



## Zehn Jahre Bürgerservicebüro - "Nicht zuständig" gibt es hier nicht

*Vor zehn Jahren gab es für Landrat Dr. Burkhard Schröder zu Eröffnung des Bürgerservicebüros den sprichwörtlichen "abgeschnittenen alten Zopf" und einen "neuen Besen" - Symbol für das neue und frische Bürgerservicebüro der havelländischen Kreisverwaltung. (Foto: Archiv Kreisverwaltung)*

25.06.2009

### **Pressemitteilung 107/2009**

**Vor zehn Jahren öffnete in der Nauener Dienststelle der havelländischen Kreisverwaltung das erste Bürgerservicebüro der Landkreisverwaltung, damals eines der ersten im Land Brandenburg. Heute besuchen Havelländer wie selbstverständlich die mittlerweile drei Bürgerservicebüros und erfahren dabei immer wieder, dass sich Verwaltung und Bürgernähe nicht ausschließen müssen.**

Am Anfang stand ein einfacher Gedanke: Statt den Bürger von einem Amt zum anderen zu schicken, sollte es einen einzigen Anlaufpunkt geben, an dem eine Vielzahl von Leistungen aus einer Hand und zu erweiterten Öffnungszeiten angeboten werden. Das Suchen nach dem richtigen Ansprechpartner sollte entfallen, Verwaltung sollte als Dienstleister für den Bürger spürbar sein. "Wir wollten die Bürgernähe erhöhen und dabei gleichzeitig die Fachämter für ihre Facharbeit entlasten", benennt Manuela Gittig, Leiterin des Bürgerservicebüros, eine der wesentlichsten Zielstellungen.

Dieses Konzept kam nach der Gründung des ersten Bürgerservicebüros am 1. Juli 1999 in Nauen bei den Bürgern an, und zwar mehr als erwartet. In den ersten Monaten gab es im Durchschnitt 1.100 Kundenkontakte pro Monat, heute sind es mehr als doppelt so viel. So wurde schon kurz nach Nauen eine zweite Dienststelle in Rathenow eröffnet, 2008 eine dritte in Falkensee, nachdem hier passende und ausreichende Räume gefunden wurden. Nachdem bereits mit erweiterten Öffnungszeiten begonnen wurde, zum Beispiel dienstags und donnerstags durchgehend von 9.00 bis 18.00 Uhr, kam nach Bürgeranfragen und Hinweisen im Jahr 2001 auch eine Samstagssprechstunde dazu.

Auch qualitativ änderte sich einiges. Das Leistungsangebot wurde schrittweise ausgebaut, zugleich bildeten sich die Mitarbeiter der Bürgerservicebüros immer weiter, um die Bürger umfassend beraten und betreuen zu können. So konnten beispielsweise bei der Gründung des Bürgerservicebüros nur Anträge auf eine Umstellung zum EU-Führerschein aufgenommen werden, heute sind fast alle Antragstellungen rund um den Führerschein möglich, bis hin zur Aufnahme eines Verlustes und dem Ausstellen einer Ausnahmegenehmigung. Auch Wohngeldanträge, Zeugnisbeglaubigungen, Fischereischeine oder Rentenanträge - zu diesen und vielen anderen Problemkomplexen sind die mittlerweile 16 Mitarbeiter der Bürgerservicebüros immer die richtigen Ansprechpartner: "Die angestrebte Allzuständigkeit der Mitarbeiter haben wir bis auf ganz wenige Ausnahmen erreicht", stellt Manuela Gittig fest. Auch bei unplanmäßigen oder außerordentlichen Situationen war das Bürgerservicebüro mit dabei, zum Beispiel beim Hochwasser 2002, als das Krisentelefon besetzt werden musste, bei der Antragstellung zur Gewährung der Heizkostenpauschale oder dem Müllmarkenrücktausch. "Das ist nur möglich dank der Unterstützung der

Leitungsebene und der Mitarbeiter in den Fachämtern, der guten Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen sowie der richtigen Mitarbeiter vor Ort", so Manuela Gittig. Den Satz "Nicht zuständig" hört man deswegen im Bürgerservicebüro eigentlich nie.

Unzähligen Bürgern haben die Mitarbeiter der Bürgerservicebüros in den vergangenen zehn Jahren hilfreich zur Seite stehen können. Sie werden das auch in Zukunft mit Engagement und fachlicher Kompetenz tun. Ideen, wie die Kreisverwaltung so noch bürgerfreundlicher werden kann, gibt es immer - der Bedarf und die Wünsche der Bürger spielen dabei eine wichtige Rolle. So soll das auch in den nächsten zehn Jahren bleiben.

*Vor zehn Jahren gab es für Landrat Dr. Burkhard Schröder zu Eröffnung des Bürgerservicebüros den sprichwörtlichen "abgeschnittenen alten Zopf" und einen "neuen Besen" - Symbol für das neue und frische Bürgerservicebüro der havelländischen Kreisverwaltung. (Foto: Archiv Kreisverwaltung)*

[Zurück](#)