

## **Leistungsbericht der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit**

Sitzung des Kreisausschusses am 3. März 2010

In der XIV. Wahlperiode des Kreistages ist der Wunsch geäußert worden, dass über die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in regelmäßigen Abständen berichtet werden soll. Der vorliegende Leistungsbericht stellt nur die wesentlichen Projekte, Leistungen und Kennzahlen für das Jahr 2009 dar.

# Inhalt

<b>Nr. 1: Aufgabenbestand</b>	<b>2</b>
Kennzahlen im Vergleich	2
<b>Nr. 2: Personelle Ausstattung</b>	<b>3</b>
<b>Nr. 3: Marketing erfolgreich</b>	<b>5</b>
Know-how beim Marketing » Einige Flyer-Beispiele	5
Professionalisierung & Internationalisierung des Marketings	6
Internationaler Imagefilm weiter erfolgreich	7
Ausgewählte Projekte	9
Veranstaltungen	11
<b>Nr. 4: Zusammenarbeit mit den Städten und Gemeinden</b>	<b>12</b>
Gemeinsame Vermarktung	12
<b>Nr. 5: 5 Millionen-Grenze „geknackt“</b>	<b>14</b>
Kennzahlen 2009	14
Internationaler Internetauftritt	15
Neuer Service: Vorlese-Programm für Menschen mit Behinderung	15
<b>Nr. 6: Bürger-Servicecenter in Neuss und Grevenbroich</b>	<b>15</b>
Kennzahlen 2009	16
Neues Bürger-Servicecenter Kreishaus Neuss	18
Bürger-Servicecenter + Telefonzentrale im Kreishaus Grevenbroich	18
<b>Nr. 7: Bürger-Hotline für den Krisenfall eingerichtet</b>	<b>19</b>

# Nr. 1: Aufgabenbestand

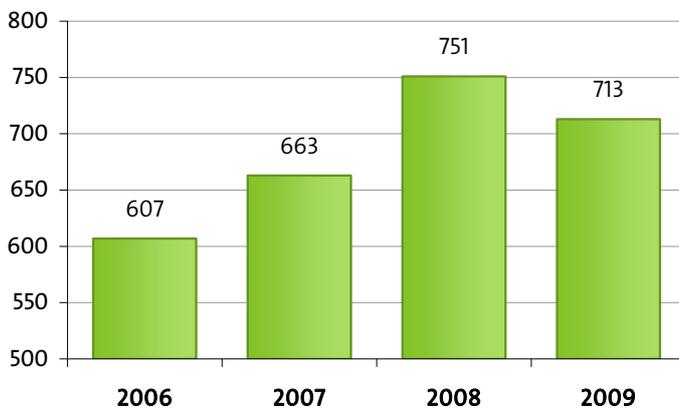
Presse, Marketing, Bürger-Servicecenter NE + GV, Internet, E-Government

Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist wegen ihrer strategischen Bedeutung eine Angelegenheit der Behördenleitung (»Chefsache« - Bericht 9/2004 der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung, KGST).

Sie steuert und koordiniert die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit der Kreisverwaltung und ihrer Einrichtungen (z. B. Pressemitteilungen, Presseinformationen, Pressekonferenzen, Publikationen, Marketing, Corporate Identity, Erarbeitung von Reden und Grußworten für die Verwaltungsspitze, Pressespiegel, Mitarbeiterzeitung, Organisation und Betreuung von Veranstaltungen, internationalen Kontakten, Empfängen).

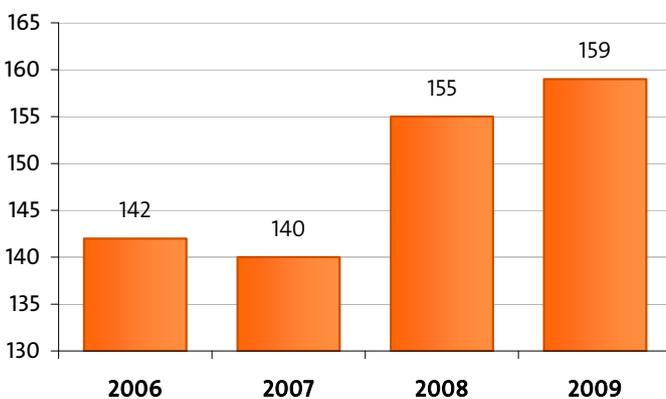
Ferner verantwortet die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit die internationale Präsentation des Rhein-Kreises Neuss im Internet ([www.rhein-kreis-neuss.de](http://www.rhein-kreis-neuss.de) in neun Sprachen). Bei Großschadenslagen bzw. Katastrophenfällen ist die Kreis-Pressestelle und der Kreis-Pressesprecher als BUMA (Beauftragter für Bevölkerungsinformation und Medienarbeit) besonders involviert.

## Kennzahlen im Vergleich



Schriftliche Pressemitteilungen, ohne zusätzliche Internet-Meldungen

**Plan 2009: 600**  
**Ist 2009: 713 [+19%]**



Grußworte und Reden

**Plan 2009: 150**  
**Ist 2009: 159 [+6%]**

Die beiden Bürger-Servicecenter im Kreishaus Neuss und im Kreishaus Grevenbroich (inklusive der Telefonzentrale) gehören des Weiteren zum Aufgabenbereich der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.

Landrat Patt hat den Leiter der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mit Wirkung vom 15.11.2007 zusätzlich zum Beauftragten für E-Government und Bürgerservice der Kreisverwaltung bestellt.

Außerhalb der Kreisverwaltung hat die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit 2009 ferner unterstützt:

- Technologiezentrum Glehn GmbH
- Kreiskrankenhäuser Grevenbroich + Dormagen
- Seniorenhäuser Lindenhof + Korschenbroich
- Kreiswerke Grevenbroich GmbH
- Wirtschaftsförderungsgesellschaft (WFG) Rhein-Kreis Neuss mbH
- Kul-Tour Oldtimerrallye
- Internationales Niederrhein Musikfestival
- euregio rhein-maas-noord
- Freunde und Förderer Schloss Dyck
- Classic Days Oldtimer- und Motorsporttage Schloss Dyck

## Nr. 2: Personelle Ausstattung

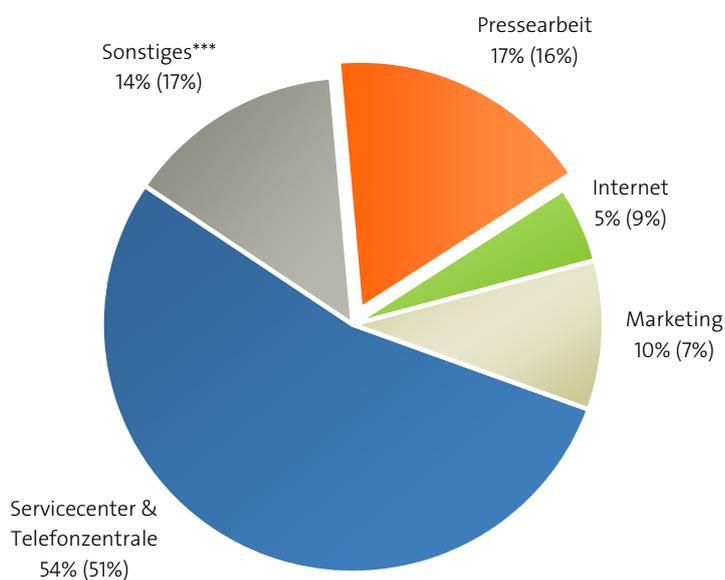
Gegenüberstellung des Personals, Aufgabenverteilung

Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gliedert sich intern in die Aufgabenbereiche Informations- und Öffentlichkeitsarbeit (13.1) und Bürger-Servicecenter Neuss, Bürger-Servicecenter Grevenbroich, Telefonzentrale (13.2).

Zum 31.12.2009 waren 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Aufgabenbereichen tätig, davon 12 in Teilzeitform; darunter zwei Aushilfskräfte für die Telefonzentrale. Im Kernbereich der Pressearbeit hat es in den vergangenen Jahren keine personellen Veränderungen gegeben. Durch intensive Fortbildungsmaßnahmen konnten zwei Mitarbeiterinnen qualifiziert werden für den Bereich Pressearbeit.

Personal Gegenüberstellung Personal im Kernbereich Pressearbeit  
(ohne Bürger-Servicecenter, Schreibdienst, Internet, Marketing)

1998	besetzte Stellen	2009	besetzte Stellen
Dr. Hildebrandt (AL*)	1,0	Vieten (AL*)	1,0
Sommerfeld	1,0	-	-
Caron	1,0	Schröder/Schulze	0,5
Beyna	1,0	Gerner	0,5**
Jung	1,0	Jung	1,0
Merker	0,5	-	-
Büttgenbach	0,5	Büttgenbach	0,5
	<b>6,0</b>		<b>3,5</b>



**Personaleinsatz nach  
Aufgabenbereichen 2009  
(in Klammern Vorjahreswerte)**

Einen deutlich steigenden Rang in der Öffentlichkeitsarbeit hat die direkte Bürgerinformation und -beratung erhalten (Bürger-Servicecenter, Internet).

Im Rahmen der Ergebnisse der von PWC durchgeführten Organisationsuntersuchung wurde Aufgabe und Personal der Telefonzentrale mit Wirkung vom 1.7.2007 vom Amt für Gebäudewirtschaft auf die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit übertragen. **Aus dem Personal- und Aufgabenzuwachs resultieren auch höhere Personal- und Sachausgaben im Budget der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.**

Zur Verbesserung des Bürgerservices am Verwaltungsstandort Grevenbroich wurde ein zweites Bürger-Servicecenter aufgebaut. Im November 2007 hat das Bürger-Servicecenter im Foyer des Verwaltungsneubaus in Grevenbroich seinen Dienst mit bürgerfreundlichen durchgehenden Öffnungszeiten (Montag - Donnerstag von 7 bis 18 Uhr, freitags bis 15:30 Uhr) offiziell aufgenommen.

\* AL = Amtsleiter

\*\* befristete Stundenerhöhung

\*\*\* z. B. Verwaltungsorganisation, Verwaltungsaufgaben

# Nr. 3: Marketing erfolgreich

## Kommunikationskonzept

Das vom Kreistag in der XIV. Wahlperiode fraktionsübergreifend und einstimmig verabschiedete neue Kommunikationskonzept zum Erscheinungsbild hat sich als erfolgreich und wegweisend erwiesen. Mit der erfolgreichen Markenbildung „Rhein-Kreis Neuss“ im Rahmen des Standortmarketings ist der Rhein-Kreis Neuss für viele andere Gebietskörperschaften Vorbild (z.B. Rhein-Erft-Kreis, „Niederrheinkreis Wesel“, „Neandertalkreis Mettmann“, „Mühlenkreis Minden-Lübecke“, Kreisstadt Viersen). Gut „verkaufen“ lässt sich nur ein gutes Produkt. Der Rhein-Kreis Neuss ist einer der erfolgreichsten Wirtschaftsstandorte mit hoher Lebensqualität in Nordrhein-Westfalen.

Im Rahmen des Kreismarketings hat die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit die Aufgabe, die Standortvorteile und Perspektiven des Rhein-Kreis Neuss als Lebens- und Wirtschaftsraum und die Vermarktung der Kreisverwaltung und ihrer Einrichtungen als bürgerorientierten kommunalen Dienstleister herauszustellen.

Das Bild einer Kommune nach Innen und nach Außen wird, wie bei Unternehmen, Corporate Identity (CI) genannt - übersetzt: Identität des Unternehmens. Ziel unseres CI-Konzeptes ist es, ein durchgängig einheitliches Auftreten der Kreisverwaltung und ihrer Einrichtungen sicher zustellen. Alle Maßnahmen im Rahmen unseres CI-Konzeptes haben das Ziel ein einheitliches positives Image des Rhein-Kreises Neuss zu erzeugen. Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit hat hierzu verbindliche Gestaltungsrichtlinien und -leitfaden für die Verwaltung erarbeitet und das Corporate Design in 2009 in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und Kreiseinrichtungen konsequent fortgeführt.

## Know-how beim Marketing » Einige Flyer-Beispiele



Kfz-Zulassung



Hochschultag



Familienkarte

# Professionalisierung & Internationalisierung des Marketings

Der Rhein-Kreis Neuss ist ein erfolgreicher Standort mit vielfältigen internationalen Austauschbeziehungen. Landrat und Kreistag hatten dahingehend den Wunsch nach mehr internationalen Medien und Publikationen geäußert.

2003: Imagefilm in 8 Sprachen (1. Preis internationaler Städtefilmwettbewerb in Berlin)

2005: Imagebroschüre in 8 Sprachen

2006: Multimedia-CD-Rom in 8 Sprachen

2008: Imagebroschüre zusätzlich in Russisch

2008: Start internationaler Internetauftritt in 9 Sprachen

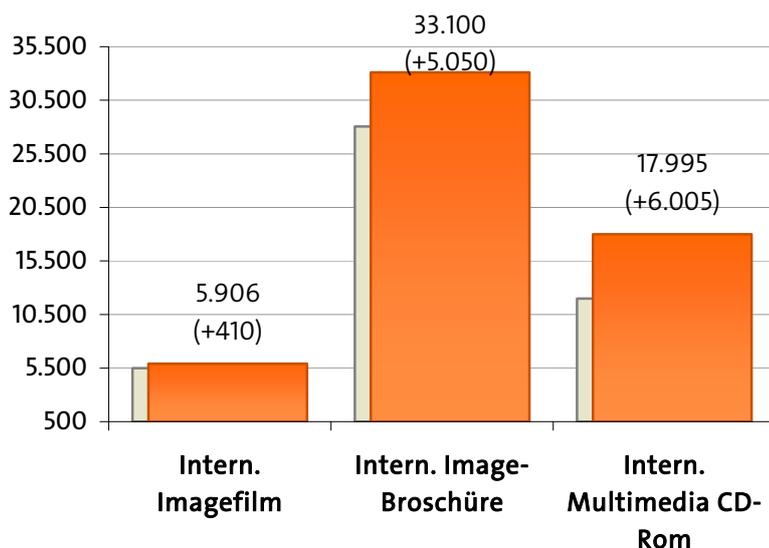
2008: Internationaler Schloss Dyck-Film (1. Preis bei Int. Touristik-Filmwettbewerb in Berlin)

2009: Handy-Kulturführer Rhein-Kreis Neuss auch in Englisch (kurz vor Fertigstellung)

2009: Produktion neuer internationaler Imagefilm Rhein-Kreis Neuss in 10 Sprachen und Gebärdensprache (kurz vor Fertigstellung)

Die internationalen Medien erfreuen sich einer großen Nachfrage und werden zielgerichtet u. a. auch bei In- und Auslandskontakten, Veranstaltungen, Messeauftritten, Reisebusunternehmen, in Hotels usw. eingesetzt. Auf Grund einer getroffenen Absprache mit der Messe Düsseldorf wurden internationale Medien auch an alle 78 Auslandsvertretungen der Messe versandt. Darüber hinaus wurden auch Generalkonsulate und Botschaften beliefert. Auch die weiterführenden Schulen im Kreis haben die Medien für Unterrichtszwecke oder internationalen Schulpartnerschaften kostenlos erhalten.

## Kennzahlen 2009 - internationale Medien -



Hohe Nachfrage nach internationalen Medien, **Stand 31.12.2009**.

Kennzahlen aus dem Vorjahr sind im Hintergrund angedeutet.

## Internationaler Imagefilm weiter erfolgreich

Das erfolgreichste Marketing-Produkt des Rhein-Kreises Neuss ist der mit dem 1. Platz beim Internationalen Filmfestival in Berlin ausgezeichnete Imagefilm, der von der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit bereits 2003 realisiert wurde. Besonders die Mehrsprachigkeit erlaubt im In- und Ausland große Einsatzmöglichkeiten. So kommt der Film regelmäßig auch bei den vielfältigen Wirtschaftskontakten der Kreiswirtschaftsförderung bzw. Wirtschaftsförderungsgesellschaft zum Einsatz. Daneben wurde der Film auch allen kreisangehörigen Städten und Gemeinden zur Verfügung gestellt.

## 200.000 Zuschauer im bundesweiten Medienverleih

Seit Ende 2004 setzt der Rhein-Kreis Neuss den Imagefilm sehr erfolgreich auch im bundesweiten Medienverleih der Konferenz der Landesfilmdienste der Bundesrepublik Deutschland (KdL) ein, die nach eigenen Angaben mit jährlich rund 15 Millionen Medienausleihen führend in Deutschland und Europa sind.

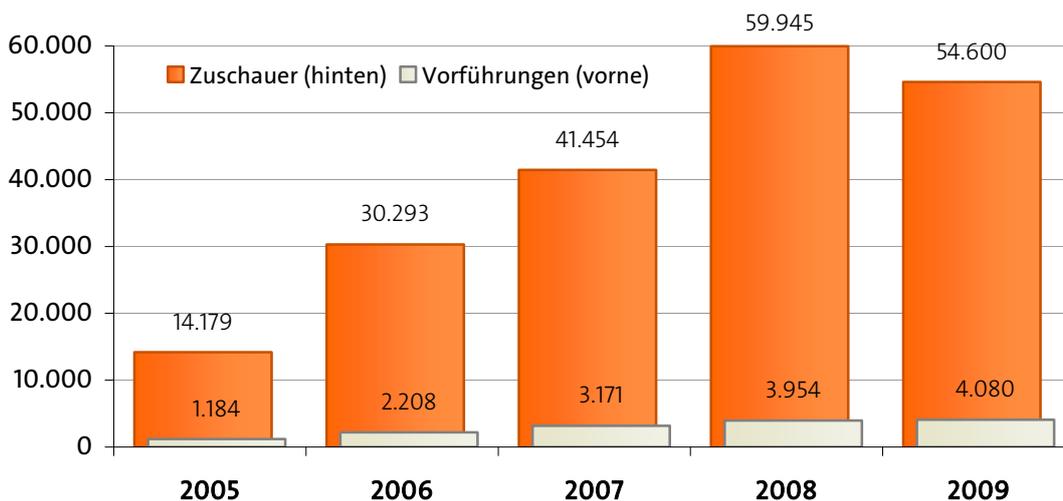
Die Zahlen beruhen auf den schriftlichen Quartalsnachweisen der Konferenz der Landesfilmdienste in der Bundesrepublik Deutschland (KdL).

**Insgesamt wurde der Imagefilm des Kreises im Zeitraum 2005 bis 2009 von 199.471 (!) Zuschauern im bundesweiten Medienverleih gesehen.**

## Kennzahlen 2009

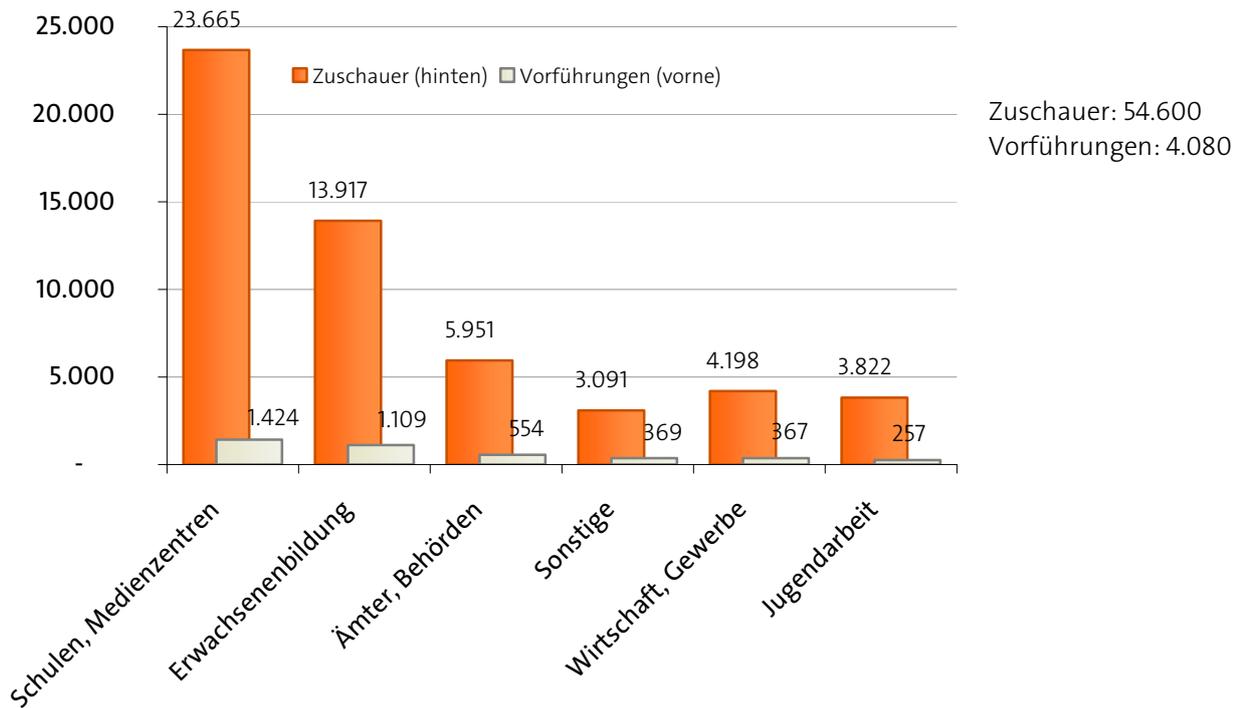
### Zuschauer und Vorführungen

Quelle: Konferenz der Landesfilmdienste in der Bundesrepublik Deutschland (KdL) e. V.



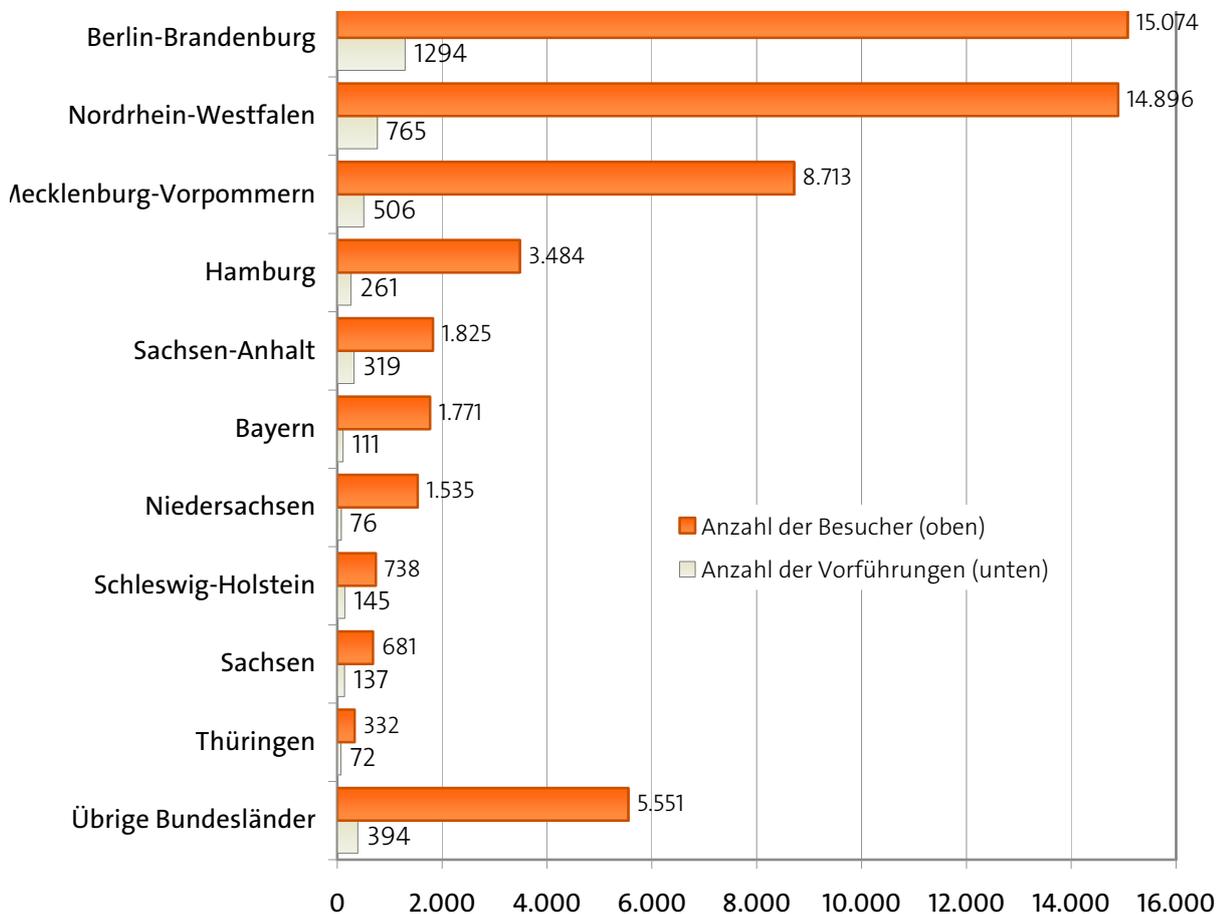
## Zielgruppen-Auswertung 2009 (Anzahl Besucher)

Quelle: Konferenz der Landesfilmdienste in der Bundesrepublik Deutschland (KdL) e. V.



## Medienverleih nach Bundesländern 2009

Quelle: Konferenz der Landesfilmdienste in der Bundesrepublik Deutschland (KdL) e. V.



## Ausgewählte Projekte

### Filmprojekt "gewichtig!"

Viele Kinder im Rhein-Kreis Neuss sind übergewichtig. Das geht aus Untersuchungsergebnissen der am Gesundheits-Präventionsprojekt "gewichtig!" beteiligten Kindertagesstätten und Grundschulen hervor, die das Kreisgesundheitsamt erhoben hat.

Am Ende der dreijährigen Projektlaufzeit hat die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem Kreisgesundheitsamt eine DVD zum Projekt für Multiplikatoren, interessierte Kindertagesstätten und Grundschulen, Behörden und Kommunen herausgegeben, die viel Beachtung gefunden hat.



### Festival-CD Niederrhein Musikfestival

Das Internationale Niederrhein Musikfestival unter der Schirmherrschaft des Landrates wird seit 2005 jährlich auf Schloss Dyck veranstaltet und zieht ein fachkundiges Publikum weit über die Grenzen des Rhein-Kreises Neuss an.

Erstmals zum Festival 2009 hat die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit eine Festival-CD herausgebracht. Die CD-Einspielung des Niederrhein Musikfestival-Programms des Vorjahres wurde mit dem renommierten ECHO Klassik 2009 ausgezeichnet.



## „Kult(o)hr“ - Der Handy-Kulturführer für den Rhein-Kreis Neuss



Der Rhein-Kreis Neuss/Presse- und Öffentlichkeitsarbeit hat 2008 eine Vorreiterrolle bei der Einführung eines neuen, interaktiven Handy-Kulturführers in Zusammenarbeit mit der Mobile Discovery GmbH aus Neuss übernommen und das innovative Projekt "Kult(o)hr" umgesetzt. Das neue Kultur- und Tourismusangebot bietet Sprachinformationen zu den beliebtesten Sehenswürdigkeiten im Kreisgebiet und ist bequem über das private Mobiltelefon zu bedienen. Das Projekt wurde im Arbeitskreis der Pressesprecher vorgestellt.

Erfolgreich war "Kult(o)hr" schon vor dem offiziellen Start: Der Rhein-Kreis Neuss hat mit dem Projekt am landesweiten Ideenwettbewerb für innovative Kommunen 2008 der NRW.Bank und des NRW-Innenministeriums teilgenommen und wurde für seinen innovativen Kulturführer mit dem NRW-Innovationspreis ausgezeichnet.

Über 80 Audio-Files stehen derzeit bereits zur Verfügung.

2009 wurde neu der Ludwig-Soumagne-Weg in den Handy-Kulturführer aufgenommen. Gute Unterhaltung gewährleisten die Aufnahmen der Audio-Files mit professionellen Sprechern und Schauspielern sowie die Untermalung mit Musik oder Effektgeräuschen. Für die Freischaltung des privaten Handys war bisher der Kauf eines Hörbuchgutscheines mit Code notwendig. Ab 2010 wird der Service gebührenfrei (exkl. Individuelle Netzkosten) angeboten. Außerdem soll auf Wunsch vieler Hotels eine englischsprachige Version des Handy-Kulturführers in 2010 herausgegeben werden.

Der Handy-Kulturführer wurde auch vom Allgemeinen Deutschen Fahrrad Club (ADFC) Kreisverband Neuss e.V. getestet und als "besonders gut für Radtouren geeignet" bewertet. Mit Beginn der Rad- und Wandersaison im Mai 2010 soll der Handy-Kulturführer durch Marketing-Maßnahmen in der Öffentlichkeit bekannter gemacht werden

## Veranstaltungen

### Feierliche Verleihung des Journalistenpreises "Pro Ehrenamt"



Der Journalistenpreis "Pro Ehrenamt - Hermann Wilhelm Thywissen-Preis" des Rhein-Kreises Neuss verbindet die Förderung und Auszeichnung herausragender journalistischer Leistungen mit der Schaffung von Publizität für das ehrenamtliche und bürgerschaftliche Engagement in der Gesellschaft.

Bei der fünften bundesweiten Ausschreibung des Preises wurde mit 222 Wettbewerbsbeiträgen aus den Bereichen Print, TV und Hörfunk eine Rekordbeteiligung erzielt. Die mit jeweils 5.000 Euro dotierten Würdigungen gingen an Heike Faller (Die Zeit), Jennifer Wilton (Berliner Morgenpost), Rita Stingl (ZDF) und Regine Beyer (SWR 2), die sich den ersten Preis in der Kategorie TV/Hörfunk teilen. Der mit 3.000 Euro dotierte Nachwuchsförderpreis erhielt die Redaktion der Jugendzeitschrift "SPIESSER". Mit dem Sonderpreis der Jury und 2.000 Euro wurde Brigitte Geiselhart (Südkurier/Friedrichshafener Ausgabe) belohnt.

Der Festakt fand am 6. November 2009 in Schloss Dyck statt; die Festrede hielt Prof. Eberhard Piltz, Leiter des Fachbereichs Fernsehjournalismus an der Hochschule für Fernsehen und Film München, vormals Moderator des „heute journals“.

Der Journalistenpreis wird vom Rhein-Kreis Neuss seit 2001 alle zwei Jahre vergeben; er erinnert auch an den Unternehmer und langjährigen Oberbürgermeister Hermann Wilhelm Thywissen (†). Die Familie Thywissen unterstützt den Journalistenpreis "Pro Ehrenamt" großzügig finanziell.

## Weitere Veranstaltungen

- Festakt Verabschiedung Landrat Dieter Patt
- Schloss Dyck Classic Days
- Niederrhein Musikfestival
- Schützenfestempfang des Rhein-Kreises Neuss
- Familienfest
- Kommunalwahl-Präsentation
- Bundestagswahl-Präsentation
- Europawahl-Präsentation
- Weihnachtswunschbaumaktion für bedürftige Kinder
- Verleihung Ehrengabe des Rhein-Kreises Neuss

# Nr. 4: Zusammenarbeit mit den Städten und Gemeinden

Wirtschaftlichere Ergebnisse, mehr Durchschlagskraft

Die Zusammenarbeit mit den Städten und Gemeinden beim Thema Marketing wird von der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gefördert. Leitgedanke dabei ist, dass eine Zusammenarbeit oftmals zu wirtschaftlicheren Ergebnissen führt und die Durchschlagskraft beim Marketing - insbesondere bei begrenzten Finanzmitteln - erhöht wird.

Das Kreismarketing kann und will dabei nicht das städtische bzw. gemeindliche Marketing ersetzen, sondern sinnvoll - gerade auch unter internationalen Vorzeichen - ergänzen. Daher wird in Sitzungen des Arbeitskreises der Pressesprecher im Rhein-Kreis Neuss ein Schwerpunkt auf gemeinsame, übergreifende Themen gelegt.

## Gemeinsame Vermarktung

2006 hat der Leiter der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Arbeitskreis der Pressesprecher den Vorschlag unterbreitet, nach dem Vorbild der erfolgreichen Kreis-Imagebroschüre eine Broschürenreihe in der Kreisgemeinschaft zu gestalten.

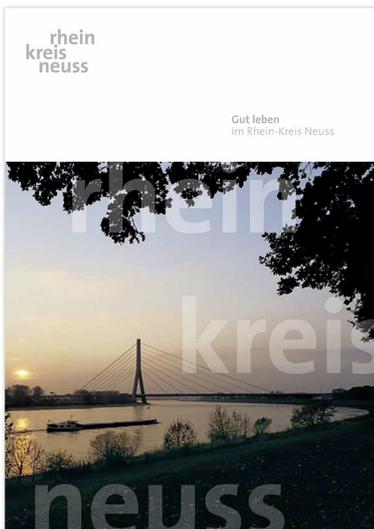
Die Stadt Meerbusch hat 2006 als erste kreisangehörige Kommune mit Unterstützung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit eine eigene mehrsprachige städtische Imagebroschüre (acht Seiten) nach dem Vorbild der Kreis-Imagebroschüre (32 Seiten) im gleichen Design und Aussehen herausgegeben. Diese soll die besonderen Standortvorteile der Stadt Meerbusch herausstellen, und dort, wo es sinnvoll ist, zusammen mit der Kreisbroschüre herausgegeben werden.

2007 folgte diesem Beispiel die Gemeinde Jüchen und 2009 die Stadt Grevenbroich.

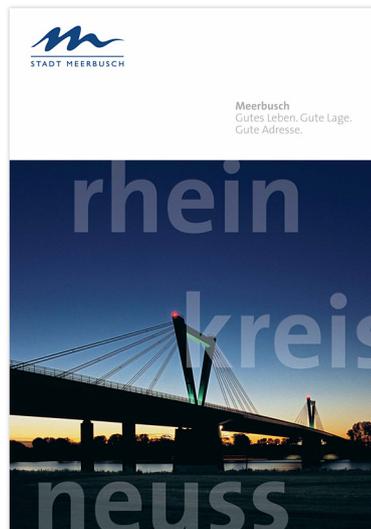
Mit der Gemeinde Rommerskirchen wurde soeben eine Zusammenarbeit zur Herausgabe einer entsprechenden Imagebroschüre vereinbart, die 2010 erscheinen soll.

Sukzessive soll auf diese Art und Weise eine sich gegenseitig ergänzende, gemeinsame Broschüren-Kampagne entstehen. Die Gespräche mit den anderen Kommunen werden fortgesetzt.

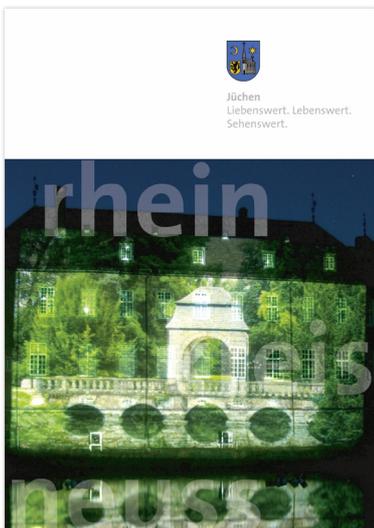
## Gemeinsame Broschüren-Kampagne



2005: Rhein-Kreis Neuss



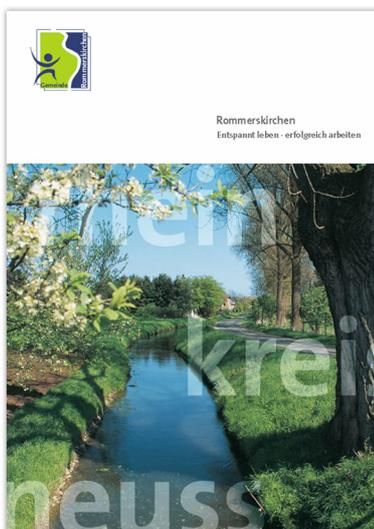
2006: Stadt Meerbusch



2007: Gemeinde Jüchen



2009: Stadt Grevenbroich



2010: Gemeinde Rommerskirchen

# Nr. 5: 5 Millionen-Grenze „geknackt“

„www.rhein-kreis-neuss.de“



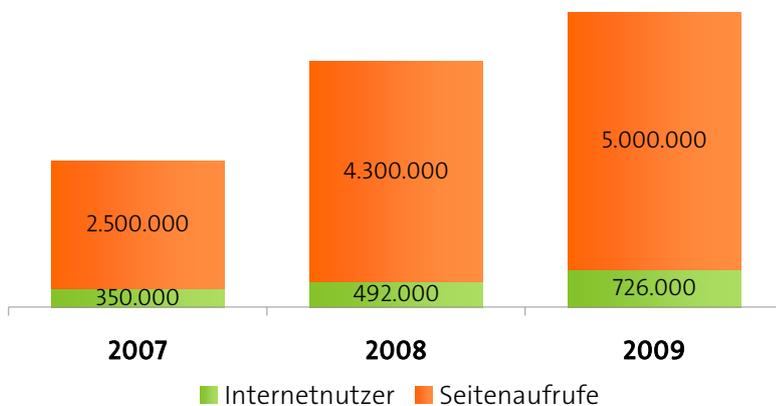
Das Internetportal „www.rhein-kreis-neuss.de“ ist heute als „Vertriebsweg“ für Informationen und Serviceleistungen des Rhein-Kreises Neuss nicht mehr weg zu denken.

Immer mehr Bürger, Unternehmen und Besucher nutzen das Internet, um sich zu informieren, Anfragen an Verwaltung und Politik zu richten, Anträge zu stellen oder Verwaltungsgeschäfte online zu erledigen.

Ehrgeiziges Ziel ist eine Positionierung des Internetauftritts des Rhein-Kreises in der Spitzenklasse kommunaler Webangebote. Einen neuen Besucherrekord verzeichnete der Rhein-Kreis Neuss (inkl. Kreiskrankenhäuser) auf seinen Internetseiten: Über fünf Millionen Seitenaufrufe wurden 2009 verzeichnet; das ist ein Plus von rund 18 Prozent gegenüber 2008. Rund 726.000 Internetnutzer (Vorjahr: 492.000), durchschnittlich 60.000 im Monat (Vorjahr: 41.000), besuchten die Internetpräsenz des Kreises im vergangenen Jahr.

Seit Ende 2008 laufen die beiden Internetauftritte der beiden Kreiskrankenhäuser im Rahmen der Zusammenarbeit mit der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit über die Internet-Plattform des Rhein-Kreises Neuss. 2009 wurden 481.198 Seiten der Kreiskrankenhäuser aufgerufen (in Gesamtzahl enthalten!). Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit unterstützt beide Häuser auch fachlich.

## Kennzahlen 2009



Plan 2009: 4,5 Mio.  
Ist 2009: 5,0 Mio.

## Internationaler Internetauftritt

2008 wurde der Kreis-Auftritt im Internet auch unter internationalen Vorzeichen ausgebaut: Als einziger Kreis in Nordrhein-Westfalen bietet der Rhein-Kreis Neuss umfassende Informationen und Multimedia-Inhalte gleich in acht Fremdsprachen an. Das Angebot soll kontinuierlich ausgebaut werden.

## Neuer Service: Vorlese-Programm für Menschen mit Behinderung und Migranten

Mit der für Besucher kostenlosen Vorlesefunktion erleichtert der Rhein-Kreis Neuss Menschen mit Seh-Behinderungen, Senioren und Nicht-Muttersprachlern den Zugang zu seinem Internetangebot. Um den Vorleseservice im Internet zu nutzen, ist keine spezielle Software notwendig.

Ein normaler audiofähiger Internetbrowser, eine übliche Soundkarte im PC mit Lautsprechern oder Kopfhörer reicht aus. Die Bedienung ist einfach: Nur ein Klick auf das Lautsprechersymbol neben dem Text, dann wird die Meldung vorgelesen.

Insgesamt wurde in 2009 dieser Service **2.969 Mal** in Anspruch genommen.

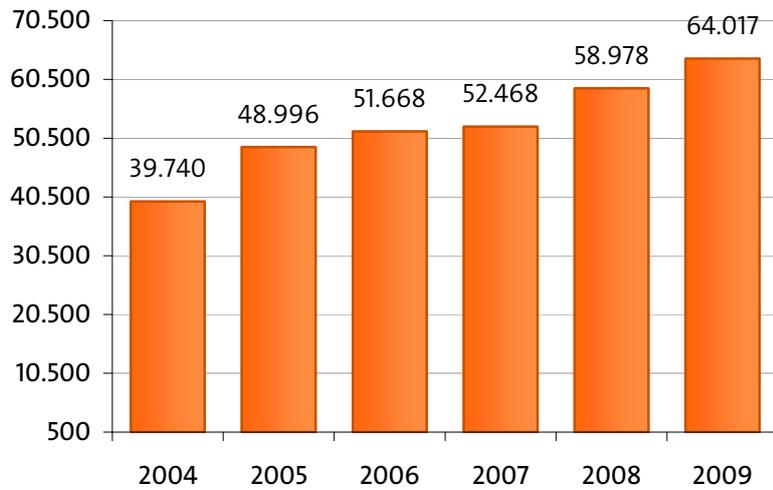
## Nr. 6: Bürger-Servicecenter in Neuss und Grevenbroich

Mehr Service, verbesserte Erreichbarkeit, längere Öffnungszeiten

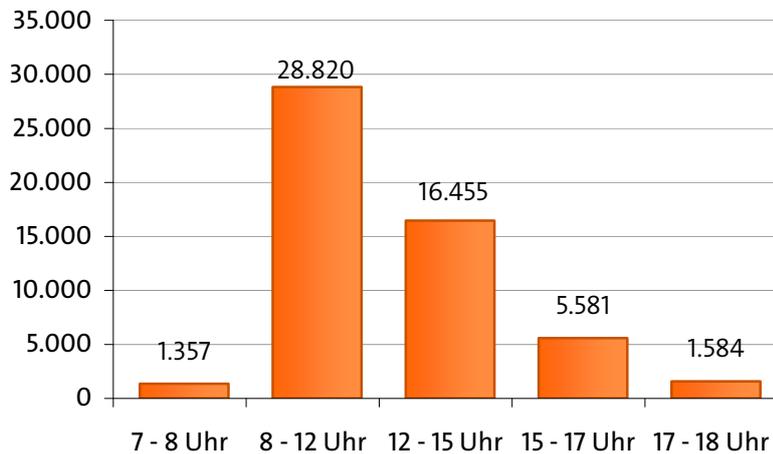
Einen deutlich steigenden Rang in der Öffentlichkeitsarbeit hat die direkte Bürgerinformation und -beratung erhalten. Landrat Patt hat bereits den Vorschlag der Organisationsuntersuchung (Globalanalyse) durch PriceWaterHouseCoopers zur Steigerung des Bürgerservice-Gedanken aufgegriffen. Aufgabe und Personal der Telefonzentrale (fünf Mitarbeiter) wechselten zum 1.7.2007 vom Amt für Gebäudewirtschaft als neue Aufgabe zur Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Presseamtsleiter Vieten wurde mit der Einrichtung eines zweiten Bürger-Servicecenter am Verwaltungsstandort Grevenbroich beauftragt.

Die beiden Bürger-Servicecenter im Kreishaus Neuss und im Kreishaus Grevenbroich als Abteilung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zählen aufgrund ihrer Aufgabenstellungen und aufgrund der Vielzahl der Außenkontakte zu den wichtigsten „Visitenkarten“ der Kreisverwaltung.

## Kennzahlen 2009

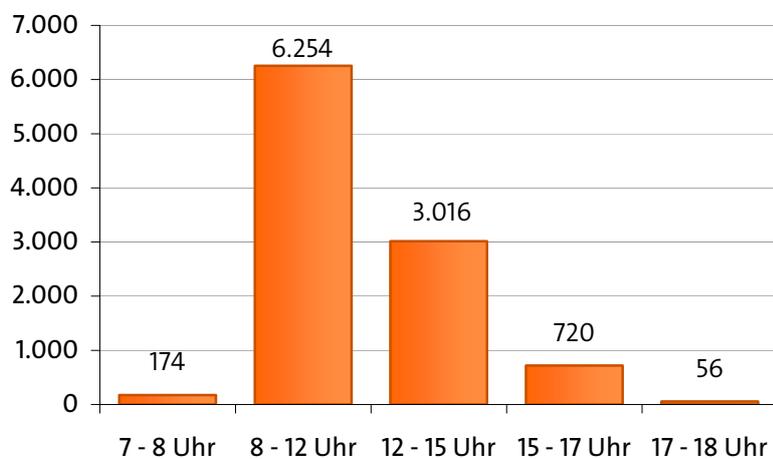


Jährliche Kontakte in den Bürger-Servicecenter in Neuss **und** in Grevenbroich (ab 2008).



Kundenstrom-Messung für das **Bürger-Servicecenter Neuss 2009.**

Gesamt: 53.797

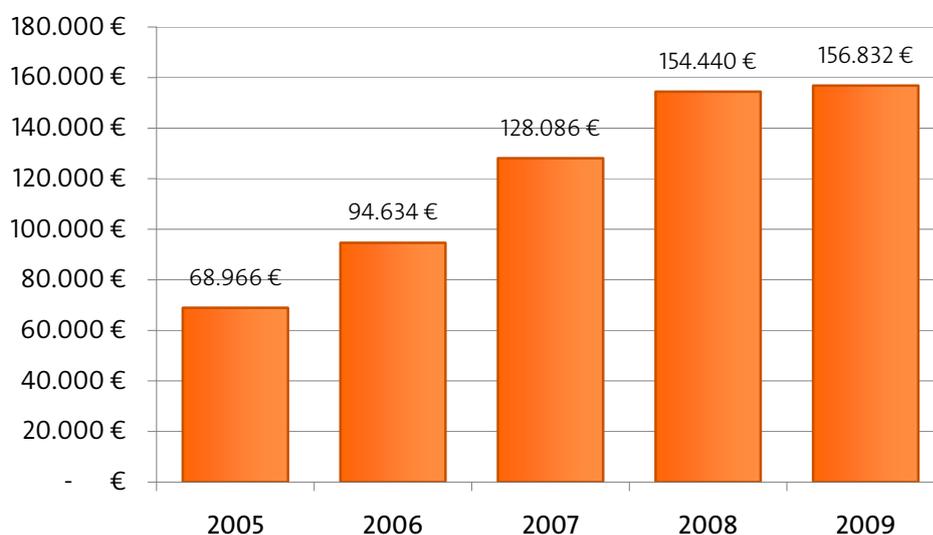


Kundenstrom-Messung für das **Bürger-Servicecenter Grevenbroich 2009.**

Die beiden Bürger-Servicecenter verstehen sich als „persönlicher Lotse“ im Informations- und Dienstleistungsangebot der Kreisverwaltung. Neben dem freundlichen Service loben die Besucher vor allem die längeren Öffnungszeiten: montags bis donnerstags durchgehend von 7 bis 18 Uhr und freitags bis 15.30 Uhr.

Im Bürger-Servicecenter werden viele Leistungsangebote gebündelt, die Wartezeit dadurch verkürzt und die Erreichbarkeit verbessert. Einen Schwerpunkt bilden hierbei die Dienstleistungen für das Straßenverkehrsamt und das Gesundheitsamt. Weitere Serviceleistungen werden auch für Dritte, z.B. für die Stiftung Schloss Dyck (Kartenverkauf), Freunde und Förderer Schloss Dyck (Kartenverkauf), für den Kreisheimatbund, Gemeinde Jüchen, Stadt Kaarst (jeweils Bücherverkauf) kostenlos erbracht.

### Einnahme-Entwicklung (inkl. Für Dritte):



## Neues Bürger-Servicecenter Kreishaus Neuss



Ende 2009 wurde das Bürgerservicecenter im Kreishaus Neuss komplett bürgerfreundlich umgebaut und um einen Arbeitsplatz erweitert. Dabei wurde besonderen Wert auf eine behindertengerechte Ausstattung gelegt.

## Bürger-Servicecenter + Telefonzentrale im Kreishaus Grevenbroich



Ende 2009 wurde die Telefonzentrale mit neuen Möbeln ausgestattet und um einen PC-Arbeitsplatz für eine sehbehinderte Mitarbeiterin erweitert.



Anfang 2010 soll auch die Infotheke des Bürger-Servicecenters in Grevenbroich umgebaut und dabei behindertengerecht ausgestattet werden.

# Nr. 7: Bürger-Hotline/Personen- auskunftsstelle für den Krisenfall eingerrichtet



Auf Grundlage des Runderlasses des Innenministeriums des Landes Nordrhein-Westfalens vom 14.12.2004 zur Einführung von Krisenstäben bei Großschadenslagen und der entsprechenden Krisenabwehrplanung des Landrates für den Rhein-Kreis Neuss, ist der Kreis-Pressesprecher als BUMA (Beauftragter für Bevölkerungsinformation und Medienarbeit) in enger Abstimmung mit dem Landrat und dem Leiter des Krisenstabs verantwortlich für

die Koordination, Betreuung und Information der Presse und anderer Medien sowie der Bevölkerungsinformation.

Um die Bevölkerung in außergewöhnlichen Gefahren und Katastrophenfällen schneller informieren zu können, hat die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit in Zusammenarbeit mit dem Amt für Sicherheit und Ordnung eine Bürger-Hotline und eine Personenauskunftsstelle aufgebaut. Im Rahmen des Callcenters stehen 10 PC-Auskunftsplätze rund um die Uhr im Grevenbroicher Kreishaus zur Verfügung. 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kreisverwaltung werden regelmäßig für den Einsatz im Callcenter geschult. Die Leitung des Callcenters obliegt der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Damit wurde ein wichtiger Beitrag für eine bessere Öffentlichkeitsarbeit/Bevölkerungsinformation in Krisenfällen umgesetzt.