



STADT MANNHEIM²

DER OBERBÜRGERMEISTER
Verwaltungsarchitektur 2013

PROJEKTABSCHLUSSBERICHT

Projekt Nr. 8

Stadtteilorientierung der Verwaltung

Vorbemerkung

Der vorliegende Projektabschlussbericht fasst den Rahmen sowie die Ergebnisse des Change²Projekts „Stadtteilorientierung der Verwaltung“ zusammen. Dieses hatte im Rahmen der Projektlaufzeit von März 2009 bis Juni 2010 den Auftrag, ein Konzept zur Stärkung der Stadtteilorientierung der Verwaltung zu erarbeiten, das der Gemeinderat in seiner Sitzung am 30.11.2010 mit der B-Vorlage 526/2010 beschlossen hat. Die im Projekt ebenfalls erarbeitete Neukonzeptualisierung des Quartiermanagements ist in der Anlage ausführlich dargestellt.

Inhaltsübersicht

Vorbemerkung	2
1. Rahmenbedingungen des Projekts	4
1.1 Projektauftrag	4
1.2 Projektziele	4
1.3 Projektorganisation	5
2. Projektverlauf	6
3. Projektergebnisse.....	6
3.1 Definitionen und Begriffsbestimmungen einer stadtteilorientierten Verwaltung	6
3.2 Leitsätze einer stadtteilorientierten Verwaltung.....	7
3.3 Instrumente und Maßnahmen einer stadtteilorientierten Verwaltung.....	9
4. Implementierung.....	15
4.1 Organisationsverfügung.....	15
4.2 Implementierung der Einzelmaßnahmen.....	15
5. Qualitätssicherung	18
6. Anlagen.....	18

1. Rahmenbedingungen des Projekts

1.1 Projektauftrag

Das Projekt hatte den Auftrag, Maßnahmen zur Stärkung der Stadtteilorientierung der Verwaltung zu konzipieren und umzusetzen.

Hintergrund des Projektes ist die Tatsache, dass sich die Mannheimerinnen und Mannheimer nicht nur stark mit dem Zentrum ihrer Stadt identifizieren, sondern auch mit den jeweiligen Stadtteilen, in denen sie leben. Mannheim ist auch eine Stadt der Stadtteile. Diese Identifikation ist Basis für Engagement und Miteinander im lokalen Umfeld, damit von unschätzbarem Wert für die Entwicklung der Stadt und sollte daher mit der Stadtteilorientierung der Verwaltung gestärkt werden.

1.2 Projektziele

Das Change²Projekt „Stadtteilorientierung der Verwaltung“ hatte das Ziel, das Selbstverständnis einer stadtteilorientierten Verwaltung zu erarbeiten und auf dieser Grundlage Leitlinien und Maßnahmen zur Stärkung der Stadtteilorientierung zu konzipieren.

Die Verwaltung will alle Stadtteile in ihrer Individualität, mit ihren Herausforderungen und Chancen weiter stärken. Dabei sind die strategischen Ziele der Stadt auf die einzelnen Stadtteile zu beziehen und individuell und unter Beachtung der zur Verfügung stehenden Ressourcen zu gestalten. Stadtteile mit einem hohen Potenzial an bürgerschaftlicher Selbstorganisation sollen befähigt werden, dieses auch umfassend zu mobilisieren. Durch Leistungen der Verwaltung und Engagement der Bürgerschaft soll sichergestellt werden, dass Stadtteile mit einem besonderen Bedarf auch eine besondere Unterstützung erfahren und spezifische Potenziale gestärkt werden. In diesem Rahmen findet auch eine Differenzierung statt zwischen gesamtstädtischen sowie stadtteilspezifischen Themen und Fragestellungen.

Auf dieser Grundlage hatte das Projekt die im Steckbrief und der Projektvereinbarung formulierten Ziele

- die bisherigen Erfahrungen zu analysieren und neue Zielstellungen zu entwickeln für die Bereiche Stadtteilorientierung, Gemeinwesenarbeit und Quartiermanagement
- hierbei die Schnittstellen zwischen den Dienststellen zu untersuchen
- strukturelle Maßnahmen für die Stadtteile zu konzipieren und umzusetzen
- Quartiermanagement und Gemeinwesenarbeit zur integrierten Aufwertung von Quartieren neu zu konzipieren
- die positive Entwicklung benachteiligter Stadtteile zu fördern.

Im Rahmen des Projektes wurden die Zielstellungen konkretisiert. Als Ziel des Projektes wurde formuliert, ein Konzept für eine stadtteilorientierte Verwaltung zu entwickeln, das heißt zu klären:

- was in Mannheim unter einer stadtteilorientierten Verwaltung verstanden wird
- welche Leistungen die Verwaltung für alle Stadtteile gewährleisten will hinsichtlich
 - o Wissen: Welches Wissen benötigt die Verwaltung über die einzelnen Stadtteile
 - o Präsenz: Wie oder wodurch soll die Verwaltung in den Stadtteilen präsent sein?
 - o Transparenz: Wie werden Zugänglichkeit und Niedrigschwelligkeit der Angebote gewährleistet?

- welche spezifischen Anforderungen für einzelne Stadtteile bestehen
- wie ein kontinuierlicher Prozess aussehen kann, um zu beobachten und zu bewerten, ob und wie die Leistungen erfüllt werden oder besondere Bedarfe bestehen
- welche weiteren Anforderungen sich für die Verwaltung hieraus ergeben hinsichtlich ihres Selbstverständnisses sowie der Aufbau und Ablauforganisation (Koordination, Vernetzung, Strukturen).

1.3 Projektorganisation

Federführung	Oberbürgermeister Dr. Peter Kurz
Projektleitung	Maren Brysch-Enghofer, Dezernat III (bis September 2009) Nadja Wersinski, Fachgruppe Bürgerbeteiligung (ab September 2009)
Projektmitglieder	Rolf Bierlein (11) Jochen Seidler (33) Wolfgang Biller (41) Hans-Georg Haußmann (50) Ralf Schäfer (51) Jörg Ackermann (61) Klaus Kispert/Günter Heinisch (80) Birgit Schreiber (OB) Hansi Weber (GPR) Bernd Walther (GSV)
Begleitung FVA 2013	Lydia Kyas, Sabine Schnabel

Die Projektgruppe hat im Rahmen von in der Regel 14-tägigen Sitzungen gearbeitet, je nach Erfordernis in unterschiedlicher Zusammensetzung und auch im Rahmen von Tagesworkshops. Bei Bedarf wurden weitere Dienststellen oder externe Experten hinzugezogen und deren Wissen eingebunden.

Das Projekt wurde durch die IFOK GmbH extern begleitet.

2. Projektverlauf

Das Projekt wurde mit einem Initialgespräch am 14.01.2009 begonnen. Die Projektgruppenarbeit wurde im Rahmen eines Kick-Offs am 19.03.2009 durch Oberbürgermeister Dr. Kurz gestartet und mit der Projektgruppensitzung am 22.06.2010 beendet.

Wesentliche Abschnitte des Projektverlaufs lassen sich anhand der folgenden Meilensteine nachvollziehen:

- **Phase 1 (März bis August 2009)**
Bestandsaufnahme – Was macht die Verwaltung in den und für die Stadtteile(n)
Begriffsdefinitionen
Anfertigung von Stadtteilprofilen
- **Phase 2 (September bis Dezember 2009)**
Einbindung von Schlüsselakteuren in Form von Interviews und Workshops
Neukonzeption Quartiermanagement (B-Vorlage 637/2009, siehe Anlage)
- **Phase 3 (Januar bis Juni 2010)**
Konzeption einer stadtteilorientierten Verwaltung (B-Vorlage 526/2010, siehe Anlage)
Abschluss der Neukonzeption Quartiermanagement, in diesem Rahmen Überprüfung bisheriger Quartiermanagementgebiete und Prüfung möglicher neuer Gebiete (B-Vorlage 358/2010, siehe Anlage).

3. Projektergebnisse

Der Anspruch einer stadtteilorientierten Verwaltung wurde in neun Leitsätzen formuliert. Diese bilden den Kern des vorliegenden Konzepts und erlauben die Ableitung konkreter Einzelmaßnahmen, sowie deren Prüfung und Neudefinition in einem fortlaufenden Umsetzungs- und Lernprozess. Erste Ansätze des Konzepts wurden dem Gemeinderat mit der I-Vorlage 364/2010 vorgelegt, die Grundzüge einer stadtteilorientierten Verwaltung mit der B-Vorlage 526/2010 am 30.11.2010 vom Gemeinderat beschlossen.

Im Rahmen des Projektes wurde ebenfalls das Instrument Quartiermanagement auf der Grundlage einer Bestandsaufnahme neukonzipiert (vgl. B-Vorlagen 637/2009 und 358/2010). Die Ergebnisse finden sich in der Anlage.

3.1 Definitionen und Begriffsbestimmungen einer stadtteilorientierten Verwaltung

In der ersten Projektphase wurde im Rahmen der Bestandsaufnahme sichtbar, dass es bereits vielfältige Erfahrungen und Engagement der Verwaltung in den Stadtteilen gibt, auf denen aufgebaut werden kann. Dieses wurde gesammelt, dokumentiert und bewertet, um daraus Schlussfolgerungen für den konzeptionellen Teil des Projektes abzuleiten. So gibt es bereits heute zahlreiche Anlaufstellen und Dienstleistungen in den Stadtteilen – z.B. die Bürgerdienste, Kinder- und Jugendhäuser, Schulen, Seniorentreffs und vieles mehr. Im Projekt ging es folglich nicht um eine Erfindung der Stadtteilorientierung, sondern um eine Systematisierung und Definition von Leistungen, sowie die Identifikation von Verbesserungspotenzialen. Im Rahmen der Konzipierung der Stadtteilorientierung der Verwaltung wurden auch Erfahrungen anderer Kommunen einbezogen.

Im Rahmen der Stadtteilorientierung der Verwaltung wird von der vorhandenen Gliederung der Stadt Mannheim in 24 Stadtteile ausgegangen, wobei nach Bedarf eine weitergehende Betrachtung der Stadtbezirke oder statistischen Bezirke oder anderer Gebietskulissen vorgenommen wird.

Die Stadt Mannheim versteht sich mit ihren Einrichtungen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als stadtteilorientierte Verwaltung. **Stadtteilorientierung geht davon aus, dass die Koordination des Verwaltungshandelns raumbezogen erfolgt. Die strategischen Ziele der Stadt sind auch auf die einzelnen Stadtteile zu beziehen und individuell zu gestalten.**

Zur Abstimmung des Alltagshandelns werden realistische Zielbilder und Leistungen für alle Stadtteile formuliert. Hierfür ist es nötig, die Entwicklung der einzelnen Stadtteile kontinuierlich in den Blick zu nehmen und ihre besonderen Herausforderungen und Potenziale zu kennen. Auf dieser Basis gelingen dann Koordination, Aktivierung und Vernetzung mit deren Hilfe die Herausforderungen gemeistert, Potenziale entfaltet und Zielbilder realisiert werden.

3.2 Leitsätze einer stadtteilorientierten Verwaltung

Im Folgenden werden die Leitsätze und somit das Selbstverständnis einer stadtteilorientierten Verwaltung formuliert. Diese haben Leitbildcharakter für die Entwicklung zu einer stärker stadtteilorientierten Verwaltung in den kommenden Jahren.

(1) Stadtteilorientierung braucht Wissen

Um das Verwaltungshandeln auf Stadtteile bezogen zu koordinieren, benötigt die Verwaltung Stadtteilkompetenz – die Verwaltung muss die Stadtteile kennen und wissen, welche spezifischen Bedarfe und Potenziale vor Ort bestehen. Nur so ist zielgerichtetes Handeln in den Stadtteilen auf der Grundlage der strategischen Ziele möglich. Nur so kann über den Beitrag eines Stadtteils zur gesamtstädtischen Entwicklung nachgedacht werden.

(2) Stadtteilorientierung braucht den integrierten Gesamtblick

Um den Stadtteilen und ihren Bewohnerinnen und Bewohnern gerecht zu werden, ist es wichtig, einen integrierten Gesamtblick der Verwaltung auf die Stadtteile sicherzustellen, der über die Einzelperspektiven der jeweiligen Dienststellen hinaus geht. Es gilt, die Entwicklung der Stadtteile zu beobachten und auf dieser Basis eine gemeinsame Haltung zu den einzelnen Stadtteilen zu entwickeln. Dies sind Voraussetzungen für kohärentes, dezernatsübergreifendes und zielgerichtetes Handeln im Sinne der Bürgerschaft und die Steuerung der Stadtteilentwicklung auf der Grundlage der strategischen Ziele.

(3) Stadtteilorientierung braucht bedarfsgerechtes Verwaltungshandeln

Die Stadt Mannheim legt ein besonderes Augenmerk auf die nachhaltige und stabile Entwicklung der einzelnen Stadtteile. Neben Leistungen, die für alle Stadtteile zur Verfügung gestellt werden, gibt es Stadtteile, in denen diese nachhaltige Entwicklung durch besondere Interventionen sichergestellt werden muss. Besondere Bedarfe erfordern besonderes Handeln der Verwaltung und der Partner in den Stadtteilen. Besondere Potenziale müssen gestärkt und unterstützt werden. Ziel ist es, über die vorliegenden Bedarfslagen und Potenziale Transparenz zu erzielen, um auf dieser Grundlage nachvollziehbare und angemessene Entscheidungen zum Ressourceneinsatz treffen zu können. Grundlage für das Handeln der Verwaltung ist hierbei stets zunächst der Stadtteil. Im Folgenden gilt es dann zu differenzieren, welche Bedarfslagen kleinräumiger, z.B. auf Ebene der statistischen Bezirke oder Quartiere, zu bearbeiten sind.

(4) Stadtteilorientierung braucht ein klares städtisches Selbstverständnis

Die Einrichtungen der Verwaltung in den Stadtteilen und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben neben ihrer eigentlichen Aufgabe als Vertreter der Gesamtverwaltung der Stadt Mannheim eine Funktion als Stadtteileinrichtungen und -multiplikatoren im Stadtteil. In diesem Selbstverständnis müssen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestärkt werden. Gleichzeitig greifen sie Anliegen aus ihren Stadtteilen auf und unterstützen „Anwälte“ von Stadtteilinteressen (z.B. die Bezirksbeiräte) in der Formulierung von spezifischen Anliegen. Die den Stadtteil betreffenden Planungen und Entscheidungen von Politik und Verwaltung werden in die Stadtteileinrichtungen und zu den Bürgerinnen und Bürgern kommuniziert. Die Einrichtung und ihre Mitarbeiter sind auch nach außen hin als „Stadt Mannheim“ erkennbar.

(5) Stadtteilorientierung braucht Information

Die Bürgerinnen und Bürger müssen wissen, welche Dienstleistungen und Angebote die Verwaltung in ihrem Stadtteil vorhält, was sie wo erledigen können, welche Einrichtungen und Akteure es über die Verwaltung hinaus gibt und was die Verwaltung in ihrem Stadtteil plant. Das Vorhalten dieser Informationen und Transparenz über das Handeln der Verwaltung in den Stadtteilen ist die Voraussetzung dafür, dass sich Bürgerinnen und Bürgern engagieren und beteiligen.

(6) Stadtteilorientierung braucht Kommunikation

Transparenz erfordert einen Prozess der Vernetzung und einen funktionierenden Informationskreislauf zwischen Bürgerinnen, Bürgern und Verwaltung in den Stadtteilen. Um stadtteilorientiert handeln zu können, muss die Verwaltung wissen, welche Themen die Menschen in einem Stadtteil gerade beschäftigen. Ziel ist, die Qualität der Arbeit der Verwaltung sowie der Entscheidungen der Politik durch Kontakt zur Bürgerschaft in den Stadtteilen zu erhöhen und das Handeln der Verwaltung nachvollziehbar zu machen.

(7) Stadtteilorientierung braucht räumliche Nähe

Auch im digitalen Zeitalter sind räumliche Nähe und reales Miteinander unverzichtbar für die Wahrnehmung der Verwaltung in den Stadtteilen und umgekehrt. Von den früheren Gemeindegemeinschaften bis zu zahlreichen heutigen Einrichtungen in den Stadtteilen, wie z.B. den Bürgerdiensten, gibt es eine lange Mannheimer Tradition von „Verwaltung vor Ort“. Wenn das Handeln der Verwaltung stadtteilbezogen ausgerichtet werden soll, braucht es ein Mindestmaß an räumlicher Nähe zwischen der Verwaltung und den Stadtteilen mit ihren Bewohnerinnen und Bewohnern und Akteuren. Einrichtungen der Stadt und persönliche Präsenz der Stadtspitze sowie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schaffen diese Nähe. Sie vermittelt Wertschätzung und erlaubt einen direkten Austausch zu Anliegen der Menschen vor Ort und zu Vorhaben und Zielstellungen der Verwaltung. Über eigene zielgruppenspezifische städtische Einrichtungen und städtische Ansprechpartner in allen Stadtteilen wird auch die Umsetzung der strategischen Ziele gewährleistet.

(8) Stadtteilorientierung braucht Beteiligung

Stadtteilorientierung ist auf Engagement aus der Bürgerschaft angewiesen. Auf dieses Engagement baut sie auf und will es auslösen. Dieses vollzieht sich z.B. in den Bezirksbeiräten sowie in Netzwerken und Gremien, in denen Themen des Stadtteils zwischen Verwaltung und lokalen Akteuren sowie der Bürgerschaft besprochen werden. Die Beteiligung der Bürgerschaft wird im Rahmen des Change²-Projektes „Stärkung der bürgerschaftlichen Beteiligung und des bürgerschaftlichen Engagements“ bearbeitet.

(9) Stadtteilorientierung braucht definierte Rollen und Aufgaben in der Verwaltung

Im Rahmen der Stadtteilorientierung der Verwaltung müssen Rollen und Aufgaben klar definiert sein. Durch Anpassungen von Zuständigkeiten einzelner Fachbereiche sowie Abstimmungs- und Koordinierungsstrukturen wird die Umsetzung dieser Leitsätze gewährleistet.

3.3 Instrumente und Maßnahmen einer stadtteilorientierten Verwaltung

Nachfolgend werden aus den Leitsätzen einer stadtteilorientierten Verwaltung konkrete Instrumente und Maßnahmen abgeleitet, die sich bereits in Umsetzung befinden oder zur Umsetzung vorgesehen sind. Dabei stärken und stützen sich diese Maßnahmen gegenseitig und helfen in der Regel, mehrere Leitsätze gleichzeitig mit Leben zu füllen. Eine Übersicht, zeitliche Planung und Priorisierung dieser Maßnahmen findet sich in Kapitel 4. Zu einzelnen Maßnahmen wird die Verwaltung ggf. konkrete Konzepte im Rahmen der Umsetzung der stadtteilorientierten Verwaltung vorlegen.

Stadtteilorientierung braucht Wissen

Stadtteilprofile

Das Wissen der Verwaltung wird stadtteilorientiert ausgewertet und vorgehalten. Die Bündelung dieses Wissens erfolgt in sogenannten Stadtteilprofilen. Sie vermitteln einen Überblick über den jeweiligen Stadtteil, sind Sammlungsort für Informationen und Erfahrungswissen der Verwaltung, z.B. aus fachspezifischen Hotlines, der Auswertung von Beschwerden, einzelnen Projekten der Verwaltung, und bilden somit die interdisziplinäre Sicht auf einen Stadtteil ab. Sie enthalten quantitative (Statistikteil) und qualitative Daten sowie einen Bewertungsteil (Muster siehe Anlage 2). Die Stadtteilprofile werden kontinuierlich fortgeschrieben und bilden eine wesentliche Grundlage für die Arbeit der Verwaltung in den Stadtteilen.

Sozialraummonitoring und Indikatoren

Ein Sozialraummonitoring beobachtet Stadtteilstrukturen und –entwicklungen.

Um die Stadtteile zu kennen, benötigt die Verwaltung diese stadtteilbezogene, statistische Datengrundlage. Diese muss die relevanten Informationen in angemessener Aktualität und der erforderlichen Kleinräumigkeit zur Verfügung stellen. Die mit den betreffenden Stadtteilen befassten Verwaltungseinheiten müssen durch eine geeignete EDV-Unterstützung hierauf zugreifen können.

Ein gesamtstädtisches und vergleichendes Sozialraummonitoring behält den Prozess der Stadtteilentwicklung kontinuierlich im Blick. So lassen sich spezifische Potenziale und Bedarfe in einzelnen Stadtteilen erkennen, um hierauf reagieren zu können. Dies gelingt zum Beispiel mit Hilfe eines Indikatorensets, aus dem sich spezifischer Handlungsbedarf in einzelnen Stadtteilen abbilden und ableiten lässt (Indikatorenset Quartiermanagement siehe Vorlage 358/2010 „Change²Projekt „Stadtteilorientierung der Verwaltung“: Projektergebnisse Mannheimer Quartiermanagement“).

Bestandteil des Sozialraummonitorings sind gemeinsame oder miteinander in Bezug zu setzende Planungsräume. Hierfür braucht es genaue Gebietszuschnitte mit Abgrenzungskriterien. Dies gilt auch für die bisher vorhandenen Planungsräume (Stadtbezirk, Stadtteil, statistischer Bezirk), die in Bezug auf ihre unterschiedliche Größe zu überprüfen sind. Außerdem muss sichergestellt werden, dass die Planungsräume der Verwaltung auf den stadtteil- und quartierspezifischen Lebenswelten und Identitäten aufbauen und mit diesen überein stimmen.

Das Vorhalten eines solchen Sozialraummonitorings ist zentrale Voraussetzung für eine stadtteilorientierte Verwaltung.

Stadtteilorientierung braucht den integrierten Gesamtblick

Zielbilder

Datensammlungen und deren kontinuierliche Aktualisierung bilden die Grundlage für realistische Zielbilder, die für jeden einzelnen Stadtteil entwickelt werden. Sie ermöglichen erst zielorientiertes Verwaltungshandeln. Dabei werden die strategischen Ziele der Stadt auf die einzelnen Stadtteile bezogen und individuell und unter Beachtung der zur Verfügung stehenden gesamtstädtischen Ressourcen gestaltet. Jeder Stadtteil leistet einen Beitrag zur gesamtstädtischen Entwicklung, diesen gilt es im Zielbild zu formulieren und hierdurch den stadtteilspezifischen Potenzialen gerecht zu werden.

Stadtteilorientierung braucht bedarfsgerechtes Verwaltungshandeln

Spezifische Interventionen und Instrumente

In einigen Stadtteilen ist die Zielerreichung von spezifischen Interventionen der Stadt, ihrer Kooperationspartner sowie der Bürgerschaft oder dem Einsatz von speziellen Instrumenten abhängig. Als Beispiel für ein erhöhtes temporäres städtisches Engagement bei überdurchschnittlichen und komplexen Bedarfslagen kommen sowohl die Instrumente Gemeinwesenarbeit oder Quartiermanagement (vgl. hierzu die entsprechende Vorlage 358/2010 „Change²Projekt „Stadtteilorientierung der Verwaltung“: Projektergebnisse Mannheimer Quartiermanagement“), aber auch die Steuerung der Stadtteilentwicklung durch integrierte Konzepte (wie in der Vergangenheit z.B. im Rahmen des Entwicklungskonzepts Innenstadt geschehen), der Aufbau, die Betreuung und ggf. Geschäftsführung von Netzwerken, Bündelung von Einzelprojekten und ähnliches in Frage. Eine stärkere kommunale Steuerung der Stadtteilentwicklung kann beispielsweise dann erforderlich sein, wenn ein Stadtteil oder die Ziele seiner Entwicklung in komplexer Veränderung begriffen sind, zum Beispiel im Bereich der Bevölkerungsstruktur, seiner Nutzung oder baulichen Gestaltung. Ebenso kann eine starke Heterogenität der zu einem Stadtteil gehörenden Einzelquartiere eine stärkere Steuerung der Stadtteilentwicklung erforderlich machen, um diese Teilbereiche auf der Zielebene zusammenzuführen aber auch spezifischere kleinräumigere Profile zu schärfen. Um den Stadtteilen und ihren spezifischen Potenzialen und Bedarfen gerecht zu werden, werden vor Einsatz von spezifischen Maßnahmen Stadtteil- bzw. kleinräumigere Quartiersanalysen durchgeführt. Die Daten aus dem Sozialraummonitoring müssen entsprechend kleinräumig verfügbar sein. Aus diesen und den Stadtteilprofilen lassen sich dann auch einzelne fachspezifische Instrumente, wie z.B. Beratungsangebote für Gewerbetreibende, Kulturarbeit usw., ableiten.

Stadtteilorientierung braucht ein klares städtisches Selbstverständnis

Mitarbeiterfortbildung und Corporate Design Stadtteileinrichtungen

Bislang sind nicht alle städtischen Einrichtungen als solche erkennbar. Die dort beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen zur Verwirklichung der Stadtteilorientierung der Verwaltung verstärkt die Möglichkeit erhalten und es als ihr Selbstverständnis begreifen, sich neben einer hohen Identität zu ihrer Einrichtung bzw. Arbeitsstelle ebenso als städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sehen und entsprechend aufzutreten. Die Verwaltung muss sicherstellen, dass sie als städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die in einem Stadtteil arbeiten sowohl eine Rolle für die Stadt im Stadtteil als auch eine Funktion für den Stadtteil gegenüber der Gesamtstadt wahrnehmen können und auch wahrnehmen. Zur Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist eine entsprechende Fortbildungsreihe zu konzipieren und umzusetzen. Für die Außendarstellung aller städtischen Einrichtungen wird ein einheitliches Corporate Design umgesetzt.

Stadtteilorientierung braucht Information

Stadtteilspezifische Informationen für die Bürgerschaft

Die Bürgerinnen und Bürger brauchen verlässliche, abgestimmte und relevante stadtteilbezogene Informationen und einen Überblick darüber, welche Angebote es in ihrem Stadtteil gibt. Dies soll über drei unterschiedliche Medien sichergestellt werden, die auch kostenlos zu erhalten sein sollten. Erste konkrete Vorschläge sind, hierzu die stadtteilbezogenen Informationen über die städtische Internetseite bereitzuhalten, in den städtischen Einrichtungen mittels einheitlicher Broschürenständer zu informieren, das Amtsblatt stadtteilorientiert auszugestalten, die Informationen auch im öffentlichen Raum über eine Informationstafel oder ähnliches für die Bürgerschaft verfügbar zu halten. Bei größeren, z.B. städtebaulichen, Projekten im Stadtteil wird weiterhin mit vorhabenbezogenen Informationen, wie z.B. Informationsveranstaltungen oder Flugblättern, gearbeitet. Um all dies zu gewährleisten müssen alle städtischen Informationen und Veröffentlichungen raumbezogen differenziert, so zum Beispiel auch die gemeinderätlichen Vorlagen nach Stadtteilen sortiert werden können.

Die Informationen müssen als Informationen der Verwaltung erkennbar, für die Menschen leicht erreichbar und verständlich sein und daher bei Bedarf in unterschiedlichen Sprachen angeboten werden. Damit die Menschen wissen, wo sie die stadtteilspezifischen Informationen der Verwaltung erhalten, ist eine Kontinuität bezüglich des Ortes und des Mediums erforderlich. Bei der Informationsvermittlung spielen auch die Anlaufstellen der Verwaltung im Stadtteil und somit die Bürgerdienste eine entscheidende Rolle.

Stadtteilorientierung braucht Kommunikation

Schnittstellen zwischen Stadtteil und Verwaltung

Neben Anlaufstellen, Informationsmedien, direkter Kommunikation zwischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung und der Bürgerschaft sowie in verschiedenen Beteiligungsformaten spielen Schnittstellen zwischen der Verwaltung und den Stadtteilen eine wesentliche Rolle in der Kommunikation: Schnittstellen sorgen für den ungehinderten Kommunikationsfluss. Eine wichtige Rolle spielen hierbei die Bezirksbeiräte. Neben der Behandlung von Stadtteilthemen in ihren öffentlichen Sitzungen haben sie die Aufgabe, Informationen und Anliegen aus dem Stadtteil zu sammeln und zu bündeln. Diese Funktion muss auch zukünftig sichergestellt und ausgebaut werden. Pro Stadtteil soll es ein Forum geben, in das sich Bürgerinnen und Bürger mit stadtteilbezogenen Anliegen einbringen können und in dem die Verwaltung präsent ist. Im Rahmen des Projektes „Stärkung der bürgerschaftlichen Beteiligung und des bürgerschaftlichen Engagements“ ist insbesondere zu klären, ob dies im Rahmen der Bezirksbeiratssitzungen erfolgen kann. Grundsätzlich sollte der Aufbau von parallelen Strukturen zu den Bezirksbeiräten vermieden werden. Zusätzlich können anlassbezogen und zeitlich begrenzt Formate zur fachlichen Bearbeitung von Einzelthemen durch Verwaltung und Stadtteilakteure bestehen. Ein Überblick relevanter Stadtteilgremien und -netzwerke ist entsprechend über die Bürgerdienste verwaltungsintern aktuell zu halten. Im Bedarfsfall sind der Aufbau und die Betreuung von entsprechenden Netzwerken notwendig.

Stadtteilorientierung braucht räumliche Nähe

Anlaufstellen und Ansprechpartner

Eine stadtteilorientierte Verwaltung zeigt sich und wird gewährleistet durch Anlaufstellen und Einrichtungen für Bürgerinnen und Bürger in allen Mannheimer Stadtteilen. In jedem Stadtteil muss es mindestens eine Anlaufstelle geben, zu der die Bürgerinnen und Bürger mit all ihren Anliegen an die Stadt Mannheim kommen können und die als Informationszentrum (u.a. über Informationstafeln, Internetterminal, Broschürenständer) für die Bürgerschaft sowie Stadtteilakteure dient. Diese muss nach außen hin als städtische Anlauf-

stelle erkennbar, bekannt, zentral gelegen, barrierearm und niedrigschwellig einladend gestaltet sein. Ziel ist, die Bürgerdienste zu solchen Anlaufstellen in allen Stadtteilen zu entwickeln bzw. alternativ andere Einrichtungen mit diesen Aufgaben zu betrauen. Hierüber soll auch eine dezentrale Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden sicher gestellt werden. Zusätzlich halten, beispielsweise bei größeren Infrastrukturvorhaben, wie bisher zeitlich begrenzte Bürgerbüros Informationen für die Bürgerschaft bereit und nehmen Anliegen auf.

dezentrale Veranstaltungen

Neben städtischen Einrichtungen in den Stadtteilen ist es von großer Bedeutung, dass die Verwaltung persönlich in den Stadtteilen präsent ist, hierdurch ein Gesicht bekommt, den Austausch mit der Bürgerschaft sucht und sich ein Bild von der Situation vor Ort schafft. Stadtteilbezogene Sitzungen der Verwaltung, sowohl interne als auch unter Beteiligung von Stadtteilakteuren und der Bürgerschaft, finden hierzu in der Regel vor Ort in Räumlichkeiten des jeweiligen Stadtteils statt. Stadtteilübergreifende städtische Veranstaltungen finden ebenfalls nicht nur im Zentrum statt.

Präsenz Verwaltungsspitze

Die Stadtteilorientierung der Verwaltung wird für die Bewohnerinnen und Bewohner der Stadtteile auch durch die Präsenz der Verwaltungsspitze, des/der Oberbürgermeisters/in und der Dezernentinnen und Dezernenten, sicht- und erlebbar. Deren Vor-Ort-Termine bei öffentlichen und für alle Bevölkerungsteile zugänglichen Anlässen vermitteln bereits heute Wertschätzung und erlauben einen direkten Austausch zu Anliegen der Menschen vor Ort und zu Vorhaben und Zielstellungen der Verwaltung. Neben der thematischen Präsenz in Stadtteilgremien oder bei –veranstaltungen gilt es außerdem einen themenübergreifenden, offenen Dialog zu gewährleisten. Bei Veranstaltungen in den Stadtteilen wird auf eine ausgewogene Präsenz der Verwaltungsspitze geachtet.

Stadtteilorientierung braucht definierte Rollen und Aufgaben in der Verwaltung

Stadtteilspezifische interne Vernetzung

Der Rolle der Bürgerdienste nach Außen als erste Anlaufstelle in den Stadtteilen entspricht auch ihre gestärkte Rolle nach Innen als stadtteilspezifische Vernetzer innerhalb der Verwaltung. Sie benennen Schnittstellen und kommunizieren mit Bürgerinnen und Bürgern und Stadtteilnetzwerken oder delegieren dies. Sie haben einen Überblick über Stadtteilgremien und -netzwerke und koordinieren die städtische Präsenz in diesen. Aus diesem Aufgabenprofil leitet sich auch die Verantwortung der Bürgerdienste für die verwaltungsinterne, stadtteilspezifische Vernetzung ab, die ein abgestimmtes kohärentes Handeln im Sinne der Bürgerschaft sicherstellen soll. Hierzu ist das Format für die in der Regel vor Ort tagende Zusammenkunft aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung, die für/in einem bestimmten Stadtteil arbeiten, zu entwickeln.

Koordinationsstelle und -gruppe Stadtteilorientierung

Die Durch- bzw. Einführung der genannten Maßnahmen und Instrumente erfordert als zentrale Voraussetzung, dass innerhalb der Verwaltung Einzelperspektiven zusammengeführt und das Wissen stadtteilorientiert gebündelt, ausgewertet und abrufbar gehalten wird. Zur integrierten Begleitung und Steuerung der stadtteilorientierten Verwaltung wird die mit der Vorlage 637/2009 beschlossene Koordinationsstelle Quartiermanagement auch mit Aufgaben im Rahmen der Stadtteilorientierung betraut. Aufgrund der dezernatsübergreifenden Aufgabenstellungen und des Ziels, eine Zusammenführung von Einzelperspektiven zu einer integrierten Sicht der Stadt Mannheim zu leisten, baut die Koordinationsstelle eine begleitende Koordinationsgruppe auf, deren Geschäftsführung sie übernimmt. Die Koordinationsgruppe stellt die dezernatsübergreifende, integrierte Bearbeitung der Anforderungen sicher. Eingebunden werden sollten die Bereiche Bildung, Jugend,

Kultur, Soziales, Wirtschaft, Stadtentwicklung, Integration und Bürgerdienste. Die Koordinationsgruppe wird nach Bedarf einberufen und je nach Erfordernis ergänzt.

Im Detail werden Koordinationsstelle und Koordinationsgruppe vor allem folgende Aufgaben wahrnehmen:

- Qualitätssicherung des Konzepts einer stadtteilorientierten Verwaltung
- Beobachtung und Bewertung, ob die formulierten Leitsätze erfüllt und die Einzelmaßnahmen umgesetzt werden.
- Bündelung und Bewertung des stadtteilspezifischen Wissens der Verwaltung
- Verantwortung für die Entwicklung und kontinuierliche Fortschreibung der Stadtteilprofile
- Entwicklung eines Verfahrens zur Entwicklung der stadtteilspezifischen Zielbilder
- Entwicklung von angemessenen Formaten zur fachlichen Bearbeitung von stadtteilbezogenen Themen zwischen Verwaltung und Stadtteilakteuren

Durch die gleichzeitige Verantwortung für die Stadtteilorientierung sowie das spezifische Instrument Quartiermanagement wird die Verzahnung von einzelnen Instrumenten und gebietsbezogenen Handlungsansätzen mit der gesamtstädtischen Strategie sicher gestellt.

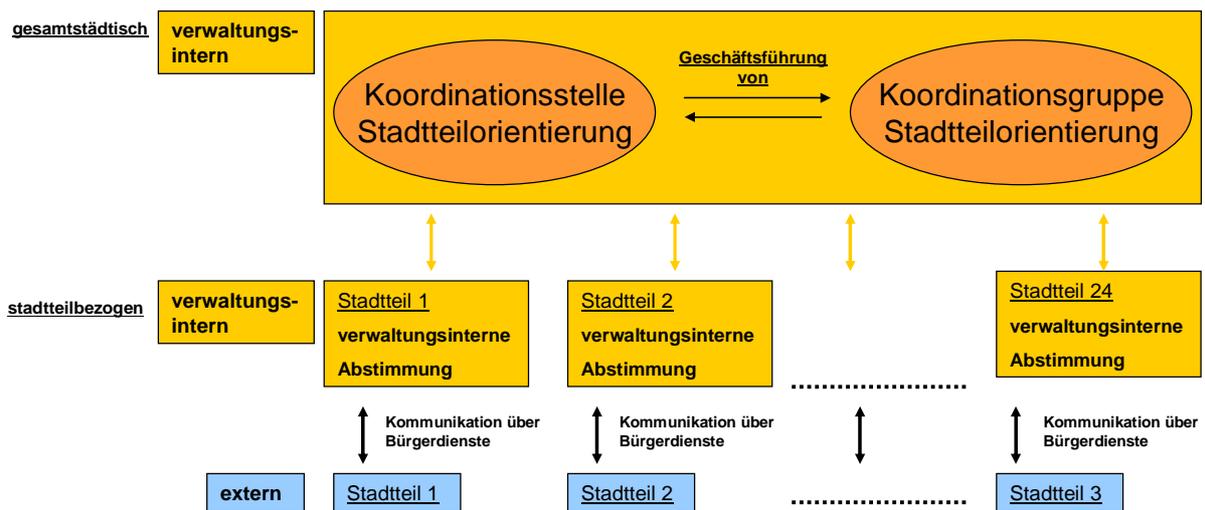


Abb. 1: Organisation einer stadtteilorientierten Verwaltung

Auf der Grundlage des Beschlusses der Vorlage 526/2010 sind somit folgende Maßnahmen zur Erfüllung der jeweiligen Leitsätze umzusetzen:

Tabelle 1: Übersicht der Maßnahmen in Bezug zu den jeweiligen Leitsätzen

	Maßnahme	Leitsätze Stadtteilorientierung braucht...								Status			Zuständigkeit	
		Wissen	Integrierten Gesamtblick	bedarfsgerechtes Verwaltungshandeln	Städt. Selbstverständnis	Information	Kommunikation	räumliche Nähe	Beteiligung	definierte Rollen u. Aufgaben	begonnen	definiert		zu definieren
1	Stadtteilprofile	+	+	+		+					X			KG
2	Sozialraummonitoring	+	+	+		+							X	zu klären
3	Indikatorenset Quartiermanagement	+	+	+		+					X			KG
4	stadtteilspezifische Zielbilder	+	+	+		+						X		KG
5	spezifische Instrumente	+	+	+		+					X			KG
6	Mitarbeiterfortbildung	+		+	+	+	+	+	+				X	11/17
7	Corporate Design Stadtteileinrichtungen				+	+		+	+			X		25
8	Informationen stadtteilbezogen Kommunizieren	+	+			+	+		+			X		15
9	Informationen vor Ort					+	+	+	+				X	33
10	stadtteilspezifische Foren a) Rolle BBR b) Überblick Foren				+	+	+	+	+	+		X	X	Projekt 9 33
11	Anlaufstellen				+	+	+	+	+	+			X	33
12	dezentrale Veranstaltungen	+				+	+	+	+			X		15
13	Präsenz Verwaltungsspitze	+				+	+	+	+			X		15
14	stadtteilspezifische interne Vernetzung	+	+	+	+					+			X	33
15	Koordinationsstelle	+	+	+						+		X		OB
16	Koordinationsgruppe	+	+	+	+					+		X		OB

KG = Koordinationsgruppe, vertreten sind die Bereiche Bildung, Jugend, Kultur, Soziales, Wirtschaft, Stadtentwicklung, Integration, Bürgerdienste

4. Implementierung

4.1 Organisationsverfügung

interne Organisationsregelung

4.2 Implementierung der Einzelmaßnahmen

Die oben beschriebene Koordinationsstelle mit Koordinationsgruppe gewährleisten die ressortübergreifende Begleitung und Steuerung der Stadtteilorientierung der Verwaltung und ihrer Umsetzung. Sie sind für die Implementierung der Stadtteilorientierung der Verwaltung verantwortlich. In diesem Rahmen findet ebenfalls eine verwaltungsinterne und –externe Kommunikation der Grundsätze einer stadtteilorientierten Verwaltung und ihrer Maßnahmen statt. Die Leitsätze müssen Grundlage des Handelns der Gesamterwaltung sein und die Umsetzung der dazugehörigen Maßnahmen, die in der Verantwortung einzelner Dienststellen stehen, auf den Weg gebracht werden.

Die Implementierung der Projektergebnisse zum Mannheimer Quartiermanagement muss auf der Grundlage des Beschlusses der Vorlage 358/2010 im Rahmen der Übergangsphase bis zum 30.06.2011 erfolgen und hat bis zu diesem Zeitpunkt Priorität.

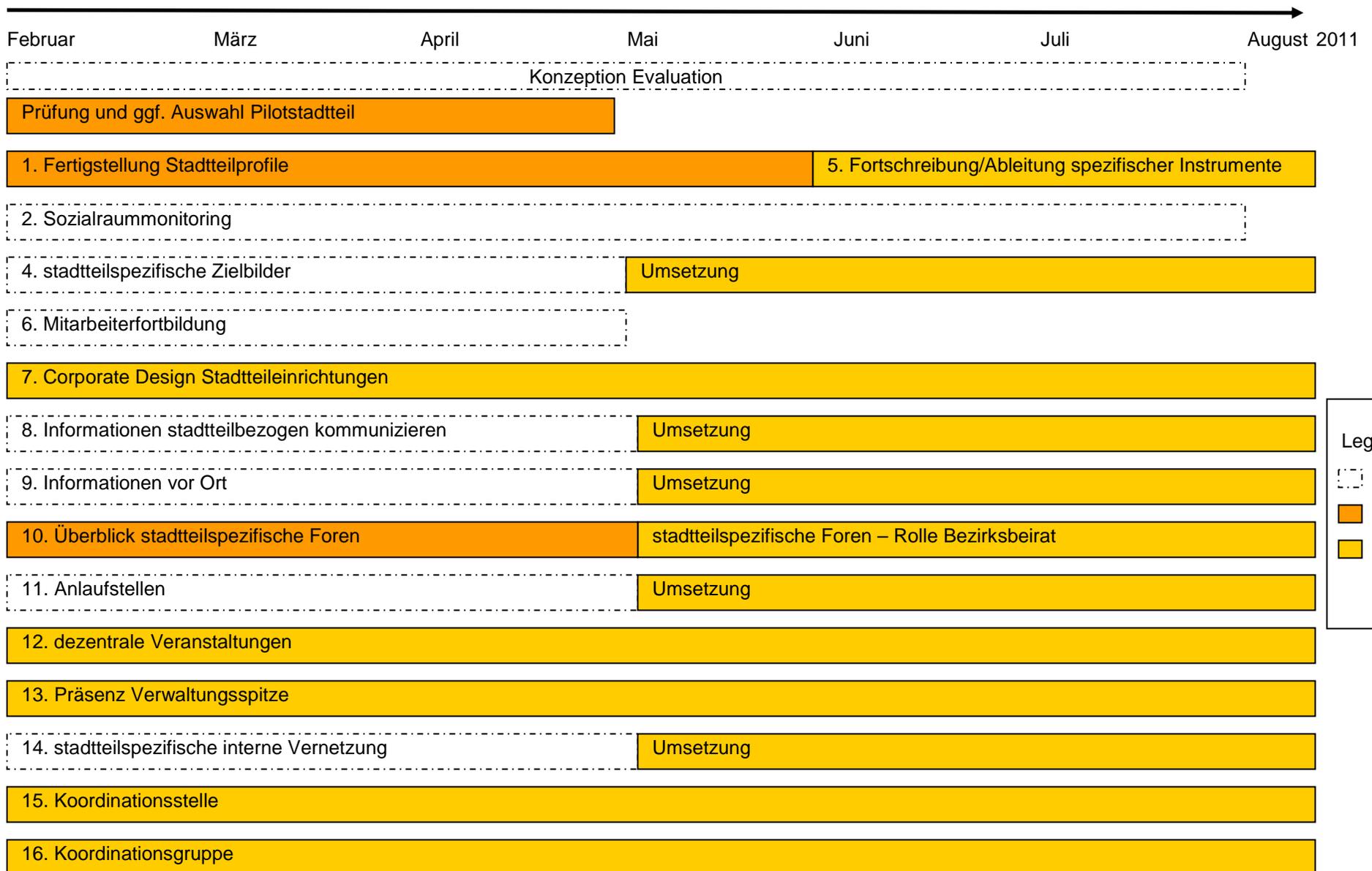
Im Rahmen der Umsetzung der Stadtteilorientierung der Verwaltung hat die Schaffung der hierzu erforderlichen Rahmenbedingungen und Strukturen Priorität. Gleichzeitig gilt es, parallel für die Bürgerschaft sichtbare Maßnahmen umzusetzen. Im Rahmen der Arbeit der Koordinationsgruppe wird bis zum 30.04.2011 die Auswahl eines Pilotstadtteils geprüft und dieser ggf. ausgewählt und eine Testphase definiert.

Eine erste zeitliche Planung und Priorisierung der Maßnahmen wurde bereits vorgenommen. Zu einzelnen Maßnahmen wird die Verwaltung ggf. konkrete Konzepte im Rahmen der Umsetzung der stadtteilorientierten Verwaltung vorlegen. Die Ressourcenkalkulation erfolgt im Rahmen der Maßnahmendefinition. Die „sukzessive Umsetzung“ beinhaltet möglicherweise den Start im auszuwählenden Pilotstadtteil.

Tabelle 2: Übersicht Implementierung der Maßnahmen

	Maßnahme	Status			Zuständigkeit	Benötigte Ressourcen	Zeitschiene
		begonnen	definiert	zu definieren			
1	Stadtteilprofile	X			KG	siehe KG, weitere Ressourcen ggf. zu ermitteln	Fertigstellung bis 31.05.2011, dann kontinuierlich
2	Sozialraummonitoring			X	zu klären	zu ermitteln	zu definieren (inkl. Klärung Zuständigkeit und Ressourcenkalkulation) bis 31.07.2011
3	Indikatorenset Quartiermanagement	X			KG	siehe KG	abgeschlossen, kontinuierlich zu überprüfen
4	stadtteilspezifische Zielbilder		X		KG	siehe KG	Verfahrensvorschlag bis 30.04.2011, sukzessive Umsetzung ab 01.05.2011
5	spezifische Instrumente	X			KG	siehe KG	weitere kontinuierliche Umsetzung ab 01.06.2011
6	Mitarbeiterfortbildung			X	11/17	zu ermitteln	zu definieren bis 30.04.2011
7	Corporate Design Stadtteileinrichtungen		X		25	zu ermitteln	Bestandsaufnahme und sukzessive Umsetzung ab 01.02.2011
8	Informationen stadtteilbezogen kommunizieren		X		15	keine, ggf. zu ermitteln	Maßnahmenprüfung und Umsetzungsvorschlag bis 30.04.2011, sukzessive Umsetzung ab 01.05.2011
9	Informationen vor Ort			X	33	zu ermitteln	zu definieren bis 30.04.2011, sukzessive Umsetzung ab 01.05.2011
10	stadtteilspezifische Foren c) Rolle Bezirksbeirat d) Überblick Foren		X	X	Projekt 9 33	zu ermitteln keine	ab 01.01.2011 Umsetzung bis 30.04.2011, dann kontinuierlich
11	Anlaufstellen			X	33	zu ermitteln	zu definieren bis 30.04.2011, sukzessive Umsetzung ab 01.05.2011
12	dezentrale Veranstaltungen		X		15	keine	Umsetzung ab 01.02.2011
13	Präsenz Verwaltungsspitze		X		15	keine	Umsetzung ab 01.02.2011 (zunächst Bestandsaufnahme)
14	stadtteilspezifische interne Vernetzung			X	33	personelle Ressourcen zu ermitteln	zu definieren bis 30.04.2011, sukzessive Umsetzung ab 01.05.2011
15	Koordinationsstelle		X		OB	Ressourcen für ½ Personalstelle	Umsetzung zum 01.01.2011
16	Koordinationsgruppe		X		OB	Personelle Ressourcen, Umfang zu ermitteln	Umsetzung zum 01.01.2011

Grafik 1: Implementierung der Maßnahmen – zeitliche Übersicht 1. Halbjahr 2011



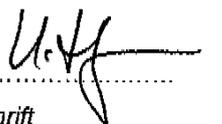
Legende:
 [gestrichelt] Vorbereitung
 [orange] Umsetzung
 [gelb] kontinuierliche Aufgabe

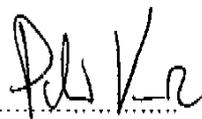
5. Qualitätssicherung

Neben der Umsetzung des Konzeptes gilt es im Rahmen der Steuerung, eine kontinuierliche Qualitätssicherung des Konzeptes und somit Evaluation vorzunehmen, um die gesetzten Standards und konzeptionellen Überlegungen zu überprüfen und sicher zu stellen, dass die entwickelten Maßnahmen zur Verwirklichung der Leitsätze beitragen.

In diesem Zusammenhang ist durch die einzurichtende Koordinationsstelle und –gruppe bis zum 31.07.2011 ein Vorschlag zu entwickeln, in welchen Abständen und auf welche Weise die Umsetzung einer Evaluation unterzogen und damit Organisationslernen ermöglicht wird. In den Evaluationsprozess sind in einem gestuften Verfahren in jedem Fall die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung (Selbstevaluation) und auf geeignete Weise auch externe Kooperationspartner und die Bürgerschaft (Fremdevaluation) einzubeziehen. Es soll damit sichergestellt werden, dass die Neuausrichtung der Stadtteilorientierung in den Stadtteilen ankommt und dort auch wahrgenommen wird.

8.02.11 
Datum, Unterschrift (Projektleitung)

09.02.11 
Datum, Unterschrift
(Fachgruppe Verwaltungsarchitektur)

10.02.2011 
Datum, Unterschrift (Federführung)

6. Anlagen

Anlage 1: Projektpräsentation



G:\Projekte\
Masterplan-Projekte\

Anlage 2: Projektergebnisse Quartiermanagement: B-Vorlagen 637/2009 und 358/2010



G:\Projekte\
Masterplan-Projekte\



G:\Projekte\
Masterplan-Projekte\



G:\Projekte\
Masterplan-Projekte\