peltzer vom Abkratzen des Stempels ab: Er ist seit sieben Jahren in dem Geschäft und irrt sich selten.

100 Euro kostet der erste Besuch, 175 Euro der zweite, der dritte und der vierte (mindestens einer von vieren in den Abendstunden) 235 Euro. Viel Geld, wenn man bedenkt, dass es vielleicht um 53 Euro Kfz-Steuer geht. Ist der Ordnungsamtsaußendienstler vier Mal erfolglos, geht der Fall an die Polizei. Dann wird es wirklich teuer. „Von daher“, betont Peltzer, „tun wir von uns aus alles,

um die Situation zu bereinigen, auch wenn das mitunter Zeit kostet.“

Der gelernte Speditionskaufmann ist einer von fünf Mitarbeitern (vier Männer, eine Frau), die an Ennepe und Ruhr für Fahrzeugstilllegungen, die Ermittlung von Fahrzeugführern, Fahrtenbuchüberprüfungen und die Geschwindigkeitsüberwachung zuständig sind. Langweilig wird das nie.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10



Eine Minute feilen, und weg ist der Stempel.

(Foto: Matthias Dohmen)

meier, „sind vielfältig.“ Die Palette reicht von „Menschen, die aus reiner Dusseligkeit in die Lage kommen, dass wir uns mit ihnen beschäftigen“, über solche, die infolge von Arbeitslosigkeit oder Scheidung in ernsthafte finanzielle Schwierigkeiten geraten sind, bis hin zu der Polizei nicht unbekannten Zeitgenossen, die, so formuliert es Peltzer, „Versicherungstourismus betreiben, jahrelang keine Prämien zahlen und sich von Doppelkarte zu Doppelkarte hangeln, bis sie quasi alle Versicherungsunternehmen durch haben“.

Kreis Euskirchen – eine Zulassungsstelle wandelt sich: Stets „Up-to-date“ und immer einen Schritt weiter sein!

Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Zulassungsbehörde Euskirchen

Ausgangslage: Die Auseinandersetzung des Zulassungswesens mit der modernen Dienstleistungsentwicklung

Der Wandel der Zeit, die ständige Weiterentwicklung der vorherrschenden Rechtsnormen und – nicht zuletzt – ein anderes „Verwaltungsverständnis“ der Bürgerinnen und Bürger erfordern auch im Zulassungswesen Ideenreichtum und Innovativität. Die Zulassungsbehörde soll sich als „kompetentes und bürgerfreundliches Dienstleistungsunternehmen“ verstehen. So drückt es das Leitbild des Kreises Euskirchen aus. Die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sollen somit unser Anliegen sein. Sicherlich ist dies im ordnungsrechtlichen Bereich für unsere Kunden oftmals sehr unverständlich, dennoch gilt dies auch hier; Schutz vor drohenden Gefahren – speziell im Geltungsbereich des Pflichtversicherungsgesetzes – ist so gesehen auch eine Dienstleistung für die anderen Verkehrsteilnehmer. Dass dieses Dienstleistungsverständnis auch eine Anpassung des Verwaltungsapparates erforderte, ist eine logische Konsequenz dessen. Die Zulassungsbehörde in Euskirchen ist nur ein Beispiel dafür, wie man diesen Erfordernissen gerecht werden kann.

So war es früher...

Betrat man vor fünfzehn Jahren die Zulassungsbehörde, so bot sich ein Bild, welches zwar den damaligen Anforderungen gerecht wurde, dem Zeitgeist aber nicht mehr entsprach. Im Eingangsbereich musste man sich eine Wartemarke ziehen. Lange Wartezeiten hatten die Kunden – Bürgerinnen, Bürger und Händler – durchzustehen, bis der lang ersehnte Aufruf erfolgte. Groß war das Ärgernis, wenn dann die Unterlagen nicht vollständig waren und der Zulassungsantrag abgelehnt wurde. Aggressionen waren oft die logische Folge.

Doch nicht nur Bürgerinnen, Bürger und Händler waren vom „Glanz der guten, alten Zeit“ betroffen. An den Schalter- und Arbeitsplätzen bot sich ein Bild, das eigentlich in diesen Beitrag keinen Eingang finden sollte, aber zur Veranschaulichung

erwähnt werden muss. Lose Kabel, veraltete Einrichtungsgegenstände und unzureichende Beleuchtung schafften eine kalte, unpersönliche Atmosphäre. Den Sachbearbeitern war eine immense Belastung auferlegt; denn sie waren alle sowohl mit dem Schaltdienst als auch mit den anderen vielfältigen Aufgaben des Zulassungswesens betraut. Ein Beispiel: Wenn während der Öffnungszeiten das Telefon klingelte, musste man Prioritäten setzen: Wer hat Vorrang? Der Kunde am Schalter? Der Kunde am Telefon? Einen Unterschied machen? Dies darf und kann man nicht, da wir ja durch Gleichbehandlung eine Kultur des Vertrauens schaffen sollen und müs-

barschen Abfertigung ausgesetzt zu sein, an einer langen, durch Glas geschützten, „Theke“ in einem unpersönlichen Raum oft lange verweilen zu müssen, schädigte das Verständnis der Kunden uns und unserer Arbeit gegenüber enorm.

Dass dies so war, resultierte zum einen aus dem seit Jahrzehnten gewachsenen Verständnis der Behörde dem Bürger gegenüber, zum anderen aus der damals üblichen Gestaltung einer Behörde (Schallerräume mit Theken, klare Trennungen zwischen Personal und Kunden, keine Wartezonen usw.). Andere Behörden oder auch Sparkassen sahen in den siebziger, achtziger Jahren auch nicht anders aus. Dies änderte



Dieses Team war in 2004 und 2005 dreimal Monatsbester in der KBA-Statistik (mit dabei: Abteilungsleiter Josef Latz; 4.v.li.)

sen. Denn wenn Bürgerinnen und Bürger erfahren, dass man „seiner“ Behörde trauen kann, entwickelt sich das Zusammenleben auf einer völlig anderen, gegenseitig verständnisvolleren Ebene.

Konsequenz des Ganzen war, dass immer mehr Kunden den Besuch der Zulassungsbehörde als unangenehm empfanden. Die ständige Angst, irgendein Dokument vergessen zu haben, u.U. einer stressbedingt

sich mit Beginn der neunziger Jahre, als viele Institutionen, Behörden eingeschlossen, mehr und mehr durch die Gesellschaft gezwungen wurden, sich weg vom hoheitlichen Auftreten hin zum bürger- und kundenorientierten Dienstleistungsunternehmen zu wandeln. Dreh- und Angelpunkt war dabei die Frage: Was ist wann und wie zu tun, um das vorhandene leistungsstarke und kompetente, aber an veraltete Struk-



**Provisorium Sitzungssaal – hier wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kreis-
haus Euskirchen zum erfolgreichen Team von heute!**

turen gewöhnte, Team an die modernen Anforderungen heranzuführen?

...und so ist es heute!

Ein solcher Prozess war nicht von heute auf morgen zu realisieren. Er musste Schritt für Schritt geplant und verwirklicht werden. Und auch heute, da dieser Prozess schon weit fortgeschritten und eine hoch effiziente und kundenorientierte Zulassungsbehörde beim Kreis Euskirchen Wirklichkeit ist, setzt sich die Zulassungsbehörde immer weiter neue Ziele. Ihre Philosophie lautet: „Stillstand ist Rückschritt“ und „Wer sich nicht bewegt, wird bewegt“.

Was wurde bis heute erreicht? 1996 wurde ein Zentraler Informationsschalter eingerichtet, an dem die Unterlagen einer Vorprüfung unterzogen wurden. Hierdurch wurden unnötige Wartezeiten aufgrund von fehlenden Unterlagen vermieden. Schnell erfreute sich der Info-Schalter einer großen Akzeptanz. Allerdings gab es weiter eine Barriere: der Wartemarkenautomat. Er stand wie bisher im freien Zugriff und wurde weiter als beliebter „Einkaufsmarkt“ benutzt; das heißt, ein Kunde zog für mehrere (noch) nicht anwesende Kunden Marken. Ein vor allem bei Kfz-Händlern sehr beliebtes „Spielchen“. Hierdurch wurden viele Kunden vom Angebot der Vorprüfung abgehalten. Wir reagierten aber schnell. Der Wartemarkenautomaten kam in den Schalterraum. Ab da wurden die Marken vom Info-Schalter ausgegeben – und zwar erst nach Prüfung der Unterla-

gen. Auch diese Maßnahme wurde schnell und ohne Diskussionen angenommen.

„Da hat ja keiner Zeit, da geht ohnehin niemand an's Telefon“, war eine häufig

der bis Dezember 1998 durch die sog. Endziffer-Zuordnung der Kfz.-Kennzeichen fast jedem Sachbearbeiter zugeordnet war, wurde ab Dezember 1998 einer festen Gruppe von Mitarbeitern übertragen. Dadurch wurden die anderen Kolleginnen und Kollegen, speziell die im Schaltdienst tätigen, erheblich entlastet. Sie wurden nicht mehr durch ordnungsbehördliche Verfahren vom primären Kundengeschäft, nämlich der Zulassung, Abmeldung, Umschreibung et cetera von Kraftfahrzeugen, abgelenkt.

Wieder war eine erhebliche Verbesserung auf dem Weg zur ausschließlich kundenorientierten Dienstleistungsverwaltung realisiert worden.

Ein weiterer Schritt auf diesem Weg wurde im Mai 1999 durch den Erwerb einer modernen, komplexen, dennoch aber übersichtlichen und bedienerfreundlichen Zulassungssoftware auf Windows-Ebene, getan. Die Software ermöglichte es, bisweilen zeitintensive Zulassungsvorgänge schneller abzuwickeln.

Personelle Umstrukturierungen hatten zur Folge, dass weitere, bürgerorientierte Reformen zügig durchgeführt werden konnten. Um das Problem der immer noch langen Wartezeiten zu lösen, wurde Anfang 2000 ein „Dienstleistungsnachmittag“ eingeführt. Dieser, und verlängerte



Die neue, moderne Bürgerinformation – klar gegliedert in allgemeine Besucherinformation und spezielle Info: Straßenverkehrsbehörde

gehörte Beschwerde. Ein Mangel, der erkannt, aufgegriffen und schnell abgestellt wurde. Der Aufgabenbereich „Zwangsstilllegung von Kraftfahrzeugen“,

Öffnungszeiten an den anderen Tagen, führten dazu, dass sich das Kundenaufkommen besser verteilte. Hierdurch wurde eine spürbare Entzerrung des früher oft

pulkartigen Aufkommens der Zulassungskunden erreicht.

Im April 2001 kam eine weitere Verbesserung, die hervorragend angenommen wird, hinzu. Um noch mehr Flexibilität in den Öffnungszeiten zu erhalten und um der kundenorientierten Dienstleistungsverwaltung erneut ein Stück näher zukommen, wird die Zulassungsstelle am Samstagmorgen von 08:00 bis 11:00 Uhr geöffnet. Der Samstagmorgen wird vor allem von Kunden angenommen, die sich in der Woche keinen Urlaub nehmen können – oder wollen.

Mit dem Beginn des Anbaus an das Kreishaus Euskirchen und dem teilweise parallel verlaufenden Umbau des alten Verwaltungsgebäudes, mussten die Zulassungsstellenmitarbeiter enorme, wenn auch vorübergehende, Provisorien hinnehmen. Alle Teams der Straßenverkehrsbehörde mussten in den Sitzungssaal des Kreishauses umziehen. Trotz, oder gerade wegen, der spartanischen Verhältnisse, entstand sehr schnell eine neue Kultur im Umgang der Bediensteten untereinander. Kolleginnen und Kollegen lernten sich besser zu verstehen, Rücksicht zu nehmen, auf die Wünsche und Bedürfnisse des anderen einzugehen. Fazit: Die Teams wuchsen mehr und mehr zusammen. Sie verstanden sich schon bald als „ein Gebilde“, das die neue, schwierige Situation, gemeinsam meistern wollte. Fakt ist: Das Teamverständnis wird oftmals unterschätzt. Tatsache ist aber: Ein noch so kompetenter Sachbearbeiter kann nur dann erfolgreich und kundenorientiert arbeiten, wenn er nicht nur in ein fachkundiges, sondern auch in ein homogenes und harmonisches Team eingebettet ist. Ziel des Großprojektes „An- und Umbau der Kreisverwaltung Euskirchen“ war, neben der Zusammenführung vieler Nebenstellen, vor allem die Beseitigung längst überholter, unzeitgemäßer Räumlichkeiten und unzumutbarer Arbeitsbedingungen für die

Bediensteten. Darüber hinaus war auch im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit dringender Erneuerungs- und Modernisierungsbedarf angesagt; dies sowohl die Bausubstanz als auch das Abwicklungsgeschäft betreffend. Den Architekten wurden klare Ziele vorgegeben: Der Umbau bzw. die Errichtung von Räumen, die alle Voraussetzungen für ein modernes, zeitgemäßes und kundenorientiertes Verwaltungshandeln boten – natürlich auch in Bezug auf die Arbeitsbedingungen der Bediensteten. So wurden unter anderem 15 neu gestaltete, flexible Schalterplätze geschaffen. Der Sachbearbeiter sitzt nicht mehr hinter der „alles überragenden“ Theke, sondern mit dem Bürger an einem PC-Arbeitsplatz, der viel Platz bietet, um die Unterlagen zu bearbeiten. Hierdurch entsteht ein Vertrauensverhältnis zwischen Sachbearbeiter und Kunden, welches der zügigen Abwicklung des Auftrages sehr dient. Heute ist die Meinung der Mitarbeiter und Kunden übereinstimmend: Mit der neuen Zulassungsstelle hat sich das zuvor häufig angespannte Verhältnis Sachbearbeiter: Kunde extrem entspannt. Dies zeigt sich auch in der Entwicklung der Beschwerden: Sie tendieren praktisch zu Null hin.

Um die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern, und der Prozess ist ja nach wie vor nicht abgeschlossen, wurde der bisherige „Info-Schalter“, der ausschließlich auf die Belange der Zulassungsstelle abgestellt war, in eine räumlich wie personell großzügige „Bürgerinformation“ umgewandelt. Diese befindet sich im neu gestalteten Foyer. Sie ist aufgeteilt in eine „Allgemeine Information“ für das gesamte Haus und eine „Information: Straßenverkehrsbehörde“. Die neue Bürgerinformation bildet damit den zentralen Anlaufpunkt für alle Kunden.

Die durch die vorgenannten Maßnahmen bisher erzielten Erfolge können sich sehen lassen:

- die durchschnittlichen Wartezeiten in der Zulassungsstelle belaufen sich (auf das Kalenderjahr bemessen) auf 10 Minuten je Kunde/Fall.
- die Kundenzufriedenheit hat ein sehr hohes Maß erreicht. Sie wird durch die „Profis“ (Kfz-Händler, Zulassungsdienste) immer wieder bestätigt und gelobt.
- der Großteil der, zwischenzeitlich auch im Konfliktmanagement geschulten, Bediensteten ist äußerst zufrieden mit der Arbeit in „ihrer/seiner“ Zulassungsbehörde.

Die positive Stimmung motiviert die Mannschaft zu weiteren Innovationen.

So soll jetzt, über die bisherige Online-Wunschkennzeichenreservierung für jedermann und das bisher nur für Kfz.-Händler zugängliche „Online-Erfassungssystem“ hinaus, die Onlinezulassung für alle Bürger ermöglicht werden. Der Sachbearbeiter hat dann über eine gesondert verschlüsselte Leitung Zugriff auf die Daten. Er kann sie korrigieren und im Echtbetrieb die Papiere (Fahrzeugbrief, Fahrzeugschein) ausdrucken. Der Kunde braucht die „fertige“ Zulassung nur noch abzuholen.

Unser Ziel bleibt: Flexibilität und weitere Innovationen!

Heute heißt es: „Hier geht es aber zügig, freundlich und kompetent zu!“ Viele weitere, hier nicht genannte Reformen, haben die Zulassungsbehörde zu dem gemacht, was sie heute ist. Besonders stolz sind die Bediensteten darauf, dass sie in 2004 einmal und in 2005 sogar zweimal „Monatsbeste“ in der jährlich erscheinenden Fehlerstatistik des Kraftfahrt-Bundesamtes geworden sind.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

Kfz-Zulassungsstellen des Kreises Höxter mit bürgerfreundlichen Öffnungszeiten: Kompetent, freundlich, schnell

„Kompetent, freundlich, extrem schnell – einfach vorbildlich.“ So beurteilt Michael Wachowiak, Verkaufsberater beim VW-Autohaus Güse in Höxter, den Service der Kfz-Zulassung beim Kreis Höxter. In Ostwestfalen sparen die Menschen eher mit Komplimenten. „Nicht schlecht“ heißt im östlichsten Landesteil Nordrhein-Westfalens so viel wie gut. Ein dickes Lob ist da schon fast eine Goldmedaille. „Mit unseren Bürgern als Partnern haben wir den Service in den letzten Jahren ständig verbessert“, sagt Hubertus Backhaus, Landrat des Kreises Höxter. Das kommt sehr gut an.

Kurz vor der Jahrtausendwende hatte die Kreisverwaltung Höxter auf der Grundlage ihres neuen Leitbildes mit der systematischen Optimierung aller Prozesse begonnen. Auch in der Kfz-Zulassungsstelle. „Der Mensch steht im Mittelpunkt unseres Handelns“, heißt es im Leitbild des Kreises Höxter. „Hohe Kundenzufriedenheit ist unsere Meßlatte“, übersetzt Landrat Hubertus Backhaus das Leitbild in praktisches Verwaltungshandeln. Die Zulassungsstelle gehört zu den Leuchttürmen der Kreisverwaltung. Was Bürger hier erleben, strahlt auf die ganze Behörde aus. Das gilt für die Hauptstelle in der Kreisstadt Höxter und die Außenstelle im südlichen Warburg. Besonders erfreut sind die Bürgerinnen und Bürger über die kundenfreundlichen Öffnungszeiten. An Werktagen startet der Service bereits um 7.30 Uhr, montags und dienstags durchgehend bis 15.30 Uhr, donnerstags sogar bis 18 Uhr. Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen die Mittagspause für einen Behördengang. Seit fünf Jahren öffnet die Zulassungsstelle auch an jedem ersten Samstag im Monat von 10 bis 12 Uhr ihr Türen. „Während der früher üblichen Arbeitszeiten der Verwaltungen, mussten auch die meisten anderen Menschen arbeiten. Für Behördengänge mussten sie sich extra freinehmen“, begründet Gerhard Handermann, Fachbereichsleiter für öffentliche

Sicherheit und Straßenverkehr beim Kreis Höxter, die bürgerorientierten Arbeitszeiten der Zulassungsstelle. Vor einigen Jahren noch standen die Bürgerinnen und Bürger vormittags oft Schlange, heute fließt der Kundenverkehr in der Zulassungsstelle.



Ziel der meisten Besucher in der Kfz-Zulassungsstelle: ein neues Nummernschild

Anerkennung für die erfolgreichen Veränderungen in den letzten Jahren erhält die Zulassungsstelle auch von vielen Autohändlern. „Der Ablauf ist heute prima organisiert“, begrüßt Lutz Reichmann von Opel Humborg in Höxter die gut strukturierte Abwicklung. Der Kreis Höxter liegt im Dreiländereck Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen und Hessen. Daher haben die heimischen Händler viel Erfahrung mit unterschiedlich organisierten Zulassungsstellen in Kreisen in der Region und in benachbarten Bundesländern.

„Der exzellente Ablauf ist der große Vorteil bei der Zulassung von Fahrzeugen bei der Kreisverwaltung Höxter“, bestätigt Steffen Flormann, Geschäftsführer des VW-Autohauses Güse. Der Familienbetrieb verkauft und repariert seit 1931 Autos in der Weserstadt Höxter. Flormann

ist der Enkel des Gründers. Seit Jahrzehnten hat der Betrieb mit der Kreisverwaltung Höxter als Zulassungsbehörde zu tun. „In den letzten Jahren hat sich sehr viel getan“, ist sich Flormann mit anderen Autohändlern einig. „Wir sind richtig froh, dass wir die meisten Zulassungen hier im Kreis Höxter haben“, freut er sich über den schnellen Service. Sehr zufrieden mit der Arbeit ist auch Hubert Humburg, Betriebsleiter des Autohauses Gerhard Mensch in Warburg.

Wer in der Kreisverwaltung in Höxter ein Auto zulassen möchte, betritt das

lichtdurchflutete Foyer der Behörde und wird von den freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Bürgerservice-Büros mit einem Lächeln empfangen. Hier wird erst einmal geklärt, ob der Kunde alles dabei hat, was er für sein Anliegen braucht. Will jemand sein Auto anmelden und hat seinen Personalausweis vergessen, muss er nicht wie früher auf der Sohle kehrt machen, sich furchtbar über die verschwendete Zeit ärgern und bei den Verwaltungsmitarbeitern erst einmal Dampf ablassen. Diese Spirale des wech-

selseitigen Unmuts wurde durch kundenfreundliche Amtshilfe und eine reibungslose Ablauforganisation aufgelöst.

Werner Puschmann oder Elke Müller vom Bürgerservice-Büro telefonieren mit dem zuständigen Einwohnermeldeamt und lassen sich die Daten übermitteln. „Man meldet ja nicht täglich sein Auto an und ab. Da kommt es schon mal vor, dass die Leute etwas vergessen“, erklärt Puschmann. Wenn es gar nicht geht, weil zu viele Unterlagen fehlen, sparen die Bürger wenigstens Zeit. Sie müssen nicht erst warten, um zu erfahren, dass ihr Anliegen nicht bearbeitet werden kann. Das passiert aber in den seltensten Fällen.

Bürgerinnen und Bürger mit Internetanschluss können auf der Homepage des Kreises Höxter nachschauen, was sie mitbringen müssen. „Dieser Service ist eine große Erleichterung. Nicht nur für die Bürger, auch für uns“, erklärt Elisabeth Scheel, Leiterin der Abteilung Straßenverkehr beim Kreis Höxter. Die Online-Dienste werden schrittweise ausgebaut. Bundesweit sehr beliebt ist die bequeme Wahl eines Wunschkennzeichens via Internet. Vor der Einführung 2001 noch ein kleines Wunder – heute eine Selbstverständlichkeit. Bürgerinnen und Bürger können aus einer Vielzahl freier Kennzeichen ihr Lieblingskennzeichen für das nächste Fahrzeug aussuchen und online reservieren lassen. Die Kennzeichenreservierung bleibt für drei Monate gültig.

Das Kennzeichen per Mausklick wird auch von den Händlern im Kreis Höxter intensiv genutzt. Dem Handel bietet die Kreisverwaltung darüber hinaus einen besonderen Online-Service an. Registrierte Autohändler können Neuanmeldungen oder Ummeldungen via Internet beantragen und vorbereiten. Damit wird die Bearbeitung des Geschäftsvorfalles wesentlich beschleunigt.

„An der guten Ablauforganisation in der Zulassungsstelle hat die gesamte Abteilung mitgewirkt“, erklärt Fachbereichsleiter Gerhard Handermann. „Dabei haben wir viele Anregungen von Bürgerinnen und Bürgern aufgenommen.“ Wie in vielen Behörden hat in der Kreisverwaltung

Höxter vor rund zehn Jahren ein Umdenken begonnen. Bürger sind Kunden und Kunden sind Könige. Autohändler sind nicht nur Dauerkunden in der Zulassungsstelle. Sie sind auch Experten in Sachen Kundenorientierung. Besonders erfreulich findet Händler Lutz Reichmann, dass die Kreisbehörde immer ein offenes Ohr für Anregungen hat. „Der Service ist wird ständig weiter verbessert.“

Das Bürgerservice-Büro fungiert bei der Kreisverwaltung Höxter als Drehscheibe. „Sind alle Unterlagen da, erhalten die Bürger eine Wartemarke“, erläutert Werner Puschmann. Wenn viel Betrieb ist, können die Wartenden an dem großen, schmucken Tisch aus rotkerniger Buche, einem edlen Naturprodukt aus dem Kulturland Kreis Höxter, Platz nehmen. Dort liegen Tageszeitungen aus. Sie können sich in der Cafeteria einen Cappuccino und ein knuspriges Brötchen holen oder die aktuelle Ausstellung im Foyer anschauen. Sie können sich aber auch schon mal über Preise für die Nummernschilder erkundigen. Ein Schilderprüfer hat eine Verkaufsstelle im Foyer des Kreishauses in Höxter, zwei weitere haben sich direkt vor der Haustür niedergelassen. Auch in Warburg bietet ein Schilderprüfer seine Dienste nur einen Ballwurf entfernt von der Außenstelle der Kreisverwaltung an. „Das ist natürlich absolut bequem für die Bürgerinnen und Bürger“, sagt Elke Müller vom Bürgerservice-Büro.

Meist bleibt dafür aber keine Zeit. An den acht offenen Arbeitsplätzen der Zulassungsstelle in Höxter wird ebenso zügig gearbeitet wie an den vier Arbeitsplätzen in Warburg. Wird die Nummer aufgerufen, geht alles schnell. Eine Verwaltungskraft bearbeitet den kompletten Vorgang von der Ausstellung der Papiere bis zum Aufkleben der Plaketten auf die Nummernschilder. Zwischendurch müssen die Bürger nur ein paar Schritte zur Kasse und zum Schilderprüfer.

Die Zulassungsstelle im Kreis Höxter ist für zehn Städte mit 124 Ortschaften zuständig. Waren im gesamten Kreisgebiet 1980 rund 65.000 Fahrzeuge zugelassen, so hat sich die Zahl mit

112.000 Fahrzeugen im Jahr 2006 fast verdoppelt. Die Mehrbelastung wurde durch die Digitalisierung und Optimierung vieler Prozesse aufgefangen. Seit 2002 werden die Akten in der Zulassungsstelle weitgehend elektronisch archiviert. „Das ist auch umweltfreundlich“, betont Landrat Hubertus Backhaus ein weiteres zentrales Anliegen der bürgernahen Verwaltung. „Der Mensch im Mittelpunkt unseres Handels fordert auch Nachhaltigkeit. Bei all unseren Entscheidungen müssen wir auch an unsere Kinder und Enkelkinder denken.“ Seit fast zehn Jahren schon können Bürger ihre alten Nummernschilder bei der Kreisverwaltung abgeben, die sich um eine Wiederverwertung kümmert.

„Kennen Sie ihn noch den preußischen Beamten? Den, bei dem man in gebückter Haltung am Schalter zu warten hatte, bis er sich, seiner vollen Autorität bewusst, herabließ, Sie zur Kenntnis zu nehmen?“ Das fragte kürzlich die regionale Tageszeitung „Neue Westfälische“ ihre Leserinnen und Leser. Die Zeitung schrieb weiter: „Wenn Ihnen noch heute solche Typen begegnen, empfehlen Sie ihnen eine Ausbildung beim Straßenverkehrsamt in Höxter. Denn dort wird vorbildlich praktiziert, was unter Kundenfreundlichkeit zu verstehen ist.“

Die „Neue Westfälische“ hatte in Ostwestfalen-Lippe eine Umfrage über die Zufriedenheit der Kunden mit der Kfz-Zulassung durchgeführt. Das Straßenverkehrsamt des Kreises Höxter mit seiner Hauptstelle in Höxter und seiner Nebenstelle in Warburg konnte sich über einen Spitzenplatz freuen. Den kann Hubert Humburg vom Autohaus Mensch nur bestätigen. Auch er schätzt den flotten und freundlichen Service: „Wir sind sehr zufrieden.“ Besonders gut findet Autohändler Reichmann die Transparenz der Arbeitsprozesse. „Alles ist offen. Es gibt keine verschlossenen Türen. Wir können sehen, wie gearbeitet wird.“ Eben kompetent, freundlich und schnell.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

Im Dienst der Kunden – Kfz-Zulassung in Lippe

Von Wigbert Groß und Wolfgang Herold

Der Kreis Lippe ist mit seinen 365.000 Einwohnern auf 1.246 Quadratkilometern die größte Gebietskörperschaft in Ostwestfalen. Er versteht sich als ein qualitätsbewusstes und kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen. Als solches will er nicht nur in der Leistungsfähigkeit, die eigentlich immer schon da war, sondern auch in den Arbeitsabläufen, den Räumlichkeiten und im Auftreten der Mitarbeiter erscheinen. Die Kfz-Zulassungsstelle soll den Kunden als ein professioneller Dienstleister gegenüberreten.

I. Dezentrale Außenstellen

Räumliche Enge im Kreishaus und der Erlass des Ministeriums für Wirtschaft, Mittelstand, Energie und Verkehr des Landes NRW vom 17.07.2001 zur Delegation von Teilaufgaben der Zulassungsstellen auf die kreisangehörigen Städte und Gemeinden legten es nahe, sich mit einer Dezentralisierung der Zulassungsgeschäfte zu beschäftigen. Der genannte Erlass erschien nicht als geeignete Grundlage, kundenorientiert zu dezentralisieren. Denn die Aufteilung der Geschäftsvorfälle in solche, die an Gemeinden delegierbar waren und solche, die beim Kreis zu verbleiben hatten, erscheint aus Kundensicht willkürlich. Es wird nicht gelingen, den Privatkunden, die ca. alle drei Jahre die Zulassungsstelle aufsuchen, die Systematik klarzumachen; abgesehen davon, dass Kunden die Zulassung betreffende Doppelanliegen haben können, die zuverlässig an der vom Kunden aufgesuchten Stelle müssen bearbeitet werden können, was der genannte Erlass nicht sicherstellte. Deshalb hat der Kreis 2004 neben seiner Zulassungsstelle im Kreishaus zwei Außenstellen für die Kfz-Zulassung eingerichtet, deren Standorte nach Analyse der Kundenströme sorgfältig geplant wurden: eine in der zweitgrößten kreisangehörigen Stadt Bad Salzuffen, die exzentrisch im Nordwesten des Kreises liegt und eine zweite in Barntrop im weiter vom Kreishaus entfernten östlichen Kreisgebiet; beide verkehrlich sehr gut zu

erreichen und mit ausreichend Parkplätzen versehen. Die Zulassungsstelle in Barntrop liegt zudem in unmittelbarer Nachbarschaft zum TÜV. Lediglich die Anschriftenänderungen, die aus Kundensicht eine stärkere Koppelung an die Per-

lem Umfang bestätigt, was zeigt, dass die Kunden alle Zulassungsstellen als bedarfsgerecht annehmen. Gerade die Privatkunden begrüßen die räumliche Nähe der Zulassungsstellen. Auch die räumliche Gestaltung der Zulassungsstellen wird als angenehm empfunden.



Fachgebietsleiter Wolfgang Herold bespricht mit Annika Schubert Einzelheiten des Kfz-Zulassungsgeschäfts.

sonaldokumente und damit an den örtlichen Bürgerservice haben, wurden zugleich auch auf alle Gemeinden delegiert.

Mit der Dezentralisierung wurde die ganzheitliche Bearbeitung aller Teile des Zulassungsvorgangs einschließlich der Kassengeschäfte und der Abstempelung der Kennzeichen eingeführt. Eine unterschiedliche örtliche Zuständigkeit zwischen den drei Standorten gibt es nicht. Jeder Fahrzeughalter kann sich mit seinem Anliegen dahin wenden, wo es ihm beliebt. Das Kundenaufkommen hat sich in allen drei Zulassungsstellen planmäßig entwickelt. Die ursprüngliche Annahme, etwa 50 Prozent der Kunden würden die Zweigstellen aufsuchen, hat sich in vol-

lem Umfang bestätigt, was zeigt, dass die Kunden alle Zulassungsstellen als bedarfsgerecht annehmen. Gerade die Privatkunden begrüßen die räumliche Nähe der Zulassungsstellen. Auch die räumliche Gestaltung der Zulassungsstellen wird als angenehm empfunden. Bei der Inneneinrichtung wurde Wert darauf gelegt, einzelne abgetrennte Arbeitsbereiche zu schaffen, die auch den heutigen Anforderungen des Datenschutzes gerecht werden. Dass in Folge der Dezentralisierung die Grundfläche der Zulassungsstelle insgesamt erheblich vergrößert werden konnte, kommt zum einem der Wartezone zu Gute, vor allem aber ist das Raumangebot im Arbeitsbereich für Kunden wie Mitarbeiter großzügiger. Das ermöglicht ungestörtere Kundengespräche und trägt

zu einer wesentlich entspannteren Atmosphäre bei. Die Einrichtung der Außenstellen hat zu einer stärkeren Identifizierung der Mitarbeiter mit „ihrer“ Zulassungsstelle geführt und den Teamgedanken gefördert, was die Erschwernisse, die durch den räumlichen Abstand in der Steuerung des Fachgebietes und der Informationsweitergabe entstanden sind, ausgleicht.

II. Kundennahe Öffnungszeiten

Mit der Einrichtung der Außenstellen wurden auch die Öffnungszeiten deutlich ausgeweitet. Alle drei Stellen sind von Montag bis Freitag von 7.30 bis 12.30



Die Außenstelle für Kfz-Zulassungen im ostlippischen Barntrup befindet sich in unmittelbarer Nähe des TÜV.

Uhr und donnerstags von 14.00 bis 17.00 Uhr geöffnet. Zusätzlich öffnet jede der drei Stellen umlaufend Montag bis Mittwoch 14.00 bis 17.00 Uhr, was dazu führt, dass von Montag bis Donnerstag mindestens eine Zulassungsstelle ganztägig besucht werden kann. Insgesamt stehen die drei Zulassungsstellen des Kreises Lippe den Kunden 37 Stunden in der Woche zur Verfügung. Durch diese Regelung wurde es ermöglicht, die Zulassungsstelle ohne Auswirkungen auf den Stellenplan von montags bis donnerstags an jedem Nachmittag zu öffnen.

Weitere Grundlage für diese Veränderungen war organisatorisch die Trennung zwischen Kundenbedienungs- und verwaltungsmäßiger Sachbearbeitung. Dies führte zur Einrichtung eines Frontoffice zur Kundenbedienungsstelle in allen drei Stellen und eines Backoffice im Kreishaus zur verwaltungsmäßigen Sachbearbeitung einschließlich der Versicherungsangelegenheiten und Stilllegungen von Fahrzeugen. Mit dieser Trennung war auch das Ziel verbunden, die Mitarbeiter im Frontbereich während der Öffnungszeiten von Telefongesprächen zu entlasten, die sich auf konkrete Verwaltungsmaßnahmen beziehen. Dadurch haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, ihre volle Aufmerksamkeit dem anwesenden Kunden zu widmen. Die drei Zulassungsstellen des Kreises Lippe verwalteten Ende 2006 einen Fahrzeugbestand von nahezu 280.000 Fahrzeugen. Für knapp 75.000 Besucher wurden im Bereich des Front-

officezirkas 140.000 Vorgänge bearbeitet. Die im Hintergrund erledigten verwaltungsmäßigen Arbeiten haben eine Größenordnung von noch einmal 100.000 erreicht.

III. Geschulte Mitarbeiter

Die Wirkung der Behörde auf die Kunden hängt neben der Organisation der

Arbeitsabläufe, der fachlichen Leistungsfähigkeit entscheidend vom Auftreten der Mitarbeiter ab. Dabei liegen die ersten und wirkungsvollen Weichenstellungen in der Auswahl der Mitarbeiter, soweit man dazu die Möglichkeit hat. Personen, die der Kontakt zu anderen Menschen stresst, die bei der Arbeit unbeobachtet sein möchten, langsam oder unentschlossen sind, sich Fragen von Kunden nicht gerne stellen, sind für eine derartige Arbeit nicht geeignet. Man täte niemandem einen Gefallen, sie dennoch am Schalter einzusetzen. Alle unsere Mitarbeiter der Zulassungs- und auch der Führerscheinstelle machen in Ergänzung ihrer Ausbildung regelmäßige Fortbildungen gerade in den Themen Kommunikation, Kundenbedienungs- und Stressbewältigung. Insgesamt ist es gelungen, gute Voraussetzungen dafür zu schaffen, die im Laufe der Zeit immer umfangreicher und vielschichtiger gewordenen zulassungsrechtlichen Vorgänge kundengerecht bearbeiten zu können.

IV. Neue Zulassungsdokumente

Eine für jeden Fahrzeughalter augenfällige Veränderung bei der Zulassung von Fahrzeugen stellte die EU-weite Harmonisierung der Fahrzeugpapiere mit der Einführung der zweiteiligen Zulassungsbescheinigung zum 1. Oktober 2005 dar. Da sich nicht nur die Bezeichnung der



Immer für die Kunden ansprechbar: Teamleiterin Gunhild Brand in der Kfz-Zulassungsstelle des Kreises Lippe.

Dokumente, sondern auch deren Gestaltung und Inhalte geändert hat, führte und führt die Umstellung auf die neuen Papiere zu einer spürbaren Mehrbelastung der Zulassungsstellen. Auch wenn die Anpassung der Altdaten an die neue Datenstruktur zu einem großen Teil automatisch vollzogen werden kann, sind in sehr vielen Fällen noch manuelle Änderungen und Ergänzungen notwendig. Hinzu kommt, dass gegenüber den alten Fahrzeugbriefen, die Zahl der Eintragungsmöglichkeiten der Fahrzeughalter von sechs auf zwei reduziert wurden, wodurch weitaus häufiger neue Zulassungsbescheinigungen Teil II (Fahrzeugbrief) ausgestellt werden müssen. Die aufwändigere Handhabung der Zulassungsbescheinigung Teil I, die den Fahrzeugschein ersetzt, trägt ein Übriges zur Mehrarbeit bei. Die verlängerte Bearbeitungszeit nehmen natürlich auch die Kunden wahr, die zudem die neuen Dokumente vielfach als unübersichtlicher als die früheren empfinden.

V. Steuer- und Gebührenrückstände

Mit Wirkung vom 01. November 2005 trat in Nordrhein-Westfalen die „Verordnung über die Mitwirkung der Zulassungsbehörden bei der Verwaltung der Kraftfahrzeugsteuer“ in Kraft. Sinn dieser Verordnung ist es, die Höhe der uneinbringlichen Ausfälle bei der Kraftfahrzeugsteuer zu verringern. Das dafür vorgesehene Instrumentarium, die obligatorische Teilnahme am Lastschriftverfahren und die bei jeder Zulassung vorzunehmende Auskunft aus einer Rückstandsdatei der Finanzverwaltung, ist sicherlich zielführend, jedoch tragen auch diese Maßnahmen nicht zu der an sich erstrebenswerten Vereinfachung und Beschleunigung des Zulassungsverfahrens bei. Vergleichbares gilt für das seit dem 19. Oktober 2006 geltende „Beitreibungserleichterungsgesetz/Kfz-Zulassung“. Dieses Gesetz gibt den Zulassungsstellen die lange geforderte Rechtsgrundlage, eine Zulassung abzulehnen, wenn der Antragsteller im Zusammenhang mit früheren zulassungsrechtlichen Vorgängen Gebühren schuldet. Die Erfahrungen der ersten Monate geben Grund zu der Hoffnung, die Rückstände in etwa halbieren zu können.

VI. Fahrzeug-Zulassungs-Verordnung

Als eine Zäsur im Zulassungsrecht kann zweifellos das Inkrafttreten der Fahrzeug-Zulassungs-Verordnung am 01. März 2007

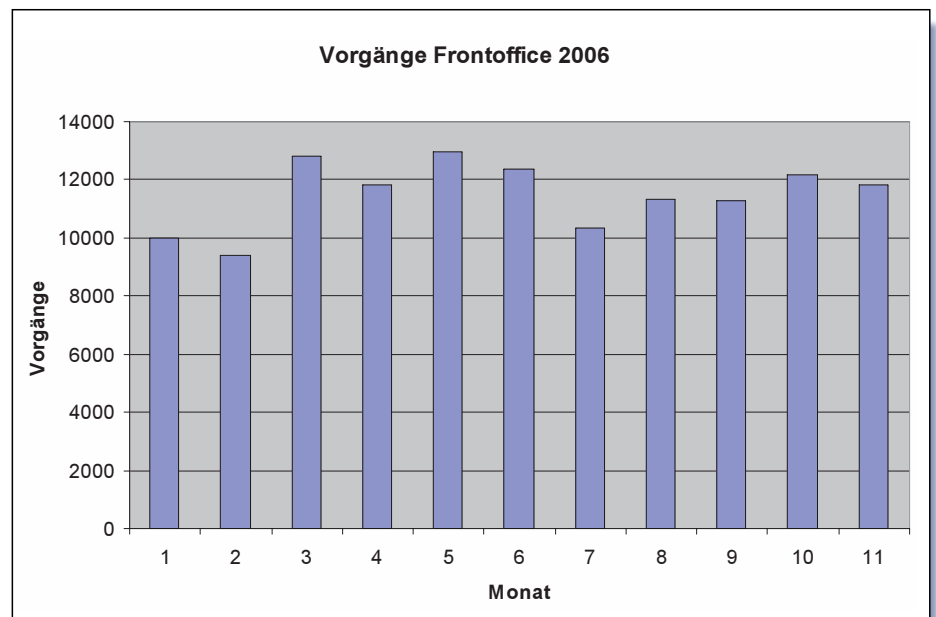
angesehen werden. Sie ist ein wesentlicher Schritt auf dem Weg zur Neuordnung des Rechts der Zulassung von Kraftfahrzeugen zum Straßenverkehr. Sie ersetzt die Teile der Straßenverkehrs-Zulassungsordnung, in denen bisher das Zulassungsverfahren für die Fahrzeuge geregelt war. Auch wenn eine ganze Reihe der bisherigen Bestimmungen in die neue Rechtsverordnung übernommen worden ist, müssen sich Fahrzeughalter wie auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zulassungsstellen auf viele neue Vorschriften einstellen. Die für alle Fahrzeughalterinnen und Fahrzeughalter wichtigsten Neuregelungen betreffen die Abmeldung und Wiederzulassung von Fahrzeugen sowie die Zuständigkeit der Zulassungsbehörden. Die für den einzelnen Fahrzeughalter spür-

barste Neuregelung sind wahrscheinlich die Regeln über die „Außerbetriebsetzung“ eines Fahrzeugs, die an die Stelle der bisherigen vorübergehenden und endgültigen Stilllegung treten. Dass mit dieser Außerbetriebsetzung das bisherige Kennzeichen vom Fahrzeug getrennt wird und nur noch kurzfristig für den bisherigen Halter und das bisherige Fahrzeug reserviert werden kann, dürfte zu mancher Diskussion an den Zulassungsschaltern führen. Dem gegenüber steht eine deutliche Erleichterung der späteren Wiederzulassung eines Fahrzeugs, die bei unverändertem Fahrzeug innerhalb von sieben Jahren nach der Außerbetriebsetzung grundsätzlich ohne eine neue Betriebserlaubnis erfolgen kann. Bisher war das nur innerhalb von 18 Monaten möglich.

VII. Entwicklung der Kfz-Zulassungen

Jahr	Entwicklungsschritte	Fahrzeuge
1973	Zusammenlegung der beiden Altkreise Lemgo und Detmold	53.000
1981	Bezug des neuen Kreishauses mit zentraler Kfz-Zulassungsstelle	158.000
1986	Einführung der EDV im Kfz-Zulassungswesen	176.000
1990	Einführung des LIP-Kennzeichens	206.000
2002	Entscheidung für die Dezentralisierung der Kfz-Zulassungen	268.000
2006	Aktuelle Betrachtung	278.000

VIII. Geschäftsvorfälle im Frontoffice



Gemeinsam für die Bürgerinnen und Bürger mit den Städten Burscheid, Leichlingen, Overath und Rösrath: 2 Verwaltungen, 1 Service

Von Frank Kolitsch und Willi Palm

2 Verwaltungen, 1 Service – unter diesem Leitsatz bietet der Rheinisch-Bergische Kreis unter anderem Leistungen der Straßenverkehrsbehörde in vier kreisangehörigen Kommunen an.

Mit den Partnern der Service-Büros wurde eine Vereinbarung geschlossen, die neben der Fachlichkeit der Verwaltung auch die partnerschaftlichen Aspekte bei einer gemeinschaftlichen Aufgabenwahrnehmung in den Vordergrund rückte. Die gewählte Form der Zusammenarbeit wird auch von den beteiligten Verwaltungen sehr positiv bewertet.

Service-Büros des Rheinisch-Bergischen Kreises in vorhandenen Bürgerbüros der Kommunen einzurichten in Richtung „Kundennähe“, war daher nicht nur eine richtig gute, sondern auch eine wichtige Entscheidung. In der Tat ist eingetreten was angestrebt wurde: die Bürgerinnen und Bürger können ohne großen Zeitaufwand und ohne Hin- und Herpendeln zwischen den verschiedenen Zuständigkeiten an einem Anlaufpunkt verschiedene Behördengänge erledigen. Von den Bürgerinnen und Bürgern der vier beteiligten Städte wird bestätigt, dass sie den angebotenen Service gerne in Anspruch nehmen. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden für die neuen Aufgaben intensiv geschult; somit konnte eine verwaltungsübergreifende Fachkompetenz der im Rahmen der Kooperation eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht werden. Insbesondere wurde zwischen den Kooperationspartnern vereinbart, dass sich die Bediensteten der Kreis- und Stadtverwaltung bei Arbeitsspitzen gegenseitig unterstützen. Nicht zuletzt war dies auch deshalb möglich, da man gemeinsam auch die Grundlagen für eine



erforderliche Kompatibilität der EDV-Technik von Kreis und Stadt geschaffen hat. Eine ebenso wichtige Entscheidung war die Einrichtung eines gemeinsamen Bür-

ger- und Service-Büros innerhalb eines Gebäudes der „Partner-Stadt“. Dies war letztendlich auch möglich, weil man dort räumlich zusammenrückte. Der von Beginn des Projektes 'Der Kreis auf dem Weg zum Bürger' angedachte und mit den Kooperationspartnern vereinbarte Weg wurde konsequent eingehalten; eines der Zwischenziele, nämlich die gemeinsame Aufgabenerledigung von Stadt- und Kreisangelegenheiten an einem Arbeitsplatz, ist erreicht.

Nach acht Jahren „Service-Büros“ lässt sich feststellen, dass diese gut „laufen“, von der Bürgerschaft angenommen werden und zu einem festen Bestandteil des Dienstleistungsangebotes im Rheinisch-Bergischen Kreis geworden sind. Zusammen mit den Bürgerbüros werden heute an insgesamt sechs verschiedenen Dienstleistungsorten im Rheinisch-Bergischen Kreis die Dienstleistungen der Straßenverkehrsbehörde angeboten. Die Bürgernähe wird hierbei insbesondere durch großzügige, teilweise ganztägige Öffnungszeiten an mehreren Standorten unterstrichen. Durch ständige Optimierung des Dienstleistungsangebotes wird nicht nur noch mehr Bürgernähe erreicht, sondern auch die kommunale Zusammenarbeit vertieft und dies dient wiederum dem Kunden „Bürger“. Damit werden zwei Ziele erreicht: bürgernahe Dienstleistungsangebote und kommunale Zusammenarbeit.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

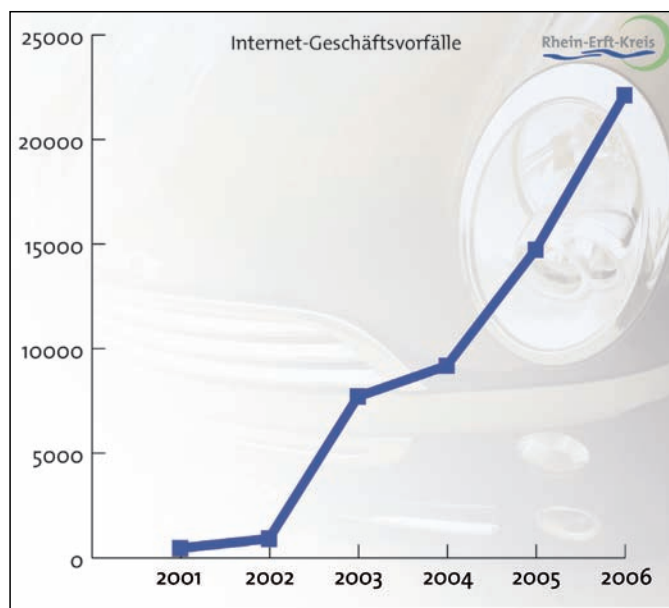
Die Onlineangebote der Zulassungsstelle des Rhein-Erft-Kreises

Von Johannes R  th, Zulassungsbehörde Rhein-Erft-Kreis

Seit die Zulassungsbehörde des Rhein-Erft-Kreises im Jahr 2001 erstmalig die Vorbereitung einer Fahrzeugzulassung im Internet angeboten hat, ist die Zahl der „Onlinekunden“ kontinuierlich gestiegen. Waren es im Jahr 2001 noch wenige hundert Fahrzeuge, die mit Hilfe des Internets zugelassen wurden, so stieg die Zahl im Jahr 2006 bereits auf über 22.000 Fahrzeuge.

Gründe sehen wir neben der höheren Zahl der Internetanschlüsse, auch in der wachsenden Akzeptanz transaktiver Internetangebote.

- Engagement und Motivation der Beschäftigten
- Vereinfachung der Bedienung
- Barrierearme Website



Beliebt: Online-Zulassungen im Rhein-Erft-Kreis

Hervorzuheben sind jedoch auch die Bemühungen der Kreisverwaltung, dieses E-Government-Angebot ständig qualitativ zu verbessern und auszubauen. Im Jahr 2000 gab Landrat Werner Stump den Startschuss für das „virtuelle Kreishaus“ und somit für die erste eigene Website des Straßenverkehrsamtes mit einem Modul zur Kennzeichenreservierung. Im Jahr 2001 folgte im Zuge des kompletten Relaunches des Verwaltungsportals www.rhein-erft-kreis.de das erste interaktive Kfz-Onlinemodul.

Seit der Inbetriebnahme haben folgende Veränderungen zur Steigerung der Inanspruchnahme der Internetfahrzeugzulassungen beigetragen:

- Neuausrichtung der Ablauforganisation
- Erweiterung der Online-Geschäftsvorfälle
- Öffnung des Moduls für alle Kundenkreise
- Umfangreiches Informationsangebot

Neuausrichtung der Ablauforganisation

Die Zulassung eines Fahrzeuges ohne Nutzung des Internetmoduls findet im Rhein-Erft-Kreis weiterhin nach dem „bekannten“ Muster statt: Der Kunde wartet auf den Aufruf seiner Wartemarkennummer. Am Schalter pr  uft ein Sachbearbeiter die Unterlagen und gibt die Daten in die das EDV-Verfahren ein. Zwischenzeitlich besorgt der Kunde die Kennzeichenschilder und wartet danach erneut bis ihm die Dokumente ausgegeben und die Nummernschilder gesiegelt werden.

Für Online-Kunden wurde der Ablauf verkürzt: Nach der Eingabe seiner Daten im Internet vereinbart der User mit der Zulassungsbehörde einen Termin und erhält eine Auftragsbestätigung. Mit dieser Auftragsbestätigung kann er bereits vor dem Besuch der Zulassungsbehörde die neuen Kennzeichenschilder anfertigen lassen. Danach wird er an einem speziell für Online-Kunden eingerichteten Schalter bedient. Dort werden die vom Kunden per Internet eingegebenen Daten in die Zulassungssoftware vom Sachbearbeiter per Knopfdruck übernommen und geprüft. Anschließend erfolgen der Druck der Fahrzeugdokumente und die Siegelung der Kennzeichenschilder. Die Bearbeitungszeit sinkt und die Dauer des Aufenthalts in der Zulassungsbehörde reduziert sich somit für die Nutzer des Internetmoduls. Durch diese Änderung in der Ablauforganisation sinkt die Bearbeitungszeit.

Erweiterung der Online-Geschäftsvorfälle

Anfänglich wurden nur wenige ausgewählte Zulassungsvorg  nge, wie zum Beispiel die erforderliche Ummeldung eines Fahrzeuges bei Wohnsitzverlegung, angeboten. Als sich zeigte, dass grundsätzlich eine Nachfrage nach Verlagerung von Verwaltungsaufgaben ins Internet besteht, wurden in den folgenden Jahren schrittweise weitere Zulassungsvorg  nge hinzugefügt. Heute bietet der Rhein-Erft-Kreis bereits 14 unterschiedliche Verwaltungsdienstleistungen der Zulassungsbehörde im Internet an. Damit wird der überwiegende Teil der Vorbereitung der Standardaufgaben über das Internet ab-



Kollege Computer kann so manche Wartezeit verkürzen.

gedeckt. Lediglich Dienstleistungen, die eine intensive und zeitaufwendige Bearbeitung und Beratung bedürfen, können heute noch nicht online zur Verfügung gestellt werden. Da es das Ziel der Kreisverwaltung ist, in Zukunft noch mehr Dienstleistungen online bereit zu stellen, wird ständig nach Lösungsmöglichkeiten gesucht, weitere Aufgaben der Zulassungsbehörde ins Internet zu verlagern. Mögliche Vereinfachungen erwartet die Zulassungsbehörde hierfür durch die Regelungen der neuen Fahrzeug-Zulassungsverordnung und durch die Vernetzung mit dem Kraftfahrt-Bundesamt mittels permanenter Direktverbindung (ZEVIS).

Öffnung des Moduls für alle Kundenkreise

Im Jahr 2001 war die Nutzung ausschließlich registrierten Usern vorbehalten. Geschäftskunden, wie zum Beispiel Autohäuser, Zulassungs- und Kurierdienste oder Unternehmen mit großem Fuhrpark mussten sich für die Nutzung des Online-moduls anmelden. Die erforderliche Benutzerkennung und das Kennwort wurden auf Antrag zugeteilt. Bereits innerhalb des ersten Jahres meldeten sich rund 120 Geschäftskunden für die Teilnahme an. Durch die schnell steigende Nachfrage und durch positive Rückmeldungen, entstand die Idee, die Internetdienstleistungen für alle Kunden der Zulassungsbehörde anzubieten. Der Rhein-Erft-Kreis hatte bis zu diesem Zeitpunkt die Bedieneroberfläche des Internetmoduls benutzerfreundlich überarbeitet, so dass ab 2003 zusätzlich auch Privatkunden das Onlineangebot ohne Hürden nutzen konnten. Durch die Aufhebung der Zugangsbeschränkung erhöhte sich die Zahl der online vorbereiteten Geschäftsvorfälle sprunghaft.

Umfangreiches Informationsangebot

Durch die Eingabe der Daten werden die Kunden aktiv in den Verwaltungsprozess eingebunden. Es wird nochvollziehbar, welche Arbeitsschritte und Aktionen wann und von wem erfolgen. Das Verwaltungshandeln wird somit transparenter. Zusätzlich erhält der Kunde viele Informationen, die ihm helfen, den immer noch erforderlichen Besuch in der Zulassungsbehörde zu planen und zu vereinfachen. Die Internetmodule enthalten zum Beispiel Verweise zu den Öffnungszeiten und erklären, welche Unterlagen und Dokumente benötigt werden. Durch die Kombination von Informations- und Transaktionsangebot sind die

Kunden optimal auf den – weiterhin erforderlichen – Besuch in der Zulassungsstelle vorbereitet.

Engagement und Motivation der Beschäftigten

Ursache der hohen Anzahl der Online-Zulassungen ist auch das Engagement der Beschäftigten der Zulassungsbehörde und der für Informationstechnik zuständigen Abteilung. Auf der Website werden Ansprechpartner genannt, die telefonische Fragen oder Anfragen per E-Mail beantworten. Bei telefonischen Anfragen werden die Nutzer intensiv beraten und erhalten Hilfestellungen und Tipps zu der Eingabe der Daten. Auf Wunsch wird der Nutzer durch die online Erfassung der Daten begleitet. Erfahrungsgemäß ist der Supportbedarf bei der Eingabe der Daten jedoch gering. Alle anfallenden Fragen, Hilfen, Kritik oder Lob werden dokumentiert, gesammelt und nachträglich ausgewertet. Stellt sich heraus, dass durch Änderungen Abläufe verbessert werden können, wird Kontakt mit dem Softwareanbieter aufgenommen. Die Mitarbeiter des Rhein-Erft-Kreises stellen somit das Verbindungsglied zwischen der täglichen Praxis und den Programmierern dar. Die übermittelten Änderungswünsche und Verbesserungsvorschläge werden kurzfristig per E-Mail oder in Arbeitstreffen an den Softwareanbieter weitergegeben. Durch regelmäßige Updates unterliegen die Internetmodule einem ständigen Optimierungsprozess, welcher somit auch auf den Einsatz und die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Rhein-Erft-Kreises zurückgeführt werden kann.

Vereinfachung der Bedienung

Seit der Inbetriebnahme des interaktiven Moduls wurden viele verschiedene Hilfen getestet und zur Verfügung gestellt. Erfahrungsgemäß fällt es dem Nutzer schwer, den für sein Anliegen zutreffenden Geschäftsvorfall zu bestimmen. Dieses Problem wurde durch die Programmierung eines Online-Assistenten gelöst. Durch die Beantwortung weniger Ja/Nein-Fragen, wird der zutreffende Geschäftsvorfall automatisch vom Assistent ausgewählt. Während der Eingabe der Daten kann der Nutzer auf Hilfestellungen, wie zum Beispiel Texthilfen und graphische Ausfüllhilfen zurückgreifen. Bei der Erfassung der Daten finden Plausibilitätsprüfungen statt. Unplausible Eingaben werden automatisch korrigiert oder der Eingabe wird auf den Fehler hingewiesen. Die Kalibrierung der

Plausibilitätsprüfungen wurde in den vergangenen Jahren ständig verbessert, so dass eine Vereinfachung der Dateneingabe und Verkürzung des Zeitaufwandes erreicht werden konnte.

Barrierearme Website

Der Rhein-Erft-Kreis ist bemüht, sein Internetangebot barrierearm zu gestalten und somit auch Menschen mit Behinderungen die einfache Bedienung zu ermöglichen. Auch zu diesem Punkt findet ein reger gegenseitiger Erfahrungsaustausch mit dem Softwareanbieter statt. Zukünftig werden durch die hierfür erforderliche Trennung von Programmlogik und Oberflächendesign Pflegeaufwände für die Software reduziert und Programmcode gespart.

Das große Interesse anderer Behörden und der Presse an der Ablauforganisation und an dem Kfz-Internetmodul zeigt, dass der Rhein-Erft-Kreis auf dem richtigen Weg ist. Bereits ein Dutzend Straßenverkehrsämter schauten sich vor Ort in Hürth oder Bergheim den Service für Online-Kunden an. Sogar eine Delegation aus der chinesischen Stadt Tai'an erkundigte sich und plant einen Besuch. Der Rhein-Erft-Kreis präsentierte 2002 auf der Fachtagung des Kommunalwissenschaftlichen Instituts der Universität Potsdam als „good practice“-Beitrag das Internetmodul und die Ablauforganisation. Im gleichen Jahr berichtete der „Focus“ über den Rhein-Erft-Kreis und nannte das Internetmodul „einen vorbildlichen Service“.

Der Anteil der Fahrzeugneuzulassungen, welche im Internet vorbereitet werden, liegt im Rhein-Erft-Kreis heute bei etwa 20 Prozent. Der Anteil aller Internetgeschäftsvorfälle am Gesamtaufgabenvolumen der Zulassungsbehörde liegt noch unter 10 Prozent. Durch weitere Änderungen der Ablauforganisation, also durch die Erweiterung des Terminangebots, kann die Zulassungsbehörde der ansteigenden Nachfrage Rechnung tragen und die Zahl der Onlinegeschäftsvorfälle weiter steigern.

In Zukunft kann mit einem weiteren Anstieg der Internetzulassungen gerechnet werden. Es ist jedoch noch nicht ersichtlich, welchen Anteil am Gesamtvolumen diese in den nächsten Jahren einnehmen werden. Hierzu bleibt abzuwarten, ob übergreifende Strategien wie Deutschland Online auch gesetzliche Änderungen mit sich bringen, die eine durchgängige Abwicklung der Prozesse über das Internet ermöglichen werden.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

Ein Bürgerbüro hinter der Eingangstür gleich links: Die Kreisverwaltung Unna bietet kompetenten Service und kurze Wege

Von Günter Sparbrod, Fachbereichsleiter Straßenverkehr bei der Kreisverwaltung Unna

Eine an den Wünschen und Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger ausgerichtete Aufgabenerledigung ist in der Kreisverwaltung Unna seit Jahren geübte Praxis und gerade im kundenstarken Bereich der Kfz-Zulassung längst eine schlichte Selbstverständlichkeit.

Mit der Sanierung des rund 40 Jahre alten Kreishauses im Rahmen eines bundesweit beachteten PPP-Modells eröffnete sich die Möglichkeit, mehr zu tun, also „nur“ guten Service, kompetenten Rat und schnelle Hilfe zu bieten. Die Spitze der Kreisverwaltung und der private

des Kreises zu einer noch bürgernäheren Verwaltung vollzogen – ein Ziel für das Landrat Michael Makiolla (SPD) erklärmaßen steht.

Entstanden ist das Bürgerbüro auf einer Grundfläche von insgesamt 640 Quadratmetern mit einem vorgelagerten Info- und

managements und des Personalrates. „Bürgerbüro“ – der Name ist Programm, denn angesiedelt sind dort vornehmlich die Dienstleistungsaufgaben, die einen Großteil der direkten persönlichen Kontakte zwischen Bürgern und Verwaltung ausmachen.

Ein eindeutiger Aufgabenschwerpunkt liegt im Bereich des Straßenverkehrs. Um wirkliche Bürgernähe zu erreichen – also einen guten Service aus einer Hand bei wenig Zeitaufwand für die Bürger –, wurden sämtliche (!) Dienstleistungen aus dem Bereich der Kfz-Zulassung (inklusive Teilaufgaben aus der Überwachung der Halterpflichten im Rahmen einer ganzheitlichen Aufgabenwahrnehmung) sowie des Führerscheinservice (ohne Aufgabengebiet Fahreignung) in das Bürgerbüro verlagert. Die Aufgabenerledigung bei diesen beiden Hauptaufgabengruppen erfolgt weiterhin durch getrennte Teams. Mit diesem bewährten und qualitätsorientierten Ansatz wird die kompetente Beratung und Bedienung der Bürgerinnen und Bürger sichergestellt.

Mit Einrichtung und Eröffnung des Bürgerbüros ist das Kapitel Bürgernähe in der Kreisverwaltung Unna allerdings nicht abgehakt. Im Gegenteil: Im Rahmen einer sukzessiven Weiterentwicklung des Bürgerbüros wird Kurs genommen auf eine ganzheitliche Aufgabenwahrnehmung bei so genannten Kurz- oder Schnellgeschäften. Bereits jetzt wird die Aufgabenerledigung aus einem Kerngeschäft der Verwaltung – Kfz-Zulassung und Führerscheinwesen – durch andere Dienstleistungen abgerundet:

- Ausstellung von Fahrerkarten i.Z.m. der Einführung des Digitalen Kontrollgerätes
- Erteilung von Parkerlaubnissen für Schwerbehinderte
- Erteilung von Handwerkerparkausweisen
- Entgegennahme von Führerscheinen bei Fahrverboten
- Entgegennahme von Einsprüchen in Bußgeldsachen.



Alles aus einer Hand: Auch die Kfz-Zulassung erfolgt im Kreis Unna im Bürgerbüro.

Partner Bilfinger Berger ergriffen die Gelegenheit und sahen im Rahmen der Sanierung die Einrichtung eines räumlich eigenständigen Bürgerbüros an zentraler Stelle vor.

Geplant war eine solche Serviceeinrichtung im Kreishaus schon lange; seit August 2006 ist sie nun Realität. Das Bürgerbüro befindet sich im Kreishaus Unna „hinter der Eingangstür gleich links“ und erspart lange Wege ins und durch das Kreishaus. Mit der Einrichtung wurde gleichzeitig ein weiterer Schritt hin zur Weiterentwicklung

Wartebereich. Neue Türen und Fenster in offen und hell gestalteten sowie komplett neu ausgestatteten Räumlichkeiten vermitteln das Gefühl eines „Herzlich Willkommen“.

Das Bürgerbüro wurde unter Berücksichtigung der erwähnten Vorgaben des Landrates nach noch mehr Bürgerorientierung geplant. Mit der Konzeption beauftragt wurde eine Arbeitsgruppe unter Beteiligung des Fachbereiches Straßenverkehr, des dezentralen Controllings, des Steuerungsdienstes, des zentralen Immobilien-

Darüber hinaus werden zurzeit folgende „straßenverkehrsfremde“ Aufgaben von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Bürgerbüro erledigt.

- Annahme, Ausgabe und Bearbeitung von Anträgen auf Reitkennzeichen
- Kartenvorverkauf für Kulturveranstaltungen des Kreises
- Ausgabe/Verkauf von Büchern, Broschüren, Faltblättern, Karten
- Ausgabe und Annahme von Anträgen auf Erstattung von Schülerfahrkosten (Flash-Ticket-Plus).

Das Bürgerbüro ist mit insgesamt 24 Arbeitsplätzen ausgestattet (16 Front-Office-Plätze, 8 Back-Office-Plätze), von denen aus – jahresbezogen – bis zu 50.000 „Laufkunden“ (ohne Dependance Kreishaus Lünen) bedient werden. Die darüber hinaus vorgehaltene Mittelinsel mit vier

Arbeitsplätzen kann bei Bedarf in das Schaltergeschäft eingebunden werden (z.B. für Kassengeschäfte oder die Ausgabe von Zulassungsdokumenten).

Aktuell sind dem Bürgerbüro, das aufgrund der skizzierten Schwerpunkte in der Aufgabenpalette organisatorisch dem Fachbereich Straßenverkehr zugeordnet ist, 26 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – verteilt auf drei Teams – zugewiesen. Die Kundensteuerung erfolgt über eine zentrale Infothek in der Nähe der dem Bürgerbüro vorgelagerten Kundenwartzone sowie über eine von dieser Infothek aus zu bedienende Kundenaufanlage.

An der Infothek, die die Anlauf- und Steuerungsstelle nicht nur für das Bürgerbüro, sondern für das gesamte Kreishaus darstellt, erfolgt auch eine Vorabprüfung der vorzulegenden Zulassungsdokumente. Damit wurden – ergänzt durch ec-cash-

Terminal und ein automatisiertes Kassensystem, an das auch die Ausländerbehörde angebunden ist – seit einigen Jahren beim Kreis Unna bewährte Systeme der Kundensteuerung und -bedienung in die Arbeitsabläufe des Bürgerbüros integriert.

Dass es der Kreis ernst meint mit einer kontinuierlichen Verbesserung der Kundenorientierung, belegt noch eine andere, mit Eröffnung des Bürgerbüros eingeführte Neuerung. Die Öffnungszeiten, die bis dato für den Zulassungs- und Führerscheinbereich im Kreishaus Unna galten, wurden von 29 auf 38 Wochenstunden ausgeweitet. Das ist eine Steigerung um 30 Prozent und ein deutliches Zeichen für tatsächliche und praktizierte Bürgernähe in der Kreisverwaltung Unna.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

Erfolgreiche Kundenbefragung „Darf’s ein bisschen mehr sein?“ – Gute Ergebnisse für das Straßenverkehrsamt des Kreises Viersen

Von Simone Reininghaus, Pressesprecherin des Kreises Viersen

„Wir wussten, dass wir gut arbeiten, aber dass wir so gut sind, hätten wir nicht gedacht.“ – Hans-Georg Stropfen, stellvertretender Leiter des Amtes für Ordnung und Verkehr des Kreises Viersen, freut sich sehr über die Ergebnisse einer Studie, die das Straßenverkehrsamt des Kreises unter die Lupe genommen hat. Unter dem Motto „Darf’s ein bisschen mehr sein?“ hatten neun Studenten der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW in Duisburg ein Konzept erarbeitet, um die Zufriedenheit der Kunden mit den Angeboten in den Zulassungsstellen in Viersen und Kempen zu untersuchen. Das Ergebnis war für den Kreis sehr zufriedenstellend: Die Kundinnen und Kunden gaben überwiegend positive Wertungen ab.

Die Befragung hat im Rahmen Verwaltungsmodernisierung stattgefunden. Der Kreis Viersen versteht sich als Dienstleistungsunternehmen, für das die Bürger Kunden sind. Die Umfrageergebnisse sollen dazu dienen, neue Möglichkeiten aufzuzeigen, um ein Höchstmaß an Zufriedenheit in Vereinbarung mit den nötigen Arbeitsvorgängen zu erzielen. Die neun Studierenden – Michael Hauser, Stephanie Siegers, Damaris Neitzel, Bettina Ernst,

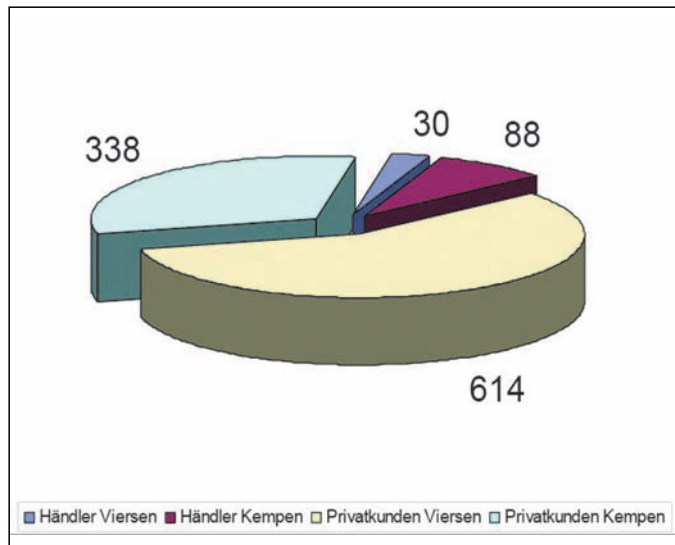


Sind zufrieden mit den Ergebnissen der Studie „Darf’s ein bisschen mehr sein?“ im Straßenverkehrsamt des Kreises Viersen: Neun Studierende der FH für Öffentliche Verwaltung und die Verantwortlichen der Kreisverwaltung.

Patrick Gorzelanczyk, Gerwin Holzberg, Birte Pongs, Marcel Thomas und Martin Wojtkowiak – arbeiteten bei der Planung und Durchführung der Umfrage eng mit dem Kreis Viersen zusammen.

25.000 WunschKennzeichen pro Jahr

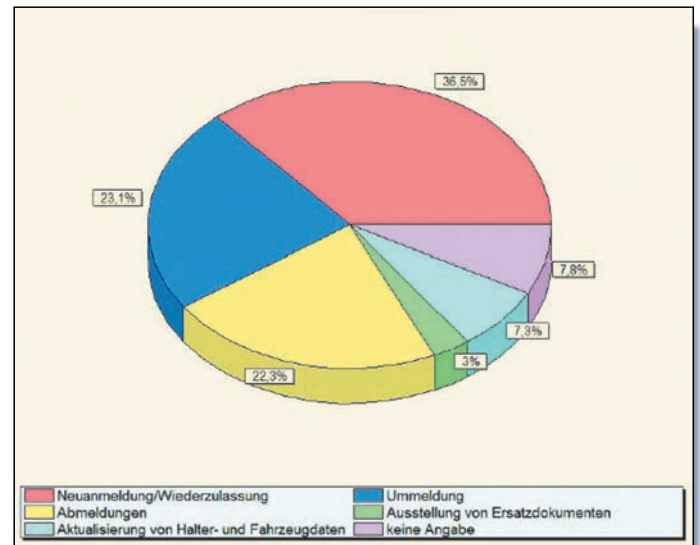
Die Zulassungsstelle des Straßenverkehrsamtes ist zuständig für rund 305.000 Einwohner. Im Regelfall sind es 39 verschiedene Dienstleistungen,



Befragte insgesamt

die den Kunden in den beiden Standorten Viersen und Kempen angeboten werden. Den Kunden wird von Montag bis Freitag in der Zeit von 7.30 bis 11.30 Uhr die Gelegenheit gegeben, vormittags ihre Anliegen in den Zulassungsstellen zu erledigen. Zusätzlich ist die Zulassungsstelle in Viersen montags und mittwochs und die Nebenstelle in Kempen dienstags und donnerstags jeweils in der Zeit von 13.30 bis 17 Uhr geöffnet. Der Fahrzeug-

bestand liegt im Kreisgebiet bei etwa 220.000, die jährliche Wachstumsrate bei 2.500 Fahrzeugen. Jährlich werden rund 55.000 Neu- und Gebrauchtwagen zugelassen und etwa 25.000 Wunschkennzeichen ausgegeben, die persönlich oder vorher online auf der Homepage www.kreis-viersen.de reserviert werden können. Die Zahl der Abmeldungen und Löschungen liegt bei 43.000. Der Vollzugs- und Ermittlungsdienst legt jährlich 3.000 Fahrzeuge still und etwa 600 Fahrzeuge werden jährlich zur Fahndung ausgeschrieben. Bei fehlendem Versicherungsschutz, Steuerrückständen und Mängeln an Fahrzeugen werden 13.500 Anzeigen gegen Halter gefertigt. Bei sonstigen Dienstleistungen (unter anderem Kennzeichenverluste, Änderung von persönlichen oder technischen Daten) liegt der Arbeitsaufwand bei etwa 22.000 Vorgängen im Jahr.



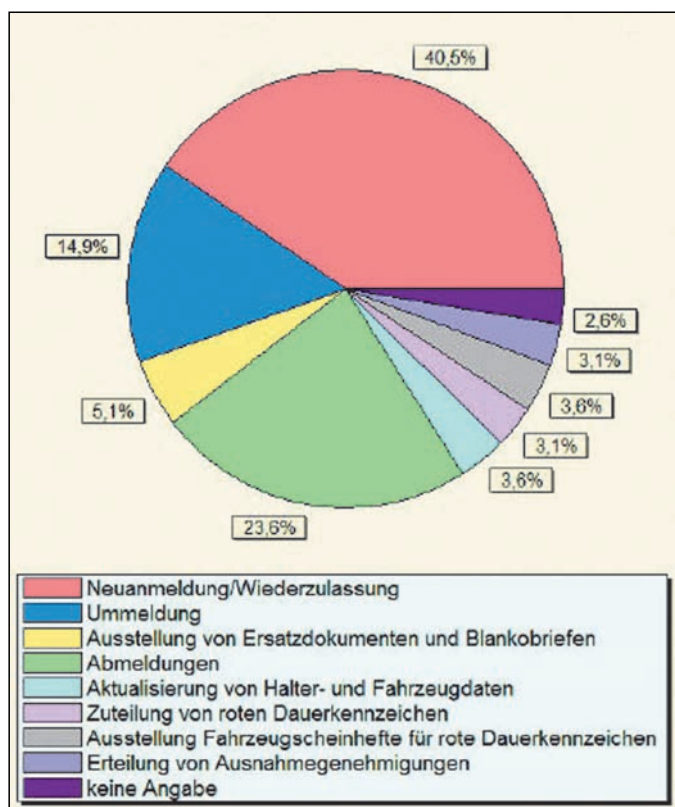
Dienstleistungen für Privatkunden

Verbesserungsansätze zu erarbeiten. Mit der Umsetzung dieser Vorschläge sollte die Kundenzufriedenheit und gleichzeitig der Qualitätsstandard des Amtes weiter gesteigert werden. Die Umfrage wurde anhand von Fragebögen für Privatkunden und Händler umgesetzt. Sie waren sowohl in Papierfassung als auch Online über das Internet auszufüllen. In den Fragen wurden wirkungsbezogene, ergebnisorientierte, struktur- und prozessbezogene Qualitätsmerkmale festgelegt, die für den Kunden auch sichtbare Veränderungen ermöglichen. Da Fragen nach der Preisgestaltung Begehrlichkeiten wecken würden, die von Seiten der Verwaltung nur schwer zu erfüllen sind, wurde auf finanzbezogene Qualitätsmerkmale verzichtet.

Hilfreiche Verbesserungsvorschläge

Die Umfrage lief in einem Zeitraum von zwei Wochen. Insgesamt wurden 1.081 Kunden befragt. Bewertet wurden das Parkplatzangebot, die Lage des Standorts, die Beschilderung, die Räumlichkeiten im Warte- und Schalterbereich, die Öffnungszeiten, das Internetangebot, das Call-Center und die Informationsbroschüren, die Wartezeit sowie die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter. Die Kunden mussten sich in ihren Bewertungen entscheiden zwischen den Antworten „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“. Auf einen Mittelwert wurde bewusst verzichtet, damit eindeutige Tendenzen erkennbar werden.

Mit den Öffnungszeiten der beiden Stellen waren die Kunden überwiegend zufrieden. Die meistbesuchten Tage sind in Viersen der Montag und der Mittwoch, in Kempen



Dienstleistungen für Händler

In der Kundenzufriedenheitsumfrage sollte der Service des Straßenverkehrsamtes Viersen durch die aktive Meinungsäußerung der Kunden reflektiert werden, um anschließend

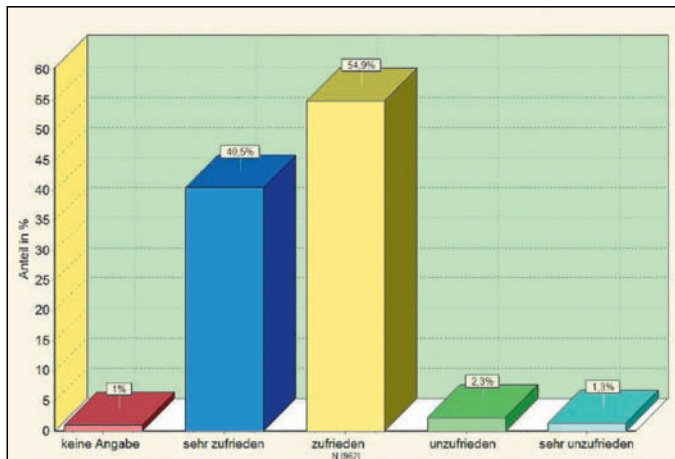
der Dienstag und der Donnerstag. Mit dem Parkplatzangebot waren die Kunden in Kempen erwartungsgemäß sehr zufrieden. Problematischer ist die Situation in Viersen, wo es vor allem vormittags schwer ist,

um die Zeit zu überbrücken. Auch über eine musikalische Untermalung würden sich einige Kunden freuen. Kaum etwas zu meckern gab es bei den Punkten Freundlichkeit und Kompetenz des Personals. Sowohl in Viersen als auch in Kempen waren rund 97 Prozent der Befragten mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter zufrieden und sehr zufrieden. Die Kompetenz bewerteten rund 94 Prozent als positiv.

Auch wollten die Studenten von den Kunden wissen, ob sie mit der Internetseite des Straßenverkehrsamts, dem

Verantwortliche der Kreisverwaltung waren dabei und lobten den Vortrag der jungen Verwaltungskräfte. Diese machten ihre Arbeit sehr gut, zumal sie zu den aufgezeigten Problemen auch Lösungen vorschlugen. Anregungen, die sicherlich problemlos umzusetzen sind, sind etwa die Schaffung einer Ablagemöglichkeit für Papiere und Nummernschilder am Kassenautomat, sowie Verbesserungen bei Nummernautomat und Aufrufanlage. Andere Vorschläge, wie zum Beispiel die Verbesserung der Parkplatzsituation sind nicht so ohne weiteres zu realisieren. Ottmann: „Wir werden prüfen, was sich machen lässt.“

Somit war das Projekt, die Kundenzufriedenheit beim Straßenverkehrsamt des Kreises Viersen messbar zu machen, ein voller Erfolg für alle Beteiligten: Für die Studenten, die einen wichtigen Teil in ihrer Ausbildung vollendet haben, für die Kunden des



Zufriedenheit der Privatkunden insgesamt

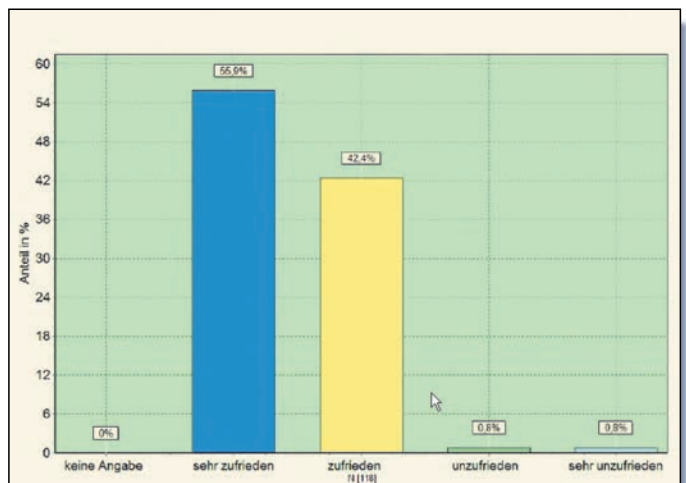
einen freien Parkplatz zu finden. Auch stellte die Studie fest, dass die Beschilderung in Viersen und in Kempen einige Defizite aufweist. Die Verbesserungsvorschläge der Studenten wurden dann auch dankbar aufgenommen. „Der Blick von außen ist für uns sehr wichtig“, sagte deshalb Landrat Peter Ottmann. „Wir wissen, dass sich rund um das Kreishaus in Viersen auch Pfadfinder üben können. Darum wollen wir die Beschilderung so einfach wie möglich gestalten.“ Mit der Gestaltung der Räume in den Wartebereichen waren die Kunden in Kempen überwiegend zufrieden. Hier gibt es ein modernes Mobiliar mit freundlichen Farben. Die Viersener Wartezone hingegen ist laut der Umfrage in Optik und Bestuhlung verbesserungswürdig.

Ein positives Ergebnis liefert die Studie bei den Wartezeiten. 56 Prozent der Befragten mussten weniger als zehn Minuten warten, bei 85 Prozent lag die Wartezeit zumindest unter 30 Minuten. Kunden, die doch einmal etwas länger warten mussten, wünschten sich überwiegend ein besseres Zeitungs- oder Prospektangebot,

Call-Center und den Informationsbrochüren zufrieden sind. Es kam heraus, dass die Kunden in diesem Bereich zufrieden waren, allerdings viele die Angebote noch nicht kannten. Mit einer verstärkten Öffentlichkeitsarbeit wollen Straßenverkehrsamt und Pressestelle des Kreises dieses Ergebnis zukünftig gerne verbessern.

Projektpräsentation im Kreishaus

Die neun Studierenden präsentierten diese Ergebnisse jetzt auch im Viersener Kreishaus. Auch Projektleiter Henning Gehl von der Fachhochschule in Duisburg und der Projektbetreuer beim Kreis Viersen Christian Kappenhagen sowie weitere



Zufriedenheit der Händler insgesamt

Straßenverkehrsamtes, die sich in Zukunft an einigen Verbesserungen erfreuen dürfen, und für das Straßenverkehrsamt, das gute Noten und gleichzeitig wertvolle Anregungen für die zukünftige Arbeit bekommen hat.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

Vorbildlicher Kundenservice bei der Kreisverwaltung Wesel

Die Kreisverwaltung Wesel ist ein modernes kundenorientiertes Dienstleistungsunternehmen. Es entspricht daher ihrer strategischen Ausrichtung, die vorhandene Palette dezentraler Dienstleistungsangebote ständig zu erweitern, stärker den Kundenbedürfnissen anzupassen und neue Formen der Leistungserbringung zu schaffen. Diesem Leitgedanken folgend, wurde bereits am 29.04.2002 das neue Dienstleistungszentrum in Moers (dlz Moers) eröffnet. Es ist aus der bisherigen Nebenstelle für KFZ-Zulassungen in Moers hervorgegangen. Nach einer umfangreichen Umbaumaßnahme der bisherigen Zulassungsstelle wurde dann auch am 10.10.2003 der neue Zulassungs- und Führerscheinservice im Kreishaus in Wesel eröffnet. Damit verfügt der Kreis Wesel über zwei vorbildliche moderne Kundenservicestellen für alle Angelegenheiten rund um das KFZ.

Kerngedanke bei der Schaffung und Umorganisation der beiden Einrichtungen war es, eine Organisationsform zu wählen, die neben der Information auch Beratung sowie Betreuung der Kundinnen und Kunden, insbesondere die abschließende Dienstleistung aus einer Hand ermöglicht. So wurden im Zulassungs- und Führerscheinservice Wesel die beiden bis dahin räumlich und personell getrennten Dienstleistungsangebote der Fahrzeugzulassung und der Führerscheinerteilung (einschließlich der für die Ersterteilung ggf. notwendigen Eignungsüberprüfung) zusammengefasst. Im Dienstleistungszentrum in Moers werden zusätzlich noch weitere Kern- und Schwerpunktaufgaben wie die Ausgabe von Jagdscheinen und Reitkennzeichen sowie Aufgaben aus den Bereichen Kataster, Schüler-BAFöG, Waffen- und Versammlungswesen und andere angeboten.

Mit diesem Dienstleistungsspektrum bietet der Kreis Wesel einen für eine Kreisverwaltung ungewöhnlichen Leistungskatalog an.

Die Bediensteten sind, entsprechend dem Grundsatz „Jeder kann alles“, in der Lage, mehrere Aufgaben und Arbeitsfelder abzudecken. Hierdurch wird es möglich, die gesamte vorhandene Personalressource an die Kundenströme und das übrige Arbeitsaufkommen (z.B. Hintergründarbeiten) anzupassen. Die Personalressource wird dabei nicht nur flexibel an den Kundenströmen orientiert eingesetzt, sondern

auch flexibel zur Aufgabenerledigung. Dies ermöglicht einen effektiven Umgang mit dem gesamten Arbeitsaufkommen und eine zeitnahe Aufgabenerledigung. Am zentralen Servicepoint als erster Anlauf-

Mit 41 Stunden an sechs Werktagen pro Woche werden zudem sehr kundenorientierte Öffnungszeiten angeboten, die sich zum Teil deutlich von anderen vergleichbaren Einrichtungen abheben. Insbesondere

entfällt dadurch für die Kundinnen und Kunden die Notwendigkeit, die Erledigung mehrerer Aufgaben an den teilweise differierenden Öffnungszeiten unterschiedlicher Servicestellen innerhalb einer Verwaltung auszurichten.

In die Veränderungsprozesse wurden die Mitarbeiter jederzeit eingebunden und zum Teil waren sie sogar federführend, wie beispielsweise bei der Auswahl der Arbeitsplatzgestaltung und der Möblierung sowie Farbgebung. Umfangreiche Schulungen in den Bereichen kundenorientiertes Verhalten, Kommu-



Erste Anlaufstelle: Der Servicepoint im Zulassungs- und Führerscheinservice Wesel

stelle werden, neben der Vorprüfung der Unterlagen und Ausgabe der Wartemarken, Kurzgeschäfte einschließlich der Bargeldannahme (z.B. Adressenänderungen in Fahrzeugpapieren, einfache technische Änderungen, Annahme von Fahrerlaubnis- und sonstigen Anträgen, Aushändigung von Führerscheinen, Fahrerkarten, Informationsmaterial u.v.m.) ohne Wartezeit für die Kundinnen und Kunden abgewickelt. In beiden Einrichtungen stehen hierzu selbstverständlich PC-gesteuerte Aufrufanlagen, Kassenautomaten, optische Archivierungssysteme, moderne PC-Systeme mit Flachbildschirmen und ergonomische, an den Bedürfnissen wechselnder Arbeitsplatzbesetzungen orientierte Büromöbel zur Verfügung.

nikation und als fortlaufender Prozess Seminare zum Thema teamorientiertes Verhalten tragen dazu bei, dass sowohl das Arbeitsklima im Team als auch der Umgang mit Kundinnen und Kunden überaus positiv zu bewerten sind.

Diese gründliche Einbindung in die Arbeits- und Ablaufprozesse und daraus resultierende begleitende Maßnahmen wie Arbeitsgruppen zur Qualitätssicherung, zur Umsetzung des Fahrzeugzulassungs- oder Fahrerlaubnisrechts, stärken die Mitverantwortung und damit die Motivation und sorgen letztlich auch dafür, dass der „Jeder kann alles“-Grundsatz hier nicht wie manche Beispiele der Vergangenheit gezeigt haben in das Gegenteil („Jeder kann alles, aber keiner kann es richtig!“) verkehrt

wird, sondern beständig mit Leben gefüllt und „gelebt“ wird.

Erfolg ist messbar.

Bei einer Gesamtbevölkerung von rund 476.000 Einwohnern (Stand 30.06.06) verwaltet die Straßenverkehrsbehörde einen Bestand von zurzeit etwa 345.000 Fahrzeugen. Mit 725 Fahrzeugen je 1000 Einwohner ist die Fahrzeugdichte damit deutlich größer als etwa in den Großstädten Hamburg, Köln oder Berlin. Adäquat hoch liegen damit auch der Anteil und die Zahl der Führerscheininhaber und die Zahl der Anträge auf Ersterteilung von Fahrerlaubnissen.

Trotz der über alle Dienstleistungen erbrachten Gesamtzahl von mehr als 200.000 Fällen pro Jahr, konnten durch die personellen und organisatorischen Maßnahmen die durchschnittlichen Warte- und Bearbeitungszeiten so verbessert werden, dass im Schnitt der vergangenen fünf Jahre mehr als 80 Prozent aller Kundinnen und Kunden in weniger als 30 Minuten, ein Drittel sogar in weniger als zehn Minuten von der Annahme bis zur vollständigen Erledigung ihres Anliegens bedient werden konnten. Mehr als 90 Prozent der Kunden beurteilten die erbrachte Dienstleistung, die Freundlichkeit, das Gesamtbild, die Mitarbeiter-Kompetenz, die Warte- und Bearbeitungszeiten und die Öffnungszeiten mit gut bis sehr gut. Insbesondere das Samstagsangebot wird dabei überaus positiv angenommen. Die erweiterten Öffnungszeiten entlasten die bisherigen Spitzenzeiten und ermöglichen



Erste Anlaufstelle: Der Servicepoint im dlz Moers

so eine flexiblere Arbeitszeitgestaltung. Der Erfolg hat die erwarteten Vorteile hinsichtlich der neustrukturierten Arbeitsabläufe und der damit verbundenen Synergieeffekte, der erweiterten Öffnungszeiten, der flexibleren Möglichkeiten der Arbeitszeitgestaltung aber auch des verbesserten Dienstleistungsangebotes schnell bestätigt. So konnten in den vergangenen Jahren nicht unerhebliche zusätzliche Aufgaben und Belastungen wie zum Beispiel die Einführung eines neuen Zulassungsverfahrens,

die Umsetzung der EU-Richtlinie zur Zulassungsbescheinigung Teil I und Teil II, die Einführung der elektronischen Tachografenkarte (Fahrerkarte), das Modellprojekt „Begleitetes Fahren ab 17“, die Abnahme von Einzugsermächtigungen und die Steuerrückstandsprüfung bei Fahrzeugzulassungen jeweils personalneutral umgesetzt werden.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.10

Blitzender Mülleimer an Gefahrenpunkten

Von Ingo Niemann, Pressesprecher des Ennepe-Ruhr-Kreises

„Können Sie nicht öfter kommen?“ Diese Frage hört Kurt-Eduard Podello gern, zählt er doch sonst eher zu den Zeitgenossen, denen böse Blicke zugeworfen werden. Der pensionierte Polizist hat einmal die Woche Dienst am „blitzenden Mülleimer“, wie das Radargerät der Kreisverwaltung intern heißt.

Die Aufforderung zurückzukehren kam von einem Mann, der an einer engen und viel, vor allem aber gerne zügig befahrenen innerörtlichen Straße eine Garage gemietet hat und sich von der Verkehrsüberwachung mehr Ruhe auf der Straße erhofft.

Dass seine Tätigkeit zur Beruhigung des Verkehrs beiträgt, lässt Podello manchen Ärger vergessen, der mit seinem Job zwangsweise verbunden ist. Kaum hat er seinen Kasten aufgebaut, erscheint er

schon in der vom lokalen „Radio EN“ verlesenen Liste von Radarpunkten. Hat sich ein Standort so richtig herumgesprochen, sinkt die Durchschnittsgeschwindigkeit deutlich.

„Das ist uns sehr recht“, sagt Peter Hoffmeier, in der Kreisverwaltung für Verkehrsüberwachende Maßnahmen verantwortlich. Die einmal jährlich tagende Verkehrsunfallkommission „legt anhand der Unfalllage die nötigen und möglichen Maßnahmen fest“. Dabei werden zuerst

straßenbauliche Änderungen, Beschilderungen oder möglicherweise mangelhafte Straßenbeläge geprüft. Letztes Mittel ist eine stationäre oder mobile Geschwindigkeitsüberwachung. Dies gilt vor allem für „Unfallhäufungspunkte“. Für so genannte „schützenswerte Bereiche“ wie Schulwege, Kindergärten, Altenheime oder Spielplätze legt Hoffmeier die Messstellen selber fest. „Wenn es dort als Folge unserer Überwachung erheblich weniger kracht, hat das Radargerät seinen

Nutzen unter Beweis gestellt.“ Scharfe Fotos gibt es erst, wenn ein Fahrzeug zehn Stundenkilometer schneller fährt als erlaubt.

Zurück zum „blitzenden Mülleimer“. Er trägt diesen Namen seit dem Tag, an dem Mitarbeiter der Abfallsorgung in Witten zielstrebig auf den Kasten zugingen, um ihn zu entleeren, und erst im letzten Moment den „Speedophot“, wie er im Prospekt des Herstellers heißt, stehen ließen. In alle Welt exportiert das Monheimer Unternehmen Robot seine Verkehrsüberwachungsgerätschaften, deren Design über Jahrzehnte gleich blieb. Gleich hässlich.

Wenn Podello den mobilen Starenkasten eingemessen und via Kabel mit seinem Fahrzeug verbunden hat, blickt er in den Rückspiegel. Ihm fällt gleich auf, wenn ein Fahrzeug



Der „blitzende Mülleimer“ wird aufgebaut. (Foto: Matthias Dohmen)

mit überhöhter Geschwindigkeit ange-rauscht kommt. Falls es sich um einen Motorradfahrer handelt, zückt er seinen

Stift, um das Kennzeichen festzuhalten.

Es kommt durchaus vor, dass jemand, der gerade geblitzt wurde, zurückkommt und sich nach „seiner“ Geschwindigkeit erkundigt. Podello kann sogar Entschuldigungsgründe oder sonstige Bemerkungen zu Papier bringen – der ehemalige Kripo-Mann führt dafür ein eigenes Formular mit sich. „Da habe ich schon die kuriossten Ausreden gehört“, sagt er, „aber ich schreibe alles auf, was der Schnelfahrer angibt.“

Wer andere Verkehrsteilnehmer vor einer Radarmessung warnt, geht ein gewisses Risiko ein. Stellt sich ein erboster Fahrzeughalter an den Straßenrand und hält eine Tafel mit der Aufschrift „Vorsicht! Radar“ hoch, macht er sich strafbar, wie kürzlich das saarländische Verwaltungsgericht festgestellt hat. Die Richter machten ausdrücklich darauf aufmerksam, dass ein Vergleich mit Warnmeldungen im Rundfunk unzulässig sei, da sie als „allgemeiner Appell an die Einhaltung von Geschwindigkeitsregelungen“ zu verstehen seien.

Die „Mülltonne“ jedenfalls ist an sieben Tagen die Woche unterwegs; dazu kommen die Radarwagen und die Radarpistolen der Polizei an rund 300 Stellen im gesamten Kreisgebiet sowie die bekannten Starenkästen. An der falschen Stelle zu viel Gas zu geben, kann also wirklich teuer werden.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 36.10.04

Im Fokus: Touristische Potenziale im Kreis Wesel

Der Niederrhein und speziell der Kreis Wesel profilieren sich mehr und mehr als Reise- und Erholungsregion. Kernkompetenzen waren bisher vor allem Radfahren, Wassertourismus sowie Kultur-, Land- und Naturerlebnis. Da die vielfältige Kulturlandschaft am Niederrhein mit ihren Pappelalleen und Kopfweiden, den Seen-, Auen- und Heidelandschaften und der ländlichen Idylle von blühenden Obstwiesen, weidenden Kühen und Schafherden immer häufiger Ziel von Naherholung suchenden aus dem Ruhrgebiet wird, werden auch die Angebote stärker auf das Land- und Naturerlebnis zugeschnitten und ausgebaut.

NaturFreizeitverbund Niederrhein

Der Abbau der bedeutenden Kieslagerstätten in der Region Wesel, Rees und Ham-minkeln hat die Landschaft grundlegend geprägt. Hier entstanden etwa 20 Abgrabbungsseen von über zehn Quadratkilometer Gesamtfläche. Sie sind bepflanzt, aber nur bedingt zugänglich. Zur Steigerung der Lebensqualität und zum Nutzen der gesamten Region werden sie der Natur und den Menschen zurückgegeben: Ein umfassendes Nutzungskonzept, das alle Interes-

sen in der Region berücksichtigt und eine Balance zwischen Natur, Freizeit, Kultur, sanftem Tourismus und Gewerbe anstrebt, umfasst bereits heute viele existierende Freizeitangebote. Beispiele für attraktive Angebote in der Region sind spezielle Naturerlebnissrouten, Segelmöglichkeiten, Angeln an den fischreichen Altrheinarmen, Rundwander- und Radwege, ein Netz von Reiterhöfen sowie das „Museumstrio“ Heimatmuseum – Ziegeleimuseum – Rheindeichmuseum in Bislich. Zusätzlich sollen kurzfristig weitere Maßnahmen, wie die Verbesserung der naturverträglichen

Ufererschließung oder die Errichtung von Naturbeobachtungspunkten umgesetzt werden.

Infos: NFN-NaturFreizeitverbund Niederrhein GmbH, 46483 Wesel, www.nfn-naturfreizeitverbund.de.

Integrierte ländliche Entwicklung

Die in den Städten Wesel, Rees und Ham-minkeln sowie Schermbeck, Hünxe und Raesfeld durchgeführten „ILEK“- Prozesse zur Erarbeitung integrierter ländlicher Ent-

wicklungskonzepte sind seit Herbst 2006 formal abgeschlossen. Unter dem Motto „Freizeitangebote und Natur gemeinsam entwickeln und die Region zukunftsfähig machen“ wurden unter anderem eine Reihe von touristischen Projekten entwickelt, die teilweise vor der Umsetzung stehen oder in Kürze weiterentwickelt werden. Beispiele für zukünftige touristische Angebote sind Natur-, historische sowie landwirtschaftliche Erlebnisrouten, Bauernhofbesuche und Veranstaltungskalender.

Infos:
www.lippe-issel.de /
www.nfn-naturfreizeitverbund.de.

Biologische Station im Kreis Wesel

Die Biologische Station in Wesel bietet interessierten Gästen und Besuchergruppen die Möglichkeit zu geführten Exkursionen, wie beispielsweise in die Kulturlandschaft der Dingdener Heide, in die Lippe-



Kutschfahrten für Kinder sind beliebt am Niederrhein.



Jogger können sich über zu wenige Strecken kaum beschweren.

auen, auf einen Biobauernhof, zum Diersfordter Waldsee oder zu den Wildgänsen. Im Winter sind letztere in Scharen am Niederrhein zu finden und inzwischen schon zu einer regionalen Attraktion geworden. Neben festen Terminen in den Halbjahresprogrammen könne nach Absprache auch weitere Führungen gebucht werden.

Infos: www.bskw.de.



Natur pur im Kreis Wesel: Da fühlen sich auch ganze Wildgans-Schwärme wohl.

Aktionsbündnis Direkt- und Regionalvermarktung im Kreis Wesel

Mit dem Aktionsbündnis Direkt- und Regionalvermarktung des Kreises Wesel, einem Zusammenschluss von 122 land- und forstwirtschaftlichen Betrieben, Weiterverarbeitungs- und Gartenbaubetrieben sowie Fleischerfachgeschäften koordiniert die EntwicklungsAgentur Wirtschaft des Kreises Wesel, EAW, die gemeinschaftliche Vermarktung von regional erzeugten Produkten, Spezialitäten und zugehörigen Dienstleistungen. Als Partner mit im Boot sind inzwischen schon über 30 Betriebe mit Freizeit- und Tourismusangeboten. Gefragte Highlights aus dem ländlichen Raum sind beispielsweise Hof- und Schäfereiführungen für die ganze Familie, Natur- und landschaftliche Gästeführungen per Rad, zu Fuß oder mit dem Bus, Kutsch- und Planwagenfahrten, Übernachten und Feiern auf dem Bauernhof sowie Bauerncafés.

Infos: www.Gutes-vom-Niederrhein.de.

Niederrheinische Spezialitäten als touristische Besonderheit

Im Kreis Wesel und am Niederrhein laden verschiedene gastronomische Betriebe ihre Gäste ein, zu probieren, welche kulinarischen Genüsse sich aus frischen Produkten der Region zubereiten lassen. Ziel der Initiative ist neben der Förderung des touristischen Images der Region auch die Förderung dauerhafter Absatzverflechtungen zwischen heimischer Landwirtschaft und Gastronomie. Im Kreis Wesel gewinnt bereits seit 2006 eine feste Organisation von Hamminkelter Gastronomen unter



Bio-Quiche ist nur eines der vielen Produkte, die am Niederrhein auf der Regionalen Speisekarte stehen.

dem Titel „Kulinarisches aus Hamminkeln – der Niederrhein von seiner besten Seite“ neue Gäste. Zahlreiche weitere Restaurants aus dem Verbandsgebiet des Niederrhein Tourismus werden im Laufe des Jahres ebenfalls ihr Konzept der „Regionalen Speisekarte“ vorstellen und für den Niederrhein als „Genussregion“ werben. Infos: EntwicklungsAgentur Wirtschaft, Kreis Wesel, Tel: 0281 / 207 4908

Landfrauenservice der Rheinischen Landfrauen

Gemeinsam mit den ausgebildeten Gäste-

führerinnen der Landfrauen entdecken immer mehr Gäste den Niederrhein, seine interessanten, vielfältigen Landschaften und bäuerlichen Traditionen. Bauernhofbesuche, ortskundige Führungen im gesamten Kreis Wesel und Organisation von Wander-, Rad- und Bustouren gehören seit vielen Jahren zu den Angeboten des niederrheinischen Landfrauenservice.

Infos:

www.landfrauenservice-niederrhein.de.

EILDienst LKT NRW

Nr. 3/März 2007 10.30.02

Kurznachrichten

Allgemeine Verwaltungsaufgaben

Startschuss für Breitband-Initiative

Im Hochsauerlandkreis wird eine Breitband-Initiative gegründet, um die Versorgung in Gewerbegebieten zu verbessern. Die öffentliche Auftaktveranstaltung findet unter der Beteiligung von Kreis, Kommunen, Kammern, kommunalen Spitzenverbänden, Telekommunikationsanbietern und Unternehmern am 22. März 2007 in der Fachhochschule Meschede (FH) statt.

Damit folgt der HSK der Handlungsempfehlung einer Studie, die von der FH erstellt worden ist. Die Breitband-Initiative ist der Start eines Zehn-Punkte-Programms, das die Telekommunikations-Infrastruktur im Kreisgebiet zugunsten der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen verbessern soll.

„Um im regionalen Wettbewerb bestehen zu können, müssen die Infrastruktureinrichtungen unserer bedeutenden Gewerbegebiete mit denen in Spitzenregionen vergleichbar sein“, sagt Landrat Dr. Karl Schneider. „Deshalb werden wir im Hochsauerlandkreis alle Anstrengungen unter-

nehmen, um die Betreiber zur Optimierung ihrer Netze zu bewegen.“

In neu zu erschließenden Gewerbegebieten muss die Breitband-Versorgung (mit hohen Übertragungsgeschwindigkeiten) in allen Planungen selbstverständlich sein. In schon bestehenden Gebieten gilt es, nach einer Feinanalyse Defizite zu beheben. Zur Koordinierung aller Breitband-Aktivitäten wird bei der WFG Hochsauerlandkreis mbH mit Unterstützung des Landes NRW ein Mitarbeiter eingestellt, der zunächst in einem Modellprojekt ein Prozesshandbuch entwickelt. Dafür eignet sich das Gewerbegebiet Meschede-Enste, in dem drei Teil-

gebiete mit unterschiedlichen Voraussetzungen (voll erschlossen, neu, in Planung) unmittelbarer nebeneinander liegen.

Das Prozesshandbuch wird mit exakten Beschreibungen von Problemen und Lösungsmöglichkeiten dann auch für andere Gebiete im HSK und ganz Nordrhein-Westfalen wertvoll sein. Gleichzeitig wird die Breitband-Initiative in Veranstaltungen über die Telekommunikationsinfrastruktur im Hochsauerlandkreis informieren.

Weitere Informationen zur Breitband-Initiative und Auftaktveranstaltung können bei Stefan Glusa (Tel. 0291/ 94-1569) angefordert werden.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 10.55.05

Finanzen

Gemeindefinanzierungsgesetz 2007 – Verabschiedung im Landtag

Der Landtag hat am 24.01.2007 das Gemeindefinanzierungsgesetz 2007 beschlossen, das am 30.01.2007 ausgefertigt und am 02.02.2007 im Gesetz- und Verordnungsblatt verkündet worden ist. Im Verhältnis zum Regierungsentwurf bzw. der Ergänzungsvorlage haben sich keine Änderungen ergeben. Insbesondere ist es trotz massiver Kritik der kommunalen Spitzenverbände dabei geblieben, dass die Grunderwerbsteuer aus der Bemessungsgrundlage für den Steuerverbund herausgenommen worden ist.

Das Innenministerium beabsichtigt, die Festsetzungsbescheide Ende Februar/Anfang März auszufertigen, sodass mit dem zweiten Auszahlungstermin in 2007 (29.03.2007) Verrechnungen und Nachzahlungen mit der Abschlagszahlung vom 30.01.2007 vorgenommen werden. Basis hierfür ist die vom LDS im November 2007 erstellte zweite Modellrechnung.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 20.30.00

Kultur

Rheinisches Archiv- und Museumsamt / Fortbildungszentrum Abtei Brauweiler: Programm für Archive 2007

Das Rheinische Archiv- und Museumsamt hat die Seminare der Archivberatungsstelle Rheinland für das Jahr 2007 in einer Broschüre des Landschaftsverbandes Rhein-

land vorgestellt. Folgende Seminare werden im Laufe des Jahres 2007 stattfinden:

- Das Archivportal archive.nrw.de – Eine Einführung in das neu gestaltete Internetportal (22. Februar 2007)
- Öffentlichkeitsarbeit im Archiv (20./21. März 2007)
- Lernort: Archiv, Multiplikatorenkonferenz für Lehrerinnen und Lehrer (19. April 2007)
- Einführung in die Archivarbeit (23.-27. April 2007)
- Bestandserhaltung im Archiv (18./19. September 2007)
- Urheberrecht im archivischen Alltag: Sammlungsbereich und Publikationen (16./17. Oktober 2007)
- Das vorarchivische Arbeitsfeld: Registraturführung und Schriftgutverwaltung (14. November 2007)
- Archive – Genealogie – Lebensgeschichte(n) (27. November 2007)

Von Brauweiler aus betreut das „Rheinische Archiv- und Museumsamt“ mehr als 340 kommunale und private Archive sowie mehr als 400 Rheinische Museen. Teil des Archiv- und Museumsamtes ist auch das Fortbildungszentrum, dessen Kurse für Museumspersonal seit 1980 internationales Ansehen genießen.

Die Broschüre kann bezogen werden beim Rheinischen Archiv- und Museumsamt, Archivberatungsstelle Rheinland, Ehrenfriedstr. 19, 50259 Pulheim, Tel.: 0 22 34/98 54-2 25; archivberatung@lvr.de; www.archivberatung.lvr.de.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 41.22.01

Heimatkaler Kreis Soest 2007

Das Schwerpunktthema des diesjährigen Heimatkaler hört sich schon geschmack- und genussvoll an: Um „Spezialitäten“ dreht sich diesmal alles – und davon gibt es einige im Kreis Soest. Es geht aber nicht um weltbekannte Firmen, die ihren Sitz im Kreis Soest haben und die schon in einem früheren Kalender gewürdigt worden sind. Es geht vielmehr um „Spezialitäten im Kleinen“, um traditionsreiche Köstlichkeiten aus der heimischen Küche und erst recht aus den Brennereien der Hellweg-Region.

Ein „Künstler aus Leidenschaft“ war Paul Werth (1912 – 1977), dem das diesjährige Kalendarium gewidmet ist. Durch seine Bekanntschaft mit Soester Malern wie Richard Klein, Max Schulze-Sölde, Hermann Prüssmann, Hans Kaiser, Fritz Ander-nach, Albert Otto, Wilhelm Wulff sowie

Eberhard und Fritz Viegner bekam er vielfältige künstlerische Anregungen, die Kari-katur blieb aber zeitlebens seine Präferenz. In etlichen Ausstellungen waren die Zeichnungen des Soester Künstlers schon zu sehen, zuletzt 1993 im Morgner-Haus.

In der Rubrik „Einst und jetzt“ werden unter anderem die Adelsarchive im Kreis Soest und das neue „Westfälische Ortsnamenbuch“ vorgestellt. Auch ein Beitrag über den „27. Internationalen Hanse-tag“ in Lippstadt findet hier seinen Platz. Interessante Persönlichkeiten – ganz unterschiedlicher Art – werden in der Rubrik „Menschen im Kreis Soest“ portraitiert. Abgerundet wird der Kalender wie immer durch das Totengedenken, den Jahresrückblick und die Übersicht über neu erschie-nene Heimatliteratur.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 41.10.31

Soziales

Sozialleistungsbericht 2006 des Kreises Warendorf erschienen

Wie bereits in den Jahren zuvor hat der Kreis Warendorf seine Leistungen und Aufwendungen im Bereich der Sozial- und Jugendhilfe sowie des Gesundheitswesens in einem Sozialleistungsbericht zusammengefasst. Eindrucksvoll berichtet die Kreisverwaltung darüber, welche Verwendung die Sozialleistungen des Kreises finden, die ca. 1/3 der finanziellen Gesamtausgaben ausmachen. Deutlich wird, dass die Aufwendungen des Kreises im Sozialhaushalt zum größten Teil durch Pflichtleistungen bestimmt sind. Gleichwohl wird gezeigt, wie kreativ im Kreis Warendorf freiwillige Sozialleistungen zum Beispiel in Form von Familiengutscheinen zur Unterstützung von jungen Familien im Kreis erbracht werden. Als ein Schwerpunkt in der künftigen Tätigkeit wird die Entwicklung der Fallzahlen und der Aufwendungen für die Hilfen in Pflegeeinrichtungen benannt.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 50.02.00

Landesweite Aktionswochen „Demografischer Wandel – Die Stadt, die Frauen und die Zukunft“ vom 05. bis 31. März 2007

Seit 1991 führt das Frauenministerium gemeinsam mit den kommunalen Gleichstellungsbeauftragten und seit 2001 auch

in Zusammenarbeit mit den kommunalen Spitzenverbänden alle zwei Jahre landesweite Aktionswochen zu einem aktuellen frauenpolitischen Thema durch. Im Zentrum der landesweiten Aktionswochen stehen Veranstaltungen, Aktionen, Foren, Workshops etc., die vier Wochen lang von den kommunalen Gleichstellungsbeauftragten in den nordrhein-westfälischen Städten, Gemeinden und Kreisen zum jeweiligen Aktionswochenthema durchgeführt werden.

Die nächsten landesweiten Aktionswochen finden in 2007 zum 10. Mal statt (vom 05. bis 31. März 2007). Zentrales Thema diesmal ist der demografische Wandel, der nicht nur für Politik, Wirtschaft und Gesellschaft eine große Herausforderung darstellt, sondern auch für die Bürgerinnen und Bürger in unseren Städten und Gemeinden.

Wie kann es gelingen, dass bei den prognostizierten demografischen Entwicklungen jede Generation und Bevölkerungsgruppe mit ihren Bedürfnissen ausreichend berücksichtigt und niemand überfordert wird? Welche Chancen und Risiken birgt diese Entwicklung für die Städte, Gemeinden und Kreise? Welche Maßnahmen müssen in den Kommunen ergriffen werden, um den demografischen Wandel aktiv zu gestalten?

Bisher werden in der Diskussion die Rollen, die Frauen dabei einnehmen können oder wie die Gesellschaft der Zukunft Frauen und Männern gerecht werden kann, kaum beachtet. Diese Aspekte und Fragen stehen im Mittelpunkt der Aktionswochen. Sie werden mit einer zentralen Auftaktveranstaltung am 05. März 2007 in Aachen anlässlich des internationalen Frauentages durch Herrn Minister Laschet eröffnet. Im Anschluss an die Auftaktveranstaltung werden vier Wochen lang in nordrhein-westfälischen Städten, Gemeinden und Kreisen vielfältige Veranstaltungen, Aktionen und Foren zum Aktionswochenthema angeboten.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 11.11.21.3

Gesundheit

Landesberichterstattung Gesundheitsberufe NRW 2006

Im Auftrag des Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen wurde ein Bericht über die Gesundheitsberufe in Nordrhein-Westfalen im Jahr 2006 angefertigt. Anhand von Statistiken des LDS NRW wer-

den getrennt nach nicht akademischen und akademischen Gesundheitsberufen in NRW der Bestand, die Entwicklung und die Perspektiven der Berufstätigkeit in diesem Bereich analysiert. Ein umfangreicher Tabellenteil zeigt die quantitativen Ergebnisse im Hinblick auf die Ausbildungssituation in Gesundheitsberufen, die Beschäftigungssituation in Gesundheitsberufen und auf dem Arbeitsmarkt in diesem Bereich. Der Bericht macht deutlich, dass die Gesundheitswirtschaft für den Arbeitsmarkt in Nordrhein-Westfalen eine wichtige Bedeutung besitzt. Mehr als eine Millionen Menschen sind landesweit in diesem Bereich beschäftigt. Zugleich werden die Angebots- und Nachfrageentwicklungen in Bereichen der Ausbildung und Beschäftigung auf landes-, regionaler- und örtlicher Ebene dargestellt. Der Bericht kann auch im Internet unter www.mags.nrw.de eingesehen bzw. herunter geladen werden.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 53.01.03.1

Bauwesen

Wohnungsmarktbericht 2006

Die Wohnungsbauförderungsanstalt (Wfa) Nordrhein-Westfalen hat vor kurzem ihren Wohnungsmarktbericht 2006 veröffentlicht. Unter Berücksichtigung von Daten der amtlichen Statistik und eigenen Erhebungen vermittelt der Bericht eine umfassende Bestandsaufnahme und Analyse der nordrhein-westfälischen Wohnungsmärkte. Dabei stehen im Mittelpunkt des Wohnungsmarktberichtes 2006 die Entwicklungen im Wohnungsbestand. Neben anderem wird darüber hinaus über die Auswirkungen von Hartz IV auf die Wohnungsmärkte in Nordrhein-Westfalen informiert. Unter www.wfa-nrw.de ist der Wohnungsmarktbericht 2006 abrufbar.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 64.10.10

Umweltschutz

40. ESSENER TAGUNG für Wasser- und Abfallwirtschaft vom 14. bis 16. März 2007 im Eurogress Aachen

Veranstalter sind:

- der Lehrstuhl für Siedlungswasserwirtschaft und Siedlungsabfallwirtschaft der RWTH Aachen,
- das Forschungsinstitut für Wasser- und Abfallwirtschaft der RWTH Aachen e.V.,

- das Institut zur Förderung der Wassergüte- und Wassermengenwirtschaft, Essen und
- das Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz des Landes NRW, Essen.

Aufgrund dieses Jubiläums haben die Veranstalter ein besonders interessantes Programm zusammengestellt, das neben den gewohnten hochqualifizierten Fachvorträgen zu verschiedenen Themen der Wasser- und Abfallwirtschaft folgende Highlights bietet:

- einen Rückblick über 40 Jahre ESSENER TAGUNG
- eine Kombination mit dem unmittelbar vorausgehend stattfindenden Kongress „Advanced Sanitation“, der gemeinsam mit der International Water Association (IWA) veranstaltet wird
- hochkarätige Vortragenden der Bundes- und Landespolitik für Eröffnungs- und Plenarvorträge
- eine Podiumsdiskussion zu dem aktuellen Thema: „Klärschlammverwertung in der Landwirtschaft – neue Horizonte?“
- ein festliches Abendessen im Krönungssaal des historischen Aachener Rathauses.

Neben den klassischen Themenbereichen der Wasserversorgung, Abwasserentsorgung und der Abfallwirtschaft werden in diesem Jahr wieder aktuelle Themen wie Chancen und Risiken für deutsche Unternehmen auf internationalen Märkten, der demographische Wandel und die Energieknappheit und deren Auswirkungen diskutiert. In Ergänzung zu den Vorträgen finden eine Fachaussstellung, ein damit verbundenes Technologieforum und fachbezogene Exkursionen statt. Das Tagungsprogramm kann im Internet unter www.essenertagung.de eingesehen werden.

EILDienst LKT NRW
Nr. 3/März 2007 66.30.10

Persönliches

Karsten Gebhardt neuer Präsident der KGNW

In der Mitgliederversammlung der Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen am 16.01.2007 wurde Diplom-Kaufmann Karsten Gebhardt, stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Evangelischen Johanneswerkes e.V. Bielefeld, zum neuen Präsidenten der KGNW gewählt. Damit tritt Gebhardt als Nachfolger von Dr.

Johannes Kramer, Städtische Krankenhäuser Bielefeld gGmbH, eine dreijährige Amtszeit an. Kramer, der die Interessen der KGNW in den letzten drei Jahren als Präsident überaus erfolgreich koordiniert und gegenüber der Politik vertreten hat, wurde zum 2. Vizepräsidenten gewählt. Als 1. Vizepräsident wurde von den KGNW-Delegierten Karl Ferdinand von Thurn und Taxis, MTG Malteser Trägerschaft, bestätigt. Als zentrale Tätigkeitsfelder seiner Präsi-

dentschaft nannte der neue Präsident die auf Bundesebene anstehende Diskussion über die geplante Gesundheitsreform und auf Landesebene die Neueregulungen der Investitionsförderung sowie die Novellierung des Krankenhausgesetzes NRW. Die Interessen der nordrhein-westfälischen Kreiskrankenhäuser werden in der vom 01.01.2007 bis 31.12.2009 dauernden Wahlperiode im Vorstand der KGNW von Joachim Finklenburg (Kreiskrankenhaus Gummersbach gGmbH), Robert Schüwer

(Märkische Kliniken Lüdenscheid GmbH) und dem zuständigen Beigeordneten des LKT NRW, Markus Leßmann, vertreten. Darüber hinaus wurde Dr. Hans Rossels (Kreiskrankenhaus Mechernich GmbH) als Vorsitzender des Hauptausschusses der KGNW in einer bedeutsamen Position einstimmig von den Mitgliedern der KGNW bestätigt.

EILDIENTST LKT NRW
Nr. 3/März 2007 54.08.01

Einbanddecken und Stichwortverzeichnis 2006

Die Knipping Druckerei und Verlag GmbH, Birkenstraße 17, 40233 Düsseldorf, hält Einbanddecken für den EILDIENTST des Jahres 2006 bereit. Sie können zum Preis von 6,10 Euro plus

Mehrwertsteuer zuzüglich 2,80 Euro Versandkosten unmittelbar bei der Druckerei bestellt werden.

Telefon: 0211 / 91 444 0
Telefax: 0211 / 91 444 24

Das Stichwortverzeichnis für das Jahr 2006 liegt diesem EILDIENTST-Heft bei.

EILDIENTST LKT NRW
Nr. 3/März 2007 00.10.04

Hinweise auf Veröffentlichungen

Bieler, **e-Government**, Perspektiven – Probleme – Lösungsansätze, 2007, 712 Seiten, € 98,00, ISBN 978 3 503 09729 6, Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Gentthiner Str. 30 G, 10785 Berlin-Tiergarten

Die Prognosen zur Akzeptanz elektronischer Dienste im Wirtschafts- oder Behördenverkehr klingen noch vor wenigen Jahren geradezu euphorisch. Die Realität sah und sieht jedoch anders aus. Insbesondere im öffentlichen Sektor werden elektronische Medien weit weniger aktiv genutzt als erwartet. Dabei würden gerade Unternehmen Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung gerne verstärkt nutzen. Aber nur dann, wenn diese Dienste einfach auffindbar, komfortabel zu bedienen und mit spürbarer Zeit- und Kostenersparnis verbunden sind. Leider ist jedoch mitunter genau das Gegenteil der Fall.

Einen ausführlichen Überblick zum zentralen Thema e-Government sowie aktuelle Informationen zum Sachstand und den wichtigsten Problemen bietet der vorliegende Sammelband. Zugleich erläutert das Werk die wesentlichen Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Ausbau des e-Government und seine erheblichen Chancen für die Zukunft.

Die Herausgeber informieren ausführlich und engagiert

- über die richtigen Schritte für eine überzeugende und erfolgreiche Einführung eines e-Government, das die gesamte Verwaltung einbezieht,
- über den zielgerichteten und bürgerfreundlichen Ausbau von e-Government in den Verwaltungen und über geeignete Schritte, seine Akzeptanz zu steigern,

- über die Möglichkeiten, diesen Ausbau durch eine stärkere Kooperation und Netzwerke zwischen den Verwaltungen zu begünstigen und zu beschleunigen,
- über die vielen Wege, die schon vorbereitet sind, die vielfältigen Instrumentarien, die bereits zur Verfügung stehen, aber auch über die zahlreichen Fragen und Probleme, die es noch zu beantworten und zu lösen gilt.

Meike Eekhoff, **Die Verbundaufsicht**, Jus Internationale et Europaeum, Gemeinschaftsrechtliche Aufsichtsverfahren und –mechanismen außerhalb des Vertragsverletzungsverfahrens, ca. 60,- €, ISBN 978-3-16-149107-8, Verlag Mohr Siebeck GmbH & Co KG, Wilhelmstr. 18, 72074 Tübingen

Die Europäische Union ist auf einen ordnungsgemäßen Vollzug des Gemeinschaftsrechts auch durch die nationalen Behörden einschließlich der Kommunalverwaltung angewiesen. Neben dem Vertragsverletzungsverfahren haben sich zahlreiche Aufsichtsverfahren und Mechanismen der Europäischen Union zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Vollzuges herausgebildet. Besondere Bedeutung für die Kreisverwaltungen erlangen hierbei Regelungen der Strukturfonds sowie die Nominierung eines dezentralisierten Beihilfeverfahrens. In beiden Bereichen kommt die sog. Verbundaufsicht zum Tragen. Die Bestandsaufnahme von Meike Eekhoff in ausgewählten Gebieten des EG-Vertrages zeigt die Vielgestaltigkeit der bestehenden Verfahren und Mechanismen. Sie reichen von lediglich punktuellen Eingriffsmöglichkeiten bis hin zu komplexen Aufsichtsverfahren. Dabei

variieren Aufsichtsorgane und Beteiligungsmöglichkeiten der Mitgliedstaaten. Die Verfasserin arbeitet Strukturen der sog. Verbundaufsicht heraus und zeigt zugleich Unstimmigkeiten auf. Sie prüft, ob die bereits installierten Aufsichtsmechanismen im Sekundärrecht der EU und die Ausübung der Verbundaufsicht durch gemeinschaftsrechtliche Institutionen einer Rechtmäßigkeitsprüfung stand halten. Abschließend werden die Rechtsschutzmöglichkeiten der Mitgliedstaaten und der Marktbürger gegen Maßnahmen der Verbundaufsicht aufgezeigt. Neben einem abwehrenden Rechtsschutz werden auch die Haftung der Gemeinschaft thematisiert.

Winkel, **Praxis der Kommunalverwaltung**, Ratgeber für die tägliche Arbeit aller Kommunalpolitiker und der Bediensteten in Gemeinden, Städten und Landkreisen (Loseblattsammlung). Landesausgabe Nordrhein-Westfalen, 368. Nachlieferung, € 54,80, Kommunal- und Schul-Verlag GmbH & Co., Postfach 36 29, 65026 Wiesbaden.

Die (nicht einzeln erhältliche) 368. Lieferung enthält: Der kommunale Finanzausgleich in Nordrhein-Westfalen von Bataille, Das Personenstandswesen von Suhr, Die Aufgaben der unteren und örtlichen Straßenverkehrsbehörden.

Kommunalverfassungsrecht Nordrhein-Westfalen, Held / Becker / Decker / Kirchhof / Krämer / Wansleben, Kommentar, 17. Ergänzungslieferung, Stand: 2007, Loseblattausgabe, Gesamtwerk 2386 Sei-

ten, 139,- €, ISBN 978-3-86115-344-3, Kommunal- und Schul-Verlag GmbH & Co., Postfach 36 29, 65026 Wiesbaden.

Korn/Tadday: **Beamtenrecht NRW**, Kommentar, 121 Erg.Lief., 248 Seiten, Loseblatt, Grundwerk eingeordnet bis zum Liefertag 2.692 Seiten, 92,00 €, ISBN 3-7922-0150-3, Verlag Reckinger & Co., Siegburg

Schütz/Maiwald: **Beamtenrecht des Bundes und der Länder**, 269. Aktualisierung, 256 Seiten, Loseblatt, Stand Januar 2007, 66,60 €, Bestellnr.: 7685 5470 269, Verlagsgesellschaft hüthig-jehle:rehm

Jan Hendrik Klement, **Verantwortung**, Funktion und Legitimation eines Begriffs im Öffentlichen Recht, ISBN 978-3-16-149156-6, 84,- €, Verlag Mohr Siebeck GmbH & Co KG, Wilhelmstrasse 18, 72074 Tübingen.

Der Begriff der Verantwortung hat Konjunktur. In der Staatspraxis dient er als Basis für konkrete organisatorische Konsequenzen. So werden z.B. aus der Unterscheidung von Gewährleistungs-, Gesamt- und Umsetzungsverantwortung der SGB II-Träger konkrete Schlussfolgerungen für die Steuerung oder die Aufsicht der Arbeitsgemeinschaften nach dem SGB II abgeleitet. Auf rechtswissenschaftlicher Ebene führt die Verantwortung zu zahlreichen konzeptionellen und dogmatischen Ergebnissen. Der Verfasser zeigt in der vorzustellenden Schrift, dass Verantwortung kein neuer Grundbegriff des öffentlichen Rechts ist, sondern sich auf bekannte Grundbegriffe wie Erlaubnis, Pflicht, Zuständigkeit, Kompetenz und Befugnis zurückführen lässt. Verantwortung ist allerdings ein Brückenbegriff zwischen diesen formalen Kategorien, wie sie inhaltlich ein Brückenbegriff zwischen Recht, Moral und Politik ist und modal die Grenze zwischen Faktizität und Normativitäten mitunter überspielt.

Der Autor befasst sich unter anderem mit der Verantwortlichkeit im Gefahrenabwehrrecht, der Produktverantwortung, der Eigenverantwortung und mit Regierungsverantwortung. Ein Schwerpunkt ist die Analyse der Funktion des Verantwortungsbegriffs in der Grundrechtsdogmatik.

Aus kommunaler Sicht sind insbesondere die Überlegungen zur „Eigenverantwortung“ der kommunalen Selbstverwaltung von Interesse. Der Verfasser zeigt auf, wie aus der Regelung des Artikel 28 Abs. 2 Satz 1 Grundgesetz, dass Gemeinden „in eigener Verantwortung“ die Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft regeln, aus dem Recht eine Pflicht der Gemeinden gezimmert wird. Für den Verfasser ist diese Herleitung einer Verantwortungspflicht „zweifelhaft“ (Seite 471). Im Hinblick auf die finanzielle Ausstattung der Gemeinden kommt der Verfasser zum Ergebnis, dass die Eigenverantwortung der Gemeinden auch zu einem Gebot des aktiven staatlichen Handelns führt (Seite 271 ff). Insoweit enthält die Schrift zahlreiche

Anregungen auch auf der praktischen Ebene der kommunalen Selbstverwaltung, ohne aus dem Brückenbegriff der Verantwortung konkrete Rechtsansprüche bzw. Pflichten abzuleiten.

Schulpsychologischer Dienst der Stadt Detmold, **Ratgeber Freizeit mit Pfiff**, Ratgeber für Schülerinnen und Schüler in Detmold, 5. Auflage, Stand: 08.12.2006, Faltblatt und Internetseite www.ratgeberfreizeit.de, Information zu den Beweggründen für das Produkt der kommunalen Schulpsychologie

Guter Dreiklang: Schule – Lernen – Freizeit

Was mache ich in meiner Freizeit? Wo kann ich meine Hobbys betreiben? Wer sagt mir, wo ich welches Freizeitangebot finden kann? Antworten auf diese Fragen finden Schülerinnen und Schüler in Detmold in der 5. Auflage des Ratgebers „Freizeit mit Pfiff“. Eine schnelle Übersicht über die Freizeitmöglichkeiten bietet das Faltblatt, ausführliche Hinweise können im Internet nachgelesen werden unter www.ratgeberfreizeit.de.

Der Schulpsychologische Dienst der Stadt Detmold hat gemeinsam mit dem Verein für Schulpsychologie Detmold diese Fleißaufgabe bewältigt. Das Faltblatt wird jetzt in den Detmolder Schulen verteilt. Ziel ist es, dass jeder Schüler der Grundschulen und der Sekundarstufenschulen die Möglichkeit erhält, sich über das sinnvolle Freizeitangebot der Stadt zu informieren.

Sport, Computer, Jugendfeuerwehr, Natur und Umwelt, Musik und Politik sind nur einige Bereiche, in den Schülerinnen und Schüler ihre Interessen finden. In der aktuellen Ausgabe des Freizeitführers kann man unter 62 Schlagwörtern und 526 Anbietern das Richtige finden. Hinzu kommt ein großer Ratgeber für alle Bereiche, in denen Schülerinnen und Schüler „der Schuh drückt“ bis hin zu Anschriften internationaler Jugendgemeinschaftsdienste.

Schule und Freizeit

Lernen bei den Hausaufgaben am Nachmittag und Freizeitvergnügen widersprechen einander nicht – im Gegenteil! Neben den Herausforderungen der Schule und dem Mitlernen am Nachmittag für den Unterricht des nächsten Tages braucht jeder junge Mensch einen sinnvollen Ausgleich zur schulischen Beanspruchung. Ein richtiger Dreiklang von Schule, Lernen und sinnvoller Freizeit ist die beste Voraussetzung für ein gutes Lernergebnis und für das problemlose Hineinwachsen in unsere Gesellschaft.

Die Orientierungslosigkeit und das Herumhängen machen hingegen müde und antriebsarm, im Besonderen dann, wenn man sich von den Medien berauschen lässt. Viel sinnvoller ist daher die aktive Auseinandersetzung mit den Dingen dieser Welt, am besten im Kreise Gleichgesinnter.

Neben der Lernpsychologie erheben jetzt auch die Neurobiologen und Mediziner höchste Bedenken gegen die Übermacht der visuellen Medien, die als TV, Gameboy und Spielkonsole zur Standardausrüstung vieler Kinderzimmer zählen. Der bekannte Hirnforscher Prof. Dr. Dr.

Spitzer warnt vor einem Übermaß an Medienkonsum mit der Feststellung, Kinder und Jugendliche, die häufig vor Computer- oder Fernsehschirmen ihre Zeit verbringen, würden langfristig „dick, dumm und gewalttätig“.

Viel Fun – wenig Verein

Auf diese knappe Zusammenfassung kommen Freizeitforscher. Junge Leute unterscheiden sich in diesem Punkt überhaupt nicht von der Erwachsenengeneration. Nur, wenn man sich vor einen technischen Unterhalter bequemt, wird man eben nicht Gelegenheit haben, sich mit anderen zu vergleichen, den eigenen Stellenwert auszukundschaften, das Know-how im Umgang mit anderen „wie nebenbei“ zu erlernen. Eben wegen des deutlichen Plus an sozialen Erfahrungen wird ein Heranwachsender, der seine Freizeit mit anderen teilt, weniger anfällig sein für die Neigung zu delinquentem (auffälligem) Verhalten. So gesehen ist eine sinnvoll verbrachte Freizeit auch eine kostenlose Gewaltprävention.

Kinder stark machen

Viele Sportarten lernen Kinder in der Schule gar nicht kennen. Vereine bieten ein breites Spektrum und ergänzen somit das im Schulsport Gelernte hervorragend. Wer einen Sport im Verein ausübt, fährt damit auch finanziell oft besser. Zweimal die Woche einen Badmintonplatz zu mieten kann auf die Dauer ins Geld gehen. Dazu kommen die wichtigen sozialen Aspekte. Jogger oder einsame Mountain-Biker erleben weder Teamgeist, gegenseitige Anerkennung noch Zugehörigkeitsgefühl. Vereine bieten vielen Kindern und Jugendlichen ein „zweites Zuhause“. Dort können sich auch anderweitige Talente entfalten, z.B. bei der Mitarbeit bei Festen oder beim Gestalten des Clubheftes. Vereine bilden das Rückgrat des Breiten- und des Leistungssports. Sie begleiten junge Menschen noch lange nach ihrer letzten Sportstunde in der Schule. Kein Wunder, dass auch Politiker ihre soziale Rolle in der Gesundheitsförderung und Suchtprävention anerkennen. Das gemeinsame Erleben von Freizeit hinterlässt bei Kindern und Jugendlichen ein Gefühl der Zufriedenheit, welches wiederum die schulische Leistungsbereitschaft fördert.

Sibylle Dünnes-Zimmermann, **Gesundheitspolitische Handlungsspielräume der Mitgliedstaaten im Europäischen Gemeinschaftsrecht**, Jus Internationale et Europaeum 11, Dogmatische Verortung im Rahmen der Grundfreiheiten, ISBN 978-3-16-149151-1, 64,- €, Verlag Mohr Siebeck GmbH & Co KG, Wilhelmstrasse 18, 72074 Tübingen.

Die vorzustellende Dissertationsschrift beschäftigt sich mit gesundheitsrechtlichen Fragen auf europäischer Ebene. Sie zeigt auf, dass die in der aktuellen Diskussion befindliche Gesundheitsreform in Deutschland auch den Blick auf die Anforderung des Europarechts nicht vergessen darf. Die Verfasserin zeigt nachvollziehbar, wie anfangs die Leistungen der Daseinsfürsorge und die Sozialleistungen auf europäischer Ebene zunehmend als Wirtschaftsgüter betrachtet wurden, die im freien Markt verfügbar sein sol-

len. Am Beispiel von Gesundheitsleistungen zeigt sie, wie sozialpolitische Befugnisse der Mitgliedstaaten mit dem Gemeinschaftsrecht abgestimmt werden können. Dazu erfolgt eine Kompetenzabgrenzung zwischen der EU und den Mitgliedstaaten im Bereich der Versorgung mit

Leistungen der nationalen Krankenversicherungssystemen. Danach werden die mitgliedstaatlichen Gestaltungsspielräume als Grenzen des gemeinsamen Marktes sozialer Krankenversicherungsleistungen aufgezeigt. Den Abschluss bildet die dogmatische Verortung der mitglied-

staatlichen Gestaltungsspielräume im Bereich der sozialen Sicherheit. Insgesamt belegen die Darstellungen eindrucksvoll, dass und wie ein europäisches Sozialmodell im Werden ist. Hieraus ergeben sich auch Konsequenzen für die kommunalen sozialen Leistungen.

Schriftenreihe des Freiherr-vom-Stein-Instituts

Wissenschaftliche Forschungsstelle des Landkreistages Nordrhein-Westfalen
an der Universität Münster

- Band 20 – Hoppe/Schulte (Hrsg.), **Rechtsschutz der Länder in Planfeststellungsverfahren des Bundes – Dargestellt am Beispiel des Denkmalschutzes in Nordrhein-Westfalen**, 1993
- Band 21 – Bodanowitz, **Organisationsformen für die kommunale Abwasserbeseitigung**, 1993
- Band 22 – Brügge, **Bodendenkmalrecht unter besonderer Berücksichtigung der Paläontologie**, 1993
- Band 23 – Adam, **Veterinärrecht – Eine systematische Darstellung unter besonderer Berücksichtigung der Rechtslage in Nordrhein-Westfalen**, 1993
- Band 24 – Hoppe/Bauer/Faber/Schink (Hrsg.), **Rechts- und Anwendungsprobleme der neuen Bauordnung NW**, 1996
- Band 25 – Krebs, **Rechtliche Grundlagen und Grenzen kommunaler Elektrizitätsversorgung**, 1996
- Band 26 – Twehues, **Rechtsfragen kommunaler Stiftungen**, 1996
- Band 27 – Hoppe/Bauer/Faber/Schink (Hrsg.), **Auswirkungen des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes auf die öffentlich-rechtlichen Entsorgungsträger**, 1996
- Band 28 – Otting, **Neues Steuerungsmodell und rechtliche Betätigungsspielräume der Kommunen**, 1997
- Band 29 – Schnell, **Freie Meinungsäußerung und Rederecht der kommunalen Mandatsträger unter verfassungsrechtlichen, kommunalrechtlichen und haftungsrechtlichen Gesichtspunkten**, 1997
- Band 30 – Oebbecke/Bauer/Faber (Hrsg.), **Umweltrecht und Kommunalrecht**, 1998
- Band 31 – Freisburger, **Public Private Partnership in der kommunalen Museumsarbeit**, 2000
- Band 32 – Oebbecke/Bauer/Pünder (Hrsg.), **Perspektiven der kommunalen Sparkassen**, 2000
- Band 33 – Obermann, **Die kommunale Bindung der Sparkassen: Verfassungsrechtliche Möglichkeiten und Grenzen ihrer Ausgestaltung**, 2000
- Band 34 – Lohmiller, **Kaptialbeteiligungsgesellschaften der Sparkassen – Eine Untersuchung über die Rechtsgrundlagen der Beteiligungsfinanzierung durch kommunale Sparkassen**, 2000
- Band 35 – Schefzyk, **Der kommunale Beteiligungsbericht – Ein Instrument zur verbesserten Berichterstattung über die Unternehmenstätigkeit der Kommunen**, 2000
- Band 36 – Faber, **Gesellschaftliche Selbstregulierungssysteme im Umweltrecht – unter besonderer Berücksichtigung der Selbstverpflichtungen**, 2001
- Band 37 – Schulenburg, **Die Kommunalpolitik in den Kreisen Nordrhein-Westfalens: Eine empirische Bestandsaufnahme**, 2001
- Band 38 – Oebbecke/Ehlers/Schink/Pünder (Hrsg.), **Kommunal Finanzen**, 2001
- Band 39 – Oebbecke/Ehlers/Schink/Pünder (Hrsg.), **Die nordrhein-westfälische Gemeindeprüfung in der Diskussion**, 2001
- Band 40 – Lüttmann, **Aufgaben und Zusammensetzung der Verwaltungsräte der kommunalen Sparkassen**, 2002
- Band 41 – Oebbecke/Ehlers/Schink/Pünder (Hrsg.), **Aktuelle Fragen der Sparkassenpolitik**, 2002
- Band 42 – Hörster, **Die Wahrnehmung der Sozialhilfaufgaben im kreisangehörigen Raum in Nordrhein-Westfalen**, 2002
- Band 43 – Pünder, **Haushaltsrecht im Umbruch – eine Untersuchung der Erfordernisse einer sowohl demokratisch legitimierten als auch effektiven und effizienten Haushaltswirtschaft am Beispiel der Kommunalverwaltung**, 2003
- Band 44 – Harks, **Kommunale Arbeitsmarktpolitik – Rechtliche Vorgaben und Grenzen**, 2003
- Band 45 – Schepers, **Internet-Banking und sparkassenrechtliches Regionalprinzip**, 2003
- Band 46 – Kulosa, **Die Steuerung wirtschaftlicher Aktivitäten von Kommunen – Eine betriebswirtschaftliche Analyse**, 2003
- Band 47 – Placke, **Interkommunale Produktvergleiche als Basis für den kommunalen Finanzausgleich**, 2004
- Band 48 – Wittmann, **Der Sparkassenverbund**, 2004
- Band 49 – Lübbecke, **Das Kommunalunternehmen – neue Organisationsform im kommunalen Wirtschaftsrecht von Nordrhein-Westfalen**, 2004
- Band 50 – Hoffmann, **Gewässerschutzrecht Nordrhein-Westfalen – eine systematische Darstellung unter besonderer Berücksichtigung der europarechtlichen und bundesrechtlichen Vorgaben**, 2004
- Band 51 – Oebbecke/Ehlers/Schink/Diemert (Hrsg.), **Kommunalverwaltung in der Reform**, 2004
- Band 52 – Lühmann, **Die Zusammenführung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe im Sozialgesetzbuch II (SGB II)**, 2005
- Band 53 – Niggemeyer, **Zulässigkeit und Grenzen von Sparkassenfusionen – eine Untersuchung am Beispiel von Zusammenschlüssen nordrhein-westfälischer Sparkassen**, 2005
- Band 54 – Diemert, **Das Haushaltssicherungskonzept – Verfassungs- und haushaltsrechtliche Grundlagen in NRW unter Berücksichtigung des Neuen Kommunalen Finanzmanagements**, 2005
- Band 55 – Becker, **Die Entwicklung des Personalvertretungsrechts in Nordrhein-Westfalen – Eine Untersuchung der wesentlichen Einflussfaktoren auf die Gesetzgebung am Beispiel des LPVG NRW**, 2006
- Band 56 – Oebbecke/Ehlers/Klein/Theurl/Diemert (Hrsg.), **Perspektiven für Sparkassen und Genossenschaftsbanken**, 2006
- Band 57 – Pehla, **Der Haftungsverbund der Sparkassen-Finanzgruppe – eine Untersuchung der Institutssicherung der Sparkassen und Landesbanken unter besonderer Berücksichtigung des Einlagensicherungs- und Anlegerentschädigungsgesetzes**, 2006
- Band 58 – Oebbecke/Ehlers/Klein/Diemert (Hrsg.), **Zwischen kommunaler Kooperation und Verwaltungsreform**, Fachtagung aus Anlass des 25-jährigen Bestehens des Freiherr-vom-Stein-Instituts, 2006

Die Veröffentlichungen der Schriftenreihe des Freiherr-vom-Stein-Instituts sind im Deutschen Gemeindeverlag/Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart, erschienen und nur über den Buchhandel zu beziehen.