

Die Bezirksämter

Aufgabenvielfalt für Aachener Bürgerinnen und Bürger

> Seite 1

Stadtverwaltung vor Ort

Die Standorte der Bezirksämter im Stadtgebiet

> Seite 2/3

Drei Fragen an Bezirksbürgermeister Tillmanns

Warum sind die Bezirke so wichtig für die Menschen?

> Seite 4

Frage an die Fraktionen

Bezirksämter – wichtige Serviceleistung für die Bürger?

> Seite 4

stadtseiten

Bürgerinformation der Stadt Aachen

www.aachen.de/stadtseiten

Nr. 1

Jahrgang 11



Beratungssituation im Bezirksamt Eilendorf



Die Bezirksämter der Stadt Aachen Aufgabenvielfalt und Service für alle Bürgerinnen und Bürger

Liebe Aachenerinnen, liebe Aachener,

die Globalisierung beherrscht als Weltthema die Medien und die Gedanken der Menschen. Dabei ist es wichtig, einen eigenen Plan zu haben, mit der Digitalisierung umzugehen und zielführende Lösungen anzubieten.

Wir in der Stadt Aachen haben die Entscheidung getroffen. „Multikanal“ ist hier die Lösung: Das fasst das moderne städtische Serviceportal und die Onlinedienste, aber auch den Bürgerservice in der Innenstadt und in den Bezirksämtern mit der Möglichkeit der persönlichen Vorsprache zusammen. Dies sind sich ergänzende Module, die je nach Wunsch des Einzelnen oder Erfordernis des individuellen Anliegens genutzt werden können.

In den Bezirksämtern wird wie in der übrigen Verwaltung der Ablauf der einzelnen Verwaltungsprozesse kontinuierlich verbessert und weiterentwickelt. Dabei hat der Service in den Stadtbezirken bei den IT-unterstützten Arbeitsbereichen den gleichen Standard und die gleiche technische Anbindung wie in der Innenstadt. Hier wie dort steht der Service für alle Menschen aus dem gesamten Stadtgebiet zur Verfügung und nicht nur für die aus den jeweiligen Wohnbereichen.

Herzlichst
Ihr Marcel Philipp
Oberbürgermeister der Stadt Aachen

Die sechs Bezirksämter Aachens, Brand, Eilendorf, Haaren, Kornelimünster/Walheim, Laurensberg und Richterich, das ist sechs Mal Stadtverwaltung kompetent und serviceorientiert für die Bürgerinnen und Bürger, die in diesen Stadtbezirken leben und natürlich auch für alle anderen Aachenerinnen und Aachener. Denn bei zum Beispiel Melde- und Passangelegenheiten ist man nicht an das Bezirksamt seines Wohnsitzes gebunden, man kann frei wählen.

Verwaltung ortsnah und bürgerorientiert

Ortsnah, fast unmittelbar vor der Haustüre, gibt es in den Bezirksämtern Ansprechpartner für -fast - alle Anliegen. In den Bezirken hat die Verwaltung ein „Gesicht“. Die Menschen kennen die Leute in „ihrem“ Bezirksamt. Vertrauen und ein partnerschaftliches Verhältnis kennzeichnen das Miteinander, ein hohes Maß an Kundenfreundlichkeit ist Standard.

Breites Aufgabenspektrum

Neben dem allgemeinen Bürgerservice sind die Mitarbeitenden zusätzlich für die meisten ortsbezogenen Belange zuständig. Ordnungsrechtliche Angelegenheiten wie „Der Nachbar schneidet seine Hecke nicht, die wächst nun auf den Gehweg!“ oder „Ständig kommt Lärm aus der Wohnung über mir!“ gehören zu den täglichen Problemen, um die sich die Mitarbeitenden kümmern. Da ist aber auch der gewerberechtliche Bereich mit An-, Ab- und

Ummeldungen der Betriebe, da gilt es Friedhöfe zu verwalten sowie Sporthallenplätze und Übungsstunden für Sportvereine zu vergeben. Wohngeldanträge müssen bearbeitet und bezirkliche Veranstaltungen wie Stadtteil-Feste oder Kirmes organisiert werden.

Familienfreundliches Netzwerk

In den Bezirksämtern laufen viele Fäden zusammen, denn dort tagen die Bezirksvertretungen und treffen die politischen Entscheidungen in allen bezirklichen Angelegenheiten. Auch für die ortsansässigen Vereine und Institutionen sind die Häuser wichtige Anlaufstellen, die zu einer Vernetzung und damit zu einer guten Zusammenarbeit beitragen.

Wer die Serviceleistungen des Bezirksamtes in Anspruch nehmen will, kann einen Gesprächstermin beispielsweise vorab online vereinbaren, um eventuelle Wartezeiten zu vermeiden. Viele Anliegen können auch direkt online erledigt werden. Beispiel Bewohnerparken: Der Bewohnerparkausweis kann über das Serviceportal der Stadt Aachen zu jeder Tageszeit von überall her online beantragt werden. Wenn der Antrag von der Verwaltung bearbeitet ist und der Antragsteller zum Beispiel online bezahlt hat, kann er sich den Ausweis medienbruchfrei auch selbst ausdrucken. Der Gang zur Verwaltung und eventuelle Wartezeiten erübrigen sich.

Selbstverständlich kann, aber muss nicht alles online abgewickelt werden. Die Bürgerinnen und Bürger

können sich immer auch persönlich direkt von einem Bediensteten beraten lassen. Während der Öffnungszeiten sind immer kompetente Ansprechpartner persönlich und telefonisch erreichbar.

Funktionell und einladend gestaltete Servicebereiche

Verbesserungen gibt es auch in der räumlichen Situation der Bezirksverwaltungen. Die Bezirksämter Haaren, Eilendorf und zuletzt Richterich sind umgestaltet worden und haben jetzt funktionelle Servicebereiche, die Büros sind barrierefrei erreichbar.

In allen Servicebereichen der Bezirksämter ist auch WLAN frei verfügbar. Während der Wartezeit kann man so online schon Formulare und Anträge ausfüllen, andere Dinge erledigen oder sich ganz einfach nur die Zeit vertreiben.

Noch mehr digitale Unterstützung bieten die Biometrietterminals. Mit Hilfe der so genannten Self-Service-Terminals können die Bürgerinnen und Bürger in allen Bezirksämtern selbst die für ihre Ausweise erforderlichen biometrischen Fotos erstellen. Das Bild wird dann auf digitalem Weg zunächst zur Bearbeitung an die Servicemitarbeiter und von dort an die Bundesdruckerei zur Erstellung des Ausweises weitergeleitet. Ein Ausdruck des Fotos ist nicht mehr nötig.

Die genauen Details und weitere Informationen rund um das Thema Bezirksämter und Bürgerservice gibt es über die Homepage der Stadt Aachen unter www.aachen.de.

Impressum

Bürgerinformation der Stadt Aachen | Herausgeber: Stadt Aachen, Der Oberbürgermeister, 52058 Aachen | Redaktion: Stadt Aachen, Fachbereich Presse und Marketing, Bernd Büttgens (verantwortlich), Markt 39, 52062 Aachen, Tel.: 0241 432-1309, Fax: 0241 28121, presse.marketing@mail.aachen.de | Fotos: Stadt Aachen/Andreas Herrmann, Wolfgang Sanders, Fraktionen, mäx it Werbeagentur GmbH (Stadtplan) | Texte: Bernd Büttgens, Rita Klösges, Fraktionen | Design: wesentlich. Aachen | Grafik und Layout: graphodata AG, Aachen

Die Bezirksämter Stadtverwaltung vor Ort



Richterich B6

- 📍 Roermonder Straße 559, 52072 Aachen
- ☎ 0241 432-8610 (Servicestelle) 📠 0241 413541-8699
- ✉ bezirksamt.richterich@mail.aachen.de

Servicezeiten:
 Mo 08.00 – 12.00 Uhr
 Di 08.00 – 12.00 Uhr
 Mi 08.00 – 12.00 Uhr
 und 14.00 – 17.30 Uhr
 Do 08.00 – 12.00 Uhr
 Fr 08.00 – 12.00 Uhr

Bezirksamtsleitung:
Yvonne Moritz



Laurensberg B5

- 📍 Rathausstraße 12, 52072 Aachen
- ☎ 0241 432-8523 📠 0241 413541-8599
- ✉ bezirksamt.laurensberg@mail.aachen.de

Servicezeiten:
 Mo 08.00 – 12.00 Uhr
 Di 08.00 – 12.00 Uhr
 Mi 08.00 – 12.00 Uhr
 und 14.00 – 17.30 Uhr
 Do 08.00 – 12.00 Uhr
 Fr 08.00 – 12.00 Uhr

Bezirksamtsleitung:
Walter Wery

Bürgerservice des Fachbereichs Bürgeramt

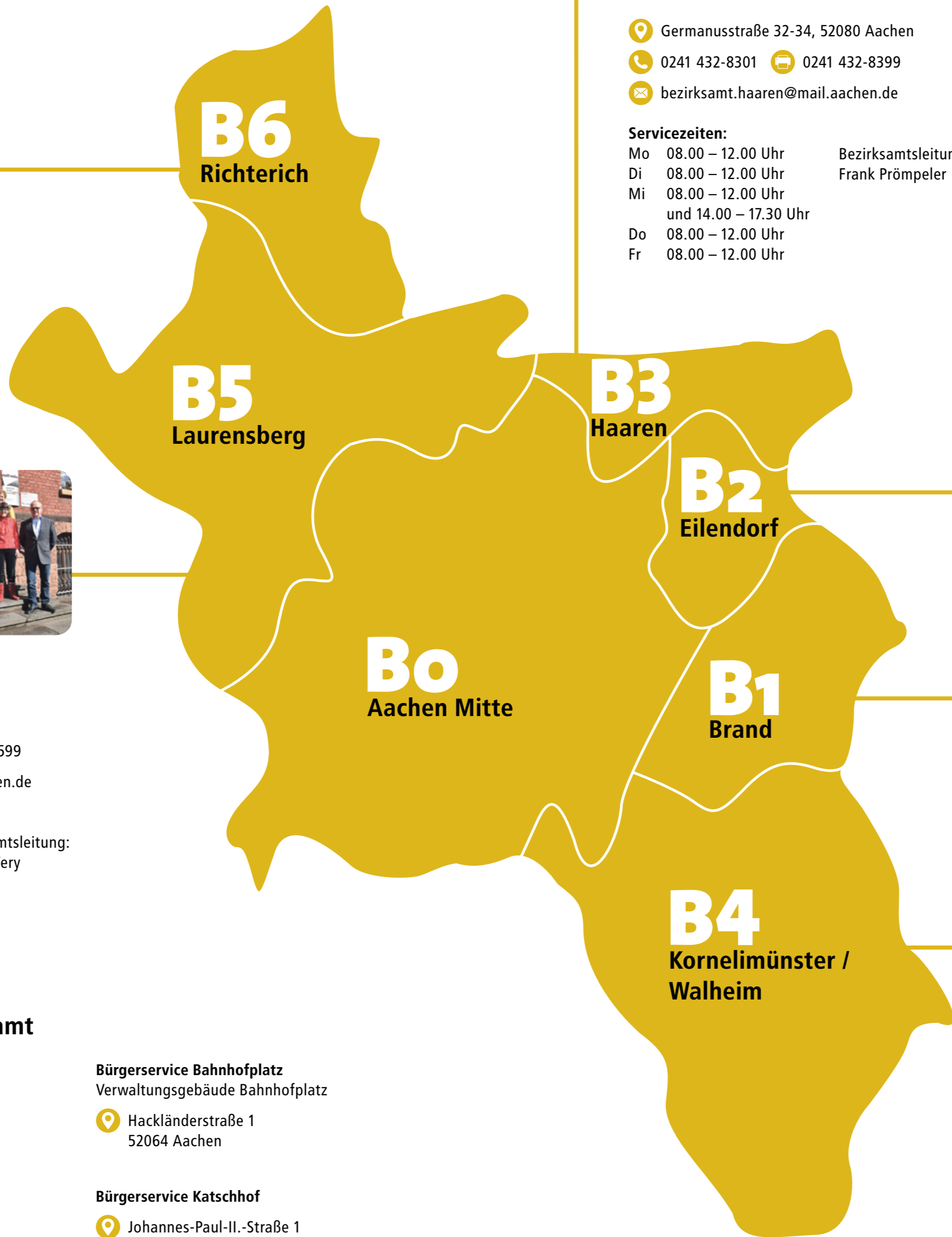
- ☎ 0241 432-0
- ✉ buergerservice@mail.aachen.de

Servicezeiten:
 Mo 08.00 – 16.00 Uhr
 Di 08.00 – 12.30 Uhr
 Mi 08.00 – 16.00 Uhr
 Do 08.00 – 12.30 Uhr
 Fr 08.00 – 12.30 Uhr

Terminsprechzeiten können vorab für die jeweiligen Bezirksämter und den Bürgerservice mit seinen Standorten Katschhof und Bahnhofplatz online, telefonisch oder persönlich vereinbart werden.

Terminvereinbarung allgemein:

- 🌐 serviceportal.aachen.de
- ☎ 0241 432-0 (CallAachen)
- 👤 Persönlich im Bezirksamt und am Infopunkt der Bürgerservice – Standorte Katschhof und Bahnhofplatz



Haaren B3

- 📍 Germanusstraße 32-34, 52080 Aachen
- ☎ 0241 432-8301 📠 0241 432-8399
- ✉ bezirksamt.haaren@mail.aachen.de

Servicezeiten:
 Mo 08.00 – 12.00 Uhr
 Di 08.00 – 12.00 Uhr
 Mi 08.00 – 12.00 Uhr
 und 14.00 – 17.30 Uhr
 Do 08.00 – 12.00 Uhr
 Fr 08.00 – 12.00 Uhr

Bezirksamtsleitung:
Frank Prömpeler



Eilendorf B2

- 📍 Heinrich-Thomas-Platz 1, 52080 Aachen
- ☎ 0241 432-8209 📠 0241 432-8299
- ✉ bezirksamt.eilendorf@mail.aachen.de

Servicezeiten:
 Mo 08.00 – 12.00 Uhr
 Di 08.00 – 12.00 Uhr
 Mi 08.00 – 12.00 Uhr
 und 14.00 – 17.30 Uhr
 Do 08.00 – 12.00 Uhr
 Fr 08.00 – 12.00 Uhr

(Für die Bereiche Wohngeld und Abfallbeseitigung gelten hiervon abweichende Servicezeiten)

Bezirksamtsleitung:
Martin Freude



Brand B1

- 📍 Paul-Küpper-Platz 1, 52078 Aachen
- ☎ 0241 432-8131 📠 0241 432-8199
- ✉ bezirksamt.brand@mail.aachen.de

Servicezeiten:
 Mo 08.00 – 12.00 Uhr
 Di 08.00 – 12.00 Uhr
 Mi 08.00 – 12.00 Uhr
 und 14.00 – 17.30 Uhr
 Do 08.00 – 12.00 Uhr
 Fr 08.00 – 12.00 Uhr

(Abweichende Öffnungszeiten für Wohngeld, Friedhofswesen und Gewerbe)

Bezirksamtsleitung:
Wolfgang Sanders



Kornelimünster/Walheim B4

- 📍 Schulberg 20, 52076 Aachen
- ☎ 0241 432-8424 (Servicestelle) 📠 0241 432-8499
- ✉ bezirksamt.kornelimuenster.walheim@mail.aachen.de

Servicezeiten:
 Mo 08.00 – 12.00 Uhr
 Di 08.00 – 12.00 Uhr
 Mi 08.00 – 12.00 Uhr
 und 14.00 – 17.30 Uhr
 Do 08.00 – 12.00 Uhr
 Fr 08.00 – 12.00 Uhr

Bezirksamtsleitung:
Rita Claßen

Bürgerservice Bahnhofplatz
Verwaltungsgebäude Bahnhofplatz

- 📍 Hackländerstraße 1
52064 Aachen

Bürgerservice Katschhof

- 📍 Johannes-Paul-II.-Straße 1
52062 Aachen

zusätzliche Servicezeit:
 1. Sa im Monat 09.00 – 13.00 Uhr Terminsprechzeiten im Bürgerservice Katschhof nur nach vorheriger Vereinbarung!

Die Stadtbezirke – Warum sind die Bezirke so wichtig?

Peter Tillmanns, Bezirksbürgermeister Brand, beantwortet drei Fragen



Er ist das Gesicht des familienfreundlichen Stadtbezirks Brand, Bezirksbürgermeister Peter Tillmanns

Stellvertretend für alle Bezirksbürgermeisterinnen und Bezirksbürgermeister drei Fragen an Peter Tillmanns, Bezirksbürgermeister Brand

Warum sind die Bezirke für ihre eigenen Bürgerinnen und Bürger wichtig?

Die Bezirke schaffen Selbständigkeit und Identität. Man kommt sich schnell näher und kann gut persönliche Kontakte knüpfen. Man kennt die direkten Ansprechpartner in der Verwaltung und das „Gesicht“ der Kümmerer vor Ort. Das schafft Identität, man fühlt sich wohl.

Nimmt man in den Bezirken den Stadtbezirks Aachen-Mitte in gewisser Weise als „Übermacht“ wahr?

Übermacht nicht, aber in den Bezirken ist es einfach anders. In Aachen-Mitte ist vieles vielleicht selbstverständlicher als in den Bezirken, dann muss nachgefragt werden. Manchmal fühlt man sich hintenangestellt, wenn sich Abläufe verzögern, beispielsweise wenn der Bezirk Geld für einen Fußgängerüberweg bereitstellt, aber die Fachverwaltung das Projekt nicht umsetzen kann, weil Personal fehlt.

Wie viel Selbständigkeit kann, wie viel Gemeinsamkeit muss mit der Gesamtstadt sein?

Ich bin Aachener mit Leib und Seele, aber trotzdem möchte man im Bezirk manche Dinge selbst gestalten.

Ein Bezirk sollte in eigener Verantwortung lokale Aufgaben selbst wahrnehmen können, Thema ist hier sicherlich der Bereich „Sauberkeit im Stadtbezirk“. Zentralverwaltung ist wichtig, aber nur so viel wie nötig und so wenig wie möglich. Bezirke haben einfach ihr eigenes Lebensgefühl.

Ohne Verwaltung geht es nicht und ich bin stolz darauf, wie gut in den Bezirksverwaltungen gearbeitet wird. Ich möchte diese Gelegenheit nutzen, einmal Danke dafür zu sagen!

Frage an die Fraktionen:

Wie wichtig sind die Serviceleistungen der Bezirksämter für die Bürgerinnen und Bürger?



Elke Eschweiler
personal- und verwaltungspolitische Sprecherin der CDU-Fraktion im Rat der Stadt Aachen

„Für mich ist der direkte Kontakt von Mensch zu Mensch wichtig. Als Bezirksbürgermeisterin von Eilendorf kenne ich die Bedürfnisse der Menschen in den Stadtbezirken und Stadtvierteln gut. Eine moderne, persönlich ansprechbare Verwaltung vor Ort ist einfach unverzichtbar. Jeder muss seine Angelegenheit einfach und schnell erledigen können. Digitalisierung macht dabei viele Abläufe einfacher. Die neuen Biometrie-Terminals bspw. helfen beim Reisepass und Personalausweis. Das Serviceportal erspart lange Wartezeiten.“

Die Auszeichnung „Digitale Modellregion Aachen“ durch das Land mit rund 18 Mio. Euro bietet viele weitere Chancen. Die CDU-Fraktion nutzt diese Chancen, um mit der Digitalisierung das Serviceangebot vor Ort für alle Aachenerinnen und Aachener weiter auszubauen.“



Nathalie Hüllenkremer
SPD (stv. Bezirksbürgermeisterin Haaren, Ratsmitglied)

„Ich halte den Ausbau des digitalen Serviceportals für sehr gut und notwendig. Hier sind wir wegweisend für andere Kommunen.“

Die Stärkung und Ausweitung der ortsnahen dezentralen Dienstleistungen bleibt dennoch Ziel der Ratsmehrheit. Wir befinden uns hier auf einem guten Weg. Die Bezirksämter sollen erste Anlaufstelle in den Stadtteilen bleiben, bei denen die Bürgerinnen ein möglichst umfassendes Serviceangebot erhalten. Das ist insbesondere für diejenigen von Bedeutung, die aufgrund von Alter oder Krankheit weniger mobil sind. Deshalb sollen in Zukunft weitere Leistungen vor Ort angeboten werden.“



Melanie Seufert
Sprecherin der GRÜNEN Ratsfraktion in Aachen

„Dass die Aachenerinnen und Aachener den Bürgerservice auch in den Bezirksämtern nutzen können, ist ein gutes Angebot, das auch unnötige Fahrten in die Innenstadt spart. Ob der Ausbau der Bezirksverwaltungen im letzten Jahr dazu beiträgt, die Anlaufstellen am Bahnhof und am Katschhof zu entlasten und die Wartezeiten dort zu verkürzen, muss sich noch zeigen.“

Perspektivisch muss vor allem das Onlineangebot ausgebaut werden, um möglichst viele notwendige Behördenkontakte ohne den Gang zum Amt erledigen zu können. Ich bin davon überzeugt, dass wir damit am ehesten den Wünschen und Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger entsprechen.“



Ellen Begolli
Fraktionsgeschäftsführung DIE LINKE.

„Wer in Brand, Eilendorf, Haaren, Kornelimünster, Laurensberg oder Richterich wohnt, weiß die gute Infrastruktur vor Ort zu schätzen. (Fast) alle Angelegenheiten des täglichen Bedarfs lassen sich auf kurzen Wegen erledigen. Dazu tragen auch die Bezirksämter bei, in denen die Angebote weiter ausgebaut werden.“

Darüber hinaus beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei allen Beschwerden oder Anregungen im Bezirk und können oft schnell und unbürokratisch Abhilfe schaffen. Trotz zunehmender Online-Angebote möchten viele Menschen verständlicherweise auf den persönlichen Kontakt nicht verzichten.“



Peter Blum,
Ratsherr; stellvertr. Fraktionsvorsitzender der FDP; i. R. der Stadt Aachen

„Als vor ca. 10 Jahren von der Verwaltungsspitze vorgegeben wurde, den Service der Bezirksämter einzuschränken, war die Empörung in den Stadtbezirken groß. Inzwischen ist vieles wieder rückgängig gemacht worden und die steigende Besucherzahl in den Bezirken zeigt die Richtigkeit. Dies hat nicht nur mit der Verbundenheit zu ihrem Bezirk zu tun. Viele Antragsteller kommen sogar aus der Innenstadt, weil es hier persönlicher zugeht und sie auch ohne Anmeldung kommen können. Natürlich darf man nicht vergessen, dass der Service in den Bezirken nur möglich ist, durch eine weitestgehende Vernetzung der Ämter und die damit verbundene Digitalisierung. Deshalb ist es notwendig, dass man diese Entwicklung fortsetzt, um den hervorragenden Service in den Bezirken zu gewährleisten.“



Matthias Achilles
Mobilitätspolitischer Sprecher PIRATEN

„Die Verwaltung der Stadt ist für die Bürger da und muss daher möglichst leicht erreichbar sein. Aus unserer Sicht kann das am effizientesten über das Internet geschehen. Die Stadt hat sich auf den Weg gemacht, diesen Kanal umfangreich zu bespielen.“

Dadurch werden die Bezirksämter weniger wichtig, aber nicht überflüssig. Denn für Bürgerbeteiligungen, die die Menschen vor Ort einbinden soll und Vorgänge, die noch nicht online möglich sind, muss ein Angebot mit Nähe zu den Bürgern bestehen bleiben.“

Auch möchten wir die Wahlfreiheit, Dinge ohne eigenen Computer zu erledigen, nicht einschränken.“