

Allianz für Aachen

Gruppe im Rat der Stadt Aachen

Allianz für Aachen – Johannes Paul II Str. 1 – 52062 Aachen

Herrn Oberbürgermeister
Marcel Philipp

-Rathaus-

52058 Aachen

Eingang bei FB 01

02. Jan. 2017

Nr. 237/17

Markus Mohr u. Wolfgang Palm

Allianz für Aachen (AfA)
Verwaltungsgebäude Katschhof
Johannes-Paul-II-Str. 1
52062 Aachen

29. Dezember 2016

Mehr Bürgernähe bei der Gestaltung städtischer Formulare

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

die Allianz für Aachen beantragt, im Rat der Stadt Aachen folgenden Beschluss zu fassen:

Die Verwaltung wird beauftragt, die städtischen Formulare im Hinblick auf Übersichtlichkeit und Benutzerfreundlichkeit zu überprüfen und zu verbessern.

Begründung:

Die Stadt Aachen ist eine bürgerfreundliche Stadt. Übersichtliche Formulare und Anschreiben sollen den Bürgern den Kontakt zur Verwaltung möglichst angenehm und unkompliziert machen.

Bei der Gestaltung städtischer Formulare und Anschreiben sind bei der optischen Darstellung von Textblöcken und Ziffernreihen ergonomisch sinnvolle Anordnungskriterien zu beachten.

Allianz für Aachen

Gruppe im Rat der Stadt Aachen

Eine für Bürger erleichterte Handhabbarkeit der Kommunikationsmittel mit der Verwaltung stärkt fließende Interaktionen und Vertrauen.

Eine unpräzise und unübersichtliche Darstellung erschwert hingegen Zugänglichkeit und ist ineffizient und fehleranfällig. Ein anschauliches Beispiel einer problematischen Darstellungsform ist bei städtischen Zahlungsaufforderungen deutlich.

Bei Zahlungsaufforderungen durch die Stadt Aachen, wird die IBAN-Nummer häufig ohne Leerzeichen abgedruckt. Die in Deutschland verwendete IBAN-Nummer umfasst 22 Stellen. Eine fehlende Unterteilung in einzelne Zahlenblöcke führt beim Onlinebanking für die Aachener Bürger zu unnötigem Aufwand bei der Übertragung der IBAN-Nummer. Das bekannte Stadtkassenkonto 26 bei der Sparkasse Aachen wird zum Beispiel ohne Gliederung wie folgt dargestellt:

DE31390500000000000026

Durch eine Gliederung in Viererblöcke wird die IBAN-Nummer besser lesbar. Demgemäß würde das oben dargestellte Stadtkassenkonto wie folgt dargestellt:

DE31 3905 0000 0000 0000 26

Eine übersichtlichere Gliederung führt zu weniger Komplikationen und Stress. Ein positiver Effekt könnte u.a. auch der zügigere Geldeingang bei der Stadt sein, wenn sich der Überweisungsvorgang leichter handhaben lässt. Auch für ältere Personen mit nachlassender Sehkraft ist die Entzifferung von Zahlencodes, oder enggeführter Textblöcke in benutzerfreundlicherer Ausgestaltung deutlich zuträglicher. Die Stadtverwaltung muss dies in der Gestaltung ihrer Kommunikationsmittel berücksichtigen.

Die Allianz für Aachen ist der Ansicht, dass im Rahmen einer bürgernahen Verwaltung, die Ausgestaltung von Formularen und Anschreiben möglichst einfach und übersichtlich gestaltet sein sollten. Das oben genannte Beispiel dient der Veranschaulichung von möglichen Missständen, die sich unbemerkt über längere Zeit einschleichen. Es ist daher angebracht die städtischen Formulare regelmäßig einer Prüfung und Verbesserung zu unterziehen.

Allianz für Aachen

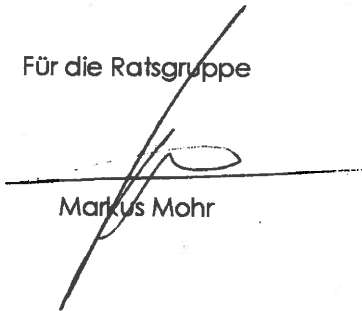
Gruppe im Rat der Stadt Aachen

Mit freundlichen Grüßen

Markus Mohr

Wolfgang Palm

Für die Ratsgruppe

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right. The signature is positioned above the printed name 'Markus Mohr'.

Markus Mohr