



Pressedienst

3. Januar 2020

2/2020 **Bürgerbüro fragt nach Kundenzufriedenheit**

3/2020 Kampagne „Wo steht das schönste Rathaus in
Nordrhein-Westfalen“
**Castrop-Rauxeler Rathaus ist auf der
Vorschlagsliste**





3. Januar 2020

2/2020

Bürgerbüro fragt nach Kundenzufriedenheit

Wie zufrieden sind Bürgerinnen und Bürger mit dem Kundenservice des Bürgerbüros? Eine Umfrage der Stadtverwaltung zur Qualitätssicherung der Angebote des Bürgerbüros soll dies ab Montag, 6. Januar, messen und helfen die Servicequalität weiter zu verbessern.

Nach der Inanspruchnahme einer Leistung erhalten die Kunden zukünftig am Schalter einen kurzen Umfragebogen mit neun Fragen nicht nur zum Ankreuzen und Bewerten, sondern auch mit der Möglichkeit eigene Vorschläge zu formulieren.

Bewertungen können beispielsweise zu den Kategorien Öffnungszeiten, Räumlichkeiten, Freundlichkeit, Schnelligkeit, Beratung und Kompetenz abgegeben werden. Auch die Dauer der Wartezeit und die Nutzung der Online-Terminvergabe wird erhoben. Die Auswertung der Kundenwünsche soll genutzt werden, um weitere Verbesserungspotenziale auszuloten und nach Möglichkeit diese umzusetzen. Die Fragebögen werden regelmäßig ausgewertet und wichtige Ergebnisse veröffentlicht.

Die Stadtverwaltung hat in der Vergangenheit eine Vielzahl von Maßnahmen durchgeführt, um den Kundenservice zu verbessern und Wartezeiten zu reduzieren.





Pressedienst

Seite 2

So wurde neben der Termineinführung auch die personelle Situation im Bürgerbüro verbessert und verschiedene organisatorische Neuordnungen durchgeführt. Darüber hinaus wurden an drei Vormittagen offene Sprechstunden mit Wartemarken eingeführt. Neben der Steigerung der Aufenthaltsqualität im Wartebereich, ist der Aufruf der Wartemarken auch online oder im Bistro des Rathauses nachzuverfolgen. Aktuell haben Online-Termine einen Vorlauf von rund vier Wochen.





Pressedienst

3. Januar 2020

3/2020

Kampagne „Wo steht das schönste Rathaus in Nordrhein-Westfalen“

Castrop-Rauxeler Rathaus ist auf der Vorschlagsliste

Das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung des Landes Nordrhein-Westfalens fragte im Herbst „Wo steht das schönste Rathaus in Nordrhein-Westfalen?“. Über 70 Vorschläge erreichten das Ministerium, darunter auch das denkmalgeschützte Castrop-Rauxeler Rathaus, entworfen vom Stararchitekten Arne Jacobsen. Am Sonntagvormittag, 5. Januar, wird der Komplex am Europaplatz in einem kurzen filmischen Beitrag auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen des Ministeriums vorgestellt. Ab Ende Februar können Bürgerinnen und Bürger dann bis Mitte März für ihr „schönstes Rathaus“ votieren. Das Gewinner-Rathaus wird am 28. März 2020 auf dem Heimat-Kongress des Landes NRW ausgezeichnet.

„Rathäuser sind die Heimat der Demokratie vor Ort. Sie sind die wichtigsten Zentren der Demokratie in unseren Städten und Gemeinden. Mit unserer Aktion wollen wir sie in den Mittelpunkt rücken“ betonte Ina Scharrenbach, Ministerin für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung des Landes Nordrhein-Westfalen, als passend zum internationalen Tag der Demokratie am 15. September 2019 die Suche nach dem schönsten Rathaus begann.





Pressedienst

Seite 2

Ziel der Aktion ist es laut dem Ministerium, die ehrenamtliche Arbeit in der Kommunalpolitik, die demokratischen Institutionen auf lokaler Ebene sowie das historisch-kulturelle Erbe des Landes, das sich auch in der Architektur der Rathäuser zeigt, in den Fokus zu rücken und zu stärken.

Unter dem Hashtag #schönstesrathausinnrw konnten die Vorschläge über die sozialen Medien abgegeben werden. Dies hat für Castrop-Rauxel mindestens eine Person getan: Malte Fercke, Vorsitzender des Ausschusses für Bürgerbeteiligung und Stadtteilentwicklung.

Denn gerade das Rathaus in Castrop-Rauxel, beziehungsweise der Stadtmittelpunkt, sticht mit der Architektur und dem Gesamtkonzept besonders hervor: So steht im Entwurf des dänischen Architekten und Designers die Idee von Transparenz der politischen Entscheidungen und Kontrolle durch die Bürger im Vordergrund. Dies verdeutlicht etwa der Ratssaal, der als ein eigenständiges, abgetrenntes Gebäude vor dem Rathaus gelegen ist. Die breiten Glasfronten und die Anordnung des Rates, quasi im Untergeschoss, gegenüber der ebenerdig erreichbaren Publikumstribüne zeigen, auch architektonisch, dass es die Bürger sind, die der Politik und der Verwaltung auf die Finger sehen. Auch das Bürgermeisterbüro befindet sich nicht in den oberen Etagen, sondern genau in der Mitte des Rathauses.





Pressedienst

Seite 3

Nachdem der Rat der Stadt am 4. April 1966 beschloss den Auftrag an Arne Jacobsen und seinen Partner Otto Weitling zu vergeben, wurde der Komplex zwischen 1971 und 1975 sowie 1976 bis 1984 errichtet. Ein weiteres Gebäude, vorgesehen für die Volkshochschule, wurde nicht mehr verwirklicht. Jacobsen, der 1971 verstarb, erlebte die Fertigstellung des Stadtmittelpunktes nicht mehr. Nach seinem Tod führten die Architekten Otto Weitling und Hans Dissing die Arbeiten fort.

Noch heute sind die an Pylonen hängenden freischwebenden Dächer des Ratsaales, der Stadt- und der Europahallen eine Besonderheit. Die liebevoll auch Sprungschancen genannten Dächer sind ein Wahrzeichen der Stadt geworden.

Hinweis für die Redaktion

Das Video, in dem Bürgermeister Rajko Kravanja die Besonderheiten des Rathauses erklärt, ist am 5. Januar unter den folgenden Links zu finden:

Facebook: <https://www.facebook.com/MHKBG.NRW>

Twitter: https://twitter.com/MHKBG_NRW

YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCXT1ovLMC7M6jxx14AafPUQ>

Instagram: https://www.instagram.com/mhkgb_nrw

