

Beschlussvorschlag:

Der Rat der Stadt Hilden stimmt nach Abschluss und Auswertung der einjährigen Testphase im Bürgerbüro der Beibehaltung der reduzierten Öffnungszeiten wie folgt zu:

Das Bürgerbüro wird an jedem ersten und dritten, soweit vorhanden auch fünften Samstag im Monat geöffnet. Donnerstags endet die Öffnungszeit um 18.00 Uhr.

Die zurzeit nicht besetzte 0,5 VZK-Stelle im Bürgerbüro wird mit dem Stellenplan 2018 abgebaut.

Erläuterungen und Begründungen:

Der Rat der Stadt Hilden hat in seiner Sitzung vom 21.09.2016 (SV-Nr.: WP 14-20 SV 10/032/1) dem Vorschlag der Verwaltung auf Durchführung einer testweisen Veränderung der Öffnungszeiten für ein Jahr zugestimmt. Die Verwaltung wurde außerdem beauftragt, nach Ablauf der Probe-phase die Erfahrungen mit den geänderten Öffnungszeiten auszuwerten und die Entwicklung der Besucherzahlen an Samstagen bzw. die Verlagerung der Besucherzahlen auf andere Wochentage statistisch zu erfassen.

Die Verwaltung hat die Besucherzahlen für den Zeitraum 01.10.2016 bis 16.09.2017 erfasst und ausgewertet. Der Zeitraum von einem Jahr wurde nur deshalb um zwei Wochen unterschritten, da a) das Ergebnis ausreichend gesichert ist und b) die Verwaltung den Rat der Stadt Hilden zeitnah nach Abschluss der Testphase hierüber informieren möchte.

1. Statistische Ausgangslage

Mit Schreiben der Verwaltung vom 07.07.2016 als Anlage zur o.a. Sitzungsvorlage wurde den Fraktionen im Rat der Stadt Hilden die statistische Ausgangslage, ausgehend von den „alten“ Öffnungszeiten, somit jeden Samstag und donnerstags bis 19.00 Uhr, mitgeteilt.

Grundlage hierfür war eine für den Zeitraum September bis Dezember 2015 durchgeführte Besucherzählung, die folgende Stunden-Durchschnittswerte ergab:

Zeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
8-9	19	15	18	16	11	-
9-10	24	16	14	10	14	19
10-11	28	33	16	19	25	20
11-12	22	26	27	25	19	24
12-13	-	17	13	18	-	-
13-14	-	15	15	13	-	-
14-15	-	18	14	20	-	-
15-16	-	17	10	26	-	-
16-17	-	-	-	29	-	-
17-18	-	-	-	20	-	-
18-19	-	-	-	6	-	-
Ø-Summe	93	157	127	202	69	63

Hinweis: Die jeweils zwei besucherstärksten Stunden je Tag sind **fett/kursiv** hinterlegt.

2. Das Ergebnis der Erfassung vom 01.10.2016 bis zum 16.09.2017

2.1 Besucherzahl gesamt und nach Öffnungstagen

Die Gesamt-Besucherzahl betrug für den Erfassungszeitraum: **40.720 Besucher**

Diese nur auf den ersten Blick überraschend hohe Zahl ist zu erläutern:

- erfasst wurden alle physisch anwesenden Besucher mit „Anliegen“,
- nicht erfasst wurden schriftliche oder telefonische Anliegen,
- die Dienstleistungen des Bürgerbüros umfassen nicht nur die Wohnsitzanmeldungen und -ummeldungen sowie Ausweis- und Passangelegenheiten,
- sondern auch weitere Dienstleistungsangebote, wie u.a.
 - Meldebescheinigungen
 - Melderegisterauskünfte
 - Bewohner- und Gewerbeparkausweise
 - Führungszeugnisse
 - Namensänderungen
 - Einbürgerungsverfahren (mit steigender Tendenz)
 - Fischereischeine
 - Fundsachen
 - Fahrradboxen
 - Führerscheinangelegenheiten für den Kreis Mettmann
 - Barkasse für andere Dienststellen im Haus (u.a. Verwarnungsgelder im ruh. Verkehr)

Die erfassten Werte sind repräsentativ und nicht durch außergewöhnliche Ereignisse, wie z.B. eine geänderte Rechtslage im Ausweis- und Passrecht, nach oben verfälscht worden. Die Besucherzahl von 40.720 verteilt sich wie folgt auf die Monate:

10/2016	3.772	11/2016	2.981	12/2016	2.873
01/2017	3.379	02/2017	2.926	03/2017	3.385
04/2017	4.326	05/2017	3.170	06/2017	3.793
07/2017	4.419	08/2017	3.884	09/2017	1.812 (½ Monat)

Die fünf besucherstärksten Monate Oktober 2016, April, Juni, Juli und August 2017 sind dabei auch im direkten Zusammenhang mit den Schulferien (Oktoberferien, Osterferien, Sommerferien) zu sehen, da a) im Vorfeld der jeweiligen Schulferien Ausweisdokumente regelmäßig zu aktualisieren sind und b) Eltern schulpflichtiger Kinder während eines Teils der jeweiligen Schulferien selbst Urlaub haben und diesen auch für Behördengänge nutzen.

Die Besucherzahl von **40.720** verteilt sich wie folgt auf die Öffnungstage und -zeiten:

Zeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
8-9	874	979	826	791	764	--
9-10	1128	1094	968	915	853	847
10-11	1402	1489	1175	1212	1149	865
11-12	1583	1411	1127	1237	1351	940
12-13	--	1079	877	975	--	--
13-14	--	998	759	898	--	--
14-15	--	1144	797	1164	--	--
15-16	--	1204	831	1456	--	--
16-17	--	--	--	1844	--	--
17-18	--	--	--	1714	--	--
Summe	4987	9398	7360	12206	4117	2652

Hinweis: Die jeweils zwei besucherstärksten Stunden je Tag sind **fett/kursiv** hinterlegt.

2.2 Vergleich der Tagesdurchschnittswerte aktuelle und vorherige Erfassung

Nachfolgend werden die Tagesdurchschnittswerte je Besucherstunde, die sich nach der aktuellen Erfassung ergeben haben, den Werten nach Ziffer 1 (vorherige Erfassung) gegenübergestellt. Hierdurch wird die Entwicklung/Verlagerung, die sich durch die veränderten Öffnungszeiten ergeben hat, erkennbar. Die „Alt-Werte“ sind dabei als Klammerwerte und kursiv angegeben.

Zeit	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
8-9	20 (19)	20 (15)	16 (18)	17 (16)	16 (11)	--
9-10	25 (24)	22 (16)	19 (14)	19 (10)	18 (14)	31 (19)
10-11	32 (28)	31 (33)	23 (16)	25 (19)	24 (25)	32 (20)
11-12	36 (22)	29 (26)	23 (27)	26 (25)	28 (19)	35 (24)
12-13	--	22 (17)	18 (13)	20 (18)	--	--
13-14	--	20 (15)	15 (15)	19 (13)	--	--
14-15	--	23 (18)	16 (14)	24 (20)	--	--
15-16	--	25 (17)	17 (10)	30 (26)	--	--
16-17	--	--	--	38 (29)	--	--
17-18	--	--	--	36 (20)	--	--
18-19	--	--	--	-- (6)	--	--
Ø-Summe	113 (93)	192 (157)	147 (127)	254 (202)	86 (69)	98 (63)
+ in %	+ 22%	+ 22%	+ 16%	+ 26%	+ 24%	+ 56% (!)

Hinweis: Abweichungen von mindestens +/- 5 Besucher je Stunde sind kursiv/schwarz markiert

2.3 Bewertung der Probephase

2.3.1 Die Umstellungsphase im Oktober 2016 verlief weitestgehend unproblematisch und beschwerdefrei. Auf die geänderten Öffnungszeiten wurde mittels Printmedien, über die städtische Homepage und durch Aushänge in allen Zugangsbereichen des Rathauses umfänglich informiert. Die Kundinnen und Kunden haben sich sehr rasch auf die geänderten Öffnungszeiten eingestellt.

Natürlich durfte keine 100%ige Kundenzufriedenheit erwartet werden. Es gibt immer Stimmen, die sich dem Grunde nach noch weitergehende Öffnungszeiten wünschen, aber das Gros der Kundschaft hat sich offenbar mit den geänderten Öffnungszeiten arrangiert.

2.3.2 Es war zu erwarten, dass insbesondere durch die Reduzierung der Dienstleistungs-Samstage eine spürbare Verlagerung auf andere Öffnungstage eintreten würde. Dies ist auch als Ergebnis der einjährigen Besuchererfassung festzustellen:

Von Montag bis Freitag sind die Besucherzahlen von + 16% bis + 26% angestiegen. Insbesondere der Montag und der Freitag weisen durch die Verlagerung eine spürbar bessere Auslastung auf.

Der Dienstag ist insbesondere nachmittags in der Zeit von 12.00 Uhr bis 16.00 Uhr gut besucht, hat aber auch in der Zeit von 08.00 Uhr bis 10.00 Uhr einen Anstieg zu verzeichnen.

Der Mittwoch weist mit einer Steigerung von 16% die geringste Steigerungsquote auf, wird aber mit immer noch durchschnittlich 147 Besuchern am Tag gut frequentiert

Der Donnerstag ist und bleibt mit großem Abstand der besucherstärkste Tag der Woche, was natürlich auch der längeren Öffnungszeiten bis 18.00 Uhr geschuldet ist. Dies wurde auch durch die Besucher umfänglich genutzt und führte insgesamt zu einer deutlichen Steigerung von + 26% gegenüber der Vorerfassung. Besuchten in der Zeit von September bis Dezember 2015 durchschnittlich 55 Personen zwischen 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr das Bürgerbüro, waren es während der beinahe einjährigen Probephase und dies auch nur zwischen 16.00 Uhr bis 18.00 Uhr 74 Besucher. Dies macht alleine für sich betrachtet schon eine Steigerung von + 35% aus.

Im Übrigen, die fünf besucherstärksten Tage fielen allesamt auf einen Donnerstag:

535 Besucher am 20.04.2017 (Osterferien)/509 Besucher am 17.11.2016
 426 Besucher am 27.04.2017 (Osterferien)/363 Besucher am 27.07.2017 (Sommerferien)
 362 Besucher am 06.10.2016

Der Samstag hat nach absoluten Zahlen auf den Monat gerechnet weniger Besucher zu verzeichnen, als vor der Reduzierung. Die durchschnittliche Besucheranzahl je Samstag hat jedoch wie erwartet zugelegt:

Vor Reduzierung der Öffnungszeiten:

63 Besucher/Tag (Ø) x 4 Samstage = 252 Besucher im Monat

Nach Reduzierung der Öffnungszeiten:

98 Besucher/Tag (Ø) x 2 Samstage = 196 Besucher im Monat

Differenz	= ./ 56 Besucher im Monat
	= ./ 23%

Tatsächlich stellt der Samstag mit seinen nur drei Öffnungszeiten aufgrund des tatsächlichen Besucheranstiegs je Samstag eine Herausforderung für das Team Bürgerbüro dar, lässt sich aber mit drei eingesetzten Mitarbeitern letztlich gut bewältigen. Es gab natürlich unterschiedliche Besucherfrequenzen. Beschwerden über längere Wartezeiten an diesen Tagen hat es jedoch nicht gegeben.

2.3.3 Das Bürgerbüro verfügt aktuell über sechs besetzte Vollzeitstellen, die seit dem 01.10.2017 mit fünf Vollzeit- und zwei Teilzeitbeschäftigten besetzt sind. Es ist Ziel der Verwaltung, die Anzahl der teilzeitbeschäftigten Teammitglieder im Bürgerbüro bei freiwerdenden Stellen zu erhöhen. Es ist nicht nur in Hilden so, dass die personelle Fluktuation im Bürgerbüro recht hoch ist, was sicherlich auch den Samstagsdiensten geschuldet ist. Je mehr Personen in Teilzeit beschäftigt sind, desto flexibler kann der Personaleinsatz erfolgen. Insbesondere krankheits- und urlaubsbedingte Ausfallzeiten ließen sich so besser auffangen.

2.3.4 Die Verwaltung wird auch prüfen, ob der Bürgerservice durch die Möglichkeit der Online-Terminvergabe weiter gesteigert werden kann. Insbesondere berufstätige Personen würden hiervon profitieren. Weitere Informationen hierzu werden eingeholt und ausgewertet werden.

3. Empfehlung der Verwaltung

Die einjährige Erprobungsphase hat aus Sicht der Verwaltung ergeben, dass eine dauerhafte Beibehaltung der reduzierten Öffnungszeiten empfehlenswert ist. Die Bürgerinnen und Bürger unserer Stadt haben diese Veränderung angenommen und auch akzeptiert. Für das Bürgerbüro selbst hat diese Umstellung letztlich zu einer ausgewogeneren Auslastung der einzelnen Öffnungstage geführt.

Auch für die Verwaltung war die Gesamtbesucherzahl von etwas über 40.000 Besuchern über einem Zeitraum von knapp einem Jahr zunächst überraschend hoch. Vor dem Hintergrund der unter Ziffer 2.1 aufgeführten und breit aufgestellten Dienstleistungen des Bürgerbüros überrascht dieser Wert dann allerdings nicht mehr.

gez. Birgit Alkenings
Bürgermeisterin

Personelle Auswirkungen

Im Stellenplan enthalten:			
Planstelle(n): Abbau einer 0,5 VZK Stelle im Stellenplan 2018			
Vermerk Personaldezernent Gesehen Danscheidt			

Finanzielle Auswirkungen

Produktnummer / -bezeichnung		
Investitions-Nr./ -bezeichnung:		
Pflichtaufgabe oder freiwillige Leistung/Maßnahme	Pflichtaufgabe (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

Gesehen Klausgrete