



blickpunkt stadt

BÜRGERINFORMATION DER STADT MÖNCHENGLADBACH
www.moenchengladbach.de



Liebe Mönchengladbacherinnen,
liebe Mönchengladbacher,

Unsere Stadtverwaltung steht als Dienstleister täglich auf dem Prüfstand. Die Ansprüche wachsen stetig. Als Kunden erwarten Sie zu Recht eine moderne Verwaltung mit exzellenten Serviceangeboten. Vor diesem Hintergrund sind wir auf dem guten Weg, unsere Leistungen ständig zu verbessern und weiter auszubauen. Die komfortablen Möglichkeiten der Informationstechnik helfen uns verstärkt dabei, den sich wandelnden Anforderungen gerecht zu werden. E-Government lautet heute das Stichwort. Die aktuelle Ausgabe von „Blickpunkt Stadt“ beleuchtet das Angebot der Verwaltung bei besonders stark nachgefragten Serviceleistungen, geht auf aktuelle Entwicklungen ein und wirft einen Blick auf die Aufgaben, die derzeit anstehen und vor uns liegen.

Besuchen Sie uns in den einzelnen Fachbereichen, vor Ort in den Bürgerservicestellen oder online. Die Verwaltung stellt Ihnen unter www.moenchengladbach.de viele Serviceleistungen und Informationen unkompliziert per Mausclick zur Verfügung. Nutzen Sie die verbesserten Angebote und Möglichkeiten. Wir helfen gerne.

Mit besten Grüßen

Ihr
Peter Holzenleuchter
Beigeordneter Organisation, Personal,
Bürgerservice, Ordnung, Feuerwehr

INFO

Bürgerservice Meldewesen

■ Egal ob Führungszeugnis, Meldebescheinigung, Personalausweis oder Reisepass benötigt werden: Mit einem Team von 29 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an sechs Standorten im Stadtgebiet hilft der städtische Bürgerservice weiter. (Seite 2)

Alles unter einer Adresse

■ Rund um die Uhr erreichbar, an sieben Tagen in der Woche geöffnet und mit einem Maus-Klick auf dem Bildschirm: moenchengladbach.de, die Internetseite der Stadt, hat am Tag rund 3.000 Kunden. Für die gibt es nicht nur Information, sondern bereits eine Reihe von handfesten Online-Dienstleistungen. (Seite 3)

Das meinen die Fraktionen

■ „Wo sehen Sie den Bürgerservice der Stadt in zehn Jahren?“ Dass das Dienstleistungsangebot modern, bürgerfreundlich, flexibel und von hoher Qualität sein muss, ist wohl die Auffassung aller Fraktionen. Dabei setzt jede beim Blick in die Zukunft eigene Schwerpunkte. (Seite 4)

Neuerungen kommen gut an

Kunden der Zulassungsstelle auf der Rheinstraße freuen sich über kürzere Wartezeiten

Mit besserem Service, neuen Angeboten und geänderter Struktur hat sich die Kfz-Zulassungsstelle der Stadt Mönchengladbach an der Rheinstraße 70 nach kritischen Stimmen aus der Öffentlichkeit neu aufgestellt. Die Neuerungen kommen bei den Kunden gut an.

Seit einigen Monaten können sie ihre Angelegenheiten hier schneller und zielgerichteter vor Ort oder bereits von Zuhause aus erledigen. Extrem lange Wartezeiten, wie sie in der Vergangenheit leider regelmäßig vorkamen, sollten damit passé sein. Dafür wurden die bisher getrennten Abteilungen der Führerschein- und Zulassungsstelle zusammengefasst. Die Mitarbeiter an den zwölf Schaltern können sich auf die Kundenbetreuung konzentrieren. Anrufer werden im „Back Office“ bedient, das zu Spitzenzeiten den Schalterdienst unterstützt.

Neu ist auch der Internet-Service der Zulassungsstelle, der sich wachsender Resonanz erfreut. Wer Wartezeiten vermeiden möchte, kann vom heimischen PC aus unter moenchengladbach.de einen Termin reservieren und die Kfz-Zulassung vorbereiten. „Wer sich anmeldet und einen Termin hat, muss nicht mehr warten und wird zum vereinbarten Zeitpunkt an einem der beiden Internet-Terminschalter bedient“, erklärt Reinhold Gerhards, Leiter des Ordnungsamtes.

In der „Zulassungsbehörde online“ kann der Kunde nachschauen, welche Termine noch frei sind und noch vor dem Besuch mitteilen, welche Leistung er in Anspruch nehmen möchte. Ganz ohne Vorsprache in der Kfz-Stelle ist eine Adressänderung im Fahrzeugschein möglich. Zu den rund 1.000 Kunden, die pro Woche die Zulassungsstelle besuchen, buchen bereits zusätzlich viele Bürger die entsprechen-



Mehr als 1.000 Kunden pro Woche besuchen die Zulassungsstelle der Verwaltung an der Rheinstraße 70. Im Jahr 2010 wurden hier über 10.000 Fahrzeuge neu zugelassen.

den Termine über das Internet. „Rund 350 Online-Terminvergaben pro Monat zeigen, dass wir mit diesem Service richtig liegen“, erklärt Beigeordneter Peter Holzenleuchter. Schließlich lägen die Vorteile für den Kunden auf der Hand: Wer sich anmeldet

Dank Online-Terminvergabe und neuer Organisationsstruktur haben sich die Wartezeiten für Privatkunden spürbar verringert.

und einen Termin hat, muss nicht mehr warten und wird exakt zum vereinbarten Zeitpunkt bedient.

„Wir wollen das Online-Angebot auch auf die Leistungen der Führerscheinstelle ausweiten. Die Vorbereitungen dafür laufen bereits auf Hochtouren“, berichtet Abteilungsleiter Achim Haimüller. Eine Menge tut sich derzeit auch im Servicebereich, wo in den vergangenen Wochen fleißig umgebaut wurde, um die Mitarbeiter der Führerschein- und Zulassungsstelle auch räumlich zusammenzuführen.

In der Zulassungsstelle wurden 2010 insgesamt unter anderem 10.140 Fahrzeuge neu zugelassen, 17.040 aus anderen Zulassungsbezirken umgeschrieben, 4.496 Kurzzeitkennzeichen und 1.257 Ausfahrkennzeichen ausgegeben. In der Führerscheinstelle wurden im gleichen Zeitraum 3.584 neue Führerscheine erteilt und 1.291 Führerscheine „alt gegen neu“ umgetauscht. Außerdem haben die Mitarbeiter an der Rheinstraße rund 1.500 Schwertransporte genehmigt.

Bereits seit September 2010 gelten hier neue Öffnungszeiten: montags und dienstags von 7:45 bis 15 Uhr, mittwochs von 7 bis 13 Uhr, donnerstags von 10 bis 19 Uhr und freitags von 7.45 bis 12 Uhr.

Verwaltung schneidet mit 2,0 ab

Nach Bürgerbefragung 2010: Stadt baut Service weiter aus

■ Rund 80 Prozent der Bürgerinnen und Bürger sind mit dem Dienstleistungsangebot der Stadtverwaltung zufrieden, zehn Prozent finden es sogar sehr gut. Lediglich neun Prozent sind weniger oder gar nicht zufrieden. Das ist das Ergebnis einer im vergangenen Jahr von der Hochschule Niederrhein, Fachbereich Wirtschaftswissenschaften, im Auftrag der Stadt erhobenen repräsentativen Kundenbefragung, die mit der Gesamtnote 2,0 abschloss. Auf dem Prüfstand standen dabei unter anderem die Öffnungszeiten kundenintensiver Bereiche wie in den Servicestellen Fliethstraße, Rathaus Rheydt und in der Zulassungsstelle sowie Wartezeiten und Beratungsangebote. „Die Analyse hat auch Schwachstellen aufgedeckt, die wir inzwischen

durch konkrete Maßnahmen abstellen konnten“, so der für den Bürgerservice zuständige Beigeordnete Peter Holzenleuchter mit Blick auf die verbesserten Öffnungszeiten, den Dienstleistungsabend am Donnerstag bis 19 Uhr und die deutliche Reduzierung der Wartezeiten in der Zulassungsstelle. Auch in diesem Jahr stehen Verbesserungen im Bürgerservice auf der Agenda: Internet-Angebote im Führerscheinenwesen mit Online-Terminvergabe und Ausbau der Angebote im E-Government mit zusätzlichen Internet-Diensten etwa im Formularwesen, die dem Bürger den Kontakt zur Verwaltung am heimischen PC erleichtern, stehen ebenso an wie der Ausbau des digitalen Schriftverkehrs durch den Einsatz moderner Software-Produkte.



Prof. Dr. Harald Vergossen (links) und Prof. Dr. Ingo Bieberstein (rechts) präsentieren Oberbürgermeister Norbert Bude die Ergebnisse zur Bürgerbefragung in Sachen Bürgerservice.

Bürgerservice Meldewesen

Die Stadt Mönchengladbach bietet ein umfassendes Serviceangebot



Trauungen im Rittersaal bietet das Standesamt in Schloss Rheydt an.

Eheschließung in Mönchengladbach

Der schönste Tag im Leben will gut vorbereitet sein.

Wenn der Himmel noch voller Geigen hängt, wollen alle Verliebten und heiratswilligen Paare den Tag der Eheschließung zum „Schönsten Tag ihres Lebens“ werden lassen. Hierzu bedarf es aber gründlicher Organisation und Vorbereitung. Der erste Weg, nach dem einmal der Entschluss zu heiraten getroffen wurde, ist für alle Brautpaare zum Standesamt. Das Standesamt, eine Abteilung des Fachbereiches Bürgerservice, ist für alle Heiratswilligen der zuständige Ansprechpartner für alle Fragen die Eheschließung betreffend.

Die Organisation beginnt schon mit der Festlegung von Datum und Ort bei der Anmeldung des wichtigen Ereignisses. Hier steht das Team des Standesamtes mit Rat und Tat zur Seite. Wichtig zu wissen: Innerhalb von sechs Monaten nach der Anmeldung muss tatsächlich geheiratet werden, sonst muss die Anmeldung erneuert und Unterlagen neu beschafft werden. Die Anmeldung sollte von beiden Verlobten gemeinsam vorgenommen werden. Es besteht



Der Innenhof des Rathauses Abtei ist Treffpunkt für viele Hochzeitsgesellschaften.

aber auch die Möglichkeit der Anmeldung durch einen der Verlobten mit einer schriftlichen sogenannten „Beitrittserklärung“ des nicht anwesenden Verlobten. Auskünfte zu Fragen, wie beispielweise der Namensführung in der Ehe, beantworten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerne. Die Ehe kann von Montag bis Freitag im Rathaus Rheydt und im Rathaus Abtei von 9 bis 12.30 Uhr geschlossen werden. Von Mai bis Oktober bietet das Standesamt jeden 1. und 3. Samstag Trauungen im Rathaus Abtei und im Rittersaal Schloss Rheydt an. Das aus dem 16. Jahrhundert stammende, von einem Wassergraben umgebene Renaissance Schloss, bietet mit seinem Park ebenso wie der Innenhof des Rathauses Abtei - ein ehemaliges Benediktinerkloster - eine herrliche Kulisse für unvergessliche Hochzeitsaufnahmen. Im vergangenen Jahr schlossen in der Vitusstadt 1028 Paare den Bund fürs Leben und 28 ließen sich verpartnern.

Ein umfassendes Angebot bietet der Fachbereich Bürgerservice allen Einwohnern der Stadt. Unabhängig von Alter, Geschlecht oder Staatsangehörigkeit nimmt jeder seine Dienste freiwillig oder aufgrund gesetzlicher Bestimmungen, wie beispielsweise bei der Meldepflicht, in Anspruch. Damit unterscheidet sich der Bürgerservice von allen Dienstleistungen, die von anderen Fachbereichen angeboten werden.

„Aus diesem Grund sind wir auch in jedem Verwaltungsgebäude in jedem Stadtteil unserer Stadt vertreten. Wir verstehen uns als Dienstleister, praktizieren Bürgernähe und ersparen unseren Kunden damit weite Wege und Zeit“, berichtet der zuständige Beigeordnete Peter Holzenleuchter.

Tatsächlich findet der/die Bürger/in an insgesamt sechs Standorten in den Außenbezirken Giesenkirchen, Odenkirchen, Neuwerk, Hardt, Rheindahlen und Wickrath und darüber hinaus in den Hauptstellen im Verwaltungsgebäude an der Fliethstraße in Mönchengladbach und im Rathaus Rheydt, eine Niederlassung des Bürgerservice. Der Bürgerservice ist dort mit einem Team von insgesamt 29 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vertreten.

Neben der wohl bekanntesten Aufgabe, den Bürgern bei der Erfüllung ihrer Meldepflicht behilflich zu sein, steht das Team des Bürgerservice den Bürgern für eine Vielzahl weiterer Anliegen zur Seite. Sei es ein Führungszeugnis für eine Bewerbung oder ein Vorstellungsgespräch, eine Melde-, Aufenthalts- oder Lebensbescheinigung für die Eheschließung, der Bürgerservice hilft. Dabei gehört die Ausstellung von Personal- und Kinderausweisen sowie Reisepässen wohl mit zu den häufigsten Anliegen der Kunden, die den Bürgerservice aufsuchen.

Hier bietet der Fachbereich einen besonderen Service. Die Situation kennen viele aus eigener Erfahrung: Über Monate wurde der Ausweis keines Blickes gewürdigt. Dann, nur wenige Stunden vor Antritt einer Reise, praktisch beim Packen der Koffer



Einer der Standorte des Bürgerservice ist die Hauptstelle an der Fliethstraße 86-88. Wer zum Beispiel einen neuen Personalausweis benötigt, ist hier an der richtigen Adresse.

oder bereits auf dem Weg zum Flughafen, springt dem „Fast Urlauber“ bei einem Blick auf seinen Personalausweis oder Reisepass, das weit überschrittene Ablaufdatum seines Reisedokumentes ins Auge. Auch hier hilft der Bürgerservice. Schnell und unkompliziert wird bei der Beantragung eines neuen Ausweisdokumentes gleichzeitig ein vorläufiger Ausweis, den der Antragsteller sofort mitnehmen kann, ausgestellt. Auf diese Weise konnte in der Vergangenheit schon vielen reisefreudigen Mitbürgern geholfen werden, die ihre Reise bereits „ins Wasser“ fallen sahen.

Darüber hinaus besteht für Firmen aber auch Privatpersonen die Möglichkeit, gegen eine Gebühr von 7 bis 10 Euro, Auskünfte aus dem Melderegister zu be-

kommen. Dabei wird zwischen einfachen und erweiterten Auskünften unterschieden. Bei der einfachen Auskunft werden auf Anfrage lediglich Name, Anschrift und akademischer Grad einer in Mönchengladbach gemeldeten Person angegeben. Für eine erweiterte Auskunft muss der Anfragende dagegen schon ein berechtigtes Interesse glaubhaft machen. Die dann vermittelten Daten beziehen sich beispielsweise auf Tag und Ort der Geburt, frühere Familiennamen und Familienstand, Staatsangehörigkeit oder frühere Anschriften.

In den Bürgerservicestellen werden darüber hinaus auch Dienstleistungen anderer Fachämter und Fachbereiche angeboten. So kann ein Kraftfahrzeug stillgelegt, ein Bewohnerparkausweis ausgestellt, ein Hund für den Fachbereich Steuern an- oder abgemeldet oder ein Schwerbehindertenausweise verlängert werden. Fundsachen können beim Bürgerservice abgegeben und alle Eintrittskarten der Stadt sowie Pläne und Karten erworben werden.

In der jüngsten Vergangenheit konnte der Bürgerservice seine effiziente Arbeitsweise mit der Einführung des neuen Personalausweises zum 1. November vergangenen Jahres, die ohne größere Wartezeiten für die Kunden durchgeführt werden konnte, einmal mehr unter Beweis stellen.

Ein höherer Arbeits- und damit auch Zeitwand ist mit der Einführung des neuen Dokumentes verbunden. Da sowohl bei der Beantragung als auch Aushängung eine Vielzahl neuer Vorschriften beachtet werden müssen, weil der „Neue“ seinem Inhaber eine breitere Palette von Nutzungsmöglichkeiten als sein Vorgänger bietet, die sein Inhaber auch nur wahlweise in Anspruch nehmen kann. Dabei können Daten sowie Passfoto und auf Wunsch auch Fingerabdrücke digital gespeichert werden.

Darüber hinaus nehmen die Servicestellen alle an die Stadtverwaltung gerichteten Briefe entgegen und sorgen für die ordnungsgemäße Zustellung. Um den Kunden unnötige Wege zu ersparen, bietet der Bürgerservice seinen Kunden die Möglichkeit sich umfassend über die, für die jeweilige Antragstellung benötigten Unterlagen im Internet unter www.moenchengladbach.de Rubrik: Bürgerservice von A-Z oder telefonisch zu erkundigen.

Die Öffnungszeiten der Servicestellen in den Außenbezirken sind einheitlich von Montag bis Freitag von 7.45 bis 12.30 und Donnerstag zusätzlich nachmittags von 14 bis 16.30 Uhr. Die Hauptstellen sind dagegen am Montag und Dienstag von 7.45 bis 15.30, am Mittwoch von 7 bis 13 Uhr, Donnerstag von 10 bis 19 Uhr und Freitag von 7.45 bis 12.30 geöffnet.

Erste Adresse für Bauwillige

Bei der Bauberatung im Rathaus Rheydt dreht sich alles ums Haus

■ Wer immer sich mit dem Gedanken trägt, ein Eigenheim zu bauen, die Terrasse am Haus zu überdachen, seine Immobilie auszubauen oder ein schickes Gartenhaus auf dem Grundstück zu errichten, ist bei der städtischen Bauberatung im Rathaus Rheydt an der richtigen Adresse.

„Der erste Schritt zum Eigenheim sollte immer zur Bauberatung führen, will man sich nachträgliche Korrekturen ersparen“, so Peter Krämer, Leiter des Fachbereichs Bauordnung und Denkmalschutz.

„Zur Vereinfachung des Verfahrens, sollte der Bauwillige im Nachgang zur Beratung einen abgestimmten Bauantrag einreichen können“, betont er. Rund 500 Bauberatungen hat der Fachbereich im vergangenen Jahr durchgeführt. Das Spektrum reichte dabei von Beratungsgesprächen für Grundstückseigentümer bis hin zum Investor für Großprojekte. Dass der Service der Bauberatung verstärkt angenommen wird, zeigt ein Blick auf die Statistik: So lag die Zahl der Bauberatungen im Jahr 2009 bei 346. Analog dazu ist auch die Zahl der Baugenehmigungen von 1129 in 2009

auf 1250 im vergangenen Jahr gestiegen. Wegen der Nachfrage strebt der Fachbereich einen Ausbau des Serviceangebotes an. „Wir denken über ein Bauinformationszentrum mit einem allumfassenden Beratungsangebot vom Baurecht über

Landschaftsrecht bis zum Wasserrecht im Netzwerk mit anderen Behörden nach“, erklärt Peter Krämer. Nicht nur in der Bauberatung, sondern auch in der sogenannten Aktenkammer, erhalten Bürger wichtige Informationen über ihre Immobilie. Hier lagern rund 100.000 Hausakten fast aller Gebäude in Mönchengladbach mit Baugenehmigungen und Bauplänen. „Wer eine Immobilie kaufen will, sollte hier vorher prüfen lassen, ob dafür auch eine Baugenehmigung vorliegt. Das gilt auch für Anbauten wie Terrassen und Wintergärten“, erklärt Peter Krä-



Hier geht's zur Bauberatung der Stadtverwaltung: Eingang G am Rathaus Rheydt.

mer. Die Aktenkammer befindet sich im Karstadt-Gebäude, Eingang G, Raum 2002 (Rufnummer: 25 - 8777 und - 8778). Die Bauberatung ist in der dritten Etage, Räume 3001 und 3003 mo. - do. 8.30 - 12.30 Uhr sowie für Berufstätige nach Vereinbarung außerhalb dieser Zeiten erreichbar (Te.: 25 - 8781 und - 8782).

Alles unter einer Adresse

Sie wollen wissen, wann Sting im Hockeypark spielt oder was auf der Tagesordnung der nächsten Ratssitzung steht? Sie möchten ein Wunschkennzeichen oder ein Buch aus der Bibliothek reservieren? Sie suchen die Telefonnummer eines Mitarbeiters, ein Formular oder möchten wissen, wie der Stand Ihres Bauantragsverfahrens ist? Auf moenchengladbach.de sind Sie immer an der richtigen Adresse.

Davon sind offenbar auch immer mehr Bürgerinnen und Bürger überzeugt. „Wir stellen ein zunehmendes Interesse an unseren Angeboten im Internet fest - allein die Stadtseiten verzeichneten 2010 einen Besucherzuwachs von rund 50 Prozent im Vergleich zum Vorjahr“, berichtet Peter Schlipkötter, Geschäftsführer der Marketing Gesellschaft Mönchengladbach, die den Internetauftritt im Auftrag der Stadt betreut.

Täglich 3.000 Nutzer besuchen das Internetportal der Stadt - um sich im Ratsinformationssystem über das politische Geschehen zu informieren, im News-Bereich die aktuellen Meldungen der Verwaltung zu lesen, sich einen Überblick über Veranstaltungen und Freizeitangebote zu verschaffen oder im Bürgerservice von A-Z einen Behördenzugang vorzubereiten, Formulare herunterzuladen oder einfach die Kontaktdaten eines Mitarbeiters zu finden. Bei den rund 260.000 Seiten, die pro Monat aufgerufen werden, liegen die der Stadtbibliothek im Spitzenfeld. Hier lässt sich nicht nur bequem im Medien-Katalog der Bibliothek schnuppern. Wer einen gültigen Bibliotheksausweis hat, kann gleich vom heimischen PC Medien für die Ausleihe vormerken oder ausgeliehene Bücher, CD's oder DVD's verlängern.

Nicht mitgezählt sind die Zugriffe auf zahlreiche weitere Internetseiten, die unter dem Dach der Stadt von Kultureinrichtungen wie den Museen oder städtischen Gesellschaften wie der MGMG an-



Feilen an neuen Inhalten: Ines Kraus und Elmar Esser von der MGMG.

geboten werden. Ein Beispiel ist die Volkshochschule, die pro Monat rund 520.000 Zugriffe auf ihr Portal verzeichnet. Schon 60 Prozent aller Kurse werden per Internet über vhs-mg.de gebucht.



Rund 3.000 Bürger pro Tag besuchen die Internetseite der Stadt Mönchengladbach.

Die MGMG betreut neben der städtischen Internetseite eine Vielzahl von Themenseiten zu Veranstaltungen wie Turmfest und Ritterfest. Und auch, wer eine der zahlreichen Stadtführungen buchen möchte, wird auf mgmg.de fündig. Schlipkötter: „Außer Schrift und Bild sind hier auch interaktive Panoramen zu finden, die nicht nur für Veranstalter interessant sind. Wer beispielsweise das Haus Erholung für eine private Feier mieten möchte, kann die Räume vorab am heimischen PC begutachten.“

Dafür, dass dies alles reibungslos funktioniert und die Infos im „Web“ stets möglichst aktuell sind, sorgt ein Netzwerk von rund 75 Personen in den Fachbereichen, die neben anderen Tätigkeiten auch die Internetseiten in Schuss halten.

Alleine für den Veranstaltungskalender werden jeden Monat über 400 Termine gemeldet, die in das System eingestellt werden. Schlipkötter: „Hier kann jeder, der eine öffentliche Veranstaltung in der Stadt plant, diese einfach per Formular kostenlos aufnehmen lassen.“

Aber auch in anderen Bereichen hat sich moenchengladbach.de längst vom reinen Informationsmedium zu interaktiven Plattform entwickelt. Zu den Vorreitern zählen hier neben Bibliothek und VHS die Zulassungsstelle mit ihrem Online-Service - vom Wunschkennzeichen bis zur Terminvergabe

- und der Baubereich. Seit drei Jahren bietet der Fachbereich Bauordnung und Denkmalschutz Antragstellern die Möglichkeit, jederzeit den Bearbeitungsstand ihres Bauantrags oder ihrer Bauvoranfrage im Internet nachzuvollziehen und offene Fragen direkt elektronisch an die zuständigen Mitarbeiter zu richten.

Für Peter Holzenleuchter, den für den IT-Bereich der Stadt zuständigen Beigeordneten, ist die Abwicklung von Dienstleistungen auf elektronischem Weg einer der wichtigen Entwicklungstrends: „So können wir Verwaltungsprozesse wesentlich effizienter gestalten und den Bürger angemessen unterstützen. Für das Jahr 2011 sind in diesem Zusammenhang verschiedene Projekte geplant.“ Analog zu den bereits realisierten Online-Komponenten im Bereich der Fahrzeugzulassung wird auch im Bereich Führerscheinwesen das Internet-Angebot erweitert. Auch hier wird künftig eine Antragstellung und eine Terminvereinbarung über das Internet ermöglicht. „Außerdem wird der zurzeit in einer Pilotphase im Rahmen der EU-Dienstleistungsrichtlinie für Gewerbeangelegenheiten betriebene Formulareserver in der Verwaltung weitere Anwendung finden. Geplant ist, über diesen Dienst für den Bürger am PC ausfüllbare Formulare für verschiedene Verwaltungsprozesse digital zur Verfügung zu stellen“, beschreibt Holzenleuchter ein weiteres Projekt.

Für jeden die passende Karte

Das Geodatenzentrum im Rathaus Rheydt

Welcher Bürger hat nicht gerne eine farbige Stadtkarte seiner Heimatstadt zuhause an der Wand hängen, seine private Firma oder die zum Verkauf anstehende Immobilie auf seinem individuellen Stadtplan markiert und den Eintrag gleich mit der Webseite der Stadt auf der Stadtkarte verlinkt? Und wer sein schmuckes Eigenheim als Luftbild im Bilderrahmen oder gleich im Großformat mit einer Länge von bis zu 20 Metern wünscht, ist im Geodatenzentrum der Stadt genau richtig. Das Geodatenzentrum im Rathaus Rheydt bietet eine breite Palette an Kartenmaterialien je nach Bedarf von den amtlichen Liegenschafts- und Stadtkarten über Bodenrichtwertkarten, Bebauungspläne bis zum Flächennutzungsplan und Landschaftsplan. Immer wieder gefragt sind auch historische Karten und Ansichten sowie vor allem Themenkarten nach räumlichen Aufteilungen zu Kommunalwahlbezirken, Boden- und Baudenkmalern, Postleitzahlen, Jagdbezirken oder Wasserschutzgebieten. „Wir können mit unseren technischen Möglichkeiten und dem gesamten Bestand an Geodaten fast alle Wünsche erfüllen“, so Jörn Schlein, Leiter des Fachbereichs Geoinformationen und Grundstücksmanagement. Das Geodatenzentrum, ehemals Katasterauskunft, verkauft kommunale Geodaten und visualisiert diese durch grafische Komponenten. „Sämtliche Daten aus dem Baudezernat fließen bei uns



Bernd Klein (Mitte) und Stefanie Clemens vom Geodatenzentrum im Kundengespräch mit Frank Heller.

ein und werden im geografischen Informationssystem nutzerorientiert bearbeitet“, so Schlein weiter. Zu den Kunden zählen Immobilienmakler und Architekten, aber auch Unternehmer und Privatleute. In einem Produktverzeichnis sind alle Angebote mit entsprechenden Preisen aufgeführt. Kontakt: Fachbereich Geoinformationen und Grundstücksmanagement, Eingang G, 2. Etage, Zimmer 2004; Te.: 02161-25-9535; geodaten@moenchengladbach.de. Geöffnet mo - mi 7.45 - 12.30 Uhr und 14 - 15 Uhr, do 7.45 - 16.30 Uhr, fr 7.45 - 11 Uhr sowie nach telefonischer Vereinbarung.

Pflegestützpunkt

Beratung und Unterstützung wohnortnah

■ Menschen, die auf Pflege angewiesen sind, brauchen gute Beratung und Unterstützung. Dafür hat die Stadt einen Pflegestützpunkt eingerichtet. Sein Ziel: Bürger die Informationen oder Rat rund um das Thema Pflegebedürftigkeit suchen, sollen kostenfrei, zeit- und wohnortnah beraten, unterstützt und begleitet werden. Sinn dieser Beratung ist es, Selbstbestimmung und Eigenständigkeit so lange wie möglich zu erhalten, pflegende Angehörige zu entlasten und ihre Pflegebereitschaft zu stärken.

Der Pflegestützpunkt der Stadt Mönchengladbach berät und informiert telefonisch, in Beratungsgesprächen und im Rahmen von Hausbesuchen. Neben der Pflegeberatung wird auch Wohnberatung angeboten, denn auch wenn die Gesundheit nicht mehr so mitspielt, wünschen sich die meisten Menschen, in der vertrauten häuslichen Umgebung zu bleiben und den Wohnraum den veränderten Bedürfnissen anzupassen. Der kommunale Pflegestützpunkt verfügt über 13 Außenstellen in den Stadtteilen.

Der Pflegestützpunkt (Beratungsstelle Pflegen und Wohnen) an der Fließstraße 86-88 ist unter der Telefonnummer 02161/25-6725 montags bis freitags von 8.30 bis 11 Uhr und Donnerstagnachmittag von 15 bis 17 Uhr erreichbar.



Bernhard Heese und Andrea Trachim (r.) beraten eine Kundin im Pflegestützpunkt des Fachbereichs Altenhilfe an der Fließstraße.

IMPRESSUM

Blickpunkt Stadt
Bürgerinformation der
Stadt Mönchengladbach

Herausgeber:
Stadt Mönchengladbach
Der Oberbürgermeister

Redaktion:
Stadt Mönchengladbach Pressestelle
Wolfgang Speen (verantwortlich)
Dirk Rütten, Walter Schröders

Rathaus Abtei
41050 Mönchengladbach
Fon: 02161/25 2080
Fax: 02161/25 2099
blickpunkt@moenchengladbach.de

Fotos:
Stadt Mönchengladbach
Markus Rick

Das meinen die Fraktionen

Mit dem Ziel, den Bürgerinnen und Bürgern lange Wege und unnütze Wartezeiten zu ersparen, bietet die Verwaltung eine Vielzahl öffentlicher Dienstleistungen aus einer Hand an.

Im Mittelpunkt steht dabei stets die Zufriedenheit als Kundin oder Kunde. Ein Maßstab, an dem sich die Stadt als modern arbeitende Dienstleistungsverwaltung täglich messen lassen muss.

Gleichzeitig müssen sich die Kommunen weiterentwickeln, um den Anforderungen einer sich wandelnden Gesellschaft gerecht zu werden. „Blickpunkt Stadt“ wollte von den Vorsitzenden der im Rat vertretenen Fraktionen wissen: „Wo sehen Sie den Bürgerservice der Stadt in zehn Jahren?“



Dr. Hans Peter Schlegelmilch
CDU

■ 2021 wird nichts mehr so sein wie 2011. Wir werden neue Kommunikationswege nutzen, denn die technische Entwicklung schreitet so rasant voran, dass vieles möglich sein wird, was heute noch unvorstellbar ist. Deshalb kann niemand seriös vorhersagen, wie die Rahmenbedingungen für städtischen Bürgerservice in zehn Jahren sein werden und welche Dienstleistungsangebote der Stadt dann von den Bürgerinnen und Bürgern nachgefragt werden. Bürgernähe muss allerdings auch in Zukunft ein wichtiges Thema bleiben. Doch muss Bürgernähe zwingend örtliche Nähe bedeuten? Flexible Öffnungszeiten (auch samstags und abends), bestens geschulte Ansprechpartner und ein Angebot nach dem Motto „Alles aus einer Hand“ und nutzerfreundliche Online-Services helfen den Bürgerinnen und Bürgern möglicherweise mehr als die nur stundenweise erreichbare Bürgerservicestelle „um die Ecke“. In anderen Kommunen laufen schon Tests mit mobilen Bürgerservicestellen – im Zeitalter des drahtlosen Internetzugangs kein grundsätzliches Problem mehr. Die Planungen für den Bürgerservice der Zukunft müssen deshalb von ständiger Aufgabenkritik, Kostenbewusstsein und vor allem Flexibilität geprägt sein. cdu-fraktion-mg@t-online.de



Lothar Beine
SPD

■ Vom Bürgerservice in 10 Jahren habe ich eine klare Vorstellung. Dieser muss kundenorientiert durch freundliche Servicemitarbeiter dezentral in den Bezirken und zentral mit leicht verständlichen Onlineangeboten gewährleistet werden. Schnittstellen sind auf wenige zu begrenzen und zu vernetzen. Der Kunde muss nicht Verwaltung, sondern die Verwaltung muss den Kunden verstehen. Der Bürgerservice ist die Eintrittstür zu unserer Stadt. Gute Fortschritte wurden in den letzten Jahren erreicht und müssen kontinuierlich modernisiert werden. Bürgerservice ist zugleich auch Wirtschaftsförderung. Hier ist eine kompetente Vernetzung zwischen den Verwaltungsbereichen Stadtentwicklung und Bauen mit den Wirtschaftsförderungsgesellschaften zu erreichen. Eine moderne Bauberatung für Investoren, egal ob Großkonzern oder Häuslebauer, darf nicht in verschachtelten Verwaltungsfluren stattfinden. Kompetente Servicekräfte müssen den Investor, die Investorin sofort zu den richtigen Ansprechpartnern lotsen. spdratmg@itbank.de



Karl Sasserath
Bündnis 90/
Die Grünen

■ Bis 2021 sind die barrierefreien, gut erreichbaren Verwaltungsgebäude in einem ansprechenden Zustand; in Foyers und Gängen finden Ausstellungen statt. Viele Verbesserungen wurden mit Hilfe der Bürgerschaft über ein Qualitäts- und Beschwerdemanagement angestoßen. Bewährt hat sich eine unabhängige Ombudsfrau. Nach der Einführung eines Anti-Diskriminierungsbüros trägt Mönchengladbach den Titel: Weltoffenste Stadt am linken Niederrhein. Jeder zweite Beschäftigte ist ein Migrant, fast jeder Beschäftigte spricht drei Sprachen. Jeder Mitarbeiter verfügt über einen AB und ruft auch zurück; E-Mails werden zügig beantwortet. Die Verwaltung kommt regelmäßig zu den Menschen, was sich in den Außenbezirken besonders positiv auswirkt. Die Mönchengladbacher wissen es zu schätzen, dass sie Behördengänge einfach und komfortabel zuhause am PC erledigen können. Einen Bauantrag runterladen, einen Bebauungsplan oder das Protokoll einer Ausschusssitzung einsehen – all das klappt problemlos, weil die Stadt über ein gut funktionierendes Ratsinformationssystem verfügt. Die Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger sind Ausgangspunkt für die Öffnungszeiten des städtischen Bürgerservice. whoek@gruene-mg.de



Dr. Anno Jansen-Winkeln
FDP

■ Wenn es nach der FDP geht, hat die Verwaltung bis 2021 ein flächendeckendes Netz von wenigen zentral gelegenen Bürgerbüros eingerichtet, in denen die Mitarbeiter mit Hilfe des Internets nicht nur alle wichtigen Auskünfte geben können, sondern sämtliche Anliegen der Bürger bearbeiten. Niemand wird mehr von Amt zu Amt geschickt, die Kompetenz wird effektiv gebündelt. Die Öffnungszeiten sind flexibel und damit bürgernähe gestaltet. Die Bürgerbüros befinden sich nicht nur in alten Rathäusern, sondern auch in Geschäftslokalen, um zu gewährleisten, dass sie zu Fuß, mit PKW und Bus gut zu erreichen sind. Einen optimalen „Rund um die Uhr-Service“ wird es mit Hilfe des Internets geben. Fast alle Anliegen lassen sich dank digitaler Signaturen auch online erledigen. So sparen die Menschen Zeit und Weg und können ihre Dinge erledigen, wann sie wollen. Ein ständiges Qualitätsmanagement ist für die FDP im Jahr 2021 natürlich selbstverständlich. Es wird durch Kundenbefragung und Testkontakte sowie durch die Rückmeldung der Mitarbeiter gespeist. Alle Rückmeldungen werden öffentlich gemacht, und die Verwaltungsspitze garantiert eine kundenfreundliche Umsetzung. anno.jansen-winkeln@fdp-mg.de



Bernd Püllen
FWG

■ Bürgerservice ist ein Überbegriff für das Dienstleistungsangebot der Stadtverwaltung. Eine moderne Verwaltung muss rund um die Uhr Informationen und Formulare zur Verfügung stellen. Die Aufgabenbewältigung und Organisation liegt dabei in der Hand des Oberbürgermeisters. Ein guter Oberbürgermeister wird sich als Verantwortlicher stets daran messen lassen müssen, ob er modernsten User-Service bietet. FWG-in-MG@t-online.de



Helmut Schaper
Die Linke

■ Bürgerservice heißt nicht nur Online-Service im Internet. Bürgerservice heißt bürgernahe Anlaufstelle, bei der von Ausweis bis Wohnungsummeldung alles geht. Oft sind Menschen mit der Amtssprache überfordert. Hier heißt Bürgerservice Hilfe, und nicht nur die Ausgabe und Annahme von Formularen. Service wäre auch, bei An- und Ummeldung direkt auf die Möglichkeit des Widerspruchs gegen die Datenweitergabe hinzuweisen. Aber DIE LINKE setzt sich für einen noch weitergehenden Service ein: Ein BürgerInnenbüro, das sich ganz anders definiert, als das bestehende und neben den bisherigen Aufgaben noch andere Funktionen übernimmt. Ein solches Büro müsste, durch die Stadt getragen - unabhängig von politischem Einfluss - ein zentrales Element der Mitwirkung und des Zusammenlebens werden. Dieses Büro soll sich mit Vereinen, Bürgerinitiativen, sozialen Einrichtungen und anderen Organisationen vernetzen. So können BürgerInnen voneinander profitieren und miteinander agieren: Das ist unsere Vorstellung von Bürgerservice für das nächste Jahrzehnt. fraktion@die-linke-mg.de

KURZINFO

MITMACHEN UND GEWINNEN

■ Teilen Sie uns Ihre Meinung zur aktuellen Ausgabe des „Blickpunkt Stadt“ mit und gewinnen Sie Freikarten für das Theater im Nordpark (TiN). Die Theaterkasse verlost 15 x zwei Freikarten für ein Theaterstück Ihrer Wahl. Mailen Sie Ihr Feedback zu dieser Ausgabe unter blickpunkt@moenchengladbach.de und gewinnen Sie mit etwas Glück ihre persönliche Eintrittskarte ins TiN im Nordpark.

UMWELTELEFON

■ Beratungen und Informationen rund um das Thema Umwelt bietet das Umweltelefon im Infobüro Umwelt unter der Hotline 25 – 2222, das rund um die Uhr erreichbar ist. Hier geben fachkundige Experten Auskunft zu allen Umweltthemen von A wie Abfallentsorgung bis Z wie Zuständigkeiten in der Umweltverwaltung. Themenrenner sind immer wieder die Bereiche Luftreinhaltung, energiesparendes Bauen sowie Natur- und Artenschutz. Weitere Infos, Beratungen und Vorträge gibt es im Informationsbüro Umwelt, Limitenstraße 48. Hier können auch ausgediente Korken und alte CD's abgegeben werden. Geöffnet: tägl. 8.30 - 12.30 Uhr sowie do 14 - 17 Uhr.

VHS

■ Rund 700 Veranstaltungen mit etwa 18.000 Unterrichtsstunden bietet die VHS im ersten Halbjahr 2011 an: Schulabschlüsse, Gesundheit, Fremdsprachen, Beruf und EDV, Gesellschaft und Kultur – das vollständige Programm und aktuelle Kurse gibt es unter vhs-mg.de. Hier können die Kurse auch gleich gebucht werden.



BIBLIOTHEK

■ Mehr als 300.000 Medien, vom Buch bis zur Blue-Ray-Disc, bietet die Stadtbibliothek in ihren vier Häusern in Stadtmitte, Rheydt, Rheindahlen und Giesenkirchen an. Dazu jede Menge Service für Kinder, Jugendliche und Erwachsene. Die Bibliothek erreicht man unter Tel. 02161/256347 oder per E-Mail unter stadtbibliothek@moenchengladbach.de.



ZENSUS 2011

■ Beim Zensus 2011 werden zum ersten Mal seit 1987 bundesweit aktuelle Bevölkerungs- und Wohnungsdaten ermittelt. Die heiße Phase der „Volkszählung“ beginnt am 9. Mai. Für die Durchführung und als Anlaufstelle für die Bürger hat die Stadt eine Erhebungsstelle an der Brucknerallee 7 eingerichtet. Kontakt: (02166) 39820, E-Mail Zensus2011@moenchengladbach.de



Beratung auch in schwierigen Fällen

Bürgerbüro im Rathaus Abtei vermittelt zwischen Bürger und Verwaltung

■ Ein Weg zur Verwaltung führt über das Bürgerbüro im Rathaus Abtei. „Wir wollen Bürgern die Hemmschwelle nehmen und vor allem Hilfestellungen in schwierigen Fällen geben“, so Ulrich Essinger, der zusammen mit Karin Kusch einen besonderen Bürgerservice leistet.

Unter dem Motto „geht nicht, gibt's nicht“ kümmern sich beide nicht selten um Konfliktfälle im Verhältnis von Bürger und Verwaltung. Beide sind für Anregungen und Beschwerden zu allen kommunalen Belangen zuständig, geben Hilfestellungen in besonderen Problemfällen und vermitteln zwischen den Fachbereichen und dem Bürger. Anfragen werden dabei zur Prüfung, Klärung und

Entscheidung weiter geleitet. Die breite Themenpalette im Bürgerbüro, das im Büro von Oberbürgermeister Norbert Bude angesiedelt ist und auch seine Bürgersprechstunden vorbereitet, umfasst das gesamte Leistungsangebot der Stadtverwaltung. Über 3.000 Beratungsgespräche führen Ulrich Essinger (Tel.: 25-25 12) und Karin Kusch (Tel.: 25 - 25 13) im Jahr im Bürgerbüro (Rathaus Abtei Raum 13) oder per E-Mail (buergerbuero@moenchengladbach.de). „Oft kann den Bürgern zum Glück geholfen werden. Dafür sind wir für sie da“, so Ulrich Essinger. Außerdem informiert das Bürgerbüro rund um das Thema Ehrenamt und Ehrenamtskarte.



Ulrich Essinger und Karin Kusch vom Bürgerbüro im Rathaus Abtei.