

Bericht zur Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Sitzung des Kreisausschusses am 17. März 2009

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 2008 dar.

Inhalt

Aufgabenbestand	2
Kennzahlen 2008	2
Personelle Ausstattung	3
Marketing erfolgreich	5
Know-how beim Marketing	5
Professionalisierung & Internationalisierung	6
Kennzahlen 2008	6
Internationaler Imagefilm weiter erfolgreich	6
145.000 Zuschauer im bundesweiten Medienverleih	7
Kennzahlen 2008	7
Neues Filmprojekt	9
Zusammenarbeit mit den Städten und Gemeinden	9
Intern. Schloss-Dyck-Imagefilm ausgezeichnet	10
Gemeinsame Vermarktung	10
„Kult(o)hr“-Projekt erhält NRW-Innovationspreis	12
Besucherrekord: 4 Millionen- Grenze geknackt	13
Internationalität	13
Neuer Service: Online-Veranstaltungskalender	13
Kennzahlen 2008	14
Bürger-Servicecenter in Neuss und Grevenbroich	15
Kennzahlen 2008	15
Bürgerservice und E-Government	17
Beschlussvorschlag	18

Nr. 1: Aufgabenbestand

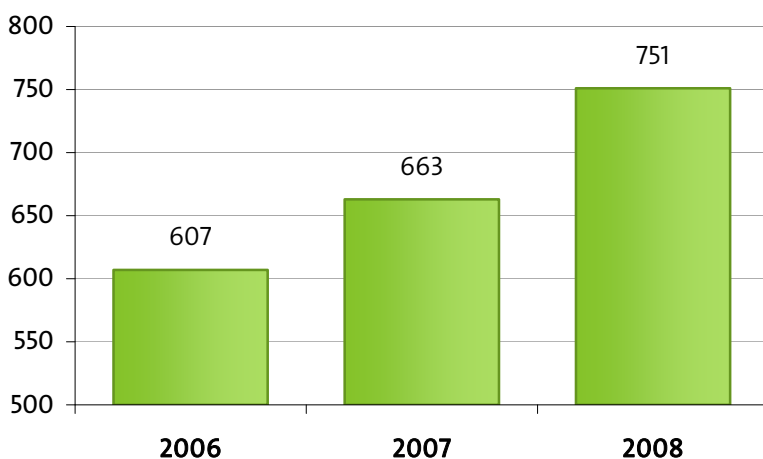
Presse, Marketing, Bürger-Servicecenter NE + GV, Internet

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

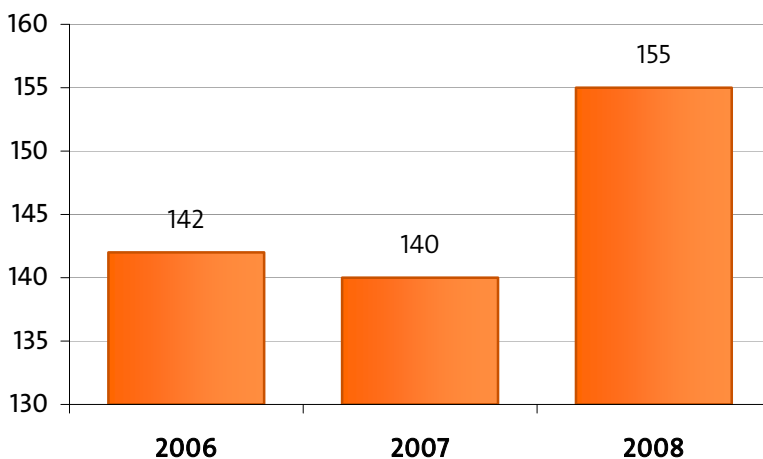
Sie steuert und koordiniert die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit der Kreisverwaltung und ihrer Einrichtungen (z. B. Pressemitteilungen, Presseinformationen, Pressekonferenzen, Publikationen, Marketing, Corporate Identity, Erarbeitung von Reden und Grußworten für die Verwaltungsspitze, Pressespiegel,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

Ferner ist die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zuständig für die Präsentation des Rhein-Kreises Neuss im Internet (www.rhein-kreis-neuss.de).

Kennzahlen 2008



Schriftliche Pressemitteilungen
ohne zusätzliche Internet-Meldungen



Grußworte und Reden

Die beiden Bürger-Servicecenter im Kreishaus Neuss und im Kreishaus Grevenbroich (inklusive der Telefonzentrale) sind des Weiteren als Aufgabe der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zugeordnet.

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 2008 ferner unterstützt:

- » Technologiezentrum Glehn GmbH
- » Kreiskrankenhäuser Grevenbroich + Dormagen
- » Seniorenhäuser Lindenhof + Korschenbroich
- » Kreiswerke Grevenbroich GmbH
- » Wirtschaftsförderungsgesellschaft (WFG) Rhein-Kreis Neuss mbH
- » Stiftung Schloss Dyck
- » 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

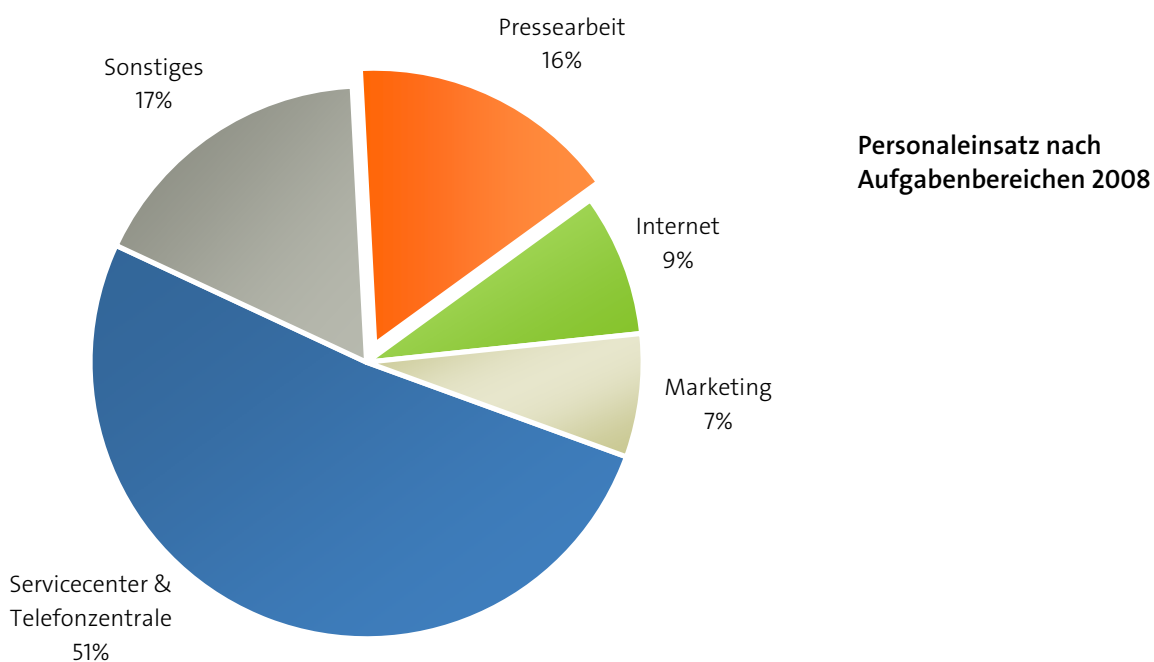
Gegenüberstellung des Personals, Aufgabenverteilung

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 31.12.2008 waren 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Aufgabenbereichen tätig, davon 13 in Teilzeitform; darunter zwei Aushilfskräfte für die Telefonzentrale. Im Kernbereich der Pressearbeit hat es in den vergangenen Jahren keine personellen Veränderungen gegeben.

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

1998	besetzte Stellen	2008	besetzte Stellen
Dr. Hildebrandt (AL*)	1,0	Vieten (AL*)	1,0
Sommerfeld	1,0	-	-
Caron	1,0	-	-
Beyna	1,0	Gerner	0,5**
Jung	1,0	Jung	1,0
Merker	0,5	-	-
Büttgenbach	0,5	Büttgenbach	0,5
	6,0		3,0



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 hat Landrat Patt 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 natürlich auch höhere Personal- und Sachausgaben im Budget der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit bei gleichzeitig entsprechender Verringerung im Budget des Amtes für Gebäudewirtschaft.**

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 offiziell aufgenommen.

* AL = Amtsleiter

** befristete Stundenerhöhung

Nr. 3: Marketing erfolgreich

Kommunikationskonzept, Identität der Verwaltung

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. Die Kreisverwaltung steht für Verlässlichkeit, Kompetenz und modellhafte Entwicklungen und hat sich zu einem Markenzeichen entwickelt. Das Kreismarketing der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit leistet hierzu seinen Beitrag.

Das Bild einer Kommune nach Innen und nach Außen wird, wie bei Unternehmen, Corporate Identity (CI) genannt - übersetzt: Identität der Verwaltung. 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 2008 in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und Kreiseinrichtungen konsequent fortgeführt.

Know-how beim Marketing » Flyer-Beispiele



Schwerbehindertenrecht



Elterngeld



Beratungsbüro Schulamt



Katastrophenschutz

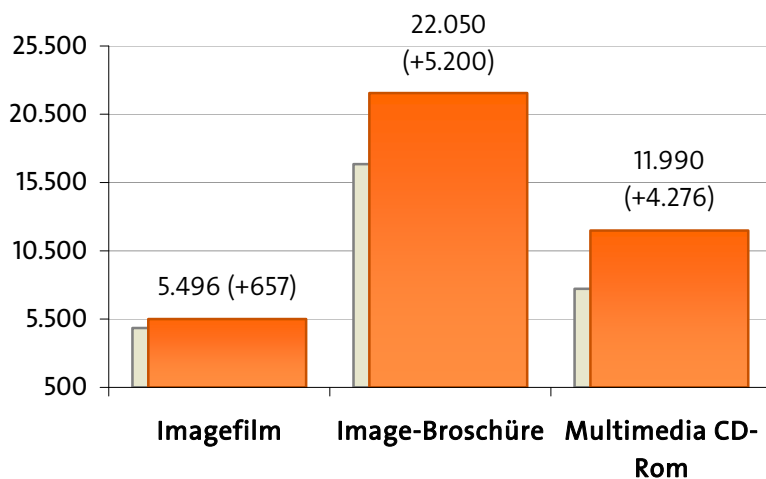
Professionalisierung & Internationalisierung des Marketings

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

Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit hat diese Aufgabenstellung konsequent und in mehreren aufeinander aufbauenden Marketing-Bausteinen umgesetzt: Neben dem preisgekrönten, achtsprachigen Imagefilm (2003), einer achtsprachigen Imagebroschüre (2005) wurde 2006 auch eine achtsprachige Multimedia CD-ROM und ein 284 Seiten starker Text- und Bildband (Deutsch/Englisch) über den Rhein-Kreis Neuss und seine Städte und Gemeinden von der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit herausgegeben. Aufgrund der sich intensivierenden Wirtschaftsbeziehungen zwischen dem Rhein-Kreis Neuss und Russland (Region Kaluga/Moskau) hat die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit die Imagebroschüre in 2008 auch in Russisch herausgegeben. Diese wurde bereits mehrfach bei deutsch-russischen Delegationsbesuchen eingesetzt.

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 2008



Hohe Nachfrage nach internationalen Medien, **Stand 31.12.2008**.

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. Wirt-

schaftsförderungsgesellschaft zum Einsatz. Daneben wurde der Film auch allen kreisangehörigen Städten und Gemeinden zur Verfügung gestellt. Die DVD/VHS-Kassette ist gegen eine Schutzgebühr von 6 Euro in den Bürger-Servicecentern in Neuss und Grevenbroich erhältlich. Mehr als 1.000 Mal wurde der Kreisfilm verkauft.

145.000 Zuschauer im bundesweiten Medienverleih gaben gute Noten für Imagedarstellung

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.

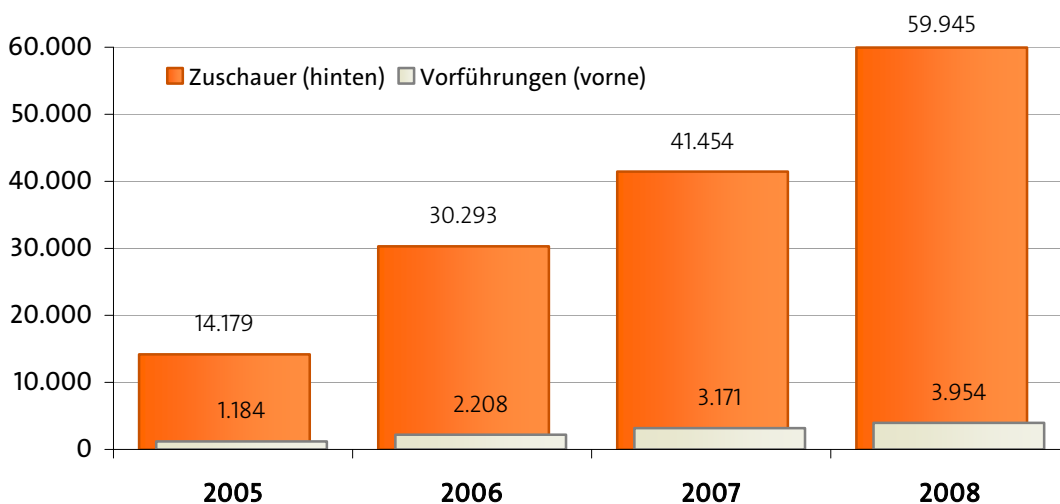
Die Verleihzahlen sind nochmals gegenüber 2007 um rund 25 Prozent gestiegen. In 2008 wurde der Kreisfilm in den Bundesländern für 3.954 Vorführungen (2007 = 3.171) ausgeliehen. Insgesamt haben dabei in 2008 bundesweit 59.945 Zuschauer (2007 = 41.454) das Portrait des Rhein-Kreises Neuss und seiner Städte und Gemeinden gesehen und die Imagedarstellung durchschnittlich mit „gut“ bewertet. 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 2008 von 144.871 (!) Zuschauern im bundesweiten Medienverleih gesehen.

Kennzahlen 2008

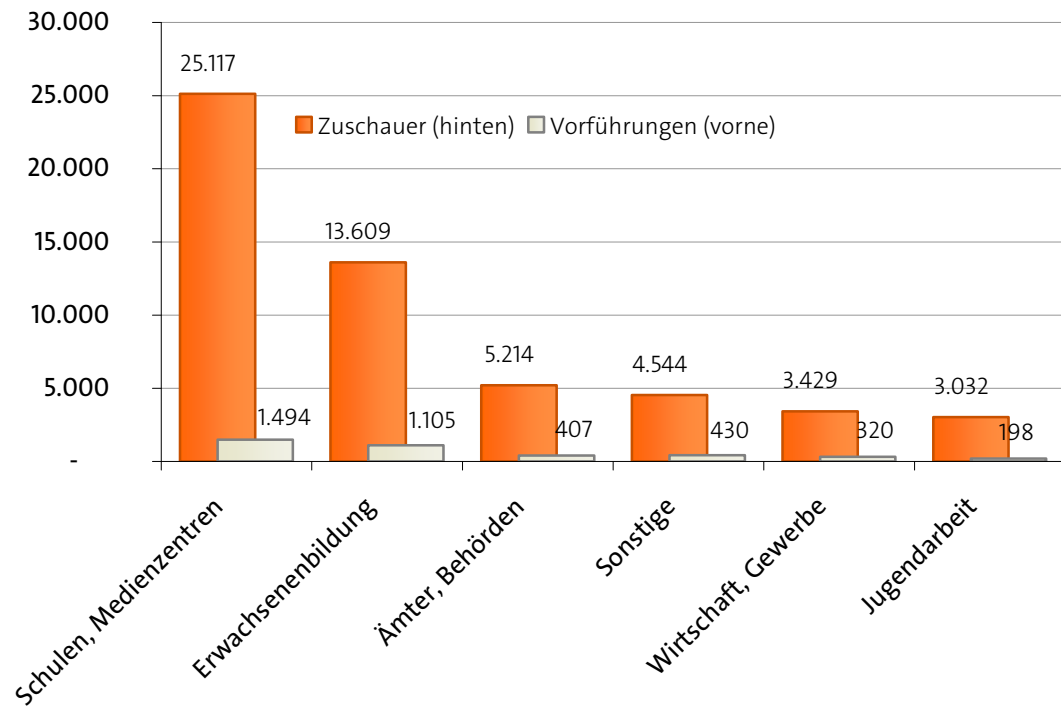
Zuschauer und Vorführungen

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



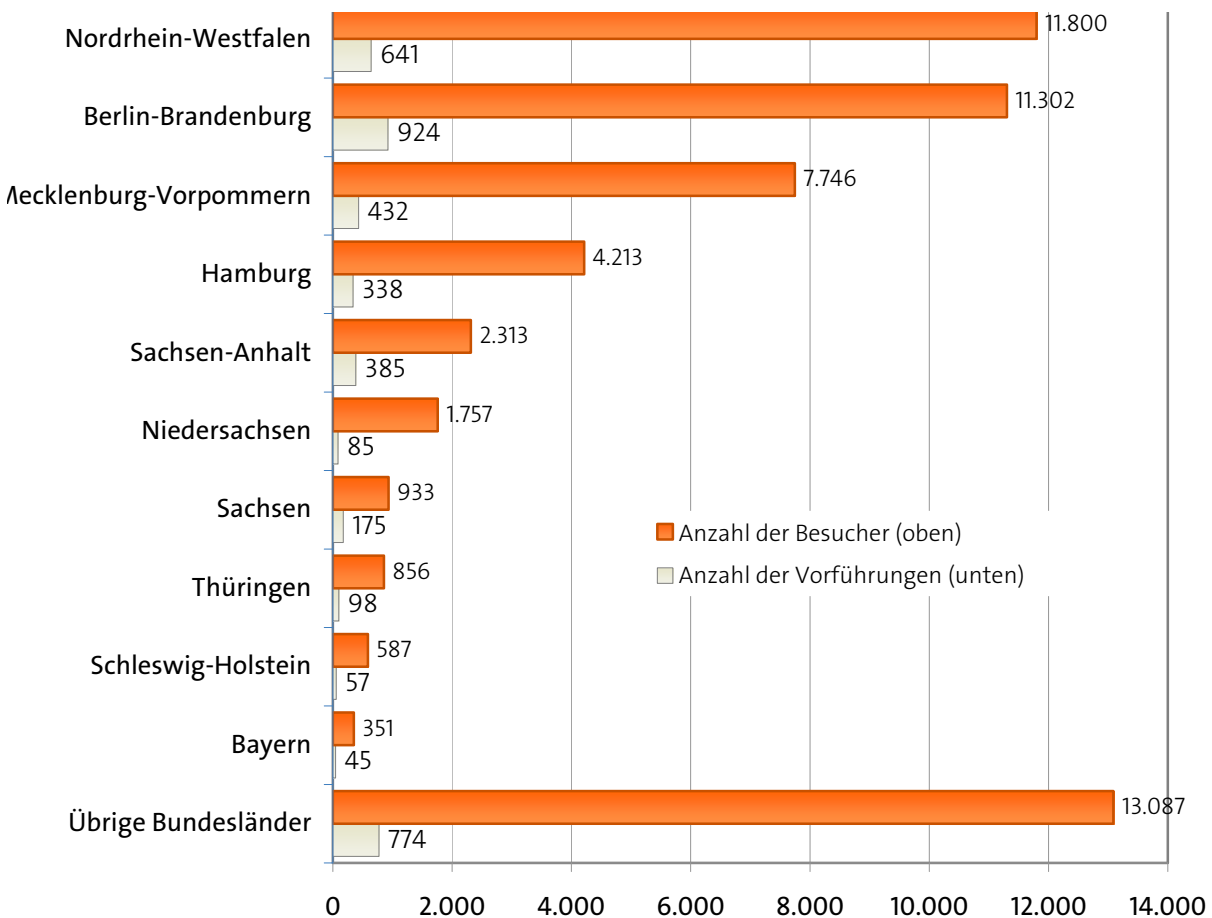
Zielgruppen-Auswertung 2008

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



Medienverleih nach Bundesländern 2008

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



Neues Filmprojekt

Für 2008 war eine Neuproduktion des mehr als sechs Jahre alten Imagefilms vorgesehen. Neben den Hauptfilm (ca. 6 bis 8 Minuten) sollen zusätzlich alle acht Städte und Gemeinden - unter Ausnutzung von Synergien (vorhandenes Filmmaterial, gleiches Kamerateam, Regisseur etc.) einen eigenen Filmbeitrag (ca. zwei bis drei Minuten) über die eigene Stadt bzw. Gemeinde erhalten. Die Portraits sollen inhaltlich von den Städten und Gemeinden selbst gestaltet werden. Eine Kostenbeteiligung der Städte und Gemeinden war hierfür vorgesehen.

Der Arbeitskreis der Pressesprecher im Rhein-Kreis Neuss hat sich wiederholt mit dem Thema beschäftigt. Obwohl bei den meisten Städten und Gemeinden grundsätzliches Interesse an einem gemeinsamen Filmprojekt bestand, kam es nicht zu einer einheitlichen Entscheidung. Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit hat sich deshalb auf die Erstellung eines internationalen Kreis-Imagefilms konzentriert und Ende 2008 einen Produktionsvertrag mit der Firma BdF aus Köln abgeschlossen. Der Film soll Mitte 2009 fertig gestellt werden.

Da einige Städte (z.B. Dormagen) durchaus später eigene Filmprojekte realisieren wollen, stellt der Kreis sein Filmmaterial (insb. Luftbildaufnahmen) allen Städten und Gemeinden kostenlos zur Verfügung.

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.

Intern. Schloss-Dyck-Imagefilm in Berlin ausgezeichnet

Ende 2007 hat die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mit (finanzieller) Unterstützung der Gemeinde Jüchen und Unterstützung der Stiftung Schloss Dyck einen internationalen Schloss-Dyck-Film (Deutsch/Englisch/Niederländisch) zur gemeinsamen Imagewerbung auf einer Kauf-DVD realisiert. Beim internationalen Filmfestival „Das goldene Stadttor 2008“ auf der ITB in Berlin wurde der Kreisfilm mit einem 1. Preis ausgezeichnet. In Vertretung von Landrat Patt nahm Presseamtsleiter Harald Vieten die Auszeichnung in Berlin entgegen.

Der Film ist gegen eine Schutzgebühr von 7 Euro in den beiden Bürger-Servicecenter in Neuss und Grevenbroich, im Jüchener Rathaus und auf Schloss Dyck erhältlich.



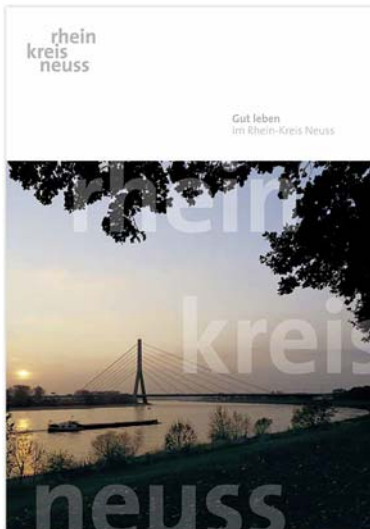
Gemeinsame Vermarktung

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.

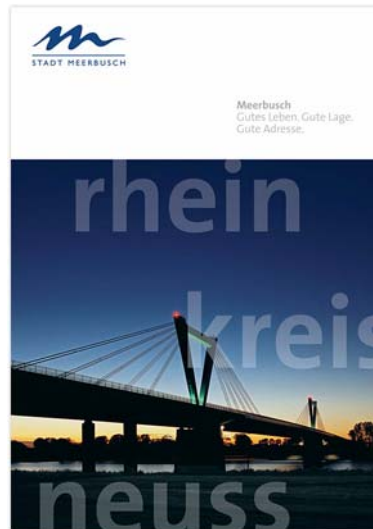
2007 folgte diesem Beispiel die Gemeinde Jüchen und hat ebenfalls mit Unterstützung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ihre erste eigene Imagebroschüre im Stil der Kreisbroschüre herausgegeben.

Mit der Stadt Grevenbroich wurde in 2008 eine Zusammenarbeit zur Herausgabe einer entsprechenden städtischen Imagebroschüre vereinbart. Nach Auskunft des städtischen Presseamtes wird die Broschüre Anfang 2009 fertig gestellt.

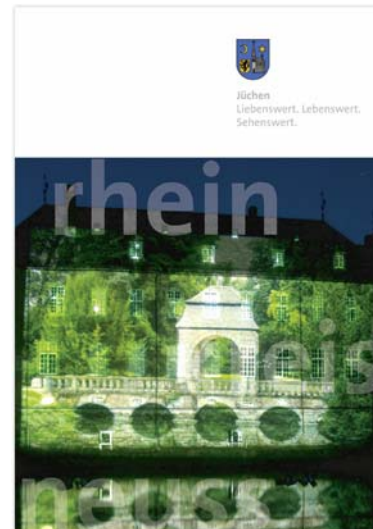
Sukzessive soll auf diese Art und Weise eine sich gegenseitig ergänzende, gemeinsame Broschüren-Kampagne entstehen. Die Gespräche mit den anderen Kommunen werden fortgesetzt.



2005: Rhein-Kreis Neuss



2006: Stadt Meerbusch



2007: Gemeinde Jüchen



2008/09: Stadt Grevenbroich

„Kult(o)hr“-Projekt erhält NRW-Innovationspreis 2008



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. Am 21. Juli 2008 hat Kreisdirektor Petrauschke in Vertretung für Landrat Patt den Handy-Kulturführer für den Rhein-Kreis Neuss vor dem Kreis-kulturzentrum in Zons offiziell freigeschaltet. 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 Kom-

munen 2008 der NRW.Bank und des NRW-Innenministeriums teilgenommen und wurde für seinen innovativen Kulturführer mit dem NRW-Preis ausgezeichnet. Kreiskämmerer Ingolf Graul und Presseamtsleiter Harald Vieten nahmen den Preis in Vertretung für Landrat Dieter Patt am 16. Juli 2008 im Rahmen eines Festaktes in Düsseldorf entgegen.

Über 80 Audio-Files stehen derzeit bereits zur Verfügung. 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 ist der Kauf eines Hörbuchgutscheines mit Code notwendig. Für den Preis von 5 Euro gibt es 60 Minuten des akustischen Kulturführers, die in einem unbegrenzten Zeitraum abgerufen werden können. Dazu gibt es noch eine „Kult(o)hr“-Landkarte, die einen Überblick über die kulturellen Highlights wie auch über die weniger bekannten Kleinode gibt. So kann man anhand von speziellen Routenvorschlägen entlang des Radwegenetzes oder nach einem selbst erstellten Kulturfahrplan den Rhein-Kreis Neuss auf eine ganz neue Art entdecken. Hierzu dient auch die eigene Internetplattform www.kultohr-rkn.de.

Mit Unterstützung der Städte und Gemeinden wird „Kult(o)hr“ auch in den Rathäusern und in den Tourismuszentralen zum Kauf angeboten. Insgesamt sind mehr als 25 Verkaufsstellen derzeit kreisweit vorhanden, darunter auch Hotels. Der Handy-Kulturführer wurde auch vom Allgemeinen Deutschen Fahrrad Club (ADFC) Kreisverband Neuss e.V. getestet und als „besonders gut für Radtouren geeignet“ bewertet. Zahlreiche Anfragen von Tourismusregionen und -verbänden belegen das Interesse am innovativen Handy-Kulturführer des Kreises. Mit Beginn der Rad- und Wandersaison im Mai 2009 soll der Handy-Kulturführer durch Marketing-Maßnahmen in der Öffentlichkeit bekannter gemacht werden.

Nr. 5: Besucherrekord: 4 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 verzeichnet der Rhein-Kreis Neuss auf seinen Internetseiten: Über vier Millionen Seitenaufrufe gab es 2008 auf www.rhein-kreis-neuss.de; das ist ein **Plus von rund 25 Prozent gegenüber 2007**. Rund 492.000 Internetnutzer, durchschnittlich 41.000 im Monat, besuchten die Internetpräsenz des Kreises im vergangenen Jahr. In Zusammenarbeit mit den Fachbereichen wurden weitere bürgerfreundliche Serviceangebote in die Internetdarstellung aufgenommen.

Internationalität

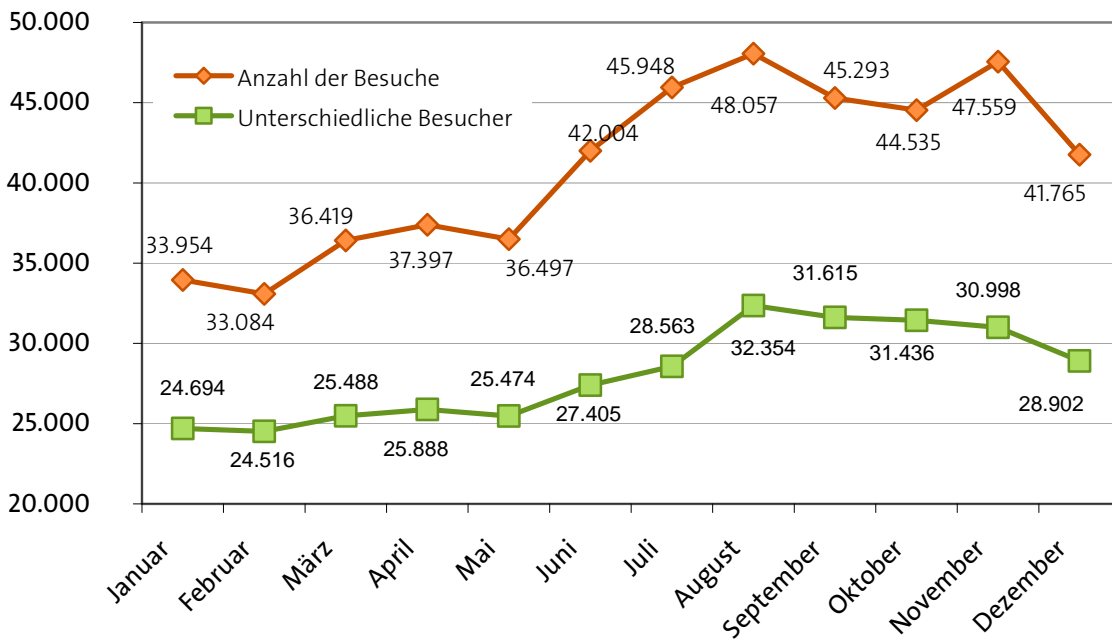
2008 wurde der Kreis-Auftritt im Internet auch unter internationalen Vorzeichen ausgebaut: Als einziger Kreis in Nordrhein-Westfalen bietet der Rhein-Kreis Neuss umfassende Informationen und Multimedia-Inhalte gleich in acht Fremdsprachen an. Das Angebot soll kontinuierlich ausgebaut werden.

Neuer Service: Online-Veranstaltungskalender

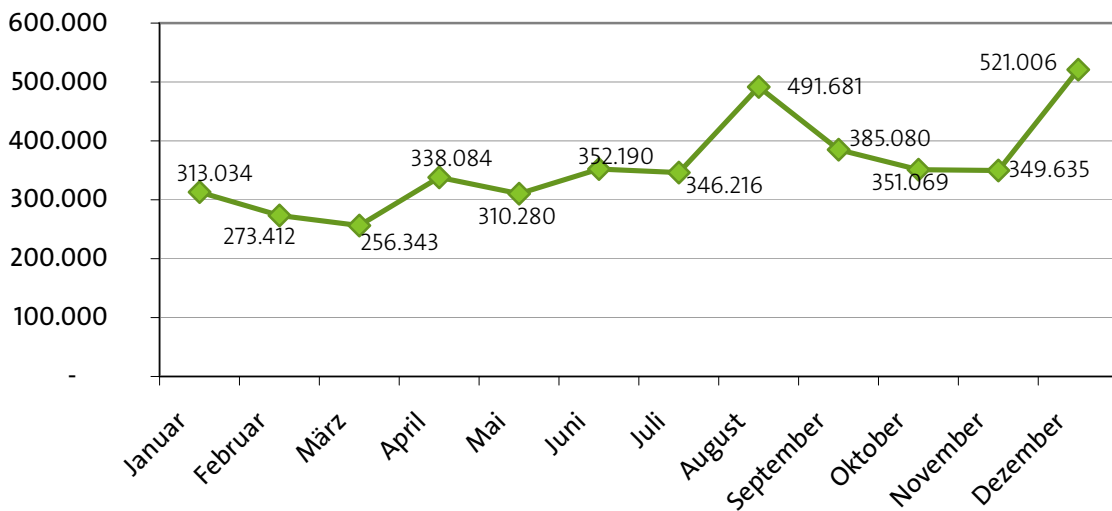
Einrichtungen, Vereine, Organisationen und Privatpersonen haben seit Dezember 2008 eine neue zusätzliche Möglichkeit, ihre Veranstaltungstermine öffentlich zu machen. Die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit hat auf der Internetseite ein Modul integriert, das die Onlineeingabe von Veranstaltungsterminen für jedermann (auch „Internet-Laien“) einfach und bequem macht. Schwerpunkt des kreisweiten Online-Veranstaltungskalenders sollen Kulturangebote und Veranstaltungstipps für Freizeit, Familie, Kinder und Jugendliche im Rhein-Kreis Neuss sein. Interessierte können ihre Veranstaltungstermine rund um die Uhr eingeben. Derzeit stehen rund 790 Angebote im Veranstaltungskalender.

Kennzahlen 2008

Anzahl der Besucher und Besuche



Aufgerufene Seiten



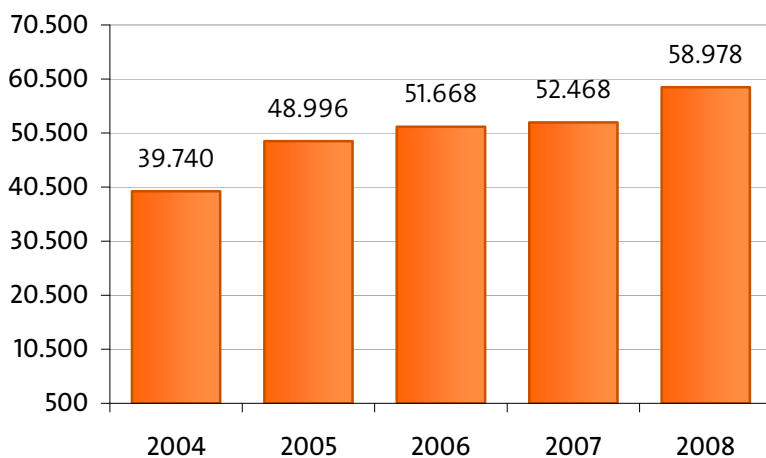
Nr. 6: Bürger-Servicecenter in Neuss und Grevenbroich

Mehr Service, verbesserte Erreichbarkeit, längere Öffnungszeiten

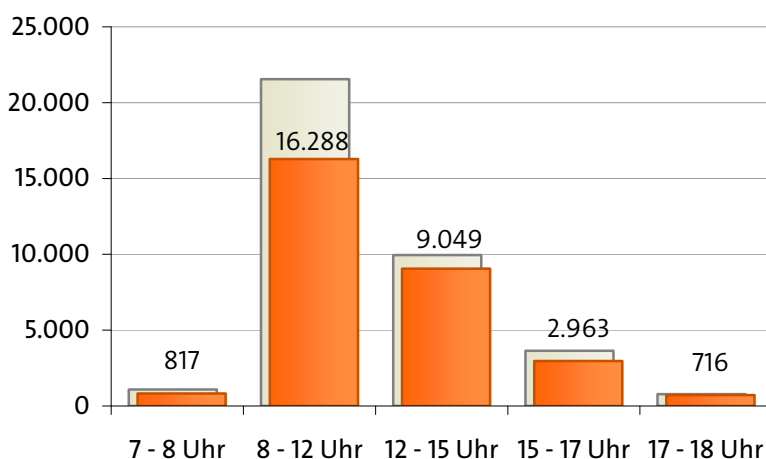
Einen deutlich steigenden Rang in der Öffentlichkeitsarbeit hat die direkte Bürgerinformation und -beratung erhalten. Landrat Patt hat bereits den Vorschlag der Organisationsuntersuchung (Globalanalyse) durch PriceWaterHouseCoopers zur Steigerung des Bürgerservice-Gedanken aufgegriffen. Aufgabe und Personal 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.

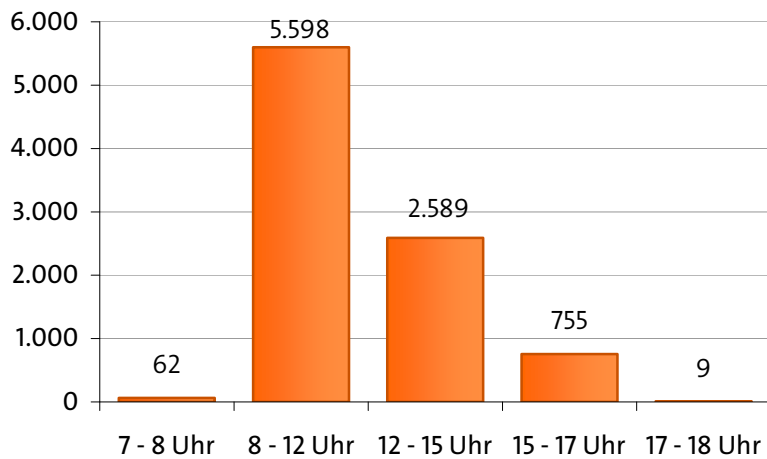
Kennzahlen 2008



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



Kundenstrom-Messung für das Bürger-Servicecenter **Neuss 2008**. Kennzahlen aus dem Vorjahr sind im Hintergrund angedeutet.

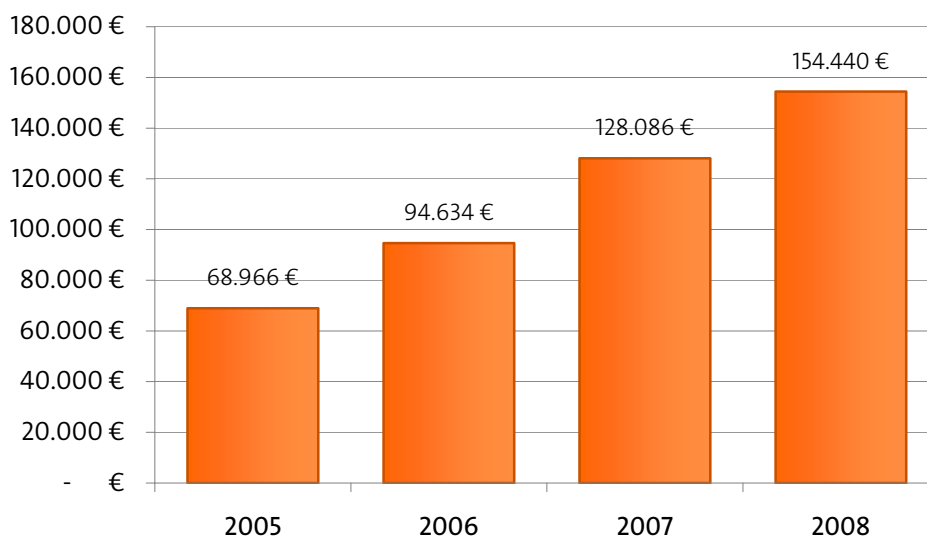


Kundenstrom-Messung für das Bürger-Servicecenter **Grevenbroich 2008**.

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 z.B. für die Stiftung Schloss Dyck (Kartenverkauf), Freunde und Förderer Schloss Dyck (Kartenverkauf), für den Kreisheimatbund, Gemeinde Jüchen, Stadt Kaarst (jeweils Bücherverkauf) erbracht.

Die **Einnahmen** sind um rund 21 % gegenüber dem Vorjahr gestiegen:



Nr. 7: Bürgerservice und E-Government

Verwaltungsprozesse kundenorientiert vereinfachen

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. Er soll eine Koordinierungs- und Steuerungsfunktion in der Kreisverwaltung einnehmen und zusätzliche Impulse bei E-Government-Diensten und Bürgerserviceleistungen in die einzelnen Fachbereiche geben.

Als Ziel hat Landrat Patt vorgegeben, Verwaltungsprozesse zu vereinfachen und Dienstleistungen der Kreisverwaltung noch kundenorientierter anzubieten und dabei die Potenziale der modernen Informationstechnik besser zu nutzen. Keineswegs sollen aber damit bürger- und kundenbezogene Prozesse nur noch auf dem elektronischen Weg angeboten werden. Vielmehr geht es darum, für den Bürger/Kunden unterschiedliche, „maßgeschneiderte“ Zugänge zur Kreisverwaltung anzubieten, die er selbst frei wählen kann - ob via Internetservice, Bürger-Servicecenter oder herkömmlich auf Post- oder Telekommunikationsweg und persönliches Erscheinen.

Folgende Bürgerservice-/E-Government-Projekte wurden bereits umgesetzt oder befinden sich in der konkreten Planung (Aufzählung nicht abschließend):

- Einführung eines kundenfreundlichen Dienstleistungsabends im Straßenverkehrsamt Neuss (Status: umgesetzt)
- Online-Kfz-Zulassungsverfahren für Bürger im Internet (Status: umgesetzt)
- elektronische Service-Points (Verwaltungslotsen und Informationsterminals) im Kreishaus Neuss und Kreishaus Grevenbroich (Status: Beginn ab 03/2009)
- Einrichtung eines zweiten Bürger-Servicecenters am Verwaltungsstandort Grevenbroich (Status: umgesetzt)
- Online-Gesundheitsdatenbank Rhein-Kreis Neuss im Internet (Status: umgesetzt)
- Umbau Straßenverkehrsamt Dienststelle Dormagen (Status: umgesetzt)
- Umbau Straßenverkehrsamt Dienststelle Grevenbroich (Status: Schalterbereich etc. abgeschlossen, Wartebereich voraussichtlich in 2009)
- Umbau Straßenverkehrsamt Dienststelle Meerbusch (Status: umgesetzt)
- Umbau Straßenverkehrsamt Dienststelle Neuss (Status: voraussichtlich in 2009)
- „Zulassungs-TV“ mit Informationen rund um Straßenverkehr und Kfz im Straßenverkehrsamt Neuss und Grevenbroich (Status: umgesetzt)

- Online-Terminreservierungssystem rund um die Uhr für Dienstleistungen des Gesundheitsamtes (Status: umgesetzt; Ausbau geplant)
- Kreistagsinformationssystem für Bürger (Status: umgesetzt)
- Umbau (z.B. kundenfreundlichere Wartebereiche) Schulpsychologischer Dienst, Sozialpsychiatrischer Dienst, Aidsberatungsstelle im Kreishaus Neuss (Status: in 2009 vorgesehen)
- Handy-Kulturführer für den Rhein-Kreis Neuss (Status: umgesetzt; Ausbau geplant)
- Online-Veranstaltungskalender für jedermann im Internet (Status: umgesetzt)
- Vorlese-Programm für Sehbehinderte, Menschen mit Lese- und Rechtschreibproblemen, Nicht-Muttersprachler etc. (Status: umgesetzt)

Beschlussvorschlag:

Der Kreisausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.