Zeitschrift: Badener Neujahrsblätter

Herausgeber: Literarische Gesellschaft Baden; Vereinigung für Heimatkunde des Bezirks Baden

Band: 75 (2000)

Artikel: Das Stadtbüro Baden : Dienstleistungszentrum der anderen Art

Autor: Haug, Silvia

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-324666

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 10.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Das Stadtbüro Baden – Dienstleistungszentrum der anderen Art

Silvia Haug

In der Stadt Baden hat der Amtsdschungel am 1. September 1998 sein Ende gefunden. Seither werden neue Wege in den Kundenbeziehungen zwischen Verwaltung, Bevölkerung und Gästen unserer Stadt beschritten.

Die Vision

Wie jedes moderne Unternehmen hat sich auch die Stadt Baden ein Leitbild geschaffen. Oft bleibt es dabei aber beim Hochglanzprospekt, der in den Chefetagen stecken bleibt. Nicht so in Baden. Um das Leitbild erfolgreich umsetzen zu können, wurden grosse Anstrengungen unternommen, um bei allen Mitarbeitenden das Bewusstsein für das Erreichen der darin formulierten Ziele zu stärken.

Der Sinn des Wirkens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung liegt in der Befriedigung der Bedürfnisse der Bevölkerung. Das Leitbild macht dazu eine klare Aussage: «Unserer Bevölkerung gegenüber zeigen wir eine grosse Dienstleistungsbereitschaft. Unvoreingenommen und offen suchen wir Bürgernähe und überzeugen durch persönliche und kompetente Beratung.» Die übergeordnete Botschaft der Stadt Baden heisst «kopf: kompetent – offen – persönlich – flexibel».

Die Idee

Wie kann in einer Stadt von beträchtlicher Grösse und einer entsprechend spezialisierten und verzweigten Verwaltung auch die Bürgernähe gefördert, wie dem Gang von Amtsstelle zu Amtsstelle ein Ende bereitet werden? Bei diesen Überlegungen entstand die Idee zur Schaffung einer zentralen Anlaufstelle, eines städtischen Dienstleistungszentrums, das Ansprechpartner für die täglichen Anliegen der Einwohnerinnen und Einwohner, der zahlreichen Gäste, Vereine, Parteien, der vielfältigen Organisationen und nicht zuletzt der privaten Unternehmen aus Gewerbe, Industrie und Handel werden sollte.

Das Projekt

Die Konzept- und Realisierungsphase beanspruchte ein Jahr. Ein Projektteam definierte Aufgaben aus allen Verwaltungsabteilungen, die neben dem traditionellen Einwohnermeldewesen ans Stadtbüro delegiert werden sollten. Die Zielvorgabe lautete: 85 Prozent aller Dienstleistungen zwischen Bevölkerung und Stadtverwaltung sollen konzentriert an einem Ort erbracht werden können – im Stadtbüro. Damit kann den Einwohnerinnen und Einwohnern der Gang von Gebäude zu Gebäude und von Abteilung zu Abteilung erspart werden.

Durch den Umbau des Stadthauses konnte die räumliche Konzeption vollständig neu gestaltet werden. Es gelang, dem Stadtbüro den hässlichen, amtsschimmlig anmutenden Schalterbereich zu nehmen und eine offene, einladende Form zu geben, in der sich die Menschen wohl fühlen.

Der Projektleiterin begegnete eine stark veraltete Infrastruktur, die es zu erneuern galt. Schreibmaschinen wurden durch PCs, Papier durch massgeschneiderte Software-Datenbanken und neue elektronische Medien ersetzt. Nun erinnert weder Raum noch Einrichtung mehr an eine verstaubte Amtsstube.

Der schönste Raum und die beste Einrichtung vermögen aber nicht zu überzeugen, wenn die darin arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ihr Verhalten und ihre Einstellung Menschen gegenüber unglaubwürdig wirken. Deshalb wurde ein spezielles Anforderungsprofil für die Mitarbeitenden im Stadtbüro erstellt. Neben der fachlichen Qualifikation wurde der sozialen Kompetenz – Kundenorientierung, Kommunikations- und Teamfähigkeit – grosse Bedeutung beigemessen. Daraus entstand ein ganz neues Team – im Gleichgewicht zwischen Verwaltung und Privatwirtschaft, jungen und erfahreneren Personen, Frauen und Männern.

Ein spezielles Ausbildungskonzept wurde erarbeitet und umgesetzt. Schwerpunkte lagen, neben einer breiten fachlichen Schulung, bei Themen wie Kundenorientierung, Gesprächsführung, interkultureller Verständigung, Auftritt und Image sowie Qualität. Die Auseinandersetzung mit der Qualität der Dienstleistung ist zur ständigen Aufgabe geworden.

Das Angebot

Das Stadtbüro-Team berät die Bevölkerung, erteilt Auskünfte und vermittelt Informationen aller Art, weit über die Grenzen der Verwaltung hinaus. Hier finden Einwohnerinnen und Einwohner, Besucherinnen und Besucher ein breites Angebot an Broschüren und Publikationen sowie sämtliche gebräuchlichen Formulare, Merkblätter und Reglemente. Im Stadtbüro sind Kunstbücher, Postkarten, Taxcards, Velo-Vignetten, «Keine Werbung»-Kleber, Hundemarken, Gebühren-

marken, Jahresvignetten, Containerplomben und sogar Giftscheine erhältlich. Das Stadtbüro stellt Ausweise, Bescheinigungen, Bestätigungen und Bewilligungen aus. Wenn der eigene Kompetenzbereich überschritten wird, können Bestellungen für Geburtsscheine und dergleichen aufgegeben oder Termine mit Spezialisten vereinbart werden. Das Stadtbüro führt das Einwohnerregister, das Stimmregister und betreut das Einbürgerungswesen sowie das Fundbüro.

Aber auch für zahllose andere Wünsche fühlt sich das Team zuständig. Nur ein Beispiel: Eine grosse deutsche Touristengruppe mit wenig Zeit möchte kurz den Tagsatzungssaal anschauen. Das wird arrangiert. Gleichzeitig wünschen sie eine bestimmte geschichtliche Broschüre, die in dieser Zahl nicht an Lager ist. Ein Mitarbeiter wird losgeschickt und fährt mit einem schnellen Verkehrsmittel – per Rollbrett – zu Baden Tourismus, um Nachschub zu holen. Bei der Rückkehr der Gäste kann die Broschüre geliefert werden.

Die operativen Ziele

Das Stadtbüro verpflichtet sich den Steuerzahlern und Steuerzahlerinnen gegenüber zu hoher Leistungsbereitschaft und verantwortungsbewusstem Einsatz personeller und materieller Ressourcen. Das Team bedient seine Kundinnen und Kunden zuvorkommend, kompetent und speditiv und hält abgegebene Versprechen termingerecht ein. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten kundenorientierte, unbürokratische Lösungen an und gehen auf Kundenwünsche ein. Sie stehen der Bevölkerung mit Rat und Tat zur Seite und nehmen sich Zeit für eine individuelle Beratung. Die Haltung ist geprägt von Hilfsbereitschaft und Flexibilität. Den ausländischen Kunden und Kundinnen gegenüber zeichnet sich das Team aus durch ein hohes Mass an interkulturellem Verständnis und guter sprachlicher Ausdrucksfähigkeit. Attraktive Öffnungszeiten sorgen dafür, dass das Stadtbüro auch für berufstätige und auswärts arbeitende Einwohnerinnen und Einwohner gut erreichbar ist.

Die qualitativen Ziele

Dank der fachlichen Kompetenz der gut ausgebildeten Generalisten wird ein grosser Teil der Aufgaben im Stadtbüro angenommen und direkt dort erledigt. Kundinnen und Kunden werden sofort bedient und müssen nicht warten. Telefonische Anrufe werden sofort angenommen. Das Telefon klingelt höchstens drei Mal. Reklamationen werden ernst genommen. An Verbesserungen wird aktiv gearbeitet.

Alle Qualitätsziele werden anhand von Stichproben laufend auf ihre Einhaltung überprüft. Damit auch die entscheidende subjektive Wahrnehmung der

Stadtbüro Baden
(Foto: Alex Spichale, Baden).

Bevölkerung gegenüber der Qualität der Arbeit des Stadtbüros in Erfahrung gebracht werden kann, wird eine gezielte Kundenbefragung durchgeführt, ausgewertet, und es werden – wo notwendig – Korrekturmassnahmen eingeleitet.

Die zukünftigen Ziele

Obwohl bei der Einführung vor einem Jahr in ganz Baden durch unterschiedliche Medien flächendeckende Öffentlichkeitsarbeit geleistet wurde, haben die ersten Erfahrungen gezeigt, dass das Stadtbüro von der Bevölkerung noch hauptsächlich als Einwohnerkontrolle wahrgenommen wird. Deshalb muss kurzfristig das oberste Ziel lauten, die vielfältigen Dienstleistungen in breiten Kreisen bekannter zu machen. Die Zusammenarbeit mit nicht-städtischen Organisationen, mit Vereinen, Kulturverantwortlichen und -schaffenden, aber auch mit privaten Unternehmen und dem Gastgewerbe muss deshalb aktiv gepflegt und ausgebaut werden.

Auch die verwaltungsinterne Zusammenarbeit ist zu verbessern. Es darf nicht mehr vorkommen, dass eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter des Stadtbüros aus den Medien von geplanten Aktivitäten einer anderen Abteilung erfährt. Sämtliche in Erfahrung gebrachten Informationen werden konsequent gesammelt und zukünftig in einer modernen Datenbank geführt. Dadurch wird das Wissensspektrum kontinuierlich erweitert und kann rasch zugänglich gemacht werden.

Das Fazit

Ziel ist es, dass die gesamte Bevölkerung von Baden in Zukunft mit ihren Anliegen, Fragen und Wünschen ins Stadtbüro kommt. Die Mitglieder des Teams verstehen sich als Kundenberater und -beraterinnen und Partner, die für die Menschen da sind, zuhören können und gern helfen.