



MEINE **Agenda** für **moderne** **Bürgerdienste** **in der Wedemark**

Bürger nah. Digital. Effizient

Die Bürgerdienste sind das Aushängeschild unserer Gemeindeverwaltung. Für viele Bürgerinnen und Bürger sind das Bürgeramt und die Kfz-Zulassungsstelle die wichtigsten und häufigsten Berührungspunkte mit der Gemeinde. Deshalb gehören leistungsfähige Bürgerdienste für mich zu den Kernaufgaben der Verwaltung und müssen künftig wieder stärker in den Fokus rücken.

Lange Wartezeiten, schwierige Terminvergaben und veraltete Abläufe haben in den letzten Jahren zu Unzufriedenheit bei Bürgerinnen und Bürgern wie bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführt. Mein Ziel ist eine moderne, serviceorientierte Verwaltung, die effizient arbeitet, persönliche Anliegen ernst nimmt und die Chancen der Digitalisierung konsequent nutzt.

1

Wartezeiten reduzieren

Lange Terminvorläufe und unnötige Wartezeiten müssen der Vergangenheit angehören.

Ich setze mich ein für:

- eine Analyse der Ursachen langer Bearbeitungszeiten
- eine bessere Steuerung von Terminen und Personalressourcen
- die regelmäßige Auswertung von Auslastung und Bearbeitungszeiten
- flexible Lösungen bei besonders hoher Nachfrage

Mein Ziel ist es, Termine schneller verfügbar zu machen und Anliegen zügig zu bearbeiten.

Digitalisierung als Chance nutzen

Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein. Sie muss den Menschen dienen.

Ich möchte:

- mehr Dienstleistungen online verfügbar machen
- digitale Antrags- und Terminverfahren ausbauen
- Medienbrüche zwischen verschiedenen Verwaltungsbereichen vermeiden
- moderne Softwarelösungen einsetzen, die Verwaltungsprozesse vereinfachen

Jeder Vorgang, der digital erledigt werden kann, schafft Freiräume für die persönliche Beratung der Bürgerinnen und Bürger.

Mehr Zeit für den persönlichen Bürgerservice

Nicht jeder möchte oder kann digitale Angebote nutzen. Deshalb bleibt der persönliche Kontakt im Bürgeramt unverzichtbar. Intelligente Digitalisierung soll Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Routinearbeiten entlasten, so dass die gewonnene Zeit für die persönliche Beratung und Betreuung genutzt werden kann.

Mein Grundsatz lautet:

- Digitale Prozesse dort, wo sie sinnvoll sind.
- Persönlicher Service dort, wo er gebraucht wird.

Gerade ältere Menschen oder Bürger mit besonderen Anliegen sollen weiterhin kompetente Ansprechpartner im Rathaus finden.

Mitarbeiter **und** Mitarbeiterinnen **stärken** und **Arbeitszufriedenheit** erhöhen

Eine leistungsfähige Verwaltung braucht motivierte und zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Deshalb will ich:

- unnötige Bürokratie abbauen
- Arbeitsabläufe kritisch überprüfen und modernisieren
- Doppelarbeiten vermeiden
- digitale Werkzeuge bereitstellen, die tatsächlich entlasten
- die Erfahrungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärker in Verbesserungsprozesse einbeziehen

Moderne digitale Werkzeuge können dabei helfen, Routineaufgaben zu reduzieren und die Arbeitszufriedenheit zu erhöhen. Wer gute Arbeitsbedingungen schafft, verbessert gleichzeitig die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger.

Verwaltungsabläufe **auf den Prüfstand** stellen

Nicht jede Verzögerung liegt am Personalmangel. Oft sind Prozesse über Jahre gewachsen und nicht mehr zeitgemäß.

Ich setze mich für eine umfassende Überprüfung der Arbeitsabläufe ein:

- Wo entstehen unnötige Bearbeitungsschritte?
- Wo können Genehmigungen, Prüfungen oder interne Abstimmungen vereinfacht werden?
- Welche Prozesse lassen sich digital unterstützen?

Jeder eingesparte Arbeitsschritt schafft mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben der Verwaltung.

Kein **eigenes** Kennzeichen „WDM“

Die Einführung eines eigenen Kennzeichens „WDM“ lehnen die CDU und ich ab. Der zusätzliche Verwaltungsaufwand und die entstehenden Kosten stehen in keinem angemessenen Verhältnis zum Nutzen.

Statt Ressourcen für Symbolpolitik einzusetzen, will ich sie dort verwenden, wo die Bürger unmittelbar profitieren:

- kürzere Wartezeiten,
- bessere Erreichbarkeit,
- moderne digitale Angebote,
- mehr Service im Rathaus.

Wir identifizieren uns überdies nicht nur mit der Wedemark, sondern auch mit der Region Hannover, deren Teil unsere Wedemark ist und deren „H“ unser aktuelles Kennzeichen ist.

Erfolgreiche **Beispiele** nutzen

Wir müssen das Rad nicht neu erfinden. Andere Kommunen zeigen bereits, wie moderne Bürgerdienste erfolgreich funktionieren. Hierzu zählen unter anderem folgende konkrete Beispiele:

- Neben der bereits heute möglichen Online-Terminvergabe werten einige Verwaltungen die Nutzung ihrer Dienstleistungen systematisch aus. So lassen sich Stoßzeiten frühzeitig erkennen und Personal gezielt einsetzen. Die Daten helfen außerdem dabei, Prozesse kontinuierlich zu verbessern und Wartezeiten dauerhaft zu reduzieren.

Fortsetzung: „Erfolgreiche Beispiele nutzen“

- Städte wie Düsseldorf, Salzgitter, Recklinghausen aber auch Buchholz in der Nordheide setzen auf digitale Mängelmelder. Bürgerinnen und Bürger können Schäden an Straßen, Gehwegen oder der Straßenbeleuchtung direkt per Smartphone melden. Die Meldungen werden automatisch den zuständigen Stellen zugeordnet und können transparent nachverfolgt werden. Das beschleunigt die Bearbeitung und verbessert die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerschaft.
- Moderne Kommunen informieren ihre Bürgerinnen und Bürger digital aktiv über den Bearbeitungsstand von Anträgen oder Meldungen. Dadurch sinkt die Zahl der telefonischen Rückfragen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen Zeit für die eigentliche Sachbearbeitung. Gleichzeitig steigt die Zufriedenheit der Bürger, weil sie jederzeit wissen, wie weit ihr Anliegen bearbeitet ist. Diese Beispiele bestätigen: Digitalisierung kann Verwaltungsaufwand senken und gleichzeitig den Bürgerservice verbessern.

MEIN ZIEL: Bürgerdienste **wieder** zur **Priorität** machen

Bürgerdienste sind keine Nebensache, sondern eine der zentralen Aufgaben einer kommunalen Verwaltung. Deshalb müssen sie wieder stärker in den Fokus von Politik und Verwaltung rücken. Wer einen Termin im Bürgeramt benötigt, ein Fahrzeug zulassen möchte oder Unterstützung bei einem Anliegen sucht, erwartet zu Recht einen schnellen, kompetenten und freundlichen Service.

Mit modernen Arbeitsabläufen, konsequenter Digitalisierung und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern will ich eine Verwaltung gestalten, die bürgernah, leistungsfähig und zukunftsfest ist.

Für eine bürgernahe Verwaltung. Für zufriedene Mitarbeiter.

Für eine starke Wedemark.

Ihre

Jessica Borgas