

Vorsitzenden des Ausschusses für Verwaltung, Vergabe,
Ordnung und Sicherheit
Herrn Philibert Reuters
CDU-Fraktion – Rathaus
Von-der-Leyen-Platz 1

17. Oktober 2018

Einfache Sprache und Bürgerorientierung bei der Krefelder Stadtverwaltung

Beschlussentwurf

Die CDU-Fraktion bittet um einen Bericht der Stadtverwaltung, der folgende Punkte aufgreift:

- Wie setzt die Krefelder Stadtverwaltung die Anforderung an eine einfache und verständliche Sprache nach dem Ende 2017 verabschiedeten Bundesteilhabegesetz um – insbesondere im täglichen Umgang mit den Bürgerinnen und Bürgern?
- Wie werden bzw. wurden die Mitarbeiter der Stadtverwaltung für die tägliche Kommunikation mit den Krefelder Bürgerinnen und Bürgern geschult, damit diese auch schwierige Sachverhalte – gerade im Bau- oder Sozialbereich – für beide Seiten verständlich kommuniziert werden?
- Wie unterstützt die Stadtverwaltung Mitbürgerinnen und Mitbürger, welche digitalisierte Formulare eher als Hürde anstatt als Erleichterung ansehen?
- Wie werden Formulare und Vordrucke den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung gestellt, wenn diese nicht den digitalen Weg über die städtische Webseite gehen wollen – bzw. wo werden Formulare oder Vordrucke als Download-Datei zur Verfügung gestellt?
- Wie oft werden Befragungen zum Qualitätsmanagement der Krefelder Stadtverwaltung durchgeführt, um die hohe Qualität des Bürgerservices sicherzustellen?

Begründung

Viele städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzten sich in ihrer täglichen Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt ein. Es gibt unzählige lobende Beispiele, in denen die Mitarbeiter der Stadtverwaltung für die Bürgerinnen und Bürger mehr tun als sie eigentlich müssten. Dafür ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu danken!

Jedoch ist die Kommunikation mit der Stadtverwaltung oft durch Fachbegriffe und feststehende Begriffe gekennzeichnet, die nicht für alle Bürgerinnen und Bürgern verständlich sind. Hier bedarf es aus unserer Sicht einer steten Fortbildung für die Sensibilisierung bei der Kommunikation mit den Bürgern. Dazu kommt, dass Ende 2017 das Bundesteilhabegesetz verabschiedet wurde. Es verlangt eine barrierefreie Kommunikation in Wort und Schrift.

Der CDU-Ratsfraktion ist es daher ein wichtiges Anliegen, dass der Servicegedanke gerade in einer öffentlichen Verwaltung stetig verbessert wird – nicht zuletzt alleine aus dem Grund, dass die Bürgerinnen und Bürger durch ihre Steuermittel die Stellen im öffentlichen Dienst finanzieren. Daher hoffen wir, neben der beschriebenen Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung zur Vermittlung komplexer Sachverhalte, dass die Stadtverwaltung auch entsprechende Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorhält, welche die Verwaltungsmitarbeiter entsprechend „fit“ machen.

Neben diesen Servicefragen ist die Digitalisierung in der Stadtverwaltung weit fortgeschritten. Allerdings gibt es immer noch Mitbürgerinnen und Mitbürger, die mit dem digitalen Behördengang Probleme haben. Auch hier müssen entsprechende Formulare und Vordrucke vorgehalten werden. Sei es zum Download oder als Ausdruck in den Ämtern vor Ort.

gez.

Walter Fasbender

CDU-Sprecher im Ausschuss für Verwaltung, Vergabe, Ordnung und Sicherheit