Übersicht

Hilden

Der Bürgermeister
Hilden, den 09.01.2023
AZ.: II/32-MS

WP 20-25 SV 32/020

Beschlussvorlage

Konzept zur testweisen Öffnung des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat

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

öffentlich

Finanzielle Auswirkungen	☒ ja	☐ nein	☐ noch nicht zu übersehen
Organisatorische Auswirkungen	☒ ja	☐ nein	☐ noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Hauptausschuss	01.02.2023	Entscheidung

Antrag der CDU-Fraktion

Beschlussvorschlag:
Der Hauptausschuss nimmt das Konzept der Verwaltung zur testweisen Öffnung des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat zustimmend zur Kenntnis.

Eine Beschlussfassung zu der empfohlenen Schaffung einer weiteren Stelle im Umfang von 0,5 VZÄ wird anheimgestellt.

Stellungnahme der Verwaltung:
Die CDU-Fraktion im Rat der Stadt Hilden hat für die Sitzung des Hauptausschusses am 30.11.2022 nachfolgenden Antrag gestellt:

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.

Die Verwaltung hat dem Hauptausschuss hierzu eine umfängliche Sitzungsvorlage (WP 20-25 SV 32/014) zur Verfügung gestellt und Beschlussempfehlungen ausgesprochen.

Nach intensiver Diskussion hat der Hauptausschuss beschlossen:

Zum 01.06.2023 bietet die Verwaltung zusätzlich an zwei Samstagen im Monat mit Terminbindung Öffnungszeiten des Bürgerbüros an. Das Angebot soll zunächst als Test über einen Zeitraum von einem Jahr gelten. Die Verwaltung wird gebeten ein Konzept zur Umsetzung zu erarbeiten und dem Hauptausschuss vor dem Start vorzulegen.

Die Verwaltung macht zunächst deutlich, dass bereits in der ursprünglichen Sitzungsvorlage konzeptionelle Aussagen zur aktuellen Leistungsfähigkeit des Bürgerbüros und den personellen Möglichkeiten im Hinblick auf samstägliche Öffnungen getroffen wurden. Insbesondere wurde dargestellt, dass eine Stellenerweiterung um + 0,5 VZÄ auf Basis des PWC-Gutachtens erforderlich ist, um die Führungsaufgaben der Sachgebietsleitung sicherzustellen. Dies wurde im laufenden Stellenplanverfahren 2023 entsprechend dargestellt und auch beschlossen. Dargestellt wurde auch, dass das Bürgerbüro in den drei gleich zu gewichtenden Aufgabensegmenten

- Termingeschäft
- Terminfreies Geschäft
- BackOffice

arbeitsfähig bleiben muss, somit auch dies insgesamt in den Überlegungen zu den Samstagsöffnungen zwingend zu berücksichtigen ist.

Im Rahmen der Sitzung des Hauptausschusses am 30.11.2022 wurde aus dem Gremium angemerkt, dass samstägliche Öffnungen nicht zu mehr Arbeit, sondern lediglich zu einer Verlagerung des Besucherverkehrs führen würden. Dem ist zuzustimmen, aber durch die Einführung eines sechsten Öffnungstages gegenüber bisher fünf Tagen, ist dennoch Personal verlässlich vorzuhalten.

Aufgrund des vorliegenden Beschlusses hat die Verwaltung unter Einbeziehung des Ordnungsamtes, des Amtes für Personalservice, des Amtes für Verwaltungsorganisation und des Amtes für Gebäudewirtschaft sowie Beteiligung des Personalrates, die personellen, organisatorischen und finanziellen Auswirkungen bewertet, die sich aus der zum 01.06.2023 beabsichtigten Öffnung des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat ergeben.

1. Das betriebliche Konzept für zwei Samstagsöffnungen im Monat

1.1 Das Bürgerbüro öffnet dem Beschluss des Hauptausschusses entsprechend an zwei Samstagen im Monat und dies im Termingeschäft. Durch die Verwaltung wird vorgeschlagen, dass die Öffnung jeweils in der Zeit von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr erfolgt.

1.2 Empfohlen wird die Öffnung an jedem ersten und dritten Samstag im Monat.

1.3 Fällt einer dieser Samstage auf einen gesetzlichen Feiertag, so entfällt dieser ersatzlos. Eine Kompensation an einem anderen Samstag erfolgt dann nicht.

1.4 Für Samstagsdienste werden drei Mitarbeitende im Bürgerbüro benötigt. Inklusive Rüstzeiten, Abschlussarbeiten und möglichen Verzögerungen im Termingeschäft sind ca. 4 Arbeitsstunden je Mitarbeiterin und Mitarbeiter je Samstag anzusetzen.

1.5 Zur Kompensation hierfür wird denen am Samstag eingesetzten Mitarbeitenden am darauffolgenden Montag grundsätzlich dienstfrei gewährt. Die hierdurch fehlende Differenz zur Tages-Soll-Arbeitszeit von 8 Stunden (gilt so nicht für Teilzeitkräfte) ist an anderer Stelle unter der Woche außerhalb der Öffnungsstunden des Bürgerbüros durch Mehrstunden im BackOffice aufzubauen.

1.6 Nach einem Samstagsdienst hat das Bürgerbüro am darauffolgenden Montag mit dann weniger Mitarbeitenden nur in der Zeit von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr für Kundinnen und Kunden geöffnet (aktuell 08.00 Uhr bis 13.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr). Somit an drei Stunden weniger, die aber zuvor am Samstag geleistet wurden.

1.7 Entsprechend weniger Terminvergaben und terminfreie Besuche sind somit am Montag möglich. Die Nachmittagsstunden können dann durch die anwesenden Mitarbeitenden für Aufgaben im BackOffice genutzt werden. Es findet somit nur eine Verschiebung von Öffnungsstunden statt, spürbare Verkürzungen von Terminwartezeiten ergeben sich somit nicht.

1.8 In der Woche der Samstagsöffnungen bleibt es ansonsten bei den aktuellen Öffnungszeiten, erweitert um die Samstagsöffnung.

1.9 Öffnungszeitenmodell mit zwei Samstagsöffnungen im Monat

Woche 1 und 3 mit Samstagsöffnungen	
Mo., Di., Mi.	08.00 Uhr bis 13.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Do.	08.00 Uhr bis 13.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 18.00 Uhr
Fr.	08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
Sa.	09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Öffnungsstunden Woche gesamt: 37 Stunden

Woche 2 und 4 nach Samstagsöffnungen	
Mo.	08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
Di., Mi.	08.00 Uhr bis 13.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Do.	08.00 Uhr bis 13.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 18.00 Uhr
Fr.	08.00 Uhr bis 12.00 Uhr
Sa.	nicht geöffnet

Öffnungsstunden Woche gesamt: 31 Stunden

1.10 Es wird keine verpflichtende und somit ständige und zudem entgeltpflichtige Bereitschaft für alle Mitarbeitenden des Bürgerbüros eingerichtet, um die Samstagsbesetzung bei kurzfristigem Krankenstand sicherzustellen. Kurzfristige Absagen der Samstagsöffnung sind somit unter sehr ungünstigen Bedingungen nicht auszuschließen.

1.11 Das Konzept, welches aufgrund der Einführung eines verbindlichen Dienstplans der Mitbestimmung des Personalrates unterliegt, bedingt zunächst rechnerisch keinen weiteren Personalmehrbedarf, da die zusätzlichen Samstagsangebote durch weniger Dienstleistungen am darauffolgenden Montag kompensiert werden.

1.12 Das Fachamt erneuert aber seine Empfehlung aus der SV 32/014, die eine zusätzliche Stelle im Umfang von 0,5 VZÄ (rechnerische Ermittlung des Personalbedarfs für die Samstagsöffnungen 0,31 VZÄ, gerundet 0,5 VZÄ) für das Bürgerbüro vorsieht (siehe hierzu auch Ziffer 2). Die hierfür anfallenden zusätzlichen Personalkosten würden bei „nur“ 0,31 VZÄ ca. 18.000 Euro im Jahr und bei 0,5 VZÄ ca. 29.000 Euro im Jahr betragen. Anders als nachfolgend unter Ziffer 1.13 dargestellt, ließe sich der zusätzliche Stellenanteil nicht über eine Ausweitung bereits bestehender Teilzeitarbeitsverträge abschließend darstellen. Eine Stellenneubesetzung im Umfang von nur 12 Wochenarbeitsstunden (= 0,31 VZÄ) gibt der Arbeitsmarkt realistisch nicht her, so dass alleine aus diesem Grund eine Aufrundung auf 0,5 VZÄ sinnvoll wäre.

1.13 Die Samstagsöffnungen führen im Bereich der Zentralen Dienste durch die hierfür erforderliche Besetzung der Infotheke im Foyer des Rathauses zu einem personellen Mehrbedarf von 0,05 VZÄ; dies entspricht zusätzlichen 1,95 Wochenarbeitsstunden bezogen auf ein Jahr. Dieser nur geringe Mehraufwand lässt sich nur durch Aufstockung der Arbeitszeit bei einzelnen bereits bestehenden Teilzeitverträgen in diesem Aufgabenbereich umsetzen und führt zu zusätzlichen Personalkosten von ca. 3.700 Euro im Jahr.

1.14 Die Samstagsöffnungen stellen sich nicht klimaneutral dar. Die zusätzlich anfallenden Energiekosten (Gas, Strom, Wasser) belaufen sich nach heutigem Stand auf ca. 1.000 Euro im Jahr.

1.15 Die Testphase endet zunächst nach einem Jahr, somit auch die Samstagsöffnungen, bis zur Auswertung der Erfahrungen durch die Verwaltung sowie der Vorlage eines entsprechenden Berichts an den Hauptausschuss zur weiteren Beratung und Beschlussfassung.

1.16 Der Beginn der Testphase ab dem 01.06.2023 lässt sich möglicherweise nicht einhalten; siehe hierzu auch Ziffer 2.

2. Weitere Erläuterungen zum Konzept

2.1 Es wurde bereits in der SV 32/014 dargestellt, dass für die Wahrnehmung der Samstagsdienste nicht alle Mitarbeitenden verlässlich aufgrund der persönlichen Rahmenbedingungen zur Verfügung stehen. Dies führt erwartungsgemäß dazu, dass die verbleibenden Mitarbeitenden sich die Samstagsdienste teilen müssten (Idealfall: Ein Samstag im Monat je Mitarbeitende). In der Urlaubszeit und bei ungünstigen Konstellationen aufgrund von krankheitsbedingten Ausfällen, ist heute schon abzusehen, dass wahrscheinlich sogar regelmäßig zwei Samstagsdienste von einzelnen Mitarbeitenden zu leisten wären. Dies wirft auch die Frage nach der Gerechtigkeit der Verteilung von Samstagsdiensten auf.
Insofern dient die grundsätzliche Freistellung am darauffolgenden Montag nicht nur als Ausgleich, sondern ggf. auch als „Anreiz“.

2.2 Die empfohlene zusätzliche Schaffung einer weiteren Stelle von mindestens + 0,5 VZÄ würde a) auch die Möglichkeiten eines rollierenden Samstagsdienstes verbessern und das Ausfallrisiko unter ungünstigen Bedingungen minimieren, b) zu weniger Einschränkungen der Dienstleistungen (hier: Terminvergaben in den Vormittagsstunden) am darauffolgenden Montag führen, somit c) dem Termingeschäft und auch dem terminfreien Geschäft insge-

samt förderlich sein und d) auch das Backoffice stärken und e) somit insgesamt zu einer Optimierung und Flexibilisierung der Dienstleistungsangebote des Bürgerbüros für die Hildener Bürgerinnen und Bürgern beitragen.
Hiervon würden somit alle Aufgabensegmente des Bürgerbüros profitieren.

2.3 Der Beginn der einjährigen Testphase ab dem 01.06.2023 ist möglicherweise nicht einzuhalten. Das zusätzliche Personal (0,5 VZÄ bereits beschlossen + ggf. weitere 0,5 VZÄ) muss zunächst gewonnen und dann eingearbeitet werden. Allein die Personalgewinnung kann z.B. bei der Gewinnung externer Bewerberinnen und Bewerber einige Monate auch unter Berücksichtigung des Auswahlverfahrens und vor allem auch von Kündigungsfristen benötigen. Zudem sind Mitbestimmungspflichten hinsichtlich der Dienstplanerstellung des Personalrates zu beachten. Der Start der Testphase könnte somit unter Umständen erst zu einem späteren Zeitpunkt im Laufe dieses Jahres erfolgen, wenn die betrieblichen Voraussetzungen hierfür abschließend geschaffen wurden.

2.4 Der Personalrat hat sich in einer ersten Bewertung wie folgt geäußert:

*„…der Stellungnahme und der entsprechenden Sitzungsvorlage (*Anm.: WP 20-25 SV 32/014*)…stimmt der Personalrat vollinhaltlich zu. Auch wir sehen keine Notwendigkeit der Ausweitung von Öffnungszeiten an einem bzw. zwei Samstagen. Allerdings sei angemerkt, dass der Personalrat bei dem Thema Öffnungszeiten nicht in der Mitbestimmung nach dem LPVG ist. In der Umsetzung und Ausgestaltung von Öffnungszeiten unter zugrunde Legung von Dienstplänen sind wir aber zu beteiligen und gem. § 72 LPVG NRW in der Mitbestimmung.*
Ohne zusätzliche Vollzeitstellen ist die Erweiterung der Öffnungszeiten aus unserer Sicht ohnehin nicht machbar. Bei der Ausgestaltung der Dienstpläne werden wir die Wünsche und Möglichkeiten der Mitarbeitenden genau im Blick haben und auf ihre Rechte achten. Ohne unsere Zustimmung kann ein möglicher Dienstplan nicht umgesetzt werden.“

3. Abschließende Zusammenfassung und Empfehlung der Verwaltung

Die Verwaltung hat die erforderlichen Rahmenbedingungen für zwei samstägliche Öffnungen des Bürgerbüros vorbehaltlich der noch vorzunehmenden Abstimmung mit dem Personalrat zusammengefasst wie folgt dargestellt:

3.1 Das Bürgerbüro öffnet an jedem ersten und dritten Samstag im Monat in der Zeit von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr im Termingeschäft.

3.2 Die Öffnungsstunden des Bürgerbüros nach Samstagsdiensten und somit am darauffolgenden Montag werden auf die Zeit von 08.00 Uhr bis 12.00 Uhr beschränkt.

3.3 Die Verwaltung legt den Beginn der einjährigen Testphase nach Gewinnung und Einarbeitung der zusätzlichen Mitarbeitenden sowie der erforderlichen Abstimmung mit dem Personalrat fest, somit ggf. auch erst nach dem 01.06.2023.

3.4 Nach Ablauf der Testphase werden die Samstagsdienste zunächst nicht fortgeführt, um dem Hauptausschuss einen Erfahrungsbericht zur weiteren Beratung und Beschlussfassung zur Verfügung zu stellen.

3.5 Nicht nur aufgrund der zwei Samstagsöffnungen im Monat wird die Einrichtung einer zusätzlichen Stelle im Umfang von 0,5 VZÄ empfohlen, um die Funktionalität eines rollierenden Dienstplansystems zu gewährleisten bzw. zu verbessern und auch insgesamt die Dienstleistungsfähigkeit des Bürgerbüros zu optimieren. Der dargestellte Stellenmehrbedarf im Personalservice (hier: Besetzung der Infotheke) wird befürwortend zur Kenntnis genommen. Dies gilt auch für die dargestellten Mehrkosten für Energie, die mit den Samstagsöffnungen im Zusammenhang stehen.

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.

Organisatorische Auswirkungen

Im Stellenplan enthalten:		6,35 VZÄ	
Planstelle(n): 32.30100, 32.30120, 32.30130, 32.30140, 32.30150, 32.30160, 32.30170			
Vermerk Orga Wie in den Erläuterungen dargestellt ergibt sich durch die Verlagerung von Öffnungszeiten nicht direkt ein Stellenmehrbedarf. Ebenfalls ist jedoch dargestellt, dass eine weitere Stelle mit 0,5 VZÄ das rollierende System stärken und ausfallsicherer machen würde. Dem wird zugestimmt. Dabei ist ein Stellenanteil von 0,5 VZÄ sinnvoll, da es nicht um die Aufstockung von Arbeitszeiten des bestehenden Personals geht, sondern um die Integration einer weiteren Person im Bürgerbüro. Eine Beschäftigung rein im Umfang der anfallenden Samstagsdienste würde hier nicht den gewünschten Mehrwert erzielen. gez. Wachsmann			

Finanzielle Auswirkungen

Wie in der SV dargestellt; betroffen sind verschiedene Budgets

Produktnummer / -bezeichnung				
Investitions-Nr./ -bezeichnung:				
Pflichtaufgabe oder freiwillige Leistung/Maßnahme	Pflicht-aufgabe	(hier ankreuzen)	freiwillige Leistung	(hier ankreuzen)

Folgende Mittel sind im Ergebnis- / Finanzplan veranschlagt:
(Ertrag und Aufwand im Ergebnishaushalt / Einzahlungen und Auszahlungen bei Investitionen)

Haushaltsjahr	Kostenträger/ Investitions-Nr.	Konto	Bezeichnung	Betrag €

Aus der Sitzungsvorlage ergeben sich folgende neue Ansätze:
(Ertrag und Aufwand im Ergebnishaushalt / Einzahlungen und Auszahlungen bei Investitionen)

Haushaltsjahr	Kostenträger/ Investitions-Nr.	Konto	Bezeichnung	Betrag €

Bei über-/außerplanmäßigem Aufwand oder investiver Auszahlung ist die Deckung gewährleistet durch:

Haushaltsjahr	Kostenträger/ Investitions-Nr.	Konto	Bezeichnung	Betrag €

Stehen Mittel aus entsprechenden Programmen des Landes, Bundes oder der EU zur Verfügung? (ja/nein)	ja (hier ankreuzen)	nein (hier ankreuzen)
Freiwillige wiederkehrende Maßnahmen sind auf drei Jahre befristet. Die Befristung endet am: (Monat/Jahr)		
Wurde die Zuschussgewährung Dritter durch den Antragsteller geprüft – siehe SV?	ja (hier ankreuzen)	nein (hier ankreuzen)
Finanzierung/Vermerk Kämmerer		

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

CDU Fraktion Hilden
Vorsitzende: Claudia Schlottmann, MdL
Heiligenstrasse 16, 40721 Hilden
Telefon: 02103 / 21 188 Telefax: 02103 / 23 318
E-Mail: fraktion@cdu-hilden.de
Web: www.cdu-hilden.de
E-Mail: c.schlottmann@cdu-hilden.de
Öffnungszeiten:Mo.: 11.30 -17.30, Di + Mi. 10.00 Uhr -15.00Uhr
Bankverbindung: Sparkasse HRV
IBAN DE12 33 45 0000 0034 3286 66