

Dahin,

wo die Menschen sind.

Impressionen der Veranstaltungsreihe
am Kassel Service Point in der GALERIA



Kassel documenta Stadt



Foto: Stadt Kassel

Einleitung

Ab in die Mitte: Dahin, wo die Menschen sind

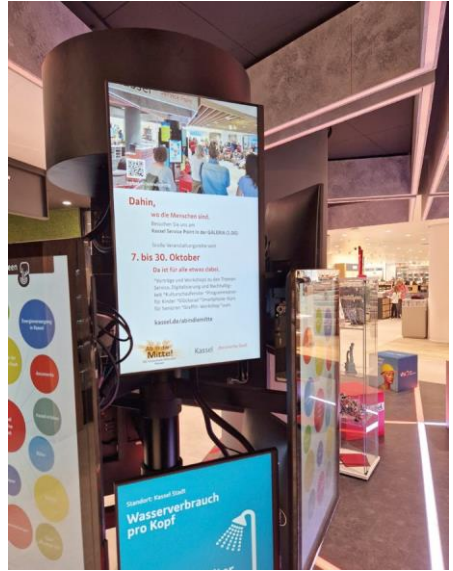
42 Veranstaltungen in 24 Tagen: Auch dank der „Ab in die Mitte“-Förderung des Landes Hessen hat die Stadt Kassel mit mehr als 30 Partnerinnen und Partnern im Oktober eine abwechslungsreiche Veranstaltungsreihe am Kassel Service Point (KSP) in der GALERIA veranstaltet. Unter dem Motto „Dahin, wo die Menschen sind“ gab es unter den Überschriften Service, Digitalisierung und Nachhaltigkeit drei Themenwochen, bei denen die Kasselerinnen und Kasseler kostenlos an Vorträgen, Infoveranstaltungen und Workshops teilnehmen konnten. Programmieren für Kinder, Handy bedienen leicht gemacht für Senioren, Energieberatung, Kulturvorträge oder ein Nachhaltigkeits-Nachmittag mit Fair Trade-Produkten – für alle war in der abwechslungsreichen Reihe etwas dabei. Gleichzeitig konnten die Besucherinnen und Besucher den Kassel Service Point mit all seinen Möglichkeiten kennenlernen und zum Beispiel die städtischen Online-Services dort ausprobieren.

Arbeitsgruppe bereitet Konzept vor

Coronabedingt fand die Vorbereitung der „Ab in die Mitte“-Reihe weitgehend online statt: Doch das tat dem Tatendrang der mehr als 30 Partnerinnen und Partner in der Arbeitsgruppe aus Stadtverwaltung, Stadtkonzern und privaten Initiativen und Vereinen keinen Abbruch. Im Gegenteil: Schon nach dem ersten Meeting stand das Grundkonzept mit den Überschriften. Die Feinjustierung folgte in Anschließtreffen und bilateral per Mail und Telefon. Schnell waren sich alle einig: Die Ziele aus dem Förderantrag können dank der gemeinsamen Anstrengung erreicht werden.

Vielfältige Werbemaßnahmen weisen auf Reihe hin

Eine umfassende Werbekampagne wies auf verschiedenen Kanälen auf die Reihe hin: Zeitungsanzeigen, digitale Werbeträger in der Innenstadt, Litfaßsäulenwerbung, Flyer, die über die Einkaufstaschen an die GALERIA-Kunden verteilt wurden, Social Media-Beiträge, Presseberichte, Radiospots und Hinweise über die Netzwerke der Beteiligten sorgten für eine hohe Aufmerksamkeit.



Anbieter und Nutzer profitieren gleichermaßen

Im Aktionszeitraum wurde der KSP besonders belebt und neuen Partnerinnen und Partnern im Sinne eines multifunktionalen Treffpunkts zur Nutzung zur Verfügung gestellt. So profitierten alle: Die Bürgerinnen und Bürger lernten den neuen Ort mitten in der Innenstadt mit seiner Dienstleistungsbreite und -tiefe kennen, die Akteure konnten die neue Aktionsfläche für sich ausprobieren und Erfahrungen in der Zielgruppenansprache und Ausgestaltung von Angeboten sammeln. Die Kommunikation zwischen der Verwaltung/dem Stadtkonzern und den Bürgerinnen und Bürgern funktionierte niedrigschwellig und ohne Barrieren: So nutzten viele Kasselerinnen und Kasseler die Möglichkeit, sich über das Einwohner-Energie-Geld der Stadt zu informieren und den Antrag vor Ort auszufüllen. Insgesamt kamen während des Veranstaltungszeitraums mehr als 7.000 Menschen gezielt an den Kassel Service Point. Der Netzwerkgedanke wurde aktiv gelebt. Wichtige Erkenntnisse: Gezielte Einladungen funktionieren besser als die Ansprache von Laufkundschaft, redaktionelle Berichterstattung im Vorfeld sorgt für deutlich mehr Zulauf, relevante Themen sorgen für großen Zuspruch und es braucht Zeit, neue Orte und Leistungsprofile nachhaltig zu etablieren und schärfen.

Broschüre zeigt unterschiedliche Blickwinkel auf ein ungewöhnliches Projekt

Die vorliegende Broschüre soll über einen reinen Sachbericht hinaus unterschiedliche Aspekte und Blickwinkel auf den Kassel Service Point und die „Ab in die Mitte“-Veranstaltungsreihe geben. Neben den Eindrücken von Mitarbeitern und Partnern gibt es zu jedem der drei Schwerpunktthemen Artikel und Interviews.

Kauf+Warenhaus

Attraktivität der Innenstädte hochhalten: Kassel und GALERIA gehen mit dem ServicePoint neue Wege

Das Kauf- und Warenhaus markiert im Stadtbild sichtbar den Aufbruch in die Moderne. In Europas Städten entstehen ab der Mitte des 19. Jahrhunderts prachtvolle Bahnhofsbauewerke, Einkaufsboulevards und neue Wohngebiete für eine Bevölkerung, die sich in der Zahl vervielfacht.

In den Kauf- und Warenhäusern wird die neue Zeit erlebbar. Und im Einzelhandel nebenan die Furcht der kleinen Kaufleute vor den großen Giganten. Doch die großen Häuser setzen sich durch. Sie begleiten das ganze Auf und Ab der Weltgeschichte und der Konjunkturen, erleben, durchleben und überleben Krisen, Zerstörung und den Wiederaufbau. Unternehmer wie Neckermann nehmen mit ihren Katalogen und dem Versandhandel schon die Idee des Onlinehandels vorweg: Das Großstadtangebot des Warenhauses trägt der Katalog mit der Post hinaus ins ganze Land. Er ist ein Schaufenster des Wirtschaftswunders zum Blättern. Doch die Zeiten wandeln sich.

Branchen - wie die einst stolze deutsche Unterhaltungs- und Fotoindustrie - gehen nieder, und große Kaufhausnamen, die für Generationen von Deutschen ein Synonym für den Einkauf auf Großstadtniveau waren, gehen unter. Mehr und mehr lernten - zunächst die jüngeren - Menschen, ohne den Einkauf in der Innenstadt zu leben. Mit dem Smartphone sind heute alle Waren von nahezu jedem Ort der Welt aus zu bestellen und an fast jeden Ort zu liefern, und neue Bezahlssysteme stellen die traditionellen Bankdienstleistungen in Frage.

Banalisierung der Zentren droht

„Der Einzelhandel“, sagt Dr. Christoph Haller, „war über Jahre der Treiber der Innenstadtentwicklung, aber das ist nicht mehr so.“ Der Leiter der Geschäftsstelle des Zweckverbands Raum Kassel (ZRK), der in anderer Funktion über viele Jahre bundesweit investive Städtebauförderprogramme begleitet und evaluiert hat, verweist auf den Wandel der Innenstädte, auf den Rückzug der Kaufhäuser und der inhabergeführten Geschäfte. Stattdessen breiten sich Ketten aus und die Zahl der Leerstände nimmt zu. Haller spricht von einer „Banalisierung“ der Zentren: „Es wird beliebig, überall sieht es gleich aus, aber für individuelle Angebote fehlt die Ertragsperspektive. Und dann kam Corona und wirkte wie ein Brandbeschleuniger.“ Sogar die Tauben verließen die Innenstädte und zogen an den

Stadtrand, wo sich nun die Menschen aufhielten, und von deren herabfallenden Brotsamen sich die Vögel ernähren.

GALERIA Kassel wird Modellkaufhaus für mittelgroße Städte

Diese Veränderung ist in allen Städten zu spüren, - auch in Kassel. Doch die Stadt hatte mehr als Glück im Unglück der Pandemie. „Der Kaufhof“, der 1911 zum 1000. Jubiläum der ersten Stadterwähnung als „Kaufhaus Tietz“ nach Kassel kam, ist nicht nur geblieben, sondern er hat auch investiert. Als andernorts die Filialen auf der Kippe standen und geschlossen wurden, hat der Eigentümer des Kaufhauses den Standort Kassel nach dem neuen GALERIA-Konzept zum Modellkaufhaus für mittelgroße Städte als „regionaler Magnet“ umgebaut. Die GALERIA in Kleve ist das Modell für das „lokale Forum“ und jene in Frankfurt für die „Weltstadtiliale“.

Der Kaufhof sieht als GALERIA aufgeräumter und lichter aus. Die Kundinnen und Kunden haben mehr Übersicht und Freiraum. Sie können mehr erleben, wie zum Beispiel regionale Produkte und Kräuter im Erdgeschoss kaufen neben dem Café, das vom obersten Stockwerk in ein Schaufenster an der hochfrequentierten Oberen Königsstraße gezogen ist. Neu in der GALERIA sind im ersten Stockwerk die Anlaufpunkte für den täglichen Bedarf, wie der Schlüsseldienst, ein Änderungsschneider, eine Reinigung, ein Reisebüro, ein Versicherungsbüro, der Zeitschriftenkiosk, eine Poststation und der Kassel Service Point. Hier finden die Bürgerinnen und Bürger von 9.30 bis 20 Uhr Ansprechpartner aus den städtischen Unternehmen, die Fragen beantworten, Rat geben und dabei helfen, alle Dienstleistungen, die die Stadt im Internet anbietet, selbst oder mit Hilfe der Ansprechpartner an den Kundenterminals wahrzunehmen. Die Mitarbeiter sortieren für die Bürgerinnen und Bürger, die hier als Kundinnen und Kunden empfangen werden, die Fragen, helfen ihnen, einen Überblick und Durchblick in der Behördenstruktur zu vermitteln und erweisen sich als Lotsen durch den Verwaltungsapparat. An ruhigen Tagen kommen 60 bis 80 Kundenzum Service Point, im documenta-Sommer waren es 200 am Tag und im Herbst 2022 sind es 500 am Tag. Der Antrag auf das Energiegeld lockt die Leute an den Point.

Mit dem Service Point dahin gehen, wo die Menschen sind

Im Herbst 2021 wurde der Service Point eröffnet. „Wir gehen dorthin, wo die Menschen schon sind, machen aus vielen Wegen einen einzigen und bieten innerhalb breiter Öffnungszeiten Möglichkeiten, schnell und einfach an Informationen zu gelangen oder die Dinge gleich vor Ort zu regeln“, sagte Oberbürgermeister Christan Geselle damals. Es sei nachrangig, welches städtische Amt oder Unter nehmen der Anbieter einer bestimmten Leistung sei, „vielmehr stehen die Themen wie Energie, Mobilität, Wohnen, Veranstaltungen, Tourismus und vieles mehr im Vordergrund“. Selbstverständlich war die Freude des Oberbürgermeisters groß, dass GALERIA Karstadt Kaufhof Kassel als Pilot-Filiale in der Kategorie „regionaler Magnet“ ausgewählt hatte. Es sei ein klares Bekenntnis zur Einkaufsstadt Kassel, urteilte Geselle: „Denn der Kaufhof ist seit Jahrzehnten eine wichtige Säule unserer Innenstadt, deren Attraktivität und Anziehungskraft es zu erhalten und zu stärken gilt. Daher stand unsere Unterstützung bei der Realisierung der strategischen Neuausrichtung des Warenhauskonzerns außer Frage.“

Ein Jahr danach hat sich die Stadt Kassel erfolgreich um Landesmittel aus dem „Ab in die Mitte“- Programm beworben und mit mehr als 30 Partnerneine Veranstaltungsreihe mit mehr als 40 Angeboten am Service Point zusammengestellt. Unter den Überschriften Digital, Service und Nachhaltigkeit können sich Besucherinnen und Besucher kostenlos informieren oder an Workshops teilnehmen. „Wir haben unser Ziel erreicht, den KSP mit seinen Angeboten durch diese Reihe bekannter zu machen“, blickt Carina Wagener, die das Projekt im Rathaus begleitet, auf die gut drei Veranstaltungswochen zurück.

Der Oberbürgermeister, sagt Carina Wagner, sei der „Motor und Treiber“ des Service Points gewesen. Christian Geselle habe darum gekämpft, dass der Kaufhof sich zu Kassel bekennt und mit der Einrichtung des Service Points für eine Idee geworben, die beiden Seiten etwas bringt: Der Stadt einen barrierefreien Zugang für die Bürgerinnen und Bürger und zugleich Hilfe zur Teilhabe an der digitalen Welt. Für die GALERIA wiederum sei der Service Point ein Anziehungspunkt für Kundinnen und Kunden, die sich nicht nur ihren Reisepass aus der „Dok-Box“ holen, sondern gleich noch zum Einkauf im Haus bleiben.



Entwicklungsfläche für alle: Gemeinsam lernen, wie es am besten geht

Anfangs, berichtet Carina Wagener, habe die Stadt nur eine Kabine im Zugang von der Straße „Neue Fahrt“ in die GALERIA beziehen sollen. Aber dann haben die Beteiligten größer gedacht, und mit 150 Quadratmetern, einer Veranstaltungsfäche, Sofas und dem Kundenschalter sei der Servicepunkt nun ein unübersehbarer und behaglicher Anlaufpunkt in der GALERIA geworden. „Es war und ist ein Experiment sowie eine Entwicklungsfläche für alle. Wir wollen hier gemeinsam lernen“, sagt Carina Wagener.

Multifunktionaler Ort als richtiger Ansatz

Aus Sicht Hallers, der die Innenstädte wohl aller deutschen Großstädte kennt, ist der Ansatzpunkt, den Galeria Kaufhof Karstadt in Kassel gewählt hat, genau der richtige. Eine hohe Funktionsvielfalt erhöhe die Attraktivität einer Innenstadt. „Galeria hat gegenüber dem früheren Kaufhof an Funktionen gewonnen. Aus einem monofunktionalen, überdimensionierten Kaufhaus ist ein multifunktionaler Ort geworden mit Handwerk, Post, Lokalzeitung, Service Point sowie der Möglichkeit für Lesungen und Kultur“, sagt der Stadt- und Regionalplaner.

Alle Städte seien gefordert, die Menschen in die Innenstädte zu holen, wenn sie diese erhalten wollten. Die Menschen erwarteten von der Innenstadt Vielfalt, Orte zum Wohlfühlen und eine angemessene innerstädtische Dichte, die erlebbar und begehbar wird. Eine Stadt könne nur funktionieren, wenn sie ein Alleinstellungsmerkmal habe und darum herum eine möglichst große Vielfalt an Angeboten, damit sie für Menschen aller Altersgruppen und jeglichen

Bildungsniveaus attraktiv sei. Kultur, Sport, Gastronomie, Einzelhandel und vor allem Wohnen in der Stadt könnten Magnete sein, um Menschen anzuziehen.

Service Point

Jeden Tag am Kassel Service Point im Einsatz: Erhan Özkan möchte Lotse sein und den Menschen mit seiner Arbeit helfen

Erhan Özkan hat schon viele Jobs gemacht. Er hat Pizza ausgeliefert, in der Produktion gearbeitet und Gebäude gereinigt. Dann hatte sein Vater einen Arbeitsunfall. Der Lagerist stürzte von der Leiter und wurde zum Invaliden. Der Sohn erkannte, dass die Familie nicht hinreichend abgesichert war. So schnell kann die Existenz ruiniert sein. Weil er andere vor einem solchen Schicksal bewahren wollte, wählte er den Beruf des Kaufmanns für Versicherungen und Finanzen, doch einmal im Beruf angelangt, merkte er, dass viele der verkauften Verträge zwar für die Versicherung, nicht aber immer für den Kunden gut waren. Erhan Özkan suchte nach einer neuen Tätigkeit, - einer, mit der er anderen helfen kann. Er möchte Beistand leisten und Lotse sein. Bei Kassel Marketing fand er diese Chance. Als Mitarbeiter am Service Point seiner Heimatstadt hört er täglich viele Male die Frage: „Können Sie mir helfen?“. Oder er stellt die Frage von sich aus: „Kann ich Ihnen helfen?“. Ihm selbst hilft seine Erfahrung aus den vielen Jobs, die er hatte: „Ich weiß, wer vor mir steht. Ich kann die Leute verstehen, auch wenn ihnen die Worte fehlen.“ Wenn zum Beispiel ein Kunde sagt: „Ich will das GWG-Formular.“ Dann fragt Erhan Özkan zurück: „Suchen Sie eine Wohnung?“ In der Vorbereitung darauf, ein guter Lotse zu sein, hat er sich in alle Themen eingearbeitet, auf die er angesprochen werden könnte. Also kann er dem Kunden, der lediglich nach dem Formular der Gemeinnützigen Wohnungsbaugesellschaft der Stadt gefragt hat, im folgenden Gespräch eine ganze Reihe wertvoller Hinweise zum Thema Wohnungssuche geben.

Auskunfts-fähig zu Anliegen zum gesamten Stadtkonzern

Erhan Özkan hört sich die Sorgen und Nöte der Menschen an: „Je mehr die Leute von sich verraten, desto besser kann ich ihnen helfen.“ Die Hilfe beginnt mit dem Sortieren des Problems, das die Leute haben. Wer ein Ticket für eine Ausstellung kaufen möchte, ist schnell bedient. Wenn aber ein Paar, das aus dem Irak geflohen ist, in Deutschland heiraten möchte und noch Fragen des

Aufenthaltsrechts offen sind, wenn zunächst noch Deutschkurse zu besuchen und Prüfungen abzulegen sind, bevor die beiden deutsche Staatsbürger werden können, dann ist die Lage komplizierter. „Ich versuche mit den Menschen zu klaren Ergebnissen zu kommen. Auch wenn ich nicht immer mit der Lösung dienen kann, die die Menschen erhofft haben, habe ich doch Klarheit geschaffen, und die Leute gehen mit einem Lächeln“, berichtet Erhan Özkan von seinem Alltag, der für ihn voller Erfolge ist.

An ruhigen Tagen kommen 60 bis 80 Kundinnen und Kunden an den Tresen, diesen Sommer über waren es meist 150 bis 200 am Tag und im Oktober sind es 500, denn die Veranstaltungsreihe „Ab in die Mitte“ und insbesondere das Bürgerenergiegeld locken die Menschen an den Counter. Erhan Özkan gibt Hilfe zur Selbsthilfe, damit es den Ratsuchenden gelingt, den Antrag an einem der Computerterminals am Service Point möglichst selbstständig auszufüllen.

Traumjob am Service Point

Und manchmal hilft er auch etwas mehr als es sein Auftrag ist. Dabei sei er nicht auf ein Thema spezialisiert, sondern habe einfach den Menschen vor Augen und versuche mit ihm, „über den Tellerrand zu blicken“, sagt Erhan Özkan: „Ich kann wirklich kreativ werden. Ich habe Glück, dass ich mit meiner Arbeit etwas bewirken kann. Ich kann Menschen wirklich helfen. Ich ermögliche meinen Mitmenschen, sich besser orientieren zu können.“

Traumjob am Service Point gefunden: Iris Maier geht gern ins Gespräch mit den Kunden

Für Iris Maier ist es ein Traumjob. Sie ist Sachbearbeiterin bei den Städtischen Werken und am Service Point vom ersten Tag an dabei: „Ich fühle mich absolut wohl hier, und ich bin froh, dass ich die Chance bekommen habe, am Kassel Service Point zu arbeiten. Ich habe mich sehr darauf gefreut, bei den Menschen zu sein. Das ist genau mein Ding.“ Seit Iris Maier 20 Jahre alt ist, hat sie im Beruf Kontakt mit den Kunden. Zunächst erlernte sie den Beruf der Gärtnerin und Floristin, war dann in einer großen Buchhandlung verantwortlich für den Wareneingang, aber auch „auf der Fläche“ im Gespräch mit den Kunden. Darum weiß sie: „Die Kunden sind so, wie man ihnen begegnet.“ Bei den Städtischen Werken beantwortete Iris Maier zunächst Anfragen am Telefon, beriet die Anrufer über Tarifangebote und

unterstütze sie beim Ausfüllen von Formularen. Sie arbeitete häufig im Homeoffice. Dann eröffnete die Stadt den Service Point und besetzte ihn mit Mitarbeitern aus den eigenen Unternehmen. Iris Maier von den Städtischen Werken war dabei. Die Inhalte der Arbeit sind formal ähnlich wie am Telefon, aber doch ganz anders. Iris Maier klärt weiterhin über Tarifangebote auf, nimmt Zählerstände entgegen und beantwortet Fragen zu gesperrten Zählern. In ihrem Poloshirt ist sie aber nicht als Mitarbeiterin der Städtischen Werke zu erkennen, sondern als Mitarbeiterin der Stadt Kassel am Service Point. Die Menschen wenden sich also auch mit all den anderen Fragen nach Ausweisdokumenten, Heiratsterminen und dem Ausländerrecht an sie, und Iris Maier weiß zu helfen. Schnell haben sich die Kolleginnen und Kollegen von Kassel Marketing und Städtischen Werken am Service Point als ein Team zusammengefunden. Besser als im Rathaus oder am Telefon findet Iris Maier die Arbeit am Service Point, weil es unbürokratischer zugeht und keine „große Rathauptreppe Autorität ausstrahlt. Der freundliche Service Point, auf den man zuläuft, und wir als Team nehmen den Kunden die Angst uns anzusprechen“.

Bunt gemischtes Publikum und zufriedene Stammkunden

Und wenn eine Kundin oder ein Kunde, dem das Team zuvor geholfen hatte, am Service Point wiedereinander vorbeikommt, dann ruft Iris Maier ihr oder ihm im Vorbeigehen eine Frage zu: Hat es geklappt mit dem Freischalten des Personalausweises? War der Termin im Rathaus gut? Iris Maier berichtet davon, dass sie schon regelrechte Stammkunden habe, die unter ihren Freunden, Bekannten und Verwandten per Mundpropaganda für den Service Point werben. Am Service Point bei Iris Maier kommen alle vorbei: „Menschen aus den unterschiedlichen Kulturen, aus allen Altersklassen und jeder sozialen Stellung.“ Und viele von ihnen geben ein positives Feedback, loben die Hilfsbereitschaft des Teams, die unkomplizierte Art und Weise, wie geholfen wird, und manche sagen auch: „Das war ja gar nicht so schlimm“, – wie ein Patient, bei dem der Zahnarzt gar nicht gebohrt hat. „Der Service Point ist ein weiterer Baustein im Puzzle der kundenorientierten Kommune. Aus meiner Sicht könnten wir unsere Fläche am Service Point noch viel häufiger nutzen, zum Beispiel für den Verkauf regionaler Produkte, für lokale Initiativen und Sportvereine als der ideale Ort, um Akquise zu betreiben, indem wir auf die Menschen zugehen.“

Recruiting am Kassel Service Point: IHK Kassel-Marburg wirbt um junge Talente für die Ausbildung



Enrico Gaede ist über den Kassel Service Point „positiv überrascht“. „Was ich hier alles finde“, schaut sich der Teamleiter Bildungsberatung der IHK Kassel-Marburg auf der Fläche zwischen „Dok- Box“ zur Ausgabe offizieller Dokumente, und der Paketausgabe des Online-Shops um. Doch nicht der Einkauf oder ein Behördengang hat ihn an diesem Samstag hierhergeführt, sondern die Suche nach potentiellen Talenten. Er will junge Menschen für die duale Ausbildung im Allgemeinen und für IT-Berufe im Besonderen begeistern. Das sei nicht schwierig, sondern spannend, umschreibt er seine Aufgabe. Denn im demographischen Wandel und im Trend zur Akademisierung komme die Berufsorientierung, die zur klassischen Ausbildung führe, zu kurz. Obwohl doch eine betriebliche Ausbildung viele Vorteile miteinander verknüpfe: Sie verbinde Theorie und Praxis, Schule und Betrieb, das Lernen im richtigen Leben unter Menschen verschiedenen Alters. Obendrein gibt es noch Geld, „und für den erfolgreichen Start ins Berufsleben ist nicht immer der Schulabschluss entscheidend“, versichert der Berater. Mittlerweile gebe es mehr als 300 Ausbildungsberufe, darunter allein sieben in der IT. Ausgerechnet am Samstagvormittag strömen die jungen Leute, die Enrico Gaede sucht, allerdings nicht zum Service Point. Nun gut, irgendwann müssen auch potentielle Talente einmal ausschlafen. Aber dafür hat der Teamleiter der IHK mehr Zeit, sich am Service Point umzusehen: „Wenn ich Dinge zu erledigen habe, komme

ich künftig hierher. Das Rathaus ist doch, schon von der Architektur her, ein großes, etwas unpersönliches Haus. Hier liegt auf kurzen Wegen alles beisammen, und die Atmosphäre ist wohlig. Auch wir als IHK könnten den Service Point mal als Veranstaltungsort nutzen.“

*Das war los
in der
Themenwoche*



Digitalisierung:

- ▶ IT-Sicherheit in Alltag und Beruf – machen Sie den Hackern das Leben schwer
- ▶ Einwohner-Energie-Geld – So kommen Sie an Ihr Geld
- ▶ Programmieren für Kinder
- ▶ Was Ihr schon immer über IT-Ausbildungsberufe wissen wolltet
- ▶ Smartphone Basiskurs der HNA-Akademie – lernen Sie die Bedienung Ihres Android – Smartphones
- ▶ Kassel geht digital – kommen Sie mit?
- ▶ Gefahren im Internet sicher begegnen
- ▶ Bau und Programmierung einer Umweltmessstation mit der senseBox:edu
- ▶ Tablet Basiskurs der HNA-Akademie – lernen Sie den Umgang mit Ihrem iPad und Android-Tablet
- ▶ Kulturschaufenster – Diego Jascalevich: Musik und Lieder aus Südamerika für Charango und Gesang



Digitalisierung



Barrieren senken und Zugänge erleichtern: Smart City-Projekt und Service Point verfolgen das gleiche Ziel

Dr. Carsten Mauritz findet den Kassel Service Point gut, denn statt dem Konzept einer „Komm-Struktur“, folge der Service Point dem Konzept einer „Geh-Struktur“, sagt der Leiter des Smart City-Projekts, mit dem Kassel eine von 73 Modellkommunen unter den 11.000 Städten und Gemeinden ist, die es in ganz Deutschland gibt. Anstatt über eine lange, steile Treppe in ein großes, die Straße und die

Menschen dominierendes Gebäude aus der Kaiserzeit zur Stadtverwaltung kommen zu müssen, liege der Service Point ebenerdig und barrierefrei auf dem Weg der Menschen, den sie beim Einkauf in der Stadt ohnehin gehen würden, beschreibt Carsten Mauritz, was er mit „Komm- und Geh-Struktur“ meint: „Und genau das versuchen wir auch mit der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Kassel bis hinein in die Stadtteile.“

Die Digitalisierung soll Barrieren senken und Zugänge erleichtern. Ebenso wie im Service Point, wo Mitarbeiter der städtischen Gesellschaften wie Kassel Marketing und der Städtischen Werke den Kunden an den Online-Terminals bei der Eingabe der Daten helfen, soll die Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger den Zugang zur Verwaltung erleichtern. Das wiederum erfordere, so wie hier am Service Point, eine andere Art der Zusammenarbeit mit- und untereinander in der Stadtverwaltung und den städtischen Unternehmen, sagt Carsten Mauritz.

Die smarte Stadt ist die, die digital und sozial zusammendenkt

Den Smart City-Prozess, der in Kassel noch am Anfang steht und in den kommenden Jahren beispielgebende Modelle für ganz Deutschland hervorbringen wird, beschreibt Carsten Mauritz als strategische Chance. „Die smarte Stadt ist die, die digital und sozial zusammendenkt. Die Digitalisierung soll keinen ausschließen, sondern sie soll die Teilhabe möglichst aller erleichtern und ermöglichen. Wir wollen erst nach dem Bedarf der Menschen fragen und dann die technische Lösung suchen. Wir wollen niemanden abhängen, sondern auf dem Weg der Digitalisierung an alle Bevölkerungsgruppen in allen Stadtteilen denken“, beschreibt der Ökonom das Ziel, an dem sein Team und er arbeiten.

Im Bürgerrat diskutieren die Menschen mit, wie sie sich die Stadt von morgen vorstellen

Das Smart City-Büro fragt heute schon die Bürger, wie sie sich die digitalen Prozesse und Projekte wünschen. Noch im Herbst 2022 legt der „Bürgerrat“, dessen Zusammensetzung für die Einwohnerschaft der Stadt repräsentativ ist, seine Empfehlungen vor.

Am Service Point wiederum vermitteln die Kommune, regionale Unternehmen, Initiativen und Institutionen während der „Dahin, wo die Menschen sind“-Wochen die Kompetenz, mit den digitalen Instrumenten umzugehen. Die Lokalzeitung erklärt zum Beispiel Senioren den Umgang mit dem Smartphone, das Future Space, eine Bildungseinrichtung für Schülerinnen und Schüler, führt Kinder in die Welt des Programmierens ein, und die Industrie- und Handelskammer erläutert die Fülle an IT-Berufen im weiten Spektrum der dualen Ausbildung in der heimischen Wirtschaft.

Besseres Leben dank der Digitalisierung

Unterdessen entwickelt das Smart City-Büro gemeinsam mit Bürgerinnen und Bürgern, Fachleuten und Wissenschaftlern neue Konzepte für mehr Teilhabe und ein besseres Leben dank Digitalisierung. Carsten Mauritz berichtet zum Beispiel von der interaktiven Gestensteuerungs-App, die Menschen mit Hilfebedarf unterstützen soll. Darin finden die Bürgerinnen und Bürger ein digitales Wegeleitsystem, das mehr Orientierung in der Stadt gibt, etwa durch das Anzeigen barrierefreier, rollstuhlgerechter Einrichtungen und den

günstigsten Weg dorthin. Die Stadtreiniger statten in einem weiteren Digital-Projekt die Unterflurbehälter, die an zahlreichen Stellen in Kassel das Altglas und das Altpapier schlucken, um es bis zur Leerung unterirdisch zu lagern, mit Füllstand-Sensoren aus, damit die Behälter möglichst rechtzeitig geleert werden, bevor sie überquellen. Im kommenden Jahr soll schließlich das „Smart-Age-Mobil“ durch Kassel fahren, und die Informationen über intelligente Assistenzsysteme für Menschen möglichst aller Altersgruppen in die Stadtteile tragen.

„Uns geht es nicht allein um die technische Innovation“, versichert Carsten Mauritz. Sie sei kein Selbstzweck: „In der intelligenten Stadt von morgen sind technische und soziale Innovation miteinander verknüpft. Wir wollen die Menschen einbinden und das digitale Instrument zur Erleichterung des Lebens gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern entwickeln. Dazu braucht es auch die institutionelle Innovation in der Form einer neuen Art der Zusammenarbeit in der Verwaltung, in den städtischen Unternehmen und mit den Bürgerinnen und Bürgern genauso wie hier“, sagt Carsten Mauritz und blickt sich um am Service Point: Am Tresen informieren sich ein Vater in den Achtzigern und sein Sohn in späten Fünfzigern über das Bürgerenergiegeld und erhalten Hilfe beim Eintragen der Daten ins Terminal. Eine Frau, die zugezogen ist, meldet sich mit Hilfe einer Kundenbetreuerin als Stromkundin der Städtischen Werke an, und an der Dok-Box holen sich im Abstand weniger Minuten vor allem jüngere Leute nach einer digitalen Identifikation ihren neuen Personalausweis oder Reisepass ab, ohne im Rathaus dafür einen Termin vereinbaren zu müssen. Im Vorbeigehen wird das Leben einfacher.

Future Space macht am Kassel Service Point Angebote für Kinder und Jugendliche

„Kinder und Jugendliche wollen selbstbestimmt lernen. Auf jeden Fall. Darum ist es sinnvoll, dass wir mit unserem Angebot, schon Kindern das Programmieren beizubringen, zum Kassel Service Point kommen“, ist Philipp Jäger überzeugt. In der gemeinnützigen Future Space GmbH, die aus dem Schüler Forschungszentrum Nordhessen hervorgegangen ist und ihre Räume an der Wilhelmsstraße bezogen hat, entwickelt der E-Techniker



gemeinsam mit anderen neue, „selbstlernende“ Bildungskonzepte. Die Naturwissenschaftler und Pädagogen verknüpfen zum Beispiel Physik und Musik als Oberthema, um Wellenphänomene zu betrachten und dabei ihre Teilnehmer lernen zu lassen, was alle Wellen gemeinsam haben. Doch nicht nur der selbst gesetzte Lehrauftrag, Kindern und Jugendlichen die Welt der Naturwissenschaften zu eröffnen, hat Philipp Jäger an diesem Tag zum Service Point geführt, sondern auch der Eigennutz: „Ja, wir wollen als Future Space bekannter werden, und nutzen deshalb den Service Point als Veranstaltungsfläche. Wir probieren uns aus und erfahren selbstlernend, wie man das Laufpublikum anspricht und anzieht.“

Schritt für Schritt das Smartphone kennenlernen: Senioren üben im Service Point den digitalen Alltag

Es ist, wie es in der Schule sein sollte: Die etwa zwei Dutzend Plätze im Forum des Kassel Service Points sind voll besetzt, die Augen aller blicken nach vorn zur Bildschirmtafel, und die Zuhörer folgen den Instruktionen des Lehrers. In kurzen Pausen gehen die Arme hoch, diszipliniert kommen, eine nach der anderen, die Fragen aus dem Publikum. Es sind nicht Kinder oder Jugendliche, die hier unterrichtet werden, sondern überwiegend Senioren, die sich in einem Kurs die Nutzung ihres Mobiltelefons erläutern lassen. Die Hessisch-Niedersächsische Allgemeine, die lokale Tageszeitung, hat zum Kurs geladen, der von Mitarbeitern des Unternehmens Signet, Gesellschaft für innovative Bildung, gegeben wird.

Wissen wird anschaulich vermittelt

Die zahlreichen Schülerinnen und wenigen Schüler sind begeistert, – „vor allem, weil es umsonst ist“, sagt Barbara Schmelz, und sie bedauert, dass es keine schriftliche Einführung ins Mobiltelefon von den Herstellern der Geräte gibt. Ingrid Schröder tritt hinzu. Sie ist nicht zum ersten Mal da. Nach dem Tablet-Kurs vor ein paar Tagen ist sie jetzt zum Smartphone-Kurs gekommen. „Sehr anschaulich“ werde das Wissen vermittelt, und der Service Point sei genau der richtige Ort dafür, „denn ich bin froh, dass ich dafür nicht nach Waldau oder einen anderen Ortsteil fahren muss, sondern dass ich das Angebot zentral wahrnehmen kann.“ Ohne dies kommt Ingrid Schröder gerne zum Kassel Service Point: „Der ist sehr gut, alle sind sehr freundlich. Ich habe schon vieles hier geholt.“ Auch Christa Hoffmann beurteilt den Kurs als „sehr anschaulich: Man kann den Erklärungen gut folgen.“ Der Service Point war ihr hingegen noch nie aufgefallen, denn sie sei schon lange nicht mehr zum Einkaufen in der GALERIA gewesen. Ob sie stattdessen lieber im Online-Handel kaufe? „Nein, ich kaufe überhaupt nicht im Internet. Ich hasse die Kartonberge, die sich bei uns im Hausflur auftürmen, weil so viele Leute ihre Sachen im Paket liefern lassen. Auch das Einkaufserlebnis fehlt, wenn ich am Computer bestelle.“



Maximilian Kirchhoff ist einer der Dozenten am Service Point. Er beschreibt die Atmosphäre der Schulungen für Senioren als „locker“. Alle seien „sehr interessiert“. „Die Leute haben Freude am Lernen, sie sind voller Wissbegier. Die Teilnehmenden sind humorvoll und dankbar, dass ihnen geholfen wird, und sie wünschen sich, dass es viel mehr solcher Angebote für ältere Menschen gibt.“ Erklärfilme auf YouTube seien für diese Zielgruppe nicht geeignet. Weil dieses Publikum YouTube nicht kenne, nutze es die dort angebotenen Informationen auch nicht. Der Kassel Service Point war Maximilian Kirchhoff schon vor der Veranstaltung aufgefallen, und er will ihn auch nutzen: „Ich werde mir hier mein Energiegeld holen. Die Mitarbeiter am Tresen sind superfreundlich. Hier kannst du viele Sachen machen. Und wie ich während meiner Kurse beobachte, wird der Service Point auch sehr gut angenommen.“

*Das war los
in der
Themenwoche*

”

Nachhaltigkeit:

- ▶ Geh den Mehrweg – es lohnt sich!
- ▶ Kassel – einfach nachhaltig
- ▶ Solarzellen verstehen! DNA zum Mitnehmen
- ▶ Wettbewerb: „Jetzt kommt dein Dach dran – werde Sonnenfängerin oder Sonnenfänger für die Energiewende!“ mit Unterstützung einer Schokoladenwerkstatt zum Mitmachen
- ▶ Bau und Programmierung einer Umweltmessstation mit der senseBox:edu
- ▶ Alles rund ums Thema Energie – Wie Sie gut durch den Winter kommen
- ▶ Das Kraftwerk für zu Hause – Alles über Balkonkraftwerke
- ▶ Photovoltaik aufs Dach: Klima schützen und Geld sparen! Die BürgerEnergie Genossenschaft Kassel & Söhre informiert und berät
- ▶ Informationsveranstaltung: Gewalt – Sehen – Helfen
- ▶ City Pastoral – Feierabendgespräch mit Dirk Pörschmann

“

Nachhaltigkeit



Geh den Mehrweg – er lohnt sich: Stadtreiniger stellen Mehrwegsystem am Kassel Service Point vor

Auch die Stadtreiniger gehen „dahin, wo die Menschen sind“. Im „Lichthof“, der gut belichteten Fläche im zweiten Stockwerk der GALERIA mit dem weiten Ausblick über die Obere Königsstraße und den Friedrichsplatz. Dort haben sie in Kooperation mit dem Umwelt- und Gartenamt Informationstafeln, Vitrinen mit Mehrweggeschirr und ein Glücksrad aufgebaut. Dazwischen liegen am Boden Müllsäcke, aus denen leere Einwegbecher und Pappteller überquellen. „Geh den Mehrweg – es lohnt sich“ lautet der Titel der Kampagne „Für ein sauberes Kassel“. Birgit Knebel, Pressesprecherin des kommunalen Eigenbetriebs, geht über die Flure des Kaufhauses und spricht Menschen an. Sie lädt offen und freundlich zum Glücksrad mit der Verlosung von Mehrweg-Thermobechern ein und klärt mit Hilfe ihres Info-Materials auf. „Allein in Kassel werden pro Tag 19.000 Einwegbecher mit immer neuen Kreationen an Kaffee, Tee oder Erfrischungsgetränken gefüllt. Die Verpackungen werden immer voluminöser. Nach knapp fünfzehn Minuten sind sie geleert, werden im besten Fall in einen Müllbehälter geworfen oder achtlos fallen gelassen und rollen über die Straßen“, beschreibt Birgit Knebel das Ausmaß des Müllbergs, den das Essen und Trinken „to go“ verursacht: „Das Volumen in den städtischen Papierkörben, das wir als Stadtreiniger zu bewältigen haben, wird von Tag zu Tag größer.“

16 Milliarden Wegwerf-Artikel können deutschlandweit vermieden werden

Im Laufe eines Jahres, zitiert Birgit Knebel Berechnungen der Deutschen Umwelthilfe, verbrauchen die gut 80 Millionen Deutschen 5,8 Milliarden Einweg-Becher, 4,5 Milliarden Einweg-Essensboxen, 2,7 Milliarden Wegwerf-Teller und 2,9 Milliarden Wegwerf-Gabeln, -Messer und -Löffel. Das sind in der Summe 15,9 Milliarden Wegwerf-Artikel und bedeutet: Rein rechnerisch verwandelt jede Person in diesem Land in jedem Jahr etwa 200 Becher, Teller und Besteckteile, die aus kostbaren und vielfach knappen Rohstoffen gefertigt wurden, binnen weniger Minuten zu Müll. „Würden wir unser Verhalten ändern, und würden wir auf Mehrweggeschirr umsteigen, könnten wir im Jahr allein dadurch die Freisetzung von 490.000 Tonnen Kohlendioxid einsparen“, rechnet Birgit Knebel vor: „Jeder kann seinen eigenen Beitrag leisten, der dem Einzelnen gering erscheinen mag, sich aber in der Summe gigantisch auswirkt, wenn wir auf die Müllberge blicken, die wir jeden Tag auftürmen – oder eben vermeiden.“

Anbieter müssen bald auch Mehrweggeschirr für to go-Artikel anbieten

Vom 1. Januar 2023 an macht es der Gesetzgeber den Verbraucherinnen und Verbrauchern leichter, sich für eine andere Ess- und Abfallkultur zu entscheiden. Nach einer Reform des Verpackungsgesetzes müssen die Anbieter von Getränken und Speisen zum Mitnehmen nicht nur in der Einwegverpackung, sondern auch im Mehrweggeschirr anbieten. Für die Mehrwegbehälter dürfen die Unternehmen zwar ein Pfand verlangen, aber grundsätzlich darf das Lebensmittel selbst, also der Kaffee oder das Nudelgericht, im Mehrwegbehälter nicht teurer sein als im Wegwerfartikel. Kleinere Betriebe verpflichtet der Gesetzgeber dazu, Getränke und Gerichte in Packungen zu füllen, die sich die Kunden selbst mitgebracht haben. Der Gesetzgeber verbietet also nicht die Einwegbehälter, sondern überlässt den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Entscheidung für oder gegen eine klimaschädliche und eine klimaschonende Lösung.

„Mehrweggeschirr ist in der Klimabilanz ganz klar den Wegwerfbehältern überlegen“, verweist Birgit Knebel auf wissenschaftliche Untersuchungen. Die Herstellung von Mehrwegbehältern und deren Reinigung verbraucht selbstverständlich auch Energie und Rohstoffe, „aber in der Regel reichen bereits 10 bis 15 Umläufe für eine positive Klimabilanz im Vergleich mit der entsprechenden Zahl an Einwegverpackungen aus Kunststoff oder Aluminium“.

Aufklärung über Mehrweggeschirr für Gastronomen und Kunden am Service Point

Im „Lichthof“ der GALERIA präsentieren die Stadtreiniger und das Umwelt- und Gartenamt die Mehrwegsysteme von neun Herstellern, um nicht nur die Verbraucherinnen und Verbraucher, sondern auch die Gastronomen über die neue Gesetzeslage und die vorhandenen, klimaschonenden Lösungen zu informieren. Die einen müssen das Mehrweggeschirr anbieten, und die anderen es nachfragen. „Es liegt an uns, Mehrweggeschirr nachzufragen und zu nutzen“, erinnert Birgit Knebel an die Eigenverantwortung jeder und jedes Einzelnen.

Den Service Point und den Lichthof in der GALERIA nutzt Birgit Knebel gerne für die Aufklärungskampagne, „denn es ist eine gute Gelegenheit, auf die Menschen zuzugehen“. Und das tut die Pressesprecherin mit Verve, reicht im Vorübergehen Infokarten aus, lädt zum Glücksrad ein und gibt den Kundinnen und Kunden mit Blick auf den nächsten Einkauf von Lebensmitteln und to go-Artikeln einen Tipp: „Ich muss den ganzen Müll nicht mit nach Hause nehmen.“ Weitere Informationen zum Thema Mehrweg:

www.stadtreiniger.de



Markus Suckau ist Bereichsleiter Kundenmanagement und Abrechnung bei der Städtische Werke AG. Im Interview erzählt er, was Nachhaltigkeit für ihn bedeutet und wie die Städtischen Werke von der Bus-Flotte bis zum Schwimmbad nachhaltig denken und handeln.

Was verstehen Sie unter Nachhaltigkeit?

Bei dem Thema schaue ich gern auf den Ursprung der Begrifflichkeit der „**Nachhaltigkeit**“, um es mir einfach und plakativ vor Augen zu führen. Der Begriff der Nachhaltigkeit kommt ursprünglich aus der Forstwirtschaft: Wer nur so viele Bäume fällt, wie nachwachsen können, sorgt dafür, dass der Wald für die künftige Nutzung zur Verfügung steht und auf Dauer seinen Wert behält. Wenn wir nachhaltig Handeln wollen, sollten wir uns im übertragenen Sinne an diesem Ansatz orientieren. Es ist nachhaltig, die natürlichen Lebensgrundlagen zu erhalten, die Wirtschaft durch mehr Umweltschutz und innovative Technologien voranzubringen und dabei gleichzeitig Wohlstand und sozialen Fortschritt zu sichern. Dabei ist Nachhaltigkeit ein riesiges Querschnittsthema, das die Verantwortung für die heute lebenden Menschen mit der Verantwortung für die zukünftigen Generationen verbindet. Mit der spürbaren Klimaveränderung während der vergangenen Jahre steigt das notwendige Bewusstsein für die Folgen einer nicht nachhaltigen Lebensweise immer mehr. Nun kommt es darauf an, aus dem Bewusstseinswandel die richtigen Folgerungen in unserem Alltag zu ziehen, im Großen wie im Kleinen, im privaten wie im beruflichen Alltag.

Was haben die Städtischen Werke mit Nachhaltigkeit zu tun?

Wir leisten als Energie- und Mobilitätspartner mit unserer langjährigen Tradition und Erfahrung nicht nur einen großen Beitrag zur Nachhaltigkeit, sondern wir leben Nachhaltigkeit. Wir sichern Nachhaltigkeit in der Daseinsvorsorge. In der ökologischen Dimension der Nachhaltigkeit produzieren wir beispielsweise Strom und Wärme möglichst CO₂-neutral. In der ökonomischen Dimension versorgen wir die Menschen nachhaltig zu fairen Preisen. Fair und nachhaltig haben hier letztlich dieselbe Bedeutung. Es geht nicht um billig um jeden Preis. Sondern die Preise müssen für den Kunden und den Anbieter fair sein, damit wir ökologisch verantwortbare Energie und Mobilität nachhaltig und damit auch sicher verfügbar am Markt anbieten können. Schließlich ermöglichen wir auch ein gutes Leben in der sozialen Dimension in unserer Stadt. Wir garantieren die Teilhabe aller an einer verlässlichen und sicheren Versorgung mit Strom, Wärme und Mobilität. Das ist die Basis nicht nur für Komfort, sondern auch für Teilhabe in einem ganz umfassenden Sinne, denn ohne Strom läuft nichts: Kein Licht, kein Radio, kein Telefon, kein Computer. Kein Austausch von Informationen und keine Teilhabe am modernen Leben. Beispielsweise haben wir schon sehr früh begonnen, unseren Strom mit Windkraftanlagen regional zu produzieren. Im Mobilitätsumfeld der KVG ist es vergleichbar, dort befördern wir unsere Fahrgäste mit Straßenbahnen, die im Grund von je her mit elektrifizierten Infrastrukturen bei uns arbeiten. Mit Blick auf zukunftsweisende und nachhaltige Antriebsformen sind wir auf einem guten Weg, unsere Busflotte zu elektrifizieren. Zu guter Letzt ist es für uns selbstverständlich, dass das neuste Mobilitätsprodukt der KVG, der „Schaddel“ – unser Demand Verkehr – mit elektrisch betriebenen Kleinbussen funktioniert. Wenn wir darüber hinaus den Blick in Richtung unserer Kasseler Bäder werfen, spielt auch dort Nachhaltigkeit eine wesentliche Rolle. So haben wir mit dem Auebad nicht nur ein attraktives Schwimmbad, sondern aus energetischen Gesichtspunkten ein modernes Bad, das mit Fernwärme versorgt ist. Und die Voraussetzung für diese Nachhaltigkeit in all ihren drei Dimensionen ist, dass wir uns allen gehören. Die Städtischen Werke gehören den Bürgerinnen und Bürgern. Wir als Kasseler bestimmen selbst, wie wir uns nachhaltig versorgen.

Hilft der Service Point in der GALERIA Kaufhof den Stadtwerken sowie allen Bürgerinnen und Bürgern, den Zielen der Nachhaltigkeit näher zu kommen?

Ja, aus meiner Perspektive in zweierlei Hinsicht. Zum einen durch kurze Wege sowie einen barrierefrei erreichbaren Zugang an einer stark frequentierten Stelle in der Stadt. Wir sind genau dort, wo die Menschen sind. Der Service Point ermöglicht Teilhabe. Zum anderen unterstützen wir durch die Produkte, die wir auch am Service Point anbieten, die Bürgerinnen und Bürger auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit in der Nutzung von Energie, Mobilität und dem Bäderbetrieb.

Was lernen Sie als kommunales Unternehmen vom Service Point?

Wir lernen, wie bei steigender Komplexität zugleich mehr Einfachheit im Leben möglich wird. Durch unsere breite Angebotspalette an Dienstleistungen und Produkten für unsere Kundinnen und Kunden, für die Bürgerinnen und Bürger bieten wir viele Möglichkeiten und Optionen. Wir geben uns große Mühe, unsere Tarif- und Mobilitätsangebote verständlich zu erklären. Aber das, was wir bieten, ist komplex, und es kann schon eine Wissenschaft für sich sein, eine Energieabrechnung zu verstehen, oder sich treffsicher durch das Menü eines Fahrkartenautomaten zu navigieren. Darum ist es uns angesichts der Vielfältigkeit unserer Dienstleistung ganz wichtig, dass es uns gelingt, bei steigender Komplexität der Dienstleistungen und Produkte, diese umso einfacher den Kunden und Bürgern zugänglich zu machen. Ein tolles Beispiel, wie das gelingen kann, ist für mich der Service Point. Hier können sich alle an einer Stelle über die Möglichkeiten der Energieversorgung, über Mobilitäts- und Freizeitangebote bis hin zu den Dienstleistungen des Kasseler Rathauses informieren und vieles gleich erledigen. Und wenn der Weg zum gewünschten Ziel am Computer im Service Point zu schwierig wird, dann gibt es dort Menschen, die freundlich und kompetent helfen. Denn Menschlichkeit ist ganz gewiss auch eine unverzichtbare Dimension der Nachhaltigkeit.



Dr. Martin Böhnert ist Mitarbeiter der Universität Kassel und dort Mitglied der interdisziplinären Arbeitsgruppe Climate Thinking. Im Interview erzählter, mit welchen Themen er in der Nachhaltigkeitswoche am Service Point präsent war.

Herr Dr. Böhnert, die Sommer werden immer heißer und trockener, zugleich spülen Flutenganze Orte weg und Tornados ziehen mit verheerenden Folgen mitten durch Deutschland. Der Klimawandel ist in vollem Gange. Aber warum handeln wir nicht, wenn wir es doch eigentlich besser wissen?

Dr. Martin Böhnert: „Die Einsicht, dass die Klimakrise eine von Menschen selbst verursachte Bedrohung darstellt, ist nicht neu: Bereits 1897 stellte der Chemiker und Physiker Svante Arrhenius fest, dass eine fortgesetzte Nutzung fossiler Brennstoffe zu einer dauerhaften Erhöhung der Erdtemperatur führt. Wenn nun seit rund 125 Jahren die Sachlage in ihrer grundlegenden Ausrichtung bekannt ist, wir aber kollektiv weiter auf den Weltuntergang hinarbeiten scheinen, stellt sich die Frage, inwieweit das Wissen um die Sachlage allein reichen kann, um etwas zu ändern.“

Wo liegen die Hindernisse, aus den objektiven naturwissenschaftlichen Erkenntnissen in der Konsequenz ein konkretes individuelles und gesellschaftliches Handeln abzuleiten?

„Eine landläufige Überzeugung ist, dass die Veränderung des Klimas ein Umweltproblem ist und daher die Naturwissenschaften dafür zuständig

seien: Meteorologische Messdaten, klimageografische Statistiken oder Modellrechnungen – die Naturwissenschaften erforschen die Probleme und schlagen (meist) technische Lösungen vor, die dann zur Grundlage politischer Entscheidungen werden sollen.

Sobald aber wissenschaftliche Fakten gesellschaftlich relevant werden sollen, werden die Probleme mehrdimensional, denn sie müssen in bestehende soziale und gesellschaftliche Strukturen eingebettet werden. Letztlich sind es dann Lebensgewohnheiten, die unser Handeln prägen, und Denkgewohnheiten, die unseren Blick lenken, nicht faktische Messdaten, Statistiken und Prognosen – seien sie noch so richtig und alarmierend. Zwischen dem Vorlegen wissenschaftlicher Erkenntnisse – das zeigt sich auch in der Corona-Pandemie – und der Anpassung von Lebens- und Denkgewohnheiten liegt eine weitestgehend vernachlässigte Kluft, die es zu beleuchten und dann zu berücksichtigen gilt.“

Wie könnte eine Strategie oder eine Kampagne aussehen, damit wir rascher die richtigen Konsequenzen ziehen?

„Vorab: Als Philosoph sehe ich meine Aufgabe eher darin Probleme und Fragen zu präzisieren und in ihrer Vielschichtigkeit zu verstehen, als rasche Lösungen zu entwickeln. Die Vorstellung von Umwelt, die in der Debatte um die Klimakrise und Themen der Nachhaltigkeit häufig mitschwingt, ist stark durch eine Störungs- und Kontrollbeziehung geprägt: Dabei stören entweder Menschen durch ihr Handeln eine intakte Natur, oder die Natur stört gesellschaftliche Prozesse, und es gilt in beiden Fällen diesen Störungen nicht ohnmächtig gegenüber zu stehen, sondern sie unter Kontrolle zu bringen – in der Regel durch technologische Innovationen. Durch diese sollen unsere Lebens- und Handlungsgewohnheiten möglichst beibehalten und eben nicht geändert werden. Wir tauschen also einfach die Autos mit Verbrennungsmotor gegen solche mit Elektronantrieb, und denken, das Problem wäre gelöst. Was wäre, so die Philosophin María Puig de la Bellacasa, wenn wir unsere Beziehung zur Umwelt anders begreifen? Sie stellt der Kontrollbeziehung ein Verhältnis der Sorge entgegen – und schon ändern sich unsere zentralen Fragen: Um wen oder was sorgen wir uns – wenn wir am Auto nur die Antriebsart wechseln, nicht aber bereit sind, aus Sorge um die Lebensbedingungen auf der Erde, unser

Mobilitätsverhalten zu hinterfragen? Für wen oder was sollten wir sorgen? Wer übernimmt die Sorge (-Arbeit)? Wie gehen wir mit den Sorgen anderer um? Was geschieht mit dem, um was wir uns nicht (mehr) sorgen? Sich um etwas zu sorgen und für etwas zu sorgen knüpft auch unmittelbar an unsere Lebens- und Handlungsgewohnheiten an und eröffnet vielseitige und vielschichtige Interaktions-, Interventions- und Integrationsspielräume, die Umwelt und Nachhaltigkeit umfänglicher erfassen und zu einer deutlichen Öffnung der Beteiligungen auffordern.“

*Das war los
in der
Themenwoche*

”

Service:

- ▶ Einwohner-Energie-Geld – so kommen Sie an Ihr Geld
- ▶ Kassel-Gutschein – Warum den jeder Kasseler kennen sollte
- ▶ Kassel macht Mehr – machen Sie mit?!
- ▶ Sicherheit für mobile Endgeräte
- ▶ Vorsorgevollmacht und gesetzliche Betreuung – Was muss ich wissen?
- ▶ Informationsstand der Volkshochschule Region Kassel mit Glücksrad und Vortrag „Drunter und Drüber: eine kurze Geschichte der Kleidung“
- ▶ Bildung und Teilhabe – das Sozialamt informiert
- ▶ Die Familienkasse berät über Kinderzuschlag und Co
- ▶ Alles für Kids – das Spielmobil der „Roten Rübe“ am Kassel Service Point & vor dem GALERIA-Eingang
- ▶ Willkommen von Anfang an – Informationen des Gesundheitsamtes rund um das Thema Familie
- ▶ Infostand vom Jugendamt: „Unterhaltsvorschuss – Alles was Sie wissen müssen“
- ▶ Der Kassel Service Point feiert ersten Geburtstag – feiern Sie mit? Erinnerungsfotos machen: „Fotobox mit besonderen Kassel-Accessoires“
- ▶ Graffiti Livepainting vor dem GALERIA-Eingang

“

Service



Hilfe bei Online-Services: Bürgerbüro bietet am Kassel Service Point zusätzliche Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger

„Uns gibt es, weil es die Bürger gibt und diese unsere Kunden sind. Nur deswegen sind wir als Stadtverwaltung da. Wir sind Dienstleister“, sagt Dirk Netzker. Es ist ein Bekenntnis, das der Abteilungsleiter des Servicecenters der Stadt Kassel mit diesen Worten ablegt, und es zeugt von einem Perspektivwechsel und Paradigmenwandel, den die Verwaltung in den vergangenen Jahren vollzogen hat. Statt von oben nach unten zu blicken, möchten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kommune den Bürgerinnen und Bürgern auf Augenhöhe begegnen, und sie sprechen deshalb bewusst von ihren Kunden.

Solch ein grundlegender Wandel vollzieht sich nicht über Nacht. Er braucht seine Zeit. Dirk Netzker schildert den Wandel an einem Beispiel. Der Forstwissenschaftler und Softwareentwickler, der für seinen dritten Beruf in der Kommune das Diplomstudium in Verwaltungswissenschaften absolviert hat, kam Anfang der 2000-er Jahre zur Stadt Kassel. Damals gab es eine Telefonzentrale, die mit maximal vier Personen gleichzeitig besetzt war. Die Kolleginnen und Kollegen vermittelten die Anrufer in die jeweiligen Fachabteilungen des Rathauses, unabhängig davon, ob dort Sprechzeit für die Bürger war oder nicht. Dirk Netzker, der 14 Jahre im Bereich der Ausländerbehörde arbeitete, erlebte dies dann so: Die Anrufer unterbrachen die Arbeit

unvermittelt. Das war für alle Beteiligten unbefriedigend. Um den Misstand abzustellen, wurden Anrufe während der Sprechzeit nicht mehr weitergeleitet oder die Sachbearbeiter sollten nicht mehr an das Telefon gehen; die Kundinnen und Kunden konnten ihre Anfrage dann auf einem Anrufbeantworter hinterlassen. Aber auch das war keine gute Lösung. Die Anrufer waren unzufrieden, weil ihnen nicht gleich geholfen wurde, und die Mitarbeiter der Kommune hatten die unbefriedigende Aufgabe, nach der Sprechzeit über mehr als eine Stunde den Anrufbeantworter abarbeiten zu müssen.

Wir möchten unseren Kunden so begegnen, wie wir selbst von anderen empfangen werden möchten

Die Verantwortlichen im Rathaus zogen die Konsequenz: Sie bauten die Telefonzentrale zu einem Servicecenter aus, das in der Woche von 7 bis 18 Uhr und sogar noch am Samstagvormittag besetzt wurde, und darüber hinaus das Rathaus zum Offenen Rathaus um: Das Haus sollte sich offen zeigen für seine Kunden, sie einladen und nicht abschrecken. Wenn sich Kunden und Mitarbeiter auf Augenhöhe begegnen sollen, dann war und ist es zum Beispiel in der Abteilung für Zuwanderung selbstverständlich, dass der eine nicht mehr am Tisch sitzt und der andere an einem Tresen stehen muss, sondern beide nehmen am Tisch Platz. Dann stehen die Mitarbeiterin und der Mitarbeiter auf und begrüßen die Kunden, wenn diese eintreten, und sie bereiten mit ein paar freundlichen Worten die Grundlage für ein gutes Gespräch, das zum Erfolg führt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung begannen, über ihre Sprache nachzudenken: Wie formuliere ich – etwa in Briefen und Bescheiden – freundlich, verständlich und doch „gerichtsfest“? In einem Handbuch unter dem Titel „Wir verstehen uns“ hat die Kommune schon vor über zehn Jahren die Hilfestellung für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammengefasst. „Wir möchten unseren Kunden so begegnen, wie wir selbst von anderen empfangen werden möchten“, fasst Dirk Netzker die Aufgabe zusammen, die sich jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter im Rathaus täglich von Neuem stellt. Die Umstellung, räumt der Abteilungsleiter des Servicecenters ein, sei nicht von jetzt auf gleich gelungen, aber mit der Zeit nahm das Projekt Fahrt auf.

Servicecenter der Stadt gibt zuverlässig Auskunft

Die Telefonzentrale ist unterdessen zu einem echten 115-Servicecenter um- und ausgebaut worden. Es ist ein professionelles, kommunales Service-Center im QVC-Gebäude am Unterneustädter Kirchplatz.

Hier geht es nicht darum, wie in einem Callcenter eng getaktet Dinge zu verkaufen, sondern das Servicecenterteam ist der erste Ansprechpartner für die Kasseläner, Kasselerinnen und Kasseler, wenn es um Informationen zu den städtischen Dienstleistungen, Fragen nach benötigten Unterlagen oder einfach auch nur darum geht, einen Termin oder einen VHS-Kurs zu buchen. Von Beginn an legte die Kommune großen Wert sowohl auf eine große Informationstiefe als auch eine große Informationsbreite, die deutlich über den bundesweiten, vereinbarten 115-Servicelevel hinausgehen. Hier werden zum Beispiel schon Aufgaben wahrgenommen, die früher die Fachabteilungen erbringen mussten.

Die von Dirk Netzker geleitete Abteilung Servicecenter hat inzwischen 50 Mitarbeitende. 35 von ihnen arbeiten unmittelbar in der Telefonie. Die Zahl der Anrufe, die dort jährlich eingehen, vervierfachte sich fast seit 2011 und stieg von 127.000 auf mehr als eine halbe Millionen an. „Wir sind erreichbar, wir geben zuverlässig Auskunft und unsere Leistung spricht sich herum“, sagt Dirk Netzker. Darum nutzen auch andere kommunale Institutionen die Dienste des Kasseler Servicecenters. Wer über die Behördennummer 115 in der Stadt Herborn anruft oder bestimmte Auskünfte beim Landeswohlfahrtsverband Hessen erfragen will, gelangt automatisch ins Servicecenter an der Fulda. Hinter der 115 verbirgt sich ein deutschlandweiter Kooperationsverbund mit einer gigantischen gemeinsamen Datenbank, auf die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den verschiedenen 115-Servicecentern jederzeit zugreifen und passgenau Antwort geben können. Daneben steht im Servicecenter zur Beantwortung der Kundenfragen eine große, ständig wachsende interne Datenbank zur Verfügung, die laufend durch das sogenannte Backoffice gepflegt und aktualisiert wird. „Wir lieben Fragen! Rufen Sie uns also bitte an und fragen Sie uns!“, führt Dirk Netzker mit einem Zwinkern aus.

Kassel Service Point als nächste Etappe auf dem Weg der Serviceorientierung

Mit dem Kassel Service Point hat die Stadt eine nächste Etappe auf dem Weg der Serviceorientierung genommen und ein niederschwelliges Angebot geschaffen, um dicht bei den Bürgerinnen und Bürgern zu sein. Hier sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des „Stadtkonzerns“, also nicht der Verwaltung sondern der städtischen Unternehmen wie Kassel Marketing und der Städtischen Werke, zu den Öffnungszeiten des GALERIA Kaufhauses von 9.30 bis 20.00 Uhr von montags bis samstags im wahren Sinne des Wortes barrierefrei zu erreichen. Vom Eingang an der Straße „Neue Fahrt“ kommend gehen die Kundinnen und Kunden des Kaufhauses auf den Service Point zu, finden Terminals, an denen sie alle Dienstleistungen, die ihnen die Website der Stadt Kassel bietet, von „A“ - wie Anmeldung einer Geburt - über „F“ - wie der Beantragung eines Führungszeugnis - bis „Z“ - wie der Zulassung eines Kraftfahrzeugs - erledigen können. Wenn sie nicht weiterkommen, helfen ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Service Point, so wie die Helfer an den Selbstbedienungskassen in modernen Möbel-, Bau- und Supermärkten ihre Kunden unterstützen. Die Bürger können als Kunden Auskünfte einholen, Verträge mit den Städtischen Werken schließen oder ändern und Tickets für Veranstaltungen kaufen. „Das Team von Kassel Marketing hilft am Service Point jenen Mitbürgerinnen und Mitbürgern, die nicht so Smartphone-affin sind, online-Dienstleistungen überhaupt oder besser wahrnehmen zu können“, sagt Dirk Netzker. Denn auch für eine Kommune steht die Zeit nicht still, die Menschen erwarten, immer mehr Leistungen online buchen zu können. Zugleich ist eine Kommune eben für alle, und muss einer jeden und einem jeden die Teilhabe am öffentlichen Leben ermöglichen, so gut es geht.

Digitalpaket ermöglicht unmittelbaren Draht zur Stadt

Darum nutzt das Servicecenter der Stadt Kassel auch die Aktionswochen von „Ab in die Mitte“ unter dem lokalen Motto „Dahin, wo die Menschen sind“, um das Digitalpaket der Stadt Kassel vorzustellen. Denn dieses stellt neben den telefonischen Dienstleistungen des Servicecenters und dem niederschweligen, unmittelbaren Kundenkontakt des Kassel Service Points einen dritten Weg für die Bürger dar, um Kontakt mit „ihrer“ Stadt zu knüpfen, Informationen zu erhalten oder auch gleich das Anliegen zu klären. „In dem Paket sind unsere Kassel-App, mit der ich direkt auf die aktuelle Homepage unserer Stadt springe, um an die neuesten Infos und gegebenenfalls auch zu den Online-Diensten zu gelangen, die eID-Funktion zurelektronischen Identifikation mit Hilfe des Personalausweises zum Beispiel bei Behörden wie dem Finanzamt sowie das Bürgerkonto mit einer Fülle von bundesweiten Online-Dienstleistungen. Mit der eID-Funktion kann ich beispielsweise mein KFZ zulassen – ein Wunschkennzeichen kann man sich bei der Gelegenheit auch gleich reservieren. Die Papiere und Plaketten werden mit Zustellungs-urkunde zum Preis von 47,03 Euro direkt an die Haustür geliefert“, erläutert Dirk Netzker.

„Den Service Point“, sagt er, „finde ich klasse“. Denn dieser Punkt führt die Dienstleister im Rathaus auf den Weg zu neuen Ideen, wie jener des „Digital-lotsen“, der persönlich oder telefonisch den Kundinnen und Kunden in der Kommunikation mit ihrer Stadt die passende Hilfe zur Selbsthilfe am Smartphone oder am heimischen Computer geben soll. Und in der Kombination aus Servicecenter und Service Point denkt Dirk Netzker an digitale Portale, um in die Stadtteile zu gehen und „Sprach- und Kulturbarrieren zu nehmen in unserem Kassel, wo Menschen aus 171 Nationen leben“. Und so geht die Reise der Stadtverwaltung weiter, um näher bei ihren Bürgerinnen und Bürgern zu sein.

Sich auf Augenhöhe entgegen kommen: Der Kassel Service Point als dynamische Begegnungsstelle zwischen Verwaltung, Mensch und Bürger



Für Christoph Dienhart ist „der Service Point der Punkt, wo du die Begegnung finden kannst. Wo du am Samstag deinen Reisepass abholen kannst, und wo dir geholfen wird, wenn du Scheu davor hast, in einer Verwaltung einen Antrag zu stellen“. Christoph Dienhart ist kaufmännischer Verwaltungsangestellter im gehobenen Dienst des Kasseler Amts für Hochbau- und Gebäudebewirtschaftung. Aber vor allem ist er „Menschenkenner“. Er geht auf Menschen zu, er liest aus der Körpersprache und der Mimik der Menschen, und er liebt es, im Kontakt mit Menschen deren Probleme zu lösen. 25 Jahre war er in der Privatwirtschaft tätig, - im Vertrieb und im Messegeschäft. Auf der Bühne mit dem Mikrofon in der Hand ist er in seinem Element.

Eines seiner interessantesten Projekte managte er für einen Mobilfunkanbieter. „Reklamation – unsere Chance“, war es überschrieben. Er sprach am Telefon mit Menschen, die unzufrieden, ungeduldig und ungehalten waren, und er versprach ihnen zu Beginn des Telefonats, dass sie mit einem zufriedenen Lächeln aus dem Gespräch gehen werden. Den anfänglichen Frust über den Mobilfunkanbieter wandelte Christoph Dienhart nicht selten in eine lebenslange Kundenbindung.

Den Service Point hat er sich einmal an einem Samstagnachmittag genauer angesehen, um ihn mit seinem Blick des Menschenkenners zu analysieren: „Ich bin von jedem Zugang aus auf den Service Point zugegangen. Ich habe mich gefragt: Laufe ich vor eine Wand, eine Kante oder eine Spitze? Werde ich abgewiesen? Oder spüre ich Behaglichkeit und fühle mich von einem Lächeln angezogen? Denn der Mensch, der einen Ort zum ersten Mal betritt, läuft auf

das Lächeln und die Wärme zu.“ Der Service Point hat Christoph Dienharts Prüfung bestanden. Der Verwaltungsangestellte mit Vertriebserfahrung beschreibt den Point „zuallererst als dynamische Begegnungsstelle zwischen Verwaltung, Mensch und Bürger. Der Kunde kommt uns hier entgegen. Erbringt uns sein Vorhaben entgegen, und wir bieten ihm eine Hilfestellung. Der ureigene Auftrag einer Stadtverwaltung ist es, für die Bürger in einem fortwährenden Entwicklungsprozess der Dienstleistung da zu sein, und die Bürger auf diesem Weg mitzunehmen.“ Da, wo die Menschen sind, am Service Point, steht Christoph Dienhart während derAktionswochen „Ab in die Mitte“ dort, wo er sich in seinem Element sieht: Mit dem Mikrofon inmitten eines Forums.

Herausgeber:

Stadt Kassel – Hauptamt

Texte und Interviews:

Claus-Peter Müller von der Grün

Layout:

Hauptamt, Strategischen Kommunikation

Bildquellen:

© Stadt Kassel, Kassel Marketing, Städtische Werke

Dezember 2022



Kassel documenta Stadt



SMART KASSEL



!kassel Marketing



Kassel documenta Stadt



Umwelt und Gartenamt



UNIKASSEL
VERSITÄT
GREEN OFFICE



Die Stadtreiniger
nachhaltig | zuverlässig | nah

vhsC. VolkshochschuleRegion

ultu rNetz

Bürger Energie
Kassel & Söhre eG

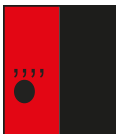


IT NETZWERK e.V.
Wir fördern den Vorsprung

Starke + Reichert



Familienkasse
Hessen



CITYPASTORAL
KASSEL
katholische kirche

