



Bürger-/Konzeptwerkstatt
Gruppe Daseinsvorsorge, Politik und Verwaltung
Empfang im Rathaus: Zusammenfassung und Empfehlung
Stand: 08.03.2023

Empfang im Rathaus: Vorgehen und Zusammenfassung

- Die Besuche der Rathäuser in Kernen/Rommelshausen, Winterbach und Beutelsbach sind im Februar 2023 erfolgt.
- Im Rathaus Remshalden wurde der aktuelle Zustand „Empfang“ dokumentiert.
- Schwerpunkte bei den Besuchen waren:
 - Wie finde ich schnell den richtigen Kontaktpartner für mein Anliegen? Wie finde ich mich im Rathaus zurecht? Wie fühle ich mich wahrgenommen?
- In Folge werden auszugsweise Pro und Contra der Besuche dargestellt. Detaillierte Beschreibung und Bilder sind in einer separaten Unterlage vorhanden.
- Besuch Kernen/Rommelshausen:
 - Pro: man läuft direkt auf den Empfang zu, Besetzung immer zu den Öffnungszeiten, Vollzeit-Mitarbeiterin mit breiten Wissen, Navigation durch große Stelen
 - Contra: Homepage Einstieg mit zu vielen Bildern, Struktur erst nach mehreren Klicks erkennbar
- Besuch Winterbach:
 - Pro: ebenerdiger, heller Eingangsbereich, kommunikatives großes Display mit Ton und Bild, Begrüßung durch Mitarbeiter/in, Homepage übersichtlich und gute Struktur, Bürgerkoffer vorhanden
 - Contra: kleiner Eingangsbereich ohne Theke

Empfang im Rathaus: Vorgehen und Zusammenfassung

- Besuch Beutelsbach:
 - Pro: Touch-Terminal ist übersichtlich, junge Mitarbeiter sehr freundlich und hilfsbereit, Homepage klar strukturiert
 - Contra: Nummern ziehen und aufrufen ist unpersönlich, „ältere“ Mitarbeiter machen einen eher frustrierten Eindruck, Bürgerkoffer zwar vorhanden, wird aber nicht verwendet
- Besuch Remshalden:
 - Pro: großer ebenerdiger Eingangsbereich mit Sitzgelegenheiten, bietet viel Möglichkeiten, Bildschirm mit Begrüßung und Hinweisen, Bild mit Mitarbeiter/in, die Gemeinde ist offen für Veränderungen durch „Remshalden gestalten“
 - Contra: Navigation an hinterer Wand ist zu klein und spiegelt, es ist nicht klar welche Aufgabe die Auskunft erfüllt, die Suchfunktion in der Homepage kann verbessert werden
- Zusammenfassend lässt sich sagen. Jede Gemeinde hat im Rahmen der personellen und räumlichen Situation den Empfang gestaltet. Wobei nur in Kernen eine persönliche Begrüßung erfolgt.
- Sicher finden sich viele Bürger/innen in den Rathäusern zurecht. Aber die Möglichkeit einer persönlichen Auskunft, Beratung und Information bei Besuchsbeginn ist wünschenswert.
- Wie der Bürger/in sich im Rathaus angenommen fühlt, wird durch Einstellung der Gemeinde-Mitarbeiter/innen geprägt. Dafür ist es notwendig, dass die Hierarchie die Bürgernähe vorlebt. Gefühlsmäßig gibt es dazu noch Handlungsbedarf in den Gemeinden.

Empfang im Rathaus: Empfehlungen für Remshalden

- Klärung notwendig: Was ist die aktuelle Aufgabe der Auskunft ? Was ist die zukünftige Aufgabe des Empfangs ?
- Gibt es zukünftig die Auskunft und den Empfang ?
- Als Standort einer Empfangstheke bittet sich die Wand rechts vom Bürgerbüro oder die gegenüberliegende Wand an.
- Ausstattung mit Telefon und Laptop/PC. Sitzen oder stehen ?
- Idee: Unterstützung direkt vor Ort von Bürger/innen beim Ausfüllen von Formularen im Empfangsraum. Oder ist dies die Aufgabe vom Bürgerbüro ? Unterstützung zur digitalen Teilhabe von Bürger/innen möglich ?
- Die Navigation an der hinteren Wand sollte größer und weiter vorn beim Eingang (Stelen ?) sein.
- Auf dem Bildschirm über Bürgerbüro: Mehrsprachige Seiten für ausländische Mitbürger/innen installieren.
- Idee: Bürgerkoffer mit den wichtigsten Unterlagen (Passantrag usw.) für Besuch von in der Mobilität eingeschränkten Bürger/innen. Hausbesuche ? Erfahrung über Inhalt und Aufwand in Winterbach anfragen.
- Idee für Konzeptwerkstatt #2 am 25.04.2023 zur Diskussion:
- Ein Planspiel „neuer Empfang“ im Rathaus mit Bürgern/in und Gemeinde-Mitarbeiter/innen durchführen.
- Im Sinne von: Ich komme ins Rathaus und suche, brauche, habe Frage zu.. Und nun ?
- Ist auch eine gute Veranstaltung für die neuen Mitarbeiter/in und Auszubildenen.
- Aus jeder Gruppe (Heimat, Verkehr, Energie...) sollte max. ein Teilnehmer/in dabei sein. Damit hat man eine breite Mischung aus Fragen und verschiedenen Bereichen.
- Zur Vorbereitung können von der Gemeinde die häufigsten Bearbeitungsfälle und in den Gruppen die häufigsten Anliegen zur ihren Themen gesammelt werden.