

Landkreis baut Service-Garantien aus

Verwaltung sagt ab sofort verlässliche Bearbeitungs- oder Wartezeiten für zahlreiche Dienstleistungen zu

Wer beim Landkreis Elterngeld beantragt, bekommt den Bescheid in weniger als 22 Tagen. Über Wohngeld-Anträge wird in weniger als 30 Tagen entschieden. Das sind zwei der insgesamt 14 neuen Service-Garantien, die der Landkreis Osterholz ab sofort gibt. Damit werde die Kreisverwaltung noch kundenfreundlicher, betonten gestern die Erste Kreisrätin Heike Schumacher und Dezernent Richard Eckermann.

VON MICHAEL RABBA

Landkreis Osterholz. Seit dem Jahr 2008 garantiert der Landkreis Osterholz, dass Bauanträge innerhalb bestimmter, verlässlicher Zeiten bearbeitet werden. Private Bauherren zum Beispiel, die alle nötigen Unterlagen vorlegen, bekommen innerhalb von 30 Tagen eine Entscheidung. Jetzt sattelt die Kreisverwaltung drauf – ab sofort gibt sie für 14 weitere Dienstleistungen in den Bereichen Verkehr, Soziales und Gewerbe Service-Garantien.

In der Kfz-Zulassungsstelle sollen mindestens zwei Drittel der Kunden nicht länger als 30 Minuten warten müssen, erläuterten die Erste Kreisrätin Heike Schumacher und Kreisdezernent Richard Eckermann gestern. Die durchschnittliche Wartezeit solle dort auch weiterhin unter 20 Minuten liegen. Kunden, die einen Termin vereinbart haben, müssen überhaupt nicht warten, garantiert der Landkreis. Und sollte es dennoch einmal aufgrund eines besonders hohen Andrages zu einer Wartezeit von über 45 Minuten kommen, erhalten die Betroffenen einen Freichip für den Getränkeautomaten im Wartebereich.

Diese Regelung gilt in der Führerscheinstelle bei einer Wartezeit von 20 Minuten, so der Landkreis. Stichwort Führerschein: Wer seinen alten „Lappen“ in einen EU-Führerschein umtauschen möchte, soll darauf ab sofort nicht länger als 30 Tage warten müssen, teilten Richard Eckermann und Heike Schumacher weiter mit. Bei Parkausweisen und Parkerleichterungen soll die Wartezeit unter fünf Minuten, bei der Verlängerung und Neuerteilung von Jagdscheinen unter zehn Minuten liegen. Wer eine Verpflichtungserklärung abgeben möchte, soll ebenfalls nicht länger als fünf Minuten warten.

Bürgerorientierung als Daueraufgabe

Auch bei mehreren sozialen Leistungen gibt der Landkreis jetzt Service-Garantien für die Bearbeitungszeiten. Über Anträge auf Elterngeld will die Kreisverwaltung künftig in weniger als 22 Tagen entscheiden; bei Anträgen auf Landesblindengeld



Wer sich in der Kfz-Zulassungsstelle eine Marke aus dem Automaten zieht, soll ab sofort im Durchschnitt höchstens 20 Minuten warten müssen, bis sein Anliegen bearbeitet wird. Das versprechen die Erste Kreisrätin Heike Schumacher und Kreisdezernent Richard Eckermann. FOTO: MICHAEL RABBA

liegen die Bescheide in weniger als 14, beim Wohngeld in weniger als 30 Tagen vor, verspricht der Landkreis weiter. Anträge auf Wohnberechtigungsscheine sollen in weniger als sieben Tagen bearbeitet sein. Im gewerblichen Bereich garantiert der Kreis zudem ebenfalls ab sofort bestimmte Bearbeitungszeiten in den Bereichen Markt- / Messfestsetzung und Maklererlaubnisse (maximal 30 Tage), Güterkraftverkehr (unter 25 Tagen), Personenbeförderung (weniger als 25 Tage) und Reise-gewerbekarten (unter zehn Tagen).

Alle genannten Zeiten will der Kreis „in mindestens 90 Prozent der Fälle“ einhalten, sofern alle nötigen Unterlagen für die Bearbeitung vorliegen, unterstreicht

Richard Eckermann. In Einzelfällen könne es zu abweichenden, längeren Bearbeitungszeiten kommen. Bei Tagen seien Kalendertage und nicht Werktage gemeint, ergänzte der Kreisdezernent gestern: „Unser Blickwinkel ist immer die Kundensicht.“

Die Kreisverwaltung hat im Vorfeld die Bearbeitungsprozesse genau analysiert und optimiert, um die Garantien geben zu können. Ein internes Controlling wurde eingerichtet, um die Einhaltung der abgegebenen Service-Garantien zeitnah überprüfen zu können, erläuterte die Erste Kreisrätin. Der Prozess sei damit mitnichten abgeschlossen, es werde auch in Zukunft an der Verbesserung der verschiedenen Dienstleistungen gearbeitet: „Die Bürgerorien-

tierte Verwaltung ist eine Daueraufgabe“, unterstrich Heike Schumacher.

Verwaltung und Politik haben diesen Weg gemeinsam entschieden und bereits in ihrem Kontrakt 2011 mit Landrat Jörg Mielke vereinbart, Service-Garantien zu entwickeln. Die Erfahrungen bei den Baugenehmigungen seien durchweg positiv, so Eckermann – die verlässlichen Bearbeitungszeiten „kommen sehr gut an“.

„Kundenfreundlichkeit ist Teil des Selbstverständnisses“ der Kreisverwaltung, betont Eckermann und Schumacher gestern. Und: Die Service-Garantien seien in der Region einmalig. Nähere Informationen dazu gibt es im Internetportal www.landkreis-osterholz.de.

Keine langen Wartezeiten im Kreishaus

Der Landkreis Osterholz liegt im Servicebereich ganz weit vorn

VON ULLA INGENHOVEN

Landkreis. Schon vor einigen Jahren hat der Landkreis im Baubereich Servicegarantien für seine Kunden eingeführt. Diese seien von der Bevölkerung sehr gut angenommen worden, weil verlässlich geplant werden könne, sagte die Erste Kreisrätin Heike Schumacher. Nun kommen weitere Dienstleistungen, über die Heike Schumacher und Dezernent Richard Eckermann informierten.

Servicegarantien wird es jetzt in den Bereichen Verkehr, Soziales und Gewerbe geben, denn für den Landkreis ist Kundenfreundlichkeit Teil des Selbstverständnisses. Bereits im Kontrakt 2011 sei vereinbart worden, die Kundenfreundlichkeit weiter zu steigern und Servicegarantien zu entwickeln. Auch im neuen Kontrakt sie dies nicht verloren gegangen, sagte Heike Schumacher. Aufgabe sei es, ständig die Prozesse zu durchleuchten und sich zu fragen, wo etwa noch besser gemacht werden könne.

Die Erfahrungen hätten gezeigt, dass es sehr hilfreich sei, dem Kunden konkrete Auskünfte zu geben, sagte Richard Eckermann und führte ein Beispiel aus dem Baubereich an. So erhalte der Kunde bei Vorlage aller notwendigen Unterlagen die Zusage, über den Bauantrag für ein privates Einfamilienhaus binnen 30 Tagen eine Entscheidung zu erhalten. Bei gewerblichen Bauten seien es 50 Tage. „In den meisten Fällen liegen wir noch unter den 30 Tagen.“ In über 90 Prozent der Fälle konnte das gewährleistet werden.

An vorderster Front werden die Servicegarantien in der Zulassungsstelle gegeben. Hier werden im Schnitt jährlich 19.000 Fahrzeuge zugelassen. „Künftig



Die Kreisverwaltung führt weitere Servicegarantien ein. Diese stellten die Erste Kreisrätin Heike Schumacher und Dezernent Richard Eckermann vor.

Foto: ui

sollen mindestens zwei Drittel der Kunden nicht länger als 30 Minuten warten müssen“, informierte Richard Eckermann. Die durchschnittliche Wartezeit solle unter 20 Minuten liegen. Wer sich vorab einen Termin holt, wird direkt bedient. „Das nutzen viele leider nicht“, bedauert der Dezernent. Sollte es doch einmal aufgrund eines großen Kundenandrangs zu einer längeren Wartezeit kommen, wird ein Chip für den Kaffeeautomaten im Wartebereich spendiert. „Aber das ist nicht mehr unser Standard.“ Diese Regelung gilt übrigens in der Führerscheinstelle bei einer Wartezeit von 20 Minuten. Wer seinen alten Führerschein in einen EU-Führerschein umtauschen möchte, sollte darauf nicht länger als 30 Tage warten, verspricht Richard Eckermann. „Man kann sagen, dass wir ganz weit vorne sind.“ Der Einsatz, Service-

garantien auszusprechen, lohne sich. „Das ist etwas, was uns von anderen unterscheidet“, sagte er nicht ohne Stolz.

Auch im gewerblichen Bereich werden neue Standards gesetzt. So sollen künftig Unternehmer bestimmte Bearbeitungszeiten in den Bereichen Markt-/Messefestsetzung und Maklererlaubnisse (30 Tage), Güterkraftverkehr (25 Tage), Personenbeförderung (25 Tage) und Reisegewerbekarten (zehn Tage) nicht überschritten werden. Das könne allerdings nur gewährleistet werden, wenn alle erforderlichen Unterlagen vorgelegt werden.

Auch bei sozialen Leistungen wie Elterngeld (22 Tag) und Wohngeld (30 Tage) liegt Heike Schumacher eine schnelle Bearbeitung am Herzen. Hierbei handele es sich um sensible Leistungen, die für den Antragsteller persönlich von hoher

Bedeutung seien. Deshalb sei ihr eine rasche Bearbeitung besonders wichtig. Aber hier gelte ebenso, sich vorab gut zu informieren und alle Unterlagen mitzubringen. Auch wenn ein Sachbearbeiter krank sein sollte, sei man so gut organisiert, dass sich nichts aufstau und nichts liegen bleibe. Damit man im Kreishaus die Servicegarantien einhalte, habe man ein Controlling eingerichtet. Richard Eckermann: „Es bleibt dabei, dass der Einzelne auch mal länger warten muss. Dann tut uns das leid, aber das sind seltene Fälle.“

Über die Servicegarantien können sich Interessierte demnächst im Internet unter www.landkreis-osterholz.de schlau machen. Auf einen Blick sei ersichtlich, welche Unterlagen gebraucht und welchen Wartezeiten angesetzt werden.

Berechenbare Verwaltung

Landkreis Osterholz führt weitere so genannte Servicegarantien für Bürger ein

VON
HEIKO BOSSE

Bereits seit mehreren Jahren bietet der Landkreis seinen Kunden beispielsweise bei Baugenehmigungen eine Servicegarantie. Nun kommen weitere in den Bereichen Verkehr, Soziales und Gewerbe hinzu.

LANDKREIS „Kundenfreundlichkeit ist bereits seit Jahren ein Teil des Selbstverständnisses der Kreisverwaltung“, sagt die Erste Kreisrätin Heike Schumacher. Bereits 2008 habe man daher damit begonnen, den Kunden in bestimmten Bereichen eine so genannte Servicegarantie zu geben. Diese gebe über 90 Prozent der Kunden die Zusage, bei Erfüllung aller Voraussetzungen innerhalb einer festgelegten Zeitspanne die erwünschte Leistung zu erhalten. Den Auftakt machten 2008 Servicegarantien für bestimmte Baugenehmigungen. So erhält der Kunde beispielsweise bei Vorlage aller notwendigen Unterlagen die Zusage, über den Bauantrag für ein Einfamilienhaus binnen 30 Tagen eine Entscheidung zu erhalten.

Mittlerweile hat die Kreisverwaltung weitere Servicegarantien entwickelt. Konkret betrifft dies die Pkw-Zulassung und die Umstellung auf den EU-Führerschein. Dazu kommen jeweils vier weitere



Die Erste Kreisrätin Heike Schumacher und Kreisdezentern Richard Eckermann stellten am Montag die neuen Servicegarantien der Verwaltung vor.
Foto: Bosse

soziale und gewerbliche und drei sonstige Dienstleistungen. Die Zulassungsstelle sei der am stärksten genutzte Bereich in der Kreisverwaltung. Mehr als 19.000 Fahrzeuge werden dort jährlich zugelassen. „Künftig sollen mindestens zwei Drittel der Kunden nicht länger als 30 Minuten warten müssen“, erläutert der zuständige Dezentern Richard Eckermann. Wobei Kunden mit Termin-

vereinbarung immer direkt bedient würden. Sollte es bei besonders großem Kundenandrang zu längeren Wartezeiten über 45 Minuten kommen, wird Wartenden als kleine Entschädigung eine Wertmarke für den Getränkeautomaten angeboten, sobald dieser technisch umgestellt ist.

Bei mehreren sozialen Leistungen sollen sich Antragsteller ebenfalls auf die zeitlichen

Zusagen verlassen können. So sollen die Bearbeitungszeiten beim Elterngeld (22 Tage), beim Landesblindengeld (14 Tage), beim Wohnberechtigungsschein (7 Tage) und beim Wohngeld (30 Tage) die Obergrenzen nicht überschreiten. Bei diesen sensiblen Leistungen sei eine rasche Bearbeitung besonders wichtig, sagt Heike Schumacher als zuständige Dezenternin.