

Übersicht



Hilden

Der Bürgermeister
Hilden, den 19.02.2024
AZ.: II/32-MS

WP 20-25 SV 32/029

Beschlussvorlage

**Erfahrungsbericht der Verwaltung zur
testweisen Öffnung des Bürgerbüros an
zwei Samstagen im Monat sowie
Empfehlung zur bedarfsangepassten
Neuausrichtung.**

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

20.03.2024

Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss der Stadt Hilden nimmt den Erfahrungsbericht der Verwaltung zur Kenntnis und schließt sich den nachfolgenden Empfehlungen der Verwaltung an:

1. Die aktuelle Testphase mit zwei Samstagsöffnungen des Bürgerbüros wird vorzeitig ab dem 01. April 2024 beendet.
2. Stattdessen wird die Verwaltung ermächtigt, bedarfsangepasste Dienstleistungssamstage jeweils vor und/oder zu Beginn der jeweiligen Schulferien einzuführen.

Erläuterungen und Begründungen:

Der Hauptausschuss der Stadt Hilden hat in seiner Sitzung am 01.02.2023 die testweise Öffnung des Bürgerbüros an zwei Samstagen im Monat beginnend ab dem 01.06.2023 für ein Jahr beschlossen (SV-Nr.: WP 20-25 SV 32/020).

Die Verwaltung wurde zudem beauftragt, vor Ablauf der einjährigen Testphase einen Erfahrungsbericht vorzulegen, um auf dieser Grundlage eine neuerliche Beratung und Entscheidung zu ermöglichen.

1. Das Testkonzept

Wesentliche Merkmale und Bedingungen des aktuellen Öffnungskonzeptes sind:

- Öffnung an zwei Samstagen im Monat (erster und dritter Samstag) in der Zeit von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr mit maximal drei, wenigstens zwei Mitarbeitenden.
- Dienstleistungen nur im Termingeschäft (z.B. An-/Ummeldungen, Ausweise und Pässe), keine terminfreien Dienstleistungen an der Infotheke (z.B. Abholung von Ausweisdokumenten, Meldebescheinigungen, Beantragung von Führungszeugnissen)
- Am darauffolgenden Montag nur ein eingeschränktes Dienstleistungsangebot im Termingeschäft durch weniger Mitarbeitende und Nachmittagschließung (minus drei Stunden).

Zielsetzung war, dass unter dem Strich nicht mehr Öffnungszeiten angeboten werden (samstags plus drei Stunden, montags minus drei Stunden), sondern dass das Dienstleistungsangebot für die Bürgerinnen und Bürger durch die zwei monatlichen Samstagsöffnungen flexibilisiert wird.

2. Erkenntnisse und Erfahrungen**2.1 Grundsätzliches**

Das Bürgerbüro befindet sich in einem grundsätzlich guten und vor allem dienstleistungsorientierten Entwicklungsprozess.

Die seit Sommer 2023 implementierte Kombination aus langfristigen Terminvereinbarungen (für alle, die langfristig planen und ihre Anliegen nicht sofort erledigen möchten) und aktuellen Tagesterminen (je nach Personallage), sowie die deutliche Ausweitung terminfreier Angelegenheiten, die an der Info- und Servicetheke des Bürgerbüros erledigt werden können und zudem weiterer (einfacher) digitaler Lösungen (zum Beispiel Meldeauskünfte und Untersuchungsberechtigungsscheine, Fahrradboxenverleih und künftig auch Optimierungen im Bereich der Bewohnerparkausweise) haben die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit ihrem Bürgerbüro - gemessen an der Beschwerdelage - offenkundig spürbar verbessert. Bei über 20.000 Einzelvorgängen im Jahr 2023

lag diese bei unter 1%.

Hier gilt der Dank insbesondere den Mitarbeitenden im Team Bürgerbüro, die sich den Neuerungen in den letzten Jahren immer aktiv und begleitend gestellt und dabei eigene Ansätze in den Prozess eingebracht haben.

Auch bewertet die Verwaltung die aktuelle Testphase zur Samstagsöffnung allein deshalb als positiv, da hierdurch, wie nachfolgend dargestellt, wertvolle Informationen für eine Neuausrichtung der Samstagsdienste gewonnen werden konnten, die dann - im Vergleich zur aktuellen Ausrichtung - zu einem Plus an Terminen und damit auch einem Plus an Service führen würden.

2.2 Annahme und Auslastung an Samstagen in Zahlen

Datum	Terminangebot	wahrgenommen	Auslastung in %	Hinweise
03.06.2023	45	34	76	3 Wochen vor Sommerferien
17.06.2023	30	23	77	Eine Woche vor Sommerferien
01.07.2023	30	24	80	2. Sommerferienwoche
15.07.2023	45	29	64	Mitte Sommerferien
05.08.2023	45	27	60	
19.08.2023	45	25	56	
02.09.2023	30	18	60	
16.09.2023	45	15	33	
07.10.2023	30	17	57	
21.10.2023	30	18	60	
04.11.2023	30	21	70	Ein Feiertag in der Woche
18.11.2023	30	14	47	
02.12.2023	30	19	63	
16.12.2023	30	16	53	
06.01.2024	45	35	78	Erste Woche nach Schließung zwischen den Jahren
20.01.2024	45	30	67	Anschreibeaktion an alle Eltern in Hilden: Keine Kinderreisepässe mehr (allein 01/2024 gegenüber 01/2023 plus 300 Passanträge
03.02.2024	30	19	63	
Gesamt	615	384	Ø 62	

2.3 Bewertung der Auslastung

Im Hinblick auf den Bedarf, die Erforderlichkeit und den sinnvollen Ressourceneinsatz wird aus Sicht der Verwaltung unterstellt, dass eine Auslastungsquote ab 75% als positiv zu bewerten ist. Dies ist bei 17 zugrunde gelegten Samstagen nur viermal eingetreten, wobei der über 75% liegende Wert am 06.01.2024 einer nicht angemessenen Personalbedarfsplanung in der ersten Januarwoche - nach Schließung des Bürgerbüros - geschuldet ist. Dies wird für das nächste Jahr entsprechend berücksichtigt.

An fünf Samstagen lag die Auslastung sogar unter 60%, wobei an zwei Samstagen die Quoten nur bei 47% bzw. 33% lagen. Hier stellt sich die Frage, ob das erweiterte Dienstleistungsangebot im Hinblick auf den Ressourceneinsatz dann noch als sinnvoll bezeichnet werden kann. Die Auslastung der Mitarbeitenden ist eindeutig nicht effizient gegeben.

Auffällig sind die grundsätzlich positiven Auslastungen zu Beginn der Testphase. Diese fielen allerdings in die Zeit vor und zu Beginn der letztjährigen Sommerferien in NRW. Bekanntermaßen fallen in dieser Zeit wiederkehrend kurzfristige Anliegen an, weil z.B. nach einem Blick in das Ausweisdokument die dringend notwendige Verlängerung vor Reisebeginn festgestellt wird. Dies war nach den Erfahrungen des Fachamtes nie anders und wird so auch immer wieder zukünftig zu Handlungsdruck bei den hiervon betroffenen Bürgerinnen und Bürgern führen. Dies ist auch die wesentliche Grundlage für die nachfolgend noch vorzustellende Neuausrichtung der Samstagsdienste im Bürgerbüro.

Eine weitere und dabei wesentliche Erfahrung mit dem aktuellen Testkonzept ist eine „neue“ Beschwerdelage. Trotz umfänglicher medialer Informationen zu den Samstagsöffnungen und anschließenden Einschränkungen am Montag, hält sich nicht nur die regelmäßige Annahme und Nutzung der Samstagsöffnungen, sondern auch die Akzeptanz der Einschränkungen am Montag in Grenzen bzw. stößt auf Unverständnis nicht weniger Bürgerinnen und Bürger, die dann weniger Möglichkeiten haben, langfristige Termine und Tagetermine sowie terminfreie Angelegenheiten am Montag zu erledigen.

An verkürzten Montagen nach geöffneten Samstagen entstehen an der Infotheke im Foyer des Rathauses grundsätzlich „heftige“ und lautstarke Diskussionen, da die Bürgerinnen und Bürger die Einschränkungen des verkürzten Montags nicht hinnehmen möchten. Diese Beschwerdelage stresst sowohl unsere Bürgerinnen und Bürger, als auch die an der Infotheke im Erdgeschoss eingesetzten Beschäftigten.

Auch diese Interessenlage gilt es im Folgenden zu berücksichtigen.

3. Empfehlung zu bedarfsangepassten Samstagsöffnungen

Die Verwaltung empfiehlt nach den vorstehenden Bewertungen nachfolgendes Konzept für zukünftige Samstagsöffnungen ab dem 01. April 2024, um Dienstleistungen des Bürgerbüros noch mehr an die Bedürfnisse der weit überwiegenden Anzahl der Bürgerinnen und Bürger anzupassen. Dies entspricht der Nachfragesituation, die sich sehr genau für einzelne Phasen des Jahres prognostizieren lässt und ist zudem ressourcenschonend in Bezug auf den Personaleinsatz.

Diese Ausrichtung entspricht auch dem in Großstädten spätestens seit der coronabedingten Schließung von Bürgerbüros etabliertem Aufbau von sogenannten „Pop-up Bürgerbüros“, die insbesondere vor den Sommerferien und zum Start der Sommerferien in Betrieb genommen werden:

- Beendigung der Testphase mit zwei Samstagsöffnungen im Monat ab April 2024.
 - Dafür die Einführung von Dienstleistungssamstagen jeweils vor und/oder zu Beginn der Ferien
 - mit zwei Öffnungen im Vorfeld der Osterferien
 - mit drei Öffnungen im Vorfeld und/oder zu Beginn der Sommerferien
 - mit einer Öffnung unmittelbar vor den Herbstferien
 - und mit einer weiteren Öffnung unmittelbar vor den Weihnachtsferien
- jeweils in der Zeit von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr.
- Die Verwaltung kann diese Grundsatzregelung je nach gewonnenen Erfahrungswerten, dem aktuellen Termin- und Handlungsdruck flexibel anpassen. Dies kann z.B. bedeuten, dass die Anzahl der Samstagsöffnungen nach oben oder unten angepasst wird bzw. Sams-

tagsöffnungen terminlich weiter vor oder näher am Ferienbeginn liegen. Der Hauptausschuss legt diese Entscheidungen in die pflichtgemäße Verantwortung der Verwaltung.

- Ziel ist es dabei, dass diese „gesteuerten“ Samstagsöffnungen unter Berücksichtigung von Urlaubsplanungen und krankheitsbedingten Ausfällen möglichst unter Einsatz aller Mitarbeitenden (Idealziel), aber mindestens vier, besser fünf (aktuell maximal drei) Beschäftigten erfolgt.
- Ziel ist es neben der Vergabe langfristiger und tagesaktueller Termine auch, dass an den Samstagen die Servicetheke des Bürgerbüros für terminfreie Angelegenheiten geöffnet ist. Auch dies trägt dann zur Flexibilisierung des Dienstleistungsangebotes bei und ermöglicht es den Bürgerinnen und Bürgern insbesondere vor den Ferien fertige Dokumente abzuholen.
- Zudem wird es an den darauffolgenden Montagen zu keinen Serviceeinschränkungen (keine Freistellungen der Mitarbeitenden, längere Öffnungszeiten und mehr Terminmöglichkeiten sowie terminfreie Anliegen) kommen, somit wird die Dienstleistungsfähigkeit des Bürgerbüros unter dem Strich sogar gegenüber dem aktuellen Zustand verbessert.
- Diese Planung ist mit den Mitarbeitenden des Bürgerbüros sowie dem Personalrat abgestimmt.
- Unter diesen Bedingungen ist die zusätzliche und auch beantragte Einrichtung einer Stelle im Umfang von 0,5 VZÄ für die Bereitstellung von Samstagsdiensten nicht erforderlich und „spart“ somit ansonsten zukünftige Mehr-Personalaufwendungen.

Abschließend empfiehlt die Verwaltung dem Hauptausschuss die Zustimmung zu dem vorstehenden Konzept zu den bedarfsgerechten Samstagsöffnungen des Bürgerbüros.

gez. Dr. Claus Pommer
Bürgermeister

Klimarelevanz:

Die durch die Verwaltung empfohlene Einführung bedarfsangepasster Samstagsöffnungen und somit Reduzierung gegenüber dem aktuellen Zustand mit jeweils zwei Samstagsöffnungen im Monat, würde u.a. zu einem geringeren Energieverbrauch führen.