

Übersicht



Der Bürgermeister
Hilden, den 30.08.2022
AZ.: II/32-MS

WP 20-25 SV 32/014

Antragsvorlage

Antrag der CDU-Fraktion auf zusätzliche Öffnung des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat ohne terminliche Bindung

Für eigene Aufzeichnungen: Abstimmungsergebnis			
	JA	NEIN	ENTH.
CDU			
SPD			
Grüne			
FDP			
AfD			
BA			
Allianz			
Ratsmitglied Erbe			

öffentlich

Finanzielle Auswirkungen

Organisatorische Auswirkungen

ja
 ja

nein
 nein

noch nicht zu übersehen
 noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Hauptausschuss

30.11.2022

Entscheidung

Antrag Samstägl. Öffnungen
Auswertung der Meinungsumfrage
Kommunalvergleich

Antragstext:

Die CDU-Fraktion Hilden beantragt die Erweiterung der Öffnungszeiten des Bürgerbüros für zwei Samstage im Monat. In dieser Zeit soll das Bürgerbüro ohne Terminbindung für die Zeit von 8:00 Uhr bis 11:00 Uhr geöffnet werden. Damit soll festgelegt werden, dass alle Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hilden die Möglichkeit haben, auch außerhalb der normalen werktäglichen Öffnungszeiten das Bürgerbüro erreichen zu können.

Damit ergibt sich ein Mehraufwand für die Verwaltung; diesen soll die Verwaltung in der nächsten Sitzung des Hauptausschusses am 30.11.2022 vorlegen.

Erläuterungen zum Antrag:

Immer wieder müssen im Bürgerbüro viele Termine abgesagt werden, da nicht genügend Personal vorhanden ist. Dies führt dazu, dass in den Zeiten, in den bereits ein erhöhter Arbeitsaufwand im Bürgerbüro besteht, neue Termine noch später als bereits üblich vereinbart werden können.

Gleichzeitig muss das Angebot des Bürgerbüros erweitert werden, um auch Bürgerinnen und Bürger außerhalb der Woche eine Möglichkeit zu bieten, ihre Dinge im Bürgerbüro zu erledigen.

Daher soll in einer einjährigen Testphase an zwei Samstagen im Monat das Bürgerbüro von 8:00Uhr bis 11:00 Uhr geöffnet werden- ohne Terminbindung. Sollte nach der einjährigen Testphase sich herausstellen, dass das Bürgerbüro nicht ohne Terminbindung auskommen sollte, ist die Möglichkeit der Einführung einer Terminbindung möglich.

Stellungnahme der Verwaltung:

Der vorliegende Antrag sollte unter Einbeziehung einer vollständigen Status-Quo-Analyse und unter Berücksichtigung grundsätzlicher Strukturen, Arbeitsabläufe, Stellenbestand und der Abwägung von Bürgerinteressen mit dem tatsächlich Leistbarem bewertet werden.

Bei dieser Betrachtung ist dann aber auch zu berücksichtigen, dass ein Mehr an Angebot auch ein Mehr an personeller Ausstattung bedingt und diese so auskömmlich zu bemessen ist, dass das Leistungsangebot dennoch nicht gefährdet ist, wenn aufgrund ungünstiger Konstellationen bedingt durch Urlaub und Krankheit der Mitarbeitenden Personalausfälle eintreten.

Letztlich geht es bei der Beantwortung des Antrages auch um nachfolgende Fragestellungen:

Wie viel ist der Stadt Hilden eine nahezu 100%ige Sicherstellung der Dienstleistungsfähigkeit und die Erweiterung der Serviceangebote wert? Oder ist es hinnehmbar, dass personelle Engpässe und somit auch gelegentlich Terminverschiebungen und auch temporäre Schließungen vorkommen?

Wie viel Service erwarten eigentlich die Bürgerinnen und Bürger von ihrem Bürgerbüro?

1. Allgemein

Die Verwaltung begrüßt die grundsätzliche Zielsetzung, die der gestellte Antrag inhaltlich verfolgt: Die Optimierung und Flexibilisierung der Dienstleistungsangebote des Hildener Bürgerbüros.

Allerdings teilt die Verwaltung nicht die Auffassung und wird dies im Folgenden auch darlegen, dass eine Erweiterung der Öffnungszeiten des Bürgerbüros an zwei Samstagen und dies ohne Terminbindung im Monat aktuell zielführend oder gar erforderlich wäre, um den Bürgerinnen und Bürgern flexiblere Servicezeiten anzubieten. Es ist durchaus auch in anderen Städten üblich, keine zusätzlichen Öffnungen an Samstagen anzubieten. In einer Vielzahl von Lebenssituationen werden bekanntermaßen von den Bürgerinnen und Bürgern benötigte Dienstleistungen ohne zusätzliche Angebote an Samstagen und dies auch im Termingeschäft angeboten. Diese ansonsten akzeptierte Selbstverständlichkeit gilt dabei sowohl für nicht-berufstätige wie auch berufstätige Menschen.

Frühere Samstagsöffnungen des Hildener Bürgerbüros haben im Ergebnis im Übrigen dazu geführt, dass diese oftmals von nicht mehr berufstätigen Bürgerinnen und Bürgern wahrgenommen wurden, somit keine „zwingende“ Notwendigkeit, vielmehr eine komfortable Zusatzmöglichkeit darstellten und dem Antrag folgend wieder darstellen würden. Eine solche Ausweitung wäre unabhängig von der Gruppe der Nutzer als eine Service-Verbesserung zu beurteilen, deren Nutzen allerdings ins Verhältnis zu möglichen Nachteilen zu setzen ist.

Die Verwaltung wird im Folgenden in einer kritischen Analyse darstellen, wie sich der aktuelle Zustand des Bürgerbüros darstellt, welche Leistungen in welchem Service-Level bereits erbracht werden und welche Probleme wiederkehrend - und dies seit mehreren Jahren - auftreten. Auch wird dargestellt, wie sich die beantragten und dabei zusätzlichen Samstagsöffnungen auf die Arbeitsplatzbedingungen sowie den Stellenbedarf auswirken würden und welche im Entscheidungsprozess ebenfalls wichtigen Erforderlichkeiten schon heute auch ohne Samstagsöffnungen bestehen.

Zudem werden die aktuellen Bedingungen im Hildener Bürgerbüro im Rahmen eines Kommunalvergleiches bewertet, zusätzlich wurde auch die Meinung der Kundinnen und Kunden des Bürgerbüros abgefragt. Deren Bewertung und auch Erwartungshaltung ist dabei auch wesentlich für die aktuelle und auch zukünftige Ausrichtung des Hildener Bürgerbüros.

Es ist an dieser Stelle auch anzumerken, dass die beantragten Samstagsöffnungen losgelöst von den vorstehenden Inhalten auch klimarelevant sind (zusätzlicher Energiebedarf) und konträr zur aktuellen Energieverbrauchssteuerung stehen würden.

2. Das aktuelle Termingeschäft

Im Laufe des ersten Corona-Jahres 2020 wurde anlassbedingt auf Termingeschäft im Bürgerbüro umgestellt, um größere Personenansammlungen im Rathaus und vor allem in den Räumlichkeiten des Bürgerbüros zu vermeiden. Corona war hier allerdings nur der notwendige Anlass, die Einführung des Termingeschäftes ist verwaltungsintern bereits früher als Zielsetzung definiert worden.

Zuvor war das Bürgerbüro terminfrei während der Öffnungszeiten (auch an zwei Samstagen im Monat) geöffnet. Die Kundenzufriedenheit war bis einschließlich 2019 aber unzureichend. Bemängelt wurden viel zu lange Wartezeiten vor Ort, da aufgrund der fehlenden Terminierung nicht absehbar war, wie viele Bürgerinnen und Bürger mit wie vielen unterschiedlichen Anliegen das Bürgerbüro aufsuchen würden, Mittagspausen und auch die zulässige Arbeitszeit von 10 Stunden am Tag wurden (insbesondere am Donnerstag) oft nicht eingehalten, Samstagsdienste waren nur unter Schwierigkeiten personell besetzbar, insbesondere bei urlaubs- und krankheitsbedingten Ausfällen, andere administrative Tätigkeiten wie telefonische und elektronische Anfragen und Anträge sowie der zeitaufwendige Datenabgleich mit anderen Meldebehörden konnten nicht oder nur sehr verspätet erledigt werden.

Kurz um: Die Bürgerinnen und Bürger haben sich oftmals nachvollziehbar unzufrieden gezeigt. Dies galt aber auch für die Mitarbeitenden, die personelle Fluktuation im Bürgerbüro war auffällig und hat somit auch nicht zu einer kontinuierlichen Aufgabenerledigung beigetragen.

Mit Einführung des Termingeschäftes, zunächst mehr oder weniger analog, in einem weiteren Schritt optimiert mit den Online-Terminbuchungsmöglichkeiten seit Januar 2022, haben sich die Dienstleistungs- und auch Arbeitsbedingungen spürbar verbessert, ohne dass der Anspruch erhoben wird, dass die Bedingungen bereits abschließend optimal wären.

Aktuell werden die Anliegen mit Ausnahme von

- sog. Notfallterminen, somit nachweislich begründeten und eilbedürftigen Vorgängen im Einzelfall (hierfür werden soweit möglich 30 bis 35 Termine in der Woche vorgehalten)
- der terminfreien Abholung von erstellten Ausweisdokumenten sowie die Ausstellung von Meldebescheinigungen, der Beantragung von Führungszeugnissen und Auszügen aus dem Gewerbezentralregister
- der Möglichkeit Bewohnerparkausweise schriftlich/elektronisch zu beantragen
- der Anmietung von Fahrradboxen, die auch schriftlich/elektronisch möglich ist
- Einbürgerungsverfahren, die aufgrund des Beratungsbedarfs individuell terminiert werden müssen

im Termingeschäft durchgeführt. Hierzu zählen insbesondere Wohnsitzan- und -ummeldungen sowie die Beantragung von Ausweisdokumenten.

Deutlich wird jedenfalls, dass das Dienstleistungsangebot heute schon in einer Kombination aus Termingeschäft, terminfrei und elektronisch/digital erfolgt.

Die aktuellen Wartezeiten für einen Termin liegen über das Jahr betrachtet bei durchschnittlich ca. drei bis vier Wochen; dies nimmt erfahrungsgemäß vor den Hauptferienzeiten zu (bis zu fünf Wochen), zu anderen Zeiten reduzieren sich die Wartezeiten auf ca. 2 Wochen, gelegentlich auch darunter. In diesem Jahr war die Lage vor den Sommerferien deshalb außergewöhnlich, da eine Vielzahl von Ausweisdokumenten, die bereits im Jahr 2020 oder 2021 abgelaufen waren, in diesem Jahr nach Lockerung der Corona-Bedingungen und somit einer Zunahme der Reiseaktivitäten beantragt wurden. Dies sollte nicht den Regelfall darstellen.

Im Vergleich zu anderen großen Städten (z.B. Düsseldorf, Essen, Mülheim) in Nordrhein-Westfalen mit Termingeschäft und Wartezeiten bis zu drei Monaten sind die Terminwartezeiten im Hildener Bürgerbüro immer noch als angemessen zu bezeichnen.

Eine Wartezeit von aktuell über das Jahr gesehen durchschnittlich drei bis vier Wochen für einen regulären Termin (kein Notfall) ist aus Sicht der Verwaltung auch für die Bürgerinnen und Bürger zumutbar, zudem darf auch erwartet werden, dass z.B. ein frühzeitiger Blick in den Ausweis den ansonsten zeitlichen Druck für die Erstellung eines neuen Ausweises erübrigt. Dies war in diesem Jahr in sehr vielen Vorgängen leider der Fall und hat dann auch zu einer Erwartungshaltung geführt, die für die Mitarbeitenden im Bürgerbüro nicht immer einfach zu bewältigen war.

Und dennoch ist es in diesem Jahr in keinem einzigen Vorgang dazu gekommen, dass eilbedürftige Anliegen nicht erledigt worden wären. Dies ging aber auch zu Lasten von Führungsaufgaben durch die Sachgebietsleitung und dem Liegenlassen anderer administrativer Aufgaben des Bürgerbüros. Die Kundenzufriedenheit hatte und hat somit stets oberste Priorität, dennoch bestätigte sich in dieser Konstellation erneut, dass der aktuelle Personalbestand nicht auskömmlich ist, um auch unter schwierigen Bedingungen das Dienstleistungsangebot jederzeit aufrecht erhalten zu können.

Die Verwaltung sieht auch weiterhin die grundsätzlichen Vorteile des partiellen Termingeschäftes gegenüber dem gänzlich "freien" Zugang. Für die Bürgerinnen und Bürger ist es prinzipiell verlässlicher und komfortabler und für die Mitarbeitenden planbarer und kontinuierlicher. Es ist nämlich ein Unterschied, ob eine Einzelperson einen Ausweis beantragt oder eine drei- oder vierköpfige Familie dies für jedes einzelne Familienmitglied beabsichtigt. Durch das Termingeschäft lassen sich diese deutlich zeitaufwendigeren Vorgänge deutlich besser in das Tagesgeschäft einplanen und integrieren und es verhindert auf der anderen Seite erhebliche Wartezeiten und damit verbundene Unzufriedenheiten der Bürgerinnen und Bürger sowie der Mitarbeitenden.

In den Jahren vor 2020 ist es aufgrund des „freien“ Zugangs häufig und dabei insbesondere in den Wochen vor den Ferienzeiten zu einem überfüllten Wartebereich sowie zu in Schlangen auf den Gängen wartenden Personen gekommen. Dies war auch losgelöst von Corona kein haltbarer Zu-

stand für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Mitarbeitenden, zudem dies nachvollziehbar auch wiederkehrend zu emotionalen Spannungen geführt hat.

Zudem darf auch nicht vergessen werden, dass sich das Online-Termingeschäft aktuell immer noch in der Lernphase befindet, auch noch in den ersten Monaten des Jahres 2022 unter Corona-Bedingungen anlief und somit noch nicht abschließend optimiert sein kann. Hieran arbeitet das Fachamt kontinuierlich. Dies ist jedoch auch im Kontext zum vorhandenen Personalschlüssel zu sehen und wird im Folgenden weiter erläutert.

Erstes Fazit der Verwaltung zum Antrag der CDU-Fraktion ist jedenfalls, dass ein zusätzlicher und dabei grundsätzlich terminfreier Zugang für alle Dienstleistungen des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat nicht zu empfehlen ist.

Zudem gibt der aktuelle Personalschlüssel diese Zusatzöffnungen auch nicht her, da das hierfür eingesetzte Personal an anderer Stelle unter der Woche fehlen würde, um aufgebaute Mehrstunden auch wieder abzubauen. Dies wird im Folgenden noch dargestellt.

3. Personal und personalbedingte (Teil-)Schließungen

Losgelöst von der Diskussion um die Thematik „Termin oder freier Besuch?“ ist ursächlich für temporär erforderliche Schließungen des Bürgerbüros in der Vergangenheit und auch in der Gegenwart stets der Personalschlüssel.

Die Häufung und Regelmäßigkeit von Terminabsagen in den letzten Jahren ist aus zwei Perspektiven zu beurteilen. Im Verhältnis zu den insgesamt erledigten Anliegen stellen die in diesem Jahr bislang abgesagten Termine nur einen kleinen Bruchteil des gesamten Termingeschäftes dar. Insbesondere durch den hohen Einsatz der Mitarbeitenden im Bürgerbüro unter erschwerten Bedingungen konnte die Anzahl der abgesagten Termine gering gehalten werden. Dabei ist zu beachten, dass die Absagen nicht nur krankheitsbedingt waren, sondern zum Teil auch aufgrund einer notwendigen Systemumstellung notwendig wurden. Auch für die Zukunft hat der Systemanbieter angekündigt, Wartungsarbeiten nicht außerhalb von Service-Zeiten durchzuführen. Vorteil des Termingeschäftes war und ist, dass abgesagte Termine proaktiv durch das Bürgerbüro zeitnah neu vergeben werden konnten und können, da die Daten der von der Schließung betroffenen Personen bekannt waren. Auch dies ist Ausdruck einer heute schon vorhandenen Kundenorientierung.

Auch krankheitsbedingte Ausfälle oder gar Schließungen lassen sich dennoch nicht gänzlich für die Zukunft ausschließen, aber deren Wahrscheinlichkeit ließe sich deutlich reduzieren. Hierzu bedarf es mehr an Personal, um die Dienstleistungsfähigkeit soweit wie möglich in allen erdenklichen Lagen aufrecht zu erhalten.

Aktuell stehen im Bürgerbüro 5,77 Stellen (VZÄ) als eingestellte Ist-Kapazitäten zur Verfügung. Dies sieht zunächst auskömmlich aus, ist es aber heute schon nicht aus den nachfolgenden Gründen:

3.1 Nach der durch PWC durchgeführten Personalbemessung beträgt der erforderliche Führungsanteil der Sachgebietsleitung 0,47 VZÄ. Aufgrund des vorhandenen Erledigungsdrucks im Termingeschäft (Priorität hat die zuverlässige Wahrnehmung vergebener Termine und sonstiger Aufgaben) ist auch PWC zu dem Ergebnis gekommen, dass der Sachgebietsleitung tatsächlich nur 0,01 VZÄ für Führungsaufgaben verbleibt, eine Sachgebietsleitung ist somit faktisch nicht existent oder nur mit erheblichem Mehraufwand ansatzweise noch leistbar. Dass dies kontraproduktiv ist und weitere organisatorische Entwicklungen im Bürgerbüro hemmt, liegt auf der Hand. Die Sachgebietsleitung soll sich neben den klassischen Führungsaufgaben und organisatorischen sowie strategischen Aufgaben auch um die Bearbeitung komplexer Einzelvorgänge kümmern und eben nicht als ständige Besetzung an den Kundenarbeitsplätzen oder der Servicetheke eingesetzt werden.

Faktisch ist sie jedoch beinahe ausschließlich Sachbearbeiterin im regulären Tagesgeschäft.

Allein aus diesem Grund besteht aus Sicht des Fachamtes weiterer dringender Handlungsbedarf in Form der zusätzlichen Einrichtung einer Stelle von + 0,5 VZÄ, um die erforderlichen Führungsaufgaben wahrnehmen zu können. Diese Planstellenerweiterung ist bereits Gegenstand des Stellenplanverfahrens 2023.

3.2 Zwei Mitarbeitende zusammen im Umfang von 1,0 VZÄ sind aus persönlichen Gründen nicht im Großraumbüro und somit auch nicht alternativ an den Kundenarbeitsplätzen einsetzbar und bearbeiten Einbürgerungsangelegenheiten (Tendenz in den letzten Jahren stark steigend) und Backoffice-Angelegenheiten, deren Umfang auch insgesamt gestiegen ist. Nach der in den Jahren 2020 und 2021 durchgeführten Untersuchung und Bewertung durch PWC beträgt der erforderliche Stellenbedarf für Einbürgerungsangelegenheiten 0,27 VZÄ. Nach der Bewertung durch das Fachamt tendierte dieser Wert in der Vor-Corona-Zeit schon gegen 0,4 VZÄ. Aufgrund der verstärkten Zuwanderung in das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland haben die Einbürgerungsverfahren auch in Hilden spürbar an Bedeutung gewonnen. Dennoch wird aus Gründen der Vergleichbarkeit im Folgenden der Wert von 0,27 VZÄ berücksichtigt, insbesondere auch im Hinblick auf die Bewertung im kommunalen Vergleich (siehe Ziffer 6).

3.3 Dies bedeutet dann aber auch, dass für Backoffice-Tätigkeiten, hierzu gehört u.a. die Telefonie, die Beantwortung schriftlicher Anfragen, der Meldedatenabgleich, Statistiken, Datenaustausch mit anderen Behörden nur 0,73 VZÄ zur Verfügung stehen. Dies ist in Anbetracht der Quantität der Aufgaben heute schon zu wenig und führt spätestens bei urlaubs- und/oder krankheitsbedingten Ausfällen zu Verzögerungen und leider auch erheblichen Arbeitsrückständen.

Das Fachamt sieht daher heute schon die dringende Notwendigkeit einer Stellenerweiterung um weitere + 0,5 VZÄ, um alleine diese Aufgaben losgelöst vom vorliegenden Antrag zeitnäher und verlässlicher bewältigen zu können. Zudem würde hierdurch auch eine weitere „Notfallbesetzung“ im eigentlichen Kundenbereich geschaffen, was wiederum das Termingeschäft oder die terminfreien Dienstleistungen unterstützen würde. Dieser Mehrbedarf wäre dann zusätzlich zur der bereits in das Stellenplanverfahren 2023 eingebrachten Stellenerweiterung nach Ziffer 3.1 zu berücksichtigen.

3.4 Für die Besetzung der Servicetheke im Bürgerbüro zur Erledigung terminfreier Angelegenheiten ist heute schon dauerhaft ein Stellenanteil von ca. 0,5 VZÄ erforderlich, der für die eigentlichen terminbedingten Arbeiten nicht zur Verfügung steht. Hierunter fällt insbesondere die Abholung von Ausweisdokumenten, die persönliche Vereinbarung von Terminen (auch für Einbürgerungsverfahren), die Beantwortung allgemeiner Fragestellungen, die Ausstellung von Meldebescheinigungen, die Beantragung von Führungszeugnissen und Auszügen aus dem Gewerbezentralregister. Dieser Stelleanteil steht somit nicht für das Termingeschäft zur Verfügung.

3.5 Die Mitarbeitenden an den sog. „Kundenarbeitsplätzen“ im termin- oder terminfreien Geschäft nehmen (ohne Sachgebietsleitung) nachfolgende weitere Sonderaufgaben im Umfang von ca. 0,5 VZÄ insbesondere wahr:

- Abrechnung und Überprüfung der Tages- sowie Wocheneinnahmen an Gebühren
- Antragstellung, Verwaltung und Abrechnung der in Auftragsangelegenheit für den Kreis Mettmann übernommenen Führerscheineangelegenheiten und für die Erstellung von Fischeischeinen
- Verwaltung und Abrechnung mit der Bundesdruckerei für die Ausstellung und Produktion von Ausweisen
- Verwaltung und Abrechnung mit dem Bundeszentralregister für die Entgegennahme und Bearbeitung von Anträgen auf Führungszeugnissen
- Registrierung, Verwaltung und Ausgabe von Fundsachen (insbesondere Fahrrädern)

- Erstellung von Statistiken und Auswertungen für andere interne und externe Dienststellen
- Verwaltung, Einrichtung, Löschung und Beantwortung zu Anfragen melderechtlicher Auskunftssperren, deren Bedeutung auch deutlich zugenommen hat
- Verwaltung der Fahrradboxen als nicht originäre Aufgabe des Bürgerbüros als Meldebehörde
- Klärung von melderechtlichen Konfliktfällen mit u.a. dem Finanzamt
- Verwaltung und Überprüfung der Online-Meldeauskünfte
- Datenabgleich mit anderen Meldebehörden
- Hinweis: Aufgrund des aktuellen Termindrucks sind bereits nicht unerhebliche Rückstände im Bereich Fundsachen, Fahrradboxen und Statistiken entstanden
- **Die vorstehende Empfehlung der zusätzlichen Stellenerweiterung im Backoffice-Bereich um + 0,5 VZÄ nach Ziffer 3.3 würde die Kundenarbeitsplätze bei diesen Zusatzaufgaben schon ansatzweise entlasten und sich auch positiv auch das aktuelle Termingeschäft auswirken und Terminwartezeiten wahrscheinlich um einige Tage verkürzen.**

Unter dem Strich verbleiben somit für die klassischen Kundenarbeitsplätze im Termingeschäft nur Mitarbeitende im Umfang von **2,77 VZÄ** (ohne Sachgebietsleitung) an Ist-Kapazitäten:

5,77 VZÄ

- ./ 1,00 VZÄ (SGL)
- ./ 1,00 VZÄ (Backoffice und Einbürgerungen)
- ./ 0,50 VZÄ (Besetzung der Servicetheke für terminfreie Angelegenheiten)
- ./ 0,50 VZÄ (sonstige Aufgaben des Bürgerbüros)

Nur unter Zuhilfenahme der Sachgebietsleitung ist das Termingeschäft mit den aktuellen Terminwartezeiten so gerade eben verlässlich leistungsfähig, auch wenn dies heute schon, wie dargestellt, zu Lasten der Führungsaufgaben und anderer Tätigkeiten im Bürgerbüro geht. Raum für weitere Optimierungen und auch Flexibilisierungen verbleibt dabei nicht.

Da die Mitarbeitenden aber auch Urlaubsansprüche haben und auch krankheitsbedingt ausfallen können (u.a. auch für die tariflich garantierte Sicherstellung der Betreuung ihrer erkrankten Kinder), wird deutlich, dass eine gewollte und dabei stets verlässliche Aufgabenerledigung schon heute nicht gewährleistet ist und dies erst recht nicht bei zusätzlichen Samstagöffnungen. Dies führt nicht nur zu so nicht gewollten und tolerierbaren Mehrbelastungen auf Dauer für die einzelnen Mitarbeitenden, sondern bei ungünstigen Konstellationen unter Umständen auch zu Terminabsagen oder gar kurzfristigen Schließungen des Bürgerbüros.

An diesen Darstellungen wird deutlich, dass das System jetzt schon „auf Kante genäht“ ist und allein deshalb Handlungsbedarf besteht, um das Dienstleistungsgeschäft des Bürgerbüros auf ein sicheres und verlässliches Fundament zu stellen. Die beantragten zusätzlichen Samstagöffnungen ließen sich allein deshalb unter den aktuellen Rahmenbedingungen nicht umsetzen.

4. Digitale Lösungen zur weiteren Optimierung?

Im Kontext der vorstehend empfohlenen Stellenerweiterungen ist zunächst aber darzustellen, ob nicht durch digitale/elektronische Dienstleistungsangebote Effekte möglich sind, um Angebote zu optimieren und zu flexibilisieren und ggf. auch zu erweitern, Arbeitsabläufe im besten Fall zu verkürzen und letztlich auch, um Personal zu entlasten bzw. anderweitig einsetzen zu können und ggf. auch um Personal auf Sicht einzusparen.

Es wird aufgezeigt, welche digitalen/elektronischen Lösungen bereits im Bürgerbüro bestehen und ob diese ggf. erweitert werden können und welchen Nutzen diese bringen würden. Dargestellt

werden aber auch die Dienstleistungsangebote, in denen digitale Lösungen absehbar nicht umsetzbar sind.

4.1. Das Online-Termingeschäft

Auf der Homepage der Stadt Hilden ist der Zugang zur Online-Terminbuchung möglich. Dies ist allein deshalb schon komfortabel, da es den Bürgerinnen und Bürgern den Weg zum Rathaus, Telefonate oder E-Mails erspart, um einen Termin zu vereinbaren. Das Angebot wird gut und übersichtlich dargestellt und die Bedienung ist selbsterklärend und einfach.

Für Bürgerinnen und Bürger ohne Internetzugang oder fehlender Affinität hierzu, besteht aber weiterhin die Möglichkeit telefonisch oder vor Ort einen Termin zu vereinbaren. Hier wird das Bürgerbüro auch durch die Infotheke (Zentrale Dienste) im Foyer des Rathauses bestmöglich unterstützt. Hier besteht aktuell kein Optimierungsbedarf.

4.2 Meldebescheinigungen

Es wurde bereits dargestellt, dass für die Ausstellung von Meldebescheinigungen neben dem Termingeschäft als eine Option auch der terminfreie Besuch des Bürgerbüros ggf. mit kürzeren Wartezeiten verbunden möglich ist.

Aber auch hierzu bietet das Bürgerbüro eine digitale Lösung auf der Homepage an. Meldebescheinigungen können dabei komfortabel und einfach online beantragt und abgerechnet werden. Leider wird dieser Service beinahe ausschließlich von Gewerbetreibenden, Banken, Kanzleien, Inkassobüros etc. genutzt, aber eben nicht oder nur geringfügig von den Bürgerinnen und Bürgern. Aber selbst wenn dieser Online-Service umfänglicher genutzt werden würde, ist damit der Arbeitsaufwand für das Bürgerbüro nur unwesentlich geringfügiger, da die Prüfung vor Versendung der Meldebescheinigung immer noch erforderlich ist, lediglich der persönliche Kontakt und Vorgang der Gebührenvereinnahmung entfällt. Das Online-Verfahren ist somit in erster Linie eine komfortable und zeit- sowie wegesparende Option für die Bürgerinnen und Bürger.

4.3 Führungszeugnisse

Die Beantragung eines Führungszeugnisses erfolgt üblicherweise noch überwiegend über das persönliche Erscheinen. Die Beantragung vor Ort kann wahlweise über einen Termin oder terminfrei ggf. mit kürzeren Wartezeiten im Bürgerbüro erfolgen.

Aber auch hierzu gibt es eine digitale Lösung, auf die auch auf der Homepage verwiesen wird. Das Führungszeugnis kann unmittelbar beim Bundesamt für Justiz unter www.fuehrungszeugnis.bund.de beantragt werden. Dazu wird die freigeschaltete eID-Funktion (elektronischer Identitätsnachweis mit Chip) auf dem Personalausweis oder den elektronischen Aufenthaltstitel sowie ein Kartenlesegerät oder ein (geeignetes) Smartphone benötigt. Die Nutzung ist aufgrund datenschutzrechtlicher Bedenken vieler antragstellender Personen noch gering. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten, könnte aber zu einer Verringerung der zu bearbeitenden Vorgänge führen.

4.4 Bewohnerparkausweise

In Kombination mit der erstmaligen Anmeldung eines Wohnsitzes in Hilden bzw. der Ummeldung des Wohnsitzes wird der Bewohnerparkausweis bei der termingebundenen An- oder Ummeldung ausgestellt.

Für die Verlängerung von Bewohnerparkausweisen ist das persönliche Erscheinen der berechtigten Personen aber gar nicht erforderlich. Hier ermöglicht das Bürgerbüro dies auch postalisch oder per Mail, sofern die Berechtigten dies frühzeitig vor Ablauf des Ausweises beantragen. In vielen Fällen, ähnlich wie bei Ausweisdokumenten, erfolgt dies aber erst kurz vor Ablauf, nicht selten auch nach Ablauf der Gültigkeitsdauer, zumeist nach Erhalt einer Verwarnung wegen Parkens mit einem abgelaufenen Bewohnerparkausweis. Das frühzeitige Handeln könnte hier „Probleme“ die-

ser Art verhindern und die Notwendigkeit des persönlichen Erscheinens im Bürgerbüro gar nicht erst verursachen.

Die beschriebene Möglichkeit der postalischen oder elektronischen Beantragung per Mail wirkt nicht sonderlich zeitgerecht, zumal Online-Lösungen auf dem Markt existieren. Eine solche wird auch für das Hildener Bürgerbüro in Erwägung gezogen, würde aber nichts an der damit verbundenen Arbeitsleistung durch die Mitarbeitenden verändern, die den Antrag, ob schriftlich oder online immer noch prüfen müssen, um dann im Ergebnis einen Bewohnerparkausweis zu erstellen. Online-Verfahren in diesem Aufgabensegment sind insbesondere für die berechtigten Personen optisch ansprechender und komfortabler in der Nutzung, reduzieren aber kurzfristig die hierfür erforderlichen Arbeitszeiten im Bürgerbüro nicht vollständig.

4.5 Führerscheine und Fischereischeine

Bei beiden Dienstleistungsangeboten handelt es sich um Auftragsverwaltungen „nach Weisung“ für den Kreis Mettmann, hier dem Straßenverkehrsamt. Hierfür erhält die Stadt Hilden einen festgelegten Anteil an den Erträgen aus den Verwaltungsgebühren als Erstattung.

Dennoch ist insbesondere die Verwaltung der Führerscheinangelegenheiten (Anträge, begleitetes Fahren ab 17) eine zeit- und arbeitsintensive Dienstleistung für das Bürgerbüro. Bei durchschnittlich 1.200 Antragsverfahren im Jahr ergibt sich anhand mittlerer Bearbeitungszeiten ein Stellenanteil von 0,41 VZÄ, deren Kosten zuzüglich Sachkosten und Overheadkosten bei weitem nicht durch die vorstehende Erstattung kompensiert werden.

Da das persönliche Erscheinen der Antragsteller*innen bislang zwingend ist, kommt hier auch keine digitale Lösung in Betracht. Das Antragsverfahren erfolgt im Termingeschäft, da die Antragsunterlagen zunächst auf Vollständigkeit und Richtigkeit vor Weiterleitung an den Kreis zu überprüfen sind. Die mittlere Bearbeitungszeit für einen Antrag beträgt dabei 15 bis 20 Minuten, insofern ist die Vereinbarung eines Termins hierfür auch sinnvoll und erforderlich.

Anzumerken ist dabei aber auch, dass die beiden großen kreisangehörigen Städte Ratingen und Velbert diese Leistung nicht, somit auch nicht in deren Bürgerbüros, anbieten müssen, da in diesen Städten Kreis-Service-Center eingerichtet sind.

Erstanträge oder Verlängerungsanträge auf Fischereischeine stellen keine signifikante Tätigkeit des Bürgerbüros mit einer jährlichen Anzahl von 140 bis 150 Anträgen dar. Aufgrund der Mustervorgabe handelt es sich um ein Ausweisdokument in „Papierform“, die Daten werden handschriftlich eingetragen, unterschrieben und gesiegelt. Eine digitale Lösung hierfür ist auch in Zukunft nicht zu erwarten.

Insofern ist hier auch das persönliche Erscheinen der Antragsteller*innen erforderlich, aber eben nicht zwingend im Termingeschäft, dies kann terminfrei erfolgen.

4.6 Das Kerngeschäft als Meldebehörde

Auch im Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger handelt es bei den nachfolgenden Dienstleistungsangeboten um das eigentliche Kerngeschäft des Bürgerbüros, obwohl, wie bereits dargestellt, die Aufgaben tatsächlicher vielfältiger sind:

- Anmeldung, Ummeldung, Abmeldung des Wohnsitzes
- Beantragung und Verlängerung von Personalausweisen und Reisepässen

An- und Ummeldungen des Wohnsitzes erfordern das persönliche Erscheinen aller Familienangehörigen, ggf. auch unter Prüfung vorzulegender Scheidungsurteile im Hinblick auf das Sorge- und Aufenthaltsrecht für minderjährige Kinder und Jugendliche. Hinzu kommt die Prüfung der vorzulegenden Vermietererklärung oder im Fall eigenen Eigentums des Grundbuchauszuges. Je nach Anzahl der erscheinenden Familienmitglieder, seit dem Jahr 2015 auch zunehmend mit Migrationshintergrund (mit Beginn des Krieges in der Ukraine mit weiter steigender Tendenz), sind unter-

schiedliche Zeitfenster erforderlich, die Terminierung macht somit auch hier grundsätzlich Sinn. Eine digitale Lösung scheidet jedenfalls nach den Bestimmungen des Bundesmeldegesetzes aus und ist auch nicht für die Zukunft zu erwarten.

Die Abmeldung des Wohnsitzes erfordert hingegen schon seit einigen Jahren nicht mehr das persönliche Erscheinen, da mit Anmeldung des neuen Wohnsitzes in einer anderen Stadt innerhalb Deutschlands ein Datenaustausch zwischen den Meldebehörden stattfindet, aber auch dies bindet Arbeitszeit insbesondere im Backoffice-Bereich.

Auch für den Bereich „Ausweise und Pässe“ sind digitale Lösungen nicht möglich, das persönliche Erscheinen der Antragsteller*innen ist erforderlich, u.a. auch wegen des erforderlichen Fingerabdruck-Scans. Das Fachamt befürwortet hierbei auch nicht die technisch vorhandene Möglichkeit, dass der Fingerabdruck im Vorfeld an einem sog. „Terminal“ hinterlegt wird, der dann beim Aufsuchen des Kundenarbeitsplatzes bereits hinterlegt ist. Der Umgang mit Ausweisdokumenten ist als höchst sensibel einzustufen und etwaigem Missbrauch vorzubeugen. Dies ist kein Generalverdacht, aber leider in der heutigen Zeit auch nicht grundsätzlich auszuschließen. Zudem ist der Zeitumfang für den in Gegenwart der Mitarbeitenden vorzunehmende Scan nicht sonderlich relevant, um hieraus Zeitpotentiale ableiten zu können.

Im Ergebnis lassen sich somit durch Erweiterung/Optimierung bereits vorhandener oder neuer digitaler Lösungen keine wesentlichen Zeitanteile ableiten, die das Aufgabenmanagement verbessern würden.

5. Zusätzliche Samstagsöffnungen und deren Auswirkungen

5.1 In der Vor-Corona-Zeit hatte das Bürgerbüro an zwei Samstagen im Monat geöffnet, dafür war aber montags am Nachmittag geschlossen. Den durch die Samstagsöffnungen „gewonnenen“ sechs Stunden an Servicezeiten standen somit acht Stunden weniger an Öffnungszeiten an den Montagen im Monat gegenüber. Da auch der Montag besucherstark ist, würde eine neuerliche Rückkehr zu dieser Alt-Regelung zu Unzufriedenheiten an anderer Stelle führen, bei deren Vermeidung die beantragten Samstagsöffnungen zusätzliche Servicezeiten darstellen würden.

5.2 Nach dem vorliegenden Antrag soll das Bürgerbüro wieder an zwei Samstagen im Monat terminfrei in der Zeit von 08.00 Uhr bis 11.00 Uhr zusätzlich geöffnet sein. Dies sieht zunächst vom zeitlichen Rahmen überschaubar aus. Drei Öffnungsstunden an 24 Samstagen im Jahr ergeben 72 Stunden insgesamt. Nach den Erfahrungen, auch in der Vor-Corona-Zeit, müssen zu diesem Zweck drei Mitarbeitende eingesetzt werden (= 216 Stunden). Mit erforderlichen Rüstzeiten und auch Nacharbeiten (u.a. Kassenabschluss), betrug die Arbeitszeit im Durchschnitt aber 4 Stunden, somit insgesamt 288 Jahresarbeitsstunden. An besonders gut besuchten Samstagen kam es immer wieder auch zu einer zwangsläufigen Verlängerung der Öffnungszeiten von bis zu einer Stunde, da einmal anwesende Besucherinnen und Besucher nicht unverrichteter Dinge nach Hause geschickt werden konnten.

Somit kann davon ausgegangen werden, dass die beantragten Samstagsöffnungen mindestens ca. 300 Mehrarbeitsstunden im Jahr nur für die Mitarbeitenden im Bürgerbüro ausmachen.

Ausgehend von der effektiven Jahres-Arbeitszeit einer Beschäftigten bzw. eines Beschäftigten unter Berücksichtigung von Urlaub, Krankheit, Rüstzeiten, Fortbildung und Feiertagen würden die beantragten zusätzlichen Samstagsöffnungen im Ergebnis schon einen Stellenanteil von + 0,31 VZÄ nur im Bürgerbüro ausmachen.

Hinzu kommen „externe“ Zusatzbelastungen durch die notwendige Besetzung der Infotheke im Rathaus-Foyer sowie des Hausmeisterdienstes. Die hierfür erforderlichen Stellenanteile müssten dann noch durch die betroffenen Fachämter ermittelt werden und kämen somit „on top“ dazu.

Ebenfalls noch zu ermitteln wären die zusätzlichen Energiekosten, die für Gas, Strom und Wasser anfallen würden.

Rein rechnerisch würden die beantragten Zusatzöffnungen somit zu einem Stellenmehrbedarf von 0,31 Stellen (= 12 Wochenarbeitsstunden) nur im Bürgerbüro führen.

5.3 Zu einer transparenten Aufarbeitung und Bewertung gehört auch die Frage: Wie wirkt sich die zusätzliche Öffnung auf die Mitarbeitenden im Bürgerbüro ohne zusätzliche und dabei auskömmliche Stellenausweisung aus?

Zwei Mitarbeiterinnen würden aus familiären Gründen aufgrund der Betreuungssituation für ihre Kinder nicht in der Lage sein, Samstagsdienste zu leisten. Ein weiterer Mitarbeiter ist aus gesundheitlichen Gründen nicht im originären Kundengeschäft im Großraumbüro einsetzbar.

Somit verblieben lediglich vier Mitarbeitende, die die beiden Samstagsdienste leisten müssten. Da immer irgendwer durch Krankheit und Urlaub fehlen kann, bedeutet dies im besten Fall, dass regelmäßig die gleichen Mitarbeitenden beide Samstagsöffnungen ableisten müssten. Im schlimmsten Fall sogar, dass drei Mitarbeitende gar nicht zur Verfügung stehen. Mit nur zwei Mitarbeitenden wäre dieser Zusatzdienst kaum noch und wenn überhaupt mit erheblichen Wartezeiten verbunden leistbar. Sind es weniger als zwei Mitarbeitende, dann ist das Bürgerbüro nicht dienstleistungsfähig und müsste geschlossen bleiben. Dies führt dann insbesondere vor dem Hintergrund des Antrags zum terminfreien Zugang zu massiven Problemen und zur Unzufriedenheit aller Beteiligten, den Bürgerinnen und Bürgern sowie der Mitarbeitenden.

Insofern bietet der ermittelte Stellenmehrbedarf von +0,31 VZÄ keine Gewährleistung für die Aufrechterhaltung der Dienstleistungsfähigkeit, zumal die Besetzung einer Stelle mit nur 12 Wochenarbeitsstunden nicht realistisch möglich ist. Daher müsste hier wenigstens eine Aufrundung auf 0,5 VZÄ erfolgen. Dieser Anteil käme dann noch zusätzlich zu den bereits dargestellten Stellenerweiterungen nach den Ziffern 3.1 und 3.3 hinzu.

5.4 Die Stadt Hilden bewirbt den Stellenmarkt als familienfreundliche Arbeitgeberin und wirbt auch mit flexiblen Arbeitszeiten, Home-Office-Möglichkeiten etc. Dies ist in der heutigen Zeit im Hinblick auf den Arbeitsmarkt bedeutend geworden. Der sichere Arbeitsplatz reicht als Argument alleine nicht mehr aus, dafür stehen öffentliche Verwaltungen bei der Gewinnung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu sehr in Konkurrenz untereinander.

Mit dem aktuellen Personalbestand im Bürgerbüro lassen sich aber keine flexiblen Arbeitszeitregelungen (z.B. Schichtdienst) und Home-Office-Möglichkeiten nur eingeschränkt im Backoffice-Bereich realisieren. Argumente, die für diesen Arbeitsplatz im besonderen Maße sprechen würden, liegen nicht vor. Die Ableistung von regelmäßigen und eben nicht nur gelegentlichen Samstagsdiensten zählt somit als negatives und auch familienunfreundliches Kriterium auch dazu.

Die jüngere Vergangenheit hat jedenfalls gezeigt, dass all die bereits beschriebenen Rahmenbedingungen zu einer äußerst unsteten Personalsituation geführt haben. Die personelle Fluktuation war groß, Konstanz und Erfahrung in der Aufgabenerledigung ging allzu oft verloren. Dies gilt es aus Sicht der Verwaltung in jedem Fall für die Zukunft soweit wie möglich zu verhindern.

Das aktuelle Team ist leistungswillig und dienstleistungsorientiert. Aus diesem Team heraus hat sich in den letzten zwei Jahren die heutige Sachgebietsleitung entwickelt und es wurden auch eigeninitiativ Optimierungen im Tagesgeschäft auf den Weg gebracht, dies auch unter zum Teil erschwerenden Coronabedingungen. Diese positive Entwicklung gilt es weiter zu stützen und zu fördern.

Auch aus diesem Grund wäre eine Zustimmung zum vorliegenden Antrag aus heutiger Sicht (noch) nicht zielführend, sondern birgt die Gefahr einer neuerlichen Überforderung des Systems und somit der Mitarbeitenden. Auch dies gilt es zu berücksichtigen.

5.5 Welchen Nutzen bringt die Samstagsöffnung? Die früheren Öffnungen sollten insbesondere für die berufstätigen Bürgerinnen und Bürger eine weitere Alternative zum langen Dienstleistungs-Donnerstag (heute bis 18.00 Uhr, zuvor bis 19.00 Uhr) darstellen. Die Rückkehr von zuvor 19.00 Uhr auf 18.00 Uhr hatte im Übrigen auch den Grund, dass diese eine Zusatzstunde mit wenigen Ausnahmen kaum genutzt worden ist, somit auch nicht von der Zielgruppe der berufstätigen Menschen in Hilden. Somit stellt sich grundsätzlich die Frage nach der Erforderlichkeit erweiterter Öffnungszeiten für diese Zielgruppe.

Dies galt auch für die beiden Samstagsöffnungen. Die Samstage waren zwar mehr oder weniger gut besucht, allerdings nur zu einem Anteil von 25% bis 30% von berufstätigen Personen. Dies war das Ergebnis einer stichprobenartigen Abfrage auf freiwilliger Basis über einen längeren Zeitraum bzw. auch an den Geburtsdaten der Kundinnen und Kunden (Alter 60/65+) erkennbar.

Die Samstagsöffnungen wurden im Ergebnis mehrheitlich von einer Zielgruppe genutzt, die auch unter der Woche das Bürgerbüro hätte aufsuchen können. Der Besuch des Bürgerbüros ist dabei nach eigener Wahrnehmung häufig im Zusammenhang mit den Wochenendeinkäufen oder dem Bummel durch die Fußgängerzone erfolgt.

Hier stellt sich dann die Frage nach der Erforderlichkeit von Samstagsöffnungen, wenn diese überwiegend keinen wirklichen Mehrwert haben, sondern letztlich nur zu einer Besuchsverlagerung führen, die dann aber das Bürgerbüro nicht von der Arbeitsmenge, aber hinsichtlich der personellen Möglichkeiten belastet und neuerlich vor Probleme stellen würde.

Zwei Samstage würden somit ein freiwilliges und dabei zusätzliches Dienstleistungsangebot darstellen, das zwar für die Hildener Bevölkerung komfortabler wäre, aber eben nicht zwingend erforderlich erscheint und, wie bereits dargestellt, ohne weitere zusätzlichen Stellenbedarf auch nicht verlässlich leistbar wäre.

In diesem Zusammenhang sind die Bedingungen im Hildener Bürgerbüro nicht losgelöst zu betrachten, es macht somit Sinn, einen vergleichenden Blick auf die Bürgerbüros/Bürgerämter und deren Rahmenbedingungen in den anderen kreisangehörigen Städten zu werfen.

6. Der kommunale Vergleich

Die Bedingungen (Stellen, Öffnungszeiten, Samstagsdienste, Termingeschäft oder freier Zugang) in den anderen kreisangehörigen Städten wurden daher aktuell abgefragt. Um hier Vergleichbarkeit zu den Rahmenbedingungen in Hilden herzustellen wurde a) berücksichtigt, ob das Leistungsangebot vergleichbar ist und b) unter Berücksichtigung der jeweiligen Einwohnerzahl, der Öffnungszeiten und des Stellenschlüssels eine Anpassung (Relativierung) auf die Einwohnerzahl Hildens und die aktuellen Öffnungszeiten des Bürgerbüros vorgenommen. Nur so ist ein wirklicher Vergleich möglich. Diese Berechnung kann in der beigefügten Tabelle „Kommunalvergleich“ der Spalte „relativiert zu Hilden“ entnommen werden.

Bei der Frage des Leistungsangebotes war rechnerisch auch zu berücksichtigen, dass in vier Städten keine Einbürgerungsverfahren und zudem in zwei dieser vier Städte auch keine Antragsverfahren für den Kreis Mettmann zu Führerscheinen und begleitetes Verfahren in den Bürgerbüros/Bürgerämtern durchgeführt werden. Dieser für den Vergleich wesentliche Umstand wurde diesen Städten auf Basis der bekannten Hildener Fallzahlen und Stellenanteile in Relation zur jeweiligen Einwohnerzahl fiktiv auf die mitgeteilten Stellen hinzugerechnet.

6.1 Das Serviceangebot im Vergleich (ohne Relativierung)

Nur beim „ersten“ Blick auf die Rahmenbedingungen in den kreisangehörigen Städten lässt sich feststellen:

- Ohne Relativierung der Zahlen ist die Stadt Monheim im Kreisvergleich mit 57 Öffnungszeiten in der Woche führend, während die Stadt Mettmann mit 24 Stunden die geringsten Öffnungszeiten anbietet. Die Bedingungen im Bürgerservice der Stadt Monheim sind aber nicht abschließend repräsentativ und somit nicht vergleichbar, da dort alleine im Hinblick auf die Öffnungszeiten ein Bürgerservice „de luxe“ angeboten wird.
- Das Bürgerbüro der Stadt Hilden belegt bei diesem reinen Stundenvergleich Rang 6 unter den zehn kreisangehörigen Städten.
- Vier der zehn kreisangehörigen Städte (Langenfeld, Monheim, Ratingen und Velbert-Mitte) öffnen das Bürgerbüro jeden Samstag. In Ratingen und Velbert werden diese Zusatzöffnungen allerdings durch verkürzte Öffnungszeiten unter der Woche kompensiert.
- Zwei weitere Städte (Haan, Heiligenhaus) öffnen an einem bzw. zwei Samstagen im Monat, kompensieren diese Zusatzöffnung aber unter der Woche mit eingeschränkten Öffnungszeiten.
- Die umfänglichsten Öffnungszeiten an Samstagen bietet die Stadt Monheim jeweils in der Zeit von 09.00 Uhr bis 16.00 Uhr (7 Stunden) an, während in den anderen Städten mit Samstagsöffnungen dieses Zeitfenster regelmäßig zwischen drei bis vier Stunden beträgt.
- Vier Städte bieten keine Samstagsöffnungen an.
- Lediglich die Städte Langenfeld, Mettmann und Monheim bieten alle Dienstleistungen terminfrei an.
- Die anderen Städte in aller Regel in einer Kombination aus Termin und terminfreiem Zugang vergleichbar zum Hildener Bürgerbüro. Dies auch unter Angebot tagesaktueller Termine für sog. Eilfälle, wie auch in Hilden.
- Die Stadt Velbert betreibt zwei Nebenstellen in Neviges und Langenberg mit reduzierten Öffnungszeiten und dabei ausschließlich im Termingeschäft. In Erkrath werden zwei Bürgerbüros in Alt-Erkrath und Hochdahl betrieben. Dies führt in beiden Städten zu einer deutlichen Entzerrung des Publikumsverkehrs.
- In der Nachbarstadt Erkrath mit „nur“ 43.594 Einwohnern*innen werden auch ohne Relativierung aktuell 7 Vollzeitstellen bei geringeren Öffnungszeiten und geringerer Einwohnerzahl im Vergleich zu Hilden im Bürgerbüro eingesetzt. Beabsichtigt ist dort die Bereitstellung einer weiteren Vollzeitstelle und somit Erhöhung auf insgesamt 8 Stellen gegenüber 5,77 Stellen in Hilden.

6.2 Das relativierte Ergebnis des Kommunalvergleichs

Das Ergebnis fällt dabei für die Stadt Hilden nicht positiv aus, umso zielführender war dieser Vergleich jedoch im Kontext des gestellten Antrags der CDU-Fraktion im Rat der Stadt Hilden:

- Im relativierten Planstellenvergleich belegt das Bürgerbüro Hilden den letzten Platz im kommunalen Vergleich der kreisangehörigen Städte. Und dies letztlich mit deutlichem Abstand zu sechs anderen Städten.
- Es wird auch deutlich, dass es nicht vorrangig um die Fragen „Termine Ja/Nein“ und Samstagsöffnungen „Ja/Nein“ geht, sondern das entscheidende Regulativ zur Sicherstellung des Angebotes und die Risikominimierung von Einschränkungen oder gar Schließungen des Bürgerbüros der angemessen ausgestattete Personalschlüssel ist.
- Insbesondere die Beispiele der Städte Erkrath, Heiligenhaus und Mettmann machen deutlich, dass dort offenkundig gezielt und dies auch vor dem Hintergrund der Risikominimierung mehr Personal im Bürgerservice eingesetzt wird und dies in Erkrath sogar noch ausgeweitet werden soll. Aber selbst die beiden „kleinen“ Städte Haan und Wülfrath schneiden

- bei diesem Vergleich besser gegenüber Hilden ab.
- Dem entgegen steht die Personalbemessung durch PWC. Demnach wäre eine Soll-Planstellenbesetzung von 5,40 VZÄ für das Hildener Bürgerbüro ausreichend. Hier liegt das Bürgerbüro heute schon mit 5,77 VZÄ an Ist-Kapazität leicht drüber. Und dennoch funktioniert es nicht immer, so wie sich das alle Beteiligten wünschen und vorstellen. Was die Daten von PWC nicht berücksichtigen, ist zum einen die Risikobewertung (Einschränkungen und Ausfallrisiko) bei unglücklichen Konstellationen von Urlaub und Krankheiten und zum anderen nicht berücksichtigten konnten, was eigentlich die gemeinsame Zielsetzung von Verwaltung und Politik im Hinblick auf den Umfang und die Verlässlichkeit des Bürgerservice in Hilden ist.

Deutlich wird jedenfalls, dass mit der aktuell geringsten Personalbemessung im relativierten Kreisvergleich auch zukünftig Einschränkungen im Service oder gar temporäre Schließungen des Bürgerbüros wahrscheinlich sind und es somit (noch) nicht zielführend wäre, den Service auf zusätzliche Samstagsöffnungen auszuweiten, vielmehr auch ohne Samstagsöffnungen heute schon Handlungsbedarf besteht.

Zudem ist auch die Frage zu beantworten: Wie zufrieden sind eigentlich aktuell die Bürgerinnen und Bürger mit dem Service des Hildener Bürgerbüros?

7. Ergebnisse der aktuellen Meinungsumfrage

Nach Einführung des Online-Termingeschäftes (in Kombination mit terminfeien Erledigungen) wurde eine Meinungsumfrage bei den Kundinnen und Kunden des Bürgerbüros durchgeführt, um ein erstes „Feedback“ zu erhalten und hieraus ggf. nächste Schritte zur Optimierung des Dienstleistungsgeschäftes abzuleiten.

Wichtig war es dabei, dass die Meinung der an der Umfrage teilnehmenden Personen unmittelbar mit der Erbringung der Dienstleistung in Zusammenhang steht, somit im zeitlichen und sachlichen Kontext erfolgt. Die Unmittelbarkeit der Erfahrung galt es somit einzufangen.

Auf eine Ausdehnung der Umfrage auf die sozialen Netzwerke, z.B. Facebook, Twitter und Instagram wurde daher auch bewusst verzichtet, da hier nicht immer erkennbar ist, ob ein aktueller Besuch des Bürgerbüros, eine ältere Erfahrung oder unter Umständen das pure Teilen einer zuvor geäußerten Meinung ohne sachlichen Hintergrund erfolgt. Soziale Netzwerke sind daher nur bedingt tauglich, um eine möglichst repräsentative Meinung abzubilden.

Der Fragebogen umfasste 10 Fragen und die Möglichkeit Kritik, Änderungsvorschläge und Wünsche zu benennen. Die Fragen unterteilten sich in die Blöcke:

- Allgemeine Zufriedenheit mit Ausstattung und Personal
- Umfang der wöchentlichen Öffnungszeiten und Änderungsvorschläge
- Termingeschäft, Termindauer, terminfreie Angelegenheiten und „Notfälle“
- Grundsätzliche Anregungen, Vorschläge oder Wünsche

Die auf freiwilliger Basis teilnehmenden Besucherinnen und Besucher des Bürgerbüros erhielten nach Erledigung ihres Anliegens die Möglichkeit ohne weitere Einflussnahme durch die Mitarbeitenden und dabei anonymisiert den Fragebogen auszufüllen und dann in eine verschlossene Wahlurne zu werfen.

Die Befragung fand in der Zeit 12.09.2022 bis einschließlich zum 07.10.2022 (4 Arbeitswochen, 19 Öffnungstage) statt, somit auch in der Zeit vor den Herbstferien, einer grundsätzlich arbeitsintensiveren Phase. Allerdings musste das Bürgerbüro in der Zeit vom 05.10. bis 07.10.2022 aufgrund des zeitgleichen Ausfalls von vier Mitarbeitenden auf sog. „Notbetrieb“ umgestellt werden. Zwar

konnten Terminabsagen noch verhindert werden, der terminfreie Zugang war allerdings nur eingeschränkt möglich.

An der Umfrage teilgenommen haben insgesamt 279 erwachsene Personen von insgesamt 2598 Personen (inklusive Kinder), die das Bürgerbüro in diesem Zeitraum termingebunden oder terminfrei aufgesucht haben.

Von den 2598 Besucherinnen und Besuchern in diesem Zeitraum entfallen 1337 auf Terminkunden*innen und 1261 auf terminfreie Kundinnen und Kunden. Dies zeigt jedenfalls auf, dass die bisherige Kombination aus Termin und terminfreiem Besuch gut ausgewogen ist und eben nicht nur von einem reinen Termingeschäft gesprochen werden kann.

Dies macht einen Prozentsatz der an der Umfrage teilnehmenden Personen von 10,74% aus, der nach statistischen Kriterien als gesichert gewertet werden kann und somit ausreichend repräsentativ ist.

Hinzu kommt auch der Zeitraum der Befragung über vier Wochen. Es gilt als sicher, dass innerhalb dieses Zeitraumes alle relevanten Zielgruppen innerhalb der Hildener Bevölkerung erfasst worden sind.

Hierzu zählen alleinstehende Personen, Ehepartner*innen/Lebenspartner*innen mit und ohne Kinder, jüngere und ältere Menschen, berufstätige und nicht-berufstätige Personen.

Auch kann erfahrungsgemäß davon ausgegangen werden, dass aufgrund der Unmittelbarkeit der Erfahrung mit der Dienstleistung kritische Stimmen eher abgegeben werden, als positive Feedbacks.

Zudem kann die Anzahl der teilnehmenden Person um die unbekannte Anzahl „x“ erhöht werden, da z.B. Ehepartner*innen mit oder ohne Kinder bei ihrem gemeinsamen Besuch immer nur einen Stimmzettel und eben nicht für alle anwesende Personen abgegeben haben.

Daher ist die Verwaltung von der Repräsentanz der durchgeführten Befragung überzeugt.

Die gesamte Auswertung ist dieser Sitzungsvorlage in Anlage beigelegt. Und das Ergebnis ist zum einen in vielerlei Hinsicht aus Sicht des Fachamtes positiv und erfreulich und zudem auch klar und eindeutig in der Meinungsbildung.

Zusammengefasst ergab sich folgendes Ergebnis:

- **83,51%** der an der Umfrage teilnehmenden Personen bewerten die Einrichtung des Bürgerbüros und noch erfreulicher **97,13%** die Qualität der Dienstleistung und die Art der Bedienung positiv und fühlen sich dabei freundlich und gut beraten. Dies allein darf als Qualitätsmerkmal bewertet werden und ist eine Bestätigung für das gesamte Team „Bürgerbüro“.
- **84,59%** halten die aktuellen Öffnungszeiten von montags bis freitags für ausreichend; lediglich **15,41%** wünschen sich eine Ausweitung.
- Nur **3,58%** wünschen sich die samstägliche Öffnung des Bürgerbüros. Mit diesem nur geringen Votum war zunächst nicht zu rechnen, dieses relativiert sich aber durch die hohen Zufriedenheitswerte mit dem Termingeschäft.
- Das Termingeschäft ist als verlässlich und planbar von **92,11%** bewertet worden; lediglich **1,08%** wünschen sich kein Termingeschäft und somit die Rückkehr zum grundsätzlichen terminfreien Besuch des Bürgerbüros.
- Die aktuelle Terminwartezeit von drei bis vier Wochen im Jahresdurchschnitt bewertet immerhin eine Mehrheit von **54,84%** als angemessen; **45,16%** bewerten diesen Zeitraum als zu lang.
- Allerdings machen **17,56%** der Befragten hierzu keine konkreten Vorschläge, **20,79%** wünschen sich eine Verkürzung auf bis zu maximal zwei Wochen.

- Die Verlässlichkeit des Termingeschäftes fand seine Bestätigung in den abgefragten Wartezeiten vor Ort trotz festen Termins. **85,08%** geben an termingenaue bedient worden zu sein, lediglich **12,90%** geben eine Verzögerung von 5-10 Minuten an. Die aktuelle Termin-taktung scheint somit offenkundig ausgewogen zu sein, weitere Optimierungen werden sich mit zunehmender Erfahrung mit dem Termingeschäft wahrscheinlich noch ergeben.
- **96,77%** bewerten die Möglichkeit der terminfreien Erledigung bestimmter Dienstleistungen als positiv.
- Auch die Möglichkeit der Vorhaltung von „Notfallterminen“ in bestimmten Einzelfällen wird mit **87,10%** positiv bewertet.
- Technische Neuerungen wie die „Aufrufmonitore“ werden als hilfreich sehr begrüßt.
- Die Befragten hatten auch die Möglichkeit grundsätzliche Anregungen, Vorschläge oder Wünsche zu äußern. **82,79%** machen hierzu keine Angaben, was eine grundsätzliche Zufriedenheit mit dem Bürgerbüro ausdrückt. Und auch für das Team sehr erfreulich bedanken sich **8,92%** ausdrücklich für den erlebten Kundenservice mit Stichworten wie „Danke“, „Alles bestens“ und „Weiter so“.
- **7,38%** geben im Übrigen an, dass sie sich mehr Personal für das Bürgerbüro wünschen würden; dies korrespondiert wahrscheinlich mit dem Wunsch nach kürzeren Terminwartezeiten.

Die Bürgerinnen und Bürger sind offenkundig heute schon mit ihrem Bürgerbüro zufrieden.

Das Ergebnis spricht allerdings nicht dafür, dass ein dringendes Bedürfnis nach samstäglichem Zusatz-Öffnungen besteht.

8. Weitere Optimierungsmöglichkeiten und neue Zielsetzungen?

Aus Sicht der Verwaltung ist umfänglich dargestellt worden, wie sich die aktuellen Rahmenbedingungen im Bürgerbüro darstellen, welche personellen Maßnahmen heute schon erforderlich sind, um den aktuellen Zustand nicht nur zu stabilisieren, sondern auch zu optimieren und vor allem „krisenfester“ zu gestalten. Die jederzeitige Aufrechterhaltung des Dienstbetriebes im Bürgerbüro sollte hier oberste Zielsetzung sein.

Zudem ist im vorgenommenen Kommunalvergleich deutlich geworden, dass andere kreisangehörige Städte einen offensiveren Weg gewählt haben, um ein möglichst kundenfreundliches und dabei auch dienstleistungsfähiges System für ihre Bürgerinnen und Bürger anzubieten.

Was würde an Effekten zu erwarten sein, wenn die personelle Besetzung im Hildener Bürgerbüro nicht nur um eine weitere (siehe Ziffern 3.1 und 3.3), sondern sogar um zwei Vollzeitstellen erweitert werden würde?

- Verkürzung der Terminwartezeiten auf durchschnittlich ca. zwei bis maximal drei Wochen im Jahr. Außerhalb der Vorferienzeiten wahrscheinlich sogar spürbar kürzer. Bis zu zwei Wochen durchschnittliche Terminwartezeit haben sich auch 20,79% der Umfrageteilnehmer*innen gewünscht.
- Sehr deutliche Minimierung des Risikos nicht einzuhaltender Termine.
- Die Wahrscheinlichkeit eines Komplett-Ausfalls (temporäre Schließung) tendiert dabei beinahe gegen Null. Hier müsste es dann schon zu außergewöhnlichen Ereignissen kommen (z.B. durch Corona oder vergleichbarem).
- Dauerhafte Besetzung der Servicetheke im Bürgerbüro, dadurch stetige terminfreie Abholung von Ausweisdokumenten, Beantragung von Führungszeugnissen, Meldebescheinigungen etc. möglich.
- Die sonstigen Aufgaben wären zeitnah zu erledigen, Arbeitsrückstände somit wahrscheinlich ausgeschlossen oder nur zu Stoßzeiten in überschaubarem Rahmen.

- Ggf. verbindet sich hiermit perspektivisch auch die Möglichkeit der Wiedereinführung eines Dienstleistungs-Samstages (insbesondere für Berufstätige) mit Terminbindung. Auch dies verkürzt dann die Terminwartezeiten nochmals.
- Die Sachgebietsleitung kann ihren notwendigen Führungs- und Organisationsaufgaben im erforderlichen Umfang nachkommen, was der Qualitätssicherung und auch -optimierung dienen würde und wird nur in absoluten Ausnahmefällen an den Kundenarbeitsplätzen „einspringen“ müssen.
- Höhere Zufriedenheit durch mehr Quantität und letztlich Qualität für die Kunden*innen und auch eine höhere Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden mit den Arbeitsbedingungen, dadurch längerfristiger Qualitätserhalt.
- Im relativierten Kreisvergleich würde das Bürgerbüro Hilden dann im übertragenen sportlichen Sinne den „Abstiegsplatz“ verlassen und einen gesicherten „Mittelfeldplatz“ einnehmen.

9. Abschließende Empfehlung der Verwaltung

Diese Sitzungsvorlage ist sehr umfänglich, aber auch inhaltlich erforderlich, um das System „Bürgerbüro“ abschließend und dabei transparent darzustellen.

Die Verwaltung hat hiermit eine Informations- und Datengrundlage zur Verfügung gestellt, die eine wie immer auch zu treffende Entscheidung ermöglicht, die dann auch als tragfähiges Modell für die Zukunft der Qualitätssicherung des Hildener Bürgerbüros dienen kann.

Die Verwaltung empfiehlt dem Hauptausschuss der Stadt Hilden:

1. Die Ablehnung des vorliegenden Antrags der CDU-Fraktion im Rat der Stadt Hilden auf zusätzliche und dabei terminfreie Samstagsöffnungen, da eine auch nur auf ein Jahr befristete Projektierung aktuell nicht leistbar wäre und zudem nicht vorrangig dem Wunsch der Bürgerinnen und Bürger entspräche.
2. Der Hauptausschuss unterstützt die Beibehaltung der aktuellen Kombination aus Termingeschäft und terminfreiem Zugang.
3. Der Hauptausschuss teilt die Auffassung der Verwaltung, dass die zusätzliche Einrichtung mindestens einer Vollzeitstelle (oder zwei Teilzeitstellen) das System „Bürgerbüro“ nicht nur stabilisieren, zudem Terminwartezeiten verkürzen, sondern auch zu einer Risikominimierung im Hinblick auf Terminverschiebungen bzw. Teilschließungen beitragen würde.

gez.
Dr. Claus Pommer
Bürgermeister

Klimarelevanz:

Die beantragte zusätzliche Öffnung des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat hätte klimarelevante Auswirkungen in Form des zusätzlichen Verbrauchs von „Energie“, welche an anderer Stelle nicht eingespart werden könnte.

Antrag der CDU Fraktion

Hauptausschuss 24.08.2022

Erweiterung Öffnungszeiten des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat ohne Terminbindung.

Die CDU Fraktion Hilden beantragt die Erweiterung der Öffnungszeiten des Bürgerbüros für zwei Samstage im Monat. In dieser Zeit soll das Bürgerbüro ohne Terminbindung für die Zeit von 8:00 Uhr bis 11:00 Uhr geöffnet werden. Damit soll festgelegt werden, dass alle Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hilden die Möglichkeit haben, auch außerhalb der normalen werktäglichen Öffnungszeiten das Bürgerbüro erreichen zu können.

Damit ergibt sich ein Mehraufwand für die Verwaltung; diesen soll die Verwaltung in der nächsten Sitzung des Hauptausschuss am 30.11.2022 vorlegen.

Begründung:

Immer wieder müssen im Bürgerbüro viele Termine abgesagt werden, da nicht genügend Personal vorhanden ist. Dies führt dazu, dass in den Zeiten, in den bereits ein erhöhter Arbeitsaufwand im Bürgerbüro besteht, neue Termine noch später als bereits üblich vereinbart werden können.

Gleichzeitig muss das Angebot des Bürgerbüros erweitert werden, um auch Bürgerinnen und Bürger außerhalb der Woche eine Möglichkeit zu bieten, ihre Dinge im Bürgerbüro zu erledigen.

Daher soll in einer einjährigen Testphase an zwei Samstagen im Monat das Bürgerbüro von 8:00 Uhr bis 11:00 Uhr geöffnet werden - ohne Terminbindung. Sollte nach der einjährigen Testphase sich herausstellen, dass das Bürgerbüro nicht ohne Terminbindung auskommen sollte, ist die Möglichkeit der Einführung einer Terminbindung möglich.

Claudia Schlottmann

Kevin Schneider

Auswertung der Meinungsumfrage im Bürgerbüro

Zeitraum: 12.09.2022 - 07.10.2022

Anzahl der abgegebenen Fragebögen: 279

1. Ist das Bürgerbüro einladend eingerichtet?

Antworten	Anzahl	in %
ja	233	83,51
nein	46	16,49

2. Fühlten Sie sich freundlich und gut beraten?

Antworten	Anzahl	in %
ja	271	97,13
nein	8	2,87

3. Halten Sie die aktuellen Öffnungszeiten im Umfang von 34 Wochenstunden von montags bis freitags für ausreichend?

Antworten	Anzahl	in %
ja	236	84,59
nein	43	15,41

3.1 Wenn nein, was würden Sie gerne ändern (in Stichworten)?

Antworten	Anzahl	in %
keine Vorschläge	24	8,60
länger an zwei Tagen	7	2,51
1 Tag ab 07.00 Uhr geöff.	2	0,72
Samstagsöffnung	10	3,58

*in Relation aller Voten zu Ziffer 3

4. Das Bürgerbüro bietet einige Dienstleistungen im Termingeschäft an, um für Sie verlässlich zu einem bestimmten Termin da zu sein und Ihnen Wartezeiten zu ersparen. Wie bewerten Sie das Termingeschäft?

Antworten	Anzahl	in %
gut	257	92,11
nicht gut	22	7,89

5. Die durchschnittlichen Wartezeiten auf einen Termin betragen drei bis vier Wochen. Ist dies für Sie ein angemessener Zeitraum?

Antworten	Anzahl	in %
angemessen	153	54,84
zu lang	126	45,16

5.1 Wenn Sie die Terminwartezeiten für zu lang empfinden, welche Wartezeit wäre dann für Sie angemessen?

Antworten	Anzahl	in %
keine Angabe	49	17,56
keine, terminfrei	3	1,08
zwei Tage	1	0,36
bis zu einer Woche	12	4,30

bis zu zwei Wochen	58	20,79	*
zwei bis drei Wochen	3	1,08	*

*in Relation aller Voten zu Ziffer 5

6. Das Bürgerbüro hält für wirklich dringende Angelegenheiten im Einzelfall sog. "Notfalltermine" unter der Woche vor? Wie finden Sie das?

Antworten	Anzahl	in %
gut	243	87,10
nicht gut	8	2,87
keine Meinung	28	10,04

7. Sie hatten heute einen festen Termin. Gab es dennoch Wartezeiten, wenn ja, wie lange?

Antworten	Anzahl	in %
keine	211	85,08
5-10 Minuten	32	12,90
10-15 Minuten	5	2,02
länger	0	0

Hinweis: Teilgenommen haben auch Personen, die terminfrei gekommen sind und somit hierzu keine Angaben gemacht haben.

8. Die Abholung von Ausweisen sowie die Beantragung von Meldebescheinigungen Führungszeugnissen und Auszügen aus dem Gewerbezentralregister sind terminfrei möglich. Findet das Ihre Zustimmung?

Antworten	Anzahl	in %
ja	270	96,77
nein	9	3,23

9. Im Eingangsbereich und im Wartebereich befinden sich zwei große Monitore, die Ihnen anzeigen, wann Ihr Anliegen an welchem Arbeitsplatz bearbeitet werden kann. Ist dies ein guter und hilfreicher Service für Sie?

Antworten	Anzahl	in %
ja	272	97,49
nein	7	2,51

10. Haben Sie grundsätzliche Anregungen, Vorschläge oder Wünsche (Stichworte bitte)?

Ideen	Anzahl	in %
keine	202	82,79
Wartebereich schöner	5	2,05
mehr Personal	18	7,38
Angebot Kaffee/Wasser	2	0,82
weniger Absagen	12	4,92
einen Tag ohne Termin	3	1,23
mehr Online-Angebote	2	0,82
WC für Behinderte	1	0,41
Danke für den Service	24	8,92

Der kommunale Vergleich der kreisangehörigen Städte

Stadt	Einwohner	Öffnungszeiten BB	Stellen im BB	relativiert zu Hilden	Samstagsöffnung?
Erkrath*	43.594	28,5 in der Woche	7	10,91	nein
Haan	30.298	37,25 in der Woche	4,50	7,48	1x im Monat
Heiligenhaus	26.367	30,0 in der Woche	5,00	11,86	2x im Monat
Hilden	55.182	34,0 in der Woche	5,77	5,77	nein
Langenfeld	59.223	47,5 in der Woche	9,50	6,34	jeden Samstag
Mettmann	38.808	24,0 in der Woche	6,00	12,08	nein
Monheim	41.913	57,0 in der Woche	10,64	8,36	jeden Samstag
Ratingen**	86.424	37,0 in der Woche	8,77	6,21	jeden Samstag
Velbert**	81.593	41,5 in der Woche	10,00	6,55	jeden Samstag***
Wülfrath*	21.009	29,5 in der Woche	3,00	9,18	nein

Hinweise:

1. Stand Einwohner 31.12.2021 lt. "landesbetrieb it.nrw"
2. Bei nur ein oder zwei Samstagsöffnungen sind die Stunden hierfür auf eine Durchschnitts-Woche anteilig angerechnet worden, um Vergleichbarkeit herzustellen.
3. Der Wert "relativiert zu Hilden" stellt die rechnerische Anpassung an die Wochenöffnungszeiten sowie die Einwohnerzahl Hildens dar, um Vergleichbarkeit herzustellen.
4. Bei den mit "*" versehenen Städten ist zusätzlich die Nicht-Wahrnehmung von Einbürgerungsangelegenheiten im Bürgerbüro auf Basis des hierfür anfallenden Stellenanteils im Hildener Bürgerbüro (0,27 VZÄ) in Relation zur jeweiligen Einwohnerzahl fiktiv berücksichtigt worden, um Vergleichbarkeit herzustellen.
5. Bei den mit "***" versehenen Städten ist die Nicht-Wahrnehmung von Einbürgerungsangelegenheiten und Führerscheinscheinangelegenheiten im Bürgerbüro auf Basis der hierfür anfallenden Stellenanteile im Hildener Bürgerbüro (gesamt 0,68 VZÄ) in Relation zur jeweiligen Einwohnerzahl fiktiv berücksichtigt worden, um Vergleichbarkeit herzustellen.
6. ***In Velbert ist das Bürgerbüro in Velbert-Mitte jeden Samstag geöffnet, nicht aber in den Stadtteilen Neviges und Langenberg.