Bürger geben eine Zwei für die Stadtverwaltung

Lukas Cieslinski und Philipp Osterwald präsentierten die Ergebnisse der Bürgerbefragung am Donnerstag in der Ratssitzung.

Gut weg kommt die Stadtverwaltung bei den Bergkamener Bürgerinnen und Bürgern. Sie geben ihr die Note 2,37. Das heißt: Wer mit einem Anliegen ins Rathaus geht, fühlt sich hier gut aufgehoben.

Das ist das Ergebnis einer Studie von acht Studentinnen und Studenten der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung Münster. Im Mai legten sie Rathaus-Besuchern eine Woche lang Fragebögen vor, mit deren Hilfe sie ermitteln wollten, wie zufrieden die Bürgerinnen und Bürger mit dem Service in der Stadtverwaltung sind. Grundlage für das Projekt war eine im Jahr 2000 in Bergkamen durchgeführte Bürgerbefragung. Damals erhielt die Stadtverwaltung „nur“ die Note 2,84.

1186 Personen sprachen die jungen Leute an, 472 (39,8 Prozent) von ihnen nahmen teil an der Befragung, darunter mehr Frauen als Männer. Fragen waren u.a.: Wurden Sie in der heutigen Angelegenheit fälschlicherweise zu anderen Mitarbeitern weiter

geschickt? Oder: Wie wurde über Ihr Anliegen entschieden? Oder: Wie zufrieden sind Sie mit der Gestaltung des Eingangs, der Ausschilderung, den Wartezeiten oder der persönlichen Behandlung? Aber auch Fragen wie „Haben Sie schon einmal an einer Ratssitzung teilgenommen“ oder „Wie beurteilen Sie das kulturelle Angebot, die Radwege oder die medizinische Versorgung“ tauchten auf.

Ergebnis: Die Bürgerinnen und Bürger sind zufrieden mit der Bergkamener Stadtverwaltung. Vor allem die Umbauarbeiten des Bürgerbüros finden ihre Zustimmung. In diesem Bereich, so stellten die Studenten fest, war die gesteigerte Kundenzufriedenheit im Vergleich zur Befragung vor 13 Jahren am deutlichsten. Als Knackpunkt indes erwiesen sich die Leistungsangebote der Stadt: Ob Kummerkasten, Kinder- und Jugendbüro, Bürgermeistersprechstunde oder Bürgertelefon – viele Bergkamener haben von diesen Angeboten keine Ahnung. Hier will die Stadtverwaltung nachbessern.

Und was finden die Bergkamener nun besonders toll oder besonders schlecht in ihrer Stadt? Am besten schnitten die Radwege ab (Note 2,17), dicht gefolgt vom öffentlichen Personennahverkehr sowie den Einkaufsmöglichkeiten. Arbeitsplatz- und Lehrstellenangebot indes bekommen die Note 3,37.