



Im transparent und freundlich gestalteten Kreishaus soll auch der Umgang mit den Menschen einfacher, offener und weniger ärgertlich gestaltet werden. Eine bürgernahe Verwaltungssprache soll dabei helfen. Foto: mir

# Besserer Service das Ziel

**SIEGEN** Praxishandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“ erarbeitet / Neu: Servicestelle im Foyer

*Die Transparenz des neu gestalteten Kreishauses soll sich auf die Mitarbeiter und deren Umgang mit den Menschen in Wort und Schrift übertragen.*

mir ■ Nein, im Kreishaus gibt es keine gelben Säcke abzuholen. Und das Finanzamt ist auch woanders. Verirrte Bürger, die hat es früher (vor dem Umbau) im gläsernen Behördenhaus zuhauf gegeben: dunkles Foyer, lediglich Telefonistinnen konnten vage Auskunft geben, viele Menschen strandeten per Aufzug irgendwo auf einem leeren Flur. Das alles muss nicht mehr sein, die Kreisverwaltung will ihren Bürgerservice nachhaltig verbessern. Mit zwei Neuerungen: Im Foyer existiert seit kurzem eine Servicestelle, bestückt mit zwei geschulten Mitarbeiterinnen, die keine Frage unbeantwortet lassen. Und: Im Laufe von 18, 20 Workshops mit allen Mitarbeitern ist ein Praxishandbuch mit dem Titel „Bürgernahe Verwaltungssprache“ entstanden.

Warum das alles? „Das neue Kreishaus ist nach einer Philosophie gestaltet worden, die von Offenheit, Sicherheit und Transparenz getragen ist. Gegenüber dem Bürger wollen wir dies besonders betonen“, fasste Landrat Paul Breuer gestern zusammen. Der Kreis als Dienstleister,

dem Bürger verpflichtet. Nochmals Breuer: „Wir wollen qualitativ gut sein. Das geht nicht sofort, das ist ein Prozess.“ Rein formal gibt es schon längst keine Ämter mehr, sie heißen jetzt Fachservice. Ergo sind die Mitarbeiter keine Amtsmänner und -frauen, die alles nach Recht und Gesetz bestens verwalten, ohne dass die Menschen es verstehen oder nachvollziehen können. Jeder Kreishaus-Beschäftigte soll sich als Dienstleister verstehen. Jemand, der Service erbringt.

Ein wichtiger Aspekt: besagte Verwaltungssprache mit Schachtelsätzen, Floskeln und Substantivierungen ohne Ende. In einem Mitarbeiterprojekt kam der gesamte Schiftverkehr unter die Lupe. An vorderer Stelle mit dabei: Sandra Thiemt, Mitarbeiterin im Kreishaus, und Dr. Ulrike Pospiech von der Schreibwerkstatt der Universität Duisburg-Essen. Nach und nach befassten sich alle Organisationseinheiten mit verbalen Stolpersteinen, mit Passiv und Aktiv, mit Schachtelsätzen und vielem mehr. Aber auch mit rechtlichen Aspekten und wie diese plausibel dargestellt werden könnten. Das alles geschah nicht „von oben übergestülpt“, sondern von Mitarbeitern für Mitarbeiter.

Herausgekommen ist das Praxishandbuch „Bürgernahe Verwaltungssprache“. Eine Art „Fibel für den Alltagsgebrauch im Kreishaus“, wie es Hans-Peter Langer, Breuers persönlicher Referent, darstellte. Einzelne Kapitel geben Anleitungen in Wortwahl, Satzbau, Textordnung und vieles mehr. Der tägliche Gebrauch soll den

Mitarbeitern den Zugang zu mehr Servicefreundlichkeit erleichtern.

Auch ein Prozess, der wachsen muss, wie Breuer betonte: „Über Jahrzehnte hat man sich nicht mit dem Bürger, sondern mit sich selbst beschäftigt. Ziel ist es, verständlicher zu werden.“ In jedem einzelnen Schreiben, in jedem Bescheid, in jeder telefonischen Rücksprache, auch mit jeder E-Mail.

Nochmals zurück zur Servicestelle: Die Mitarbeiterinnen nehmen Anträge entgegen und leiten sie weiter, geben Info-Materialien aus, nehmen Beschwerden entgegen, vermitteln Gesprächspartner. Die neue Servicestelle geht einher mit neuen Öffnungszeiten: montags bis donnerstags von 7.30 bis 18 Uhr, freitags von 7.30 bis 15 Uhr.

Kreisdirektor Frank Bender hat nicht nur geänderte Zeiten und kurze Wege im Sinn. „Wir erwarten ein höfliches und wertschätzendes Auftreten unserer Mitarbeiter.“ Bestimmte Regeln seien vereinbart worden, und diese Punkte müssten auch im Kreishaus eingehalten werden.

Passend dazu verlauteete vor einiger Zeit, die Kreisverwaltung habe ihren Leuten eine Kleiderordnung „verordnet“. Der Grund: Einzelne Bedienstete seien betont freizeitmäßig gekleidet zur Arbeit erschienen. Langer bestätigte, alle Mitarbeiter hätten eine Broschüre „Serviceorientierung“ erhalten. „Ein kleines Kapitel“, so Langer, behandle das Thema Kleidung. In einem internen Arbeitskreis sei auch darüber beraten worden.

# Mehr als eine Ausbildung

14 Lehrlinge durchliefen gemeinsame Persönlichkeitsentwicklung / Reifepfung vor Geschäftsführung



Daumen hoch: Die Azubis zogen sich extra schick an, um bei Geschäftsführer Ralf Gorski (hinten r.) einen guten Eindruck zu hinterlassen. Foto: ckl

ckl Kaan-Marienberg. Nicht nur etwas für ihren Beruf, sondern auch für ihr Leben durften 14 Auszubildende des Unternehmens Gontermann-Peipers in den vergangenen sechs Monaten lernen. Gemeinsam nahmen sie an der so genannten Power-Teaching-Strategie teil: ein Konzept, das die Ausbildungsreihe der Jugendlichen durch eine wertorientierte Persönlichkeitsentwicklung fördern möchte.

In fünf verschiedenen Seminarblöcken an jeweils zwei Tagen durchliefen die Auszubildenden des ersten Lehrjahres einen

Lernprozess. Dabei orientierten sie sich mit Hilfe ihrer jeweiligen Projekt-Trainer an dem Wort „POWER“: Perspektive, Orientierung, Werte, Erkenntnis, Reife – pro Seminar ein Baustein. „Es geht darum, die Jugendlichen für sich selbst zu sensibilisieren. Sie sollen überlegen: Was ist mir wichtig?, wofür stehe ich?, was vertritt ich?“, erklärt Projektleiterin Gabriela Antczak die Idee hinter dem Konzept. Darüber hinaus diene das Projekt dazu, den Lehrlingen aufzuzeigen, wo ihre persönlichen Stärken und Schwächen liegen.

Die jeweiligen Stärken galt es zum Abschluss der Projektreihe unter Beweis zu stellen. Hier gehörte es zur Aufgabe der Jugendlichen, die Lernergebnisse ihrer gemeinsamen Zeit der Geschäftsführung und einigen Meistern des Unternehmens vorzustellen – für viele eine erste echte Reifepfung.

Max Waffenschmidt hat dabei die Rolle des Moderators übernommen. Der 19-Jährige absolviert eine Ausbildung zum Industriemechaniker. Die Trainer sehen in ihm Führungsqualitäten. „Das Projekt war auf jeden Fall von Vorteil für uns“, sagt Max stellvertretend für seine Azubi-Kollegen, ehe er kurze Zeit später selbstbewusst vor die Unternehmensführung tritt. Vor allem im Nachhinein sei man an dem gewachsen, was man in den Seminaren gelernt hat, meint der Lehrling und fügt hinzu: „Wir sind dem Unternehmen wirklich sehr dankbar dafür, dass wir an so etwas Besonderem teilnehmen durften. Gerade in der Zeit von Kurzarbeit ist das alles andere als selbstverständlich.“

Geschäftsführer Ralf Gorski ist vom Nutzen des Projekts überzeugt: „Die Ausbildung ist ein wichtiger Teil der Unternehmenskultur. Die Leitideen und Werte unseres Unternehmens müssen mit denen der Mitarbeiter zusammenpassen. Wir wollen sie langfristig an unser Unternehmen heranführen.“ Viele Auszubildende seien später wichtige Leistungsträger.

# Campuslauf der Universität Siegen

sz Siegen/Weidenau. Raus aus dem Hörsaal, rein ins Laufvergnügen: Am 30. Juni sind Gelegenheitsjogger, laufambitionierte Professoren und bewegungsliebende Studierende sowie alle anderen eingeladen, am Campuslauf der Universität Siegen teilzunehmen. „Wir bieten drei Strecken an und damit ein Rennen für Jedermann. Es geht darum, Spaß zu haben“, sagt Organisator Hermann Beckmann. Der Startschuss fällt um 18 Uhr auf der Oberen Parkpalette Adolf-Reichwein-Campus. Startgebühren werden keine erhoben.

Die Veranstaltung in Siegen ist Teil des NRW-Uni-Lauf-Cups mit fünf Laufveranstaltungen. In Siegen beträgt der Unterschied zwischen dem tiefsten und höchsten Punkt der Strecke 70 Meter. Während die Kurzstrecke (2600 Meter) rund um den Campus Adolf-Reichweinstraße und den Hölderlin-Campus ausschließlich einen Teerbelag (Straße bzw. Bürgersteig) aufweist, führen die beiden etwas längeren Strecken (5700 oder 8300 Meter) Richtung Dreis-Tiefenbach auch in den Hauberg.

Wer alleine den inneren Schweinehund nicht überwindet, kann dem Geist im Team Beine machen. Eine Mannschaft besteht aus drei Personen, die in der Summe der einzelnen Laufzeiten gewertet werden. Bei der Wertung werden keine Alters- oder Geschlechtsunterscheidungen vorgenommen. Ein Team kann sich nur über die mittlere Strecke (5700 Meter) anmelden.

# Bürgermeister haben unterschrieben

ch Siegen/Bad Berleburg. Alle Bürgermeister der elf Städte und Gemeinden im Kreis Siegen-Wittgenstein haben die Haushaltsvereinbarung unterzeichnet, mit der das Millionen-Defizit im Bereich des Kreisfachservices Jugend und Familie verkleinert werden soll. Die Vereinbarung sieht unter anderem vor, den Überschuss aus dem Jahr 2008 und die Rücknahme der bereits beschlossenen Hebesatzerhöhung zum Stopfen des 5,8-Mill.-Euro-Lochs zu verwenden. Der Hebesatz der allgemeinen Kreisumlage sollte eigentlich auf 41,72 von Hundert erhöht werden, die Rücknahme der 0,61 Prozentpunkte-Steigerung bringt den Kommunen eine Entlastung von rund 2 Mill. Euro. Weitere 1,54 Mill. Euro könnten den Städten und Gemeinden zugute kommen, weil der Kreis den Hebesatz nicht voll ausschöpfen möchte. Kreiskämmerer Thomas Damm gestern bei einer Sitzung des Personal- und Finanzausschusses: „Mit diesem Vorgehen können wir dem Kreis einen Nachtragshaushalt ersparen und damit auch bei der einen oder anderen Kommune einen solchen Nachtragshaushalt vermeiden!“ Jetzt muss morgen noch der Kreistag zustimmen – dann kann auch Landrat Paul Breuer seine Unterschrift unter die Vereinbarung setzen. Der Finanzausschuss zumindest hat sein Votum gegeben: Mit elf Ja-Stimmen und zwei Enthaltungen brachte er gestern den Kompromiss auf den Weg. „Damit folgen wir dem Willen der Bürgermeister“, erklärte Arno Wied (SPD), schließlich müssten sie mit dem Kompromiss fertig werden.

**GARTENCENTER**

**Schöne Grüße von**

**BLUMEN RISSE**

**Sonntags von 11-16 Uhr geöffnet!**

**Bodendeckerrosen**

„The Fairy“, im 2-L-Container, versch. Farben

nur 3<sup>99</sup>

ANGEBOT DER WOCHE

Nostalgie-Rosen

versch. Sorten, z.B. Leonardo da Vinci, Augusta Luise u.a.

14.99 nur 9<sup>99</sup>

**Kletterrosen**

verschiedene Sorten und Farben, im 5L-Container

14.99

nur 9<sup>99</sup>

**Blühende Rosen**

versch. Sorten und Farben, im 3L-Container

nur 6<sup>99</sup>

## Rosenwochen

**Verschiedene Stauden**

z.B. Mädchenauge, Schleierkraut, Islandmohn, Salbei, im 13cm-Topf

ab 1<sup>59</sup>

**Blühender Lavendel**

ideale Begleitstaude zur Rose

im 3L-Container

nur 3<sup>99</sup>

**Buxbaum-Pyramide**

ca. 45-50 cm hoch

14.99

nur 9<sup>99</sup>

**Gartenhortensie**

versch. Farben, im 5L-Container

12.99

nur 9<sup>99</sup>

GARTENCENTER KREUZTAL

Sohlbacher Str. 3

57223 Kreuztal

Tel. 02732-7128

Öffnungszeiten:

Mo.-Fr. 9-20 Uhr,

Sa. 9-18 Uhr, So. 11-16 Uhr

www.blumen-risse.de