

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Beschluss	
Nr.	vom
wird von StSt OB-Büro ausgefüllt	

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

1. **Betreff:** IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

2. Beratungsfolge:	Sitzungstermin	Öffentlichkeitsstatus
1. Haupt- und Bauausschuss	15.11.2021	öffentlich
2. Gemeinderat	22.11.2021	öffentlich

Beschlussantrag (Vorschlag der Verwaltung):

1. Der Haupt- und Bauausschuss empfiehlt dem Gemeinderat, von einer Reduzierung der Öffnungszeiten des Bürgerbüros bis 2025 abzusehen.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, dem Gemeinderat 2024 einen Bericht zur Entwicklung der Digitalisierung im Bürgerbüro sowie Vorschläge für eine Reduzierung der Personalkosten im Bürgerbüro vorzulegen.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

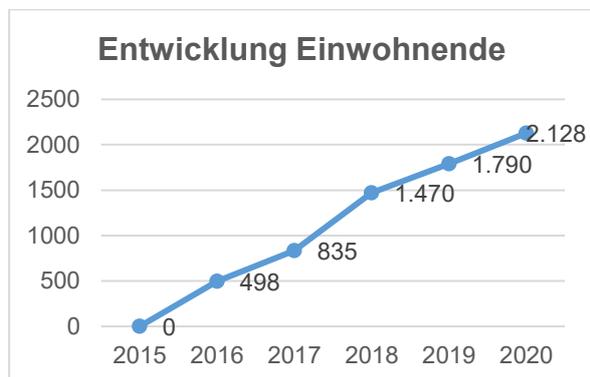
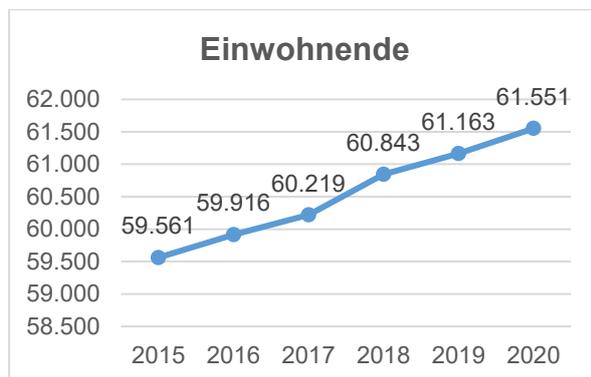
Sachverhalt/Begründung:

Der Gemeinderat hat die Verwaltung mit Beschluss vom 26. Juli 2021 im Rahmen des IKO-Prozesses beauftragt, Konzepte in Alternativen vorzulegen, wie die Öffnungszeiten des Bürgerbüros reduziert werden können, so dass ein bis zwei Stellen eingespart werden können. Dabei seien auch weitere Entwicklungsmaßnahmen (Online-Zugang/Terminierung) darzustellen.

I. Ausgangssituation

Das Offenburger Bürgerbüro wurde im Oktober 1999 im Zuge des Verwaltungsreformprozesses „NSM (Neues Steuerungsmodell)“ eröffnet und war/ist damals wie heute ein – für eine Kommunalverwaltung – herausragender Anlaufpunkt. Und dies nicht nur für Offenburger Bürger*innen sondern in vielerlei Hinsicht auch für Bewohner*innen des gesamten Ortenaukreises sowie für Gäste und Touristen der Stadt. Als eines der ersten Bürgerbüros im süddeutschen Raum wurde das Offenburger Bürgerbüro in der Anfangszeit und nach dem erfolgreichen Umbau 2015 von einer Vielzahl von Städten und Gemeinden als Ideengeber und Beispiel moderner Verwaltungsarbeit besucht. Zertifizierungen von der Lebenshilfe als barrierefreies Büro „unbehindert miteinander“ und dem Deutschen Tourismusverband als „ausgezeichnetes Tourismusbüro“ belegen die gelungene Umsetzung.

Offenburg ist eine wachsende Stadt. Seit dem Umbau des Bürgerbüros ist Offenburg bis Ende 2020 um mehr als 2.000 Bürger*innen gewachsen:



Abgesehen von einer Stellenverfestigung einer bis dahin seit 1999 stets befristet ausgeschriebenen Stelle im Bereich ÖPNV-Ticketverkauf wurden die Personalanteile an diese Entwicklung trotz der Fallzahlensteigerung und des umfassenden Aufgabenportfolios nicht angepasst.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

1. Ziele des Bürgerbüros / Das Offenburger Bürgerbüro als Servicecenter für Bürger*innen und Gäste Offenburgs

Zielsetzung des Bürgerbüros war und ist es, eine Vielzahl von Dienstleistungen an einem Ort anzubieten. Kurze Wege, durchgängige und lange Öffnungszeiten, schnelle Bearbeitung, sowie Transparenz und umfassende Informations- und Hilfemöglichkeiten sind die Merkmale und Besonderheiten des Bürgerbüros. Insgesamt über 35 verschiedene Dienstleistungen bietet das Portfolio des Bürgerbüros, von A wie Anmeldungen über Kulturtickets bis hin zu Z wie z.B. Zimmervermittlungen. Waren früher noch verschiedene Dienststellen mit eigener Personalausstattung notwendig (z.B. Meldeamt, Passamt, Fundbüro, Ticketverkauf Kultur, Ticketverkauf ÖPNV usw.) wurden diese mit der Eröffnung des Bürgerbüros an einem Ort zentralisiert. Natürlich wurden durch die Zusammenlegung von Dienstleistungen Synergieeffekte in der Bearbeitung, hauptsächlich jedoch auch Einsparungen in der Personalkapazität erreicht.

Gerade das Zusammenlegen von Dienstleistungen hat für die Bürger*innen einen deutlichen Mehrwert. Es erspart das Suchen nach Zuständigkeiten und sorgt für kurze Wege und Bearbeitungszeiten. Insbesondere die einprägenden und durchgängigen Öffnungszeiten von insgesamt 54 Stunden pro Woche sind hier ein weiteres besonderes und herausstechendes Merkmal, das viel Zuspruch in der Bürgerschaft erfährt. Es bietet dem überwiegenden Teil der Kundschaft gute Erreichbarkeitsmöglichkeiten. Gerade die Randbereiche, also das Öffnen ab 8 Uhr und das Schließen nicht vor 18 Uhr sowie der Samstag von 8 Uhr bis 12 Uhr sind für die berufstätigen Bürger*innen wichtig. Im Städtevergleich ist die Stadt Offenburg hiermit noch immer in der Spitzengruppe vertreten und wird hier oftmals als „beispielhaft“ und „Leuchtturm“ bezeichnet.

Aufgaben und Anfragen von Bürger*innen und Besucher*innen werden nach dem Prinzip der ganzheitlichen Sachbearbeitung bearbeitet, d.h. alle Mitarbeitenden haben die gleichen fachlichen Kompetenzen und Verantwortlichkeiten und sind somit in der Lage, alle im Bürgerbüro anfallenden Fachaufgaben grundsätzlich abschließend zu erledigen. Die Bürger*innen können deshalb alle Anliegen einschließlich der Zahlung am selben Serviceplatz erledigen. Fachlich geschultes und dienstleistungsorientiertes Personal mit einer hohen Sozialkompetenz ist daher eine notwendige Voraussetzung für die qualifizierte Wahrnehmung dieser Aufgaben.

2. Portfolio, Arbeitsweise

Das Bürgerbüro bietet Bürger*innen und Besucher*innen sowohl klassische (und auch verpflichtende) Verwaltungsleistungen wie z.B. Pass- und Ausweisstelle, Meldewesen als auch zusätzliche Dienstleistungen wie z.B. der Verkauf von ÖPNV-Tickets, Kulturtickets oder auch von City-Partner Gutscheinen an. Zusätzlich ist die Touristeninformation in das Bürgerbüro integriert. Im Laufe der Jahre wurde die Angebotspalette immer wieder an die aktuellen Gegebenheiten und Kundenwünsche angepasst und erweitert.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

Im Sinne der dienstleistungsorientierten Ausrichtung der Stadtverwaltung hat das Bürgerbüro eine herausragende Bedeutung, da hier in der Regel die meisten Bürgerkontakte stattfinden. Im Jahresdurchschnitt wird das Bürgerbüro von über 65.000 Kunden*innen persönlich aufgesucht, ist also somit die mit Abstand meistbesuchte Anlaufstelle der Stadtverwaltung und wird oftmals auch die „Visitenkarte Offenburgs“ genannt. Hinzu kommen nochmals durchschnittlich 250 telefonische Bürgerkontakte pro Tag. Addiert man dies zusammen wird das Bürgerbüro **jährlich von ca. 137.000 Bürger*innen und Gästen** kontaktiert. Die Zahl der persönlichen und telefonischen Nachfrage steigt stetig an, nicht zuletzt aufgrund des weiterhin wachsenden und bedeutsameren **Oberzentrums** Offenburg.

Wichtig für die Kundenzufriedenheit und somit notwendig für die Mitarbeitenden des Bürgerbüros sind neben einer zufriedenstellenden Erledigung der klassischen „Amtsaufgaben“ sehr gute Kenntnisse über Offenburg und den Ortenaukreis, insbesondere jedoch Kenntnisse über tagesaktuelle Neuerungen. Fragen zu Veranstaltungen, Öffnungszeiten der eigenen Verwaltung, anderer Behörden wie Landratsamt, andere Gemeinden aber auch zu Einzelhandel und Gastronomie sind genauso alltäglich wie beispielsweise Wegbeschreibungen oder die Frage nach Bahnverbindungen, Zugverspätungen, Steuererklärungen, Baustellen, Umleitungen, defekter Elektronik sowie allgemeiner Problemlagen.

Vergleichsmaßstab für die meisten Kundinnen und Kunden sind oftmals nicht die anderen Dienststellen der öffentlichen Verwaltung, sondern die Einzelhandels- und Lebensmittelbetriebe. Aussagen wie „Ihr seid doch das Bürgerbüro“ „warum habt Ihr schon so früh geschlossen“ „können Sie dies oder jenes in Ihr Portfolio mit aufnehmen bzw. „warum verkaufen Sie dies nicht“ sind nur einige der Anfragen, die immer wieder geäußert werden.

Das Bürgerbüro hat derzeit 12,8 Vollzeitäquivalente (VzÄ), hiervon 12,3 VzÄ Sachbearbeitung und 0,5 VzÄ Teamleitung. Insgesamt sind 15 Mitarbeitende im Bürgerbüro beschäftigt.

Es gibt 3 Arbeitsbereiche: Empfang/Theke mit Tourismusinformation, Serviceplatz und Backoffice. Jeder Bereich hat unterschiedlich viele Arbeitsplätze: 2x Theke + 1x Tourismus, 5 x Serviceplatz, 2x Backoffice + 1 Azubiplatz. An jedem der 3 Bereiche werden unterschiedliche Aufgaben bzw. Dienstleistungen bearbeitet.

An der Theke werden schnelle und „einfache“ Dienstleistungen (z.B. Ticketverkauf ÖPNV und Kultur, Müllkalender, Ausgabe von Reisepässen, gelbe Säcke, City Partner-Gutscheine usw.) ohne vorherige Terminvereinbarung erledigt.

Am Serviceplatz werden komplexere und längere Aufgaben ausgeführt (z.B. Adresanmeldung, Personalausweis, Familienpass usw.). Hier ist eine vorherige Terminvereinbarung notwendig.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

Der Backoffice-Bereich kümmert sich um die Nachbearbeitung und die telefonische Beratung.

Im Regelfall sind über den Tagesverlauf 2 Arbeitsplätze an der Theke (einschließlich Touristeninformation), 4 Serviceplätze und 2 Backofficeplätze besetzt. Im Tagesdurchschnitt wird so bedarfsabhängig eine **Kapazität zwischen 4 und 8 Plätzen bereitgestellt, im Schnitt 6 Plätze**.

Der Arbeitseinsatz der Mitarbeitenden erfolgt über eine sogenannte Dienstplanung; Vollzeitmitarbeitende arbeiten hauptsächlich von 8 bis 17 Uhr oder 9 bis 18 Uhr, Teilzeitkräfte werden flexibler geplant und sind hier auch mal von 10 bis 14 Uhr oder 12 bis 16 Uhr im Einsatz. Mitarbeitende, die am Samstag im Einsatz sind, haben aufgrund der gesetzlichen 5-Tage-Woche im Wochenverlauf einen freien Tag. Im Regelfall hat jeder Tag und jede Woche eine andere Einsatzzeit. Dies setzt natürlich gerade im Ausgleich Familie und Beruf eine hohe Motivation und Flexibilität voraus, die alle Mitarbeitenden des Bürgerbüros mitbringen.

Die seit vielen Jahren gleichbleibenden und daher vielfach bekannten Öffnungszeiten des Bürgerbüros sorgen für eine relativ gleichmäßige Verteilung der Kundenkontakte und somit für eine gleichbleibend starke Auslastung. Waren die Kundenkontakte zu Beginn noch stark schwankend und z.B. geprägt vom „langen Behördendonnerstag“ sind diese jetzt durchgängig gleich. Nur zu Marktzeiten oder bei besonderen Aktionen (z.B. kulturelle Veranstaltungen, Start Familienpass etc.) kommt es geringfügig zu mehr Kundennachfragen, die dann jeweils in der Personaleinsatzplanung berücksichtigt werden. Im Durchschnitt **besuchen rund 240 Bürger*innen täglich** das Bürgerbüro, die im Tagesschnitt im Regelfall von 4 bis 6 Serviceplätzen/Thekenplätzen bedient werden. **Jeder besetzte Platz bedient somit im Schnitt knapp 50 Kunden*innen täglich. Pro Kunde/Kundin stehen ca. 12 Minuten Bearbeitungszeit im Schnitt zur Verfügung.** Hinzu kommen noch rund 250 Telefonanrufe pro Tag.

Das Bürgerbüro unterliegt sowohl in fachlicher als auch technischer Hinsicht einer hohen Veränderungsdynamik. Natürlich ist das Bürgerbüro auch immer eine lernende Verwaltung. Aus diesem Grund wurden und werden alle Mitarbeitenden des Bürgerbüros sowohl hinsichtlich der fachlichen als auch der persönlichen Kompetenzen regelmäßig fortgebildet. Anspruch und Ziel der Mitarbeitenden und Führungskräfte des Bürgerbüros ist es, den Kundenwünschen so gut als möglich zu entsprechen und den Service stetig zu verbessern. Hierzu werden regelmäßig Ideen gesammelt, Vergleiche angestellt und Umsetzungsmöglichkeiten diskutiert. Wichtig ist es, die Kundenwünsche zu kennen und die Kundenbedürfnisse zu erkennen.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

3. Digitalisierung der Verwaltung / Umsetzung Onlinezugangsgesetz

Die nächste große Veränderung und Herausforderung, aber auch herausragende Möglichkeit zur Modernisierung und Verschlankung der gesamten öffentlichen Verwaltung und somit insbesondere des Bürgerbüros, wird der Digitalisierungsfortschritt und die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) zum 01.01.2023 sein.

Der Fachbereich Bürgerservice muss und möchte als das „Schaufenster der Stadtverwaltung“ in besonderem Maße die Digitalisierung leben - nicht einzig aus der Pflicht heraus, sondern insbesondere auch, um Bürger*innen und Mitarbeitenden die damit einhergehenden Chancen zu ermöglichen. Auf lange Sicht verspricht die Digitalisierung (hoffentlich) eine Reduzierung des Personalbedarfs.

Folgende Herausforderungen, Ziele und Ideen stehen bereits auf der Agenda und sollen weiter ausgeführt werden (auszugsweise):

- 24/7 Online-Bürgerdienste
 - Umsetzung des OZG
 - Bereitstellung weiterer, sinnvoller Online-Dienstleistungen
 - Errichtung eines „digitalen (Self-Service-) Bürgerbüros“ nach dem Vorbild der Stadt Karlsruhe
 - Ggf. Einführung eines Ausweis-Ausgabeautomaten
 - Ggf. Einrichtung eines Webshops (Tourismus, Gelbe Säcke u.ä.)
- Multichannel-Strategie
 - Persönliche, telefonische, elektronische Erreichbarkeit der Bürgerservices
 - Online-/Videotermine statt nur persönlicher Termine
- Automatisierung von Prozessen
- Digitale Bereitstellung bisheriger Papierformate (z.B. Stadtführer, Infos aus dem Tourismusbereich)
- Einführung eines digitalen Familienpasses
- Komplette inhaltliche Überarbeitung des Webauftritts des FB 10 und regelmäßige Aktualisierung zur Bereitstellung vollständiger Informationen für Bürger*innen
- Reduzierung des Kunden-Traffics
- Einführung eAkte und DMS
- Einführung eines Wissensmanagementsystems
- Bürgerservice-Chatbot / virtueller Assistent
- Automatisierte Telefonauskünfte

Mit dem OZG werden Bundes- und Landesbehörden sowie Kommunalverwaltungen verpflichtet, eine Vielzahl von Dienstleistungen digital anzubieten. Der weit überwiegende Teil der die Stadt Offenburg betreffenden Dienstleistungen, konkret 85 der vom IT-Planungsrat identifizierten insgesamt 575 Prozesse, fallen in die Zuständigkeit des Fachbereichs Bürgerservice. Vom IT-Planungsrat nicht vorgesehen und damit in diesem Katalog noch nicht enthalten sind viele sinnvolle Prozesse, wie etwa die Anmeldung einer Versammlung, die Beantragung/Erweiterung/Änderung einer

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

Gaststättenkonzession u.v.m. In einem ersten Schritt sollen die verpflichtenden Dienstleistungen digital angeboten werden, anschließend sollen auch die sinnvollen Dienstleistungen folgen.

Aus dieser gesetzlichen Neuregelung ergibt sich in der Umsetzungszeit ein zunächst erhöhter Aufgaben- und Beratungsaufwand auch im Bürgerbüro (Freischaltung von Personalausweisen die bisher nicht für digitale Anwendungen freigegeben waren, Wunsch der Bürger*innen auf Erklärung wo und in welchem Umfang die digitalen Angebote wahrgenommen werden können, Probleme bei Schwierigkeiten in der Anwendung) was zu einem erhöhten Aufkommen und längeren Wartezeiten über einen längeren Zeitraum führen dürfte. Auch wenn die digitalen Dienstleistungen bereits zum 01.01.2023 angeboten werden können, werden sicherlich zu Beginn zunächst nur wenige Kundinnen und Kunden von dieser Möglichkeit Gebrauch machen. Um das Ziel der Digitalisierung erreichen zu können, bedarf es deshalb einer einfühlsamen und geduldigen Beratung der Kundschaft, die Beantwortung vieler Fragen und die Behandlung verschiedener Unsicherheiten der Bürgerschaft im Umgang mit den neuen Möglichkeiten. Der Prozess und die Entlastung der Mitarbeitenden wird daher nicht zum 01.01.2023 abgeschlossen sein, sondern erst richtig an Fahrt gewinnen. Es wird davon ausgegangen, dass die Digitalisierung und die Möglichkeiten für Bürger*innen einige Jahre benötigen, bis sie in den Köpfen angekommen sind und eine personelle Entlastung in der Verwaltung spürbar wird.

Darüber hinaus ist davon auszugehen, dass sich die Arbeitsweisen im Bürgerbüro in den nächsten 5 bis 10 Jahren weiter grundlegend verändern werden. Eine Vielzahl von Anliegen, die derzeit noch das persönliche Erscheinen erforderlich machen, werden künftig digital, medienbruchfrei und ohne direkte/n Ansprechpartner*in und somit 24/7 erledigt werden können. Entweder direkt von zu Hause aus oder mittels eines digitalen Zugangs, der von der Behörde in eigenen oder externen Räumen (z.B. Banken) bereitgestellt wird. Hierzu kann beispielsweise die Wohnsitzanmeldung, der Antrag auf ein Führungszeugnis oder die Gewerbeanmeldung zählen. Bereits jetzt gibt es diverse kundenfreundliche Möglichkeiten wie z.B. Abholterminals (ähnlich Paketstationen), die die Abholung von z.B. Urkunden, Personalausweis oder Fundsachen rund um die Uhr ermöglichen oder Selbstbedienungsterminals, an welchen ein digitales Passbild erstellt werden und der Antrag auf z.B. einen Personalausweis durch den/die Bürger*in selbst erfasst werden kann. Ein Teil der oben angeführten Vision des künftigen Dienstleistungsangebots, das Selbstbedienungsterminal, wird noch in diesem Jahr im Bürgerbüro zum Einsatz kommen.

Im Zuge der Digitalisierung und der Serviceerweiterung wurde im Juni dieses Jahres das Online-Terminsystem eingeführt. Dieses System bietet in vielerlei Hinsicht Verbesserungen: Terminbuchung rund um die Uhr, gute Planbarkeit, Optimierung der Auslastung, sehr geringe bis keine Wartezeiten vor Ort und nicht zuletzt eine zeitgemäße Technik. Die Bearbeitung von Anliegen an Serviceplätzen (nicht Theke) benötigt im Regelfall zwischen 5 und 30 Minuten (oft werden mehrere Dienstleistungen

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

gleichzeitig gebucht). Daraus ergibt sich in den letzten Monaten eine Auslastung, die im Regelfall eine Wartezeit von maximal einer Woche verursacht, was als noch vertretbar angesehen wird. Geringere Öffnungszeiten sind hier natürlich gleichbedeutend mit weniger Terminangeboten bei letztlich gleicher Nachfrage. Nachfolgend wird dies in den verschiedenen Variationsmöglichkeiten dargestellt, hierbei wird die aktuelle Auslastung zugrunde gelegt.

II. Einsparpotentiale durch Reduzierung der Öffnungszeiten / Modellvarianten

Die derzeit tägliche Öffnungsdauer von 10 Stunden ist nur mittels eines bedarfsorientierten Einsatzplanes/Dienstplanes (ähnlich einem Schichtplan) zu erreichen. Unter Berücksichtigung der Vor- und Nacharbeit (Ankommen, Programme starten, Kasse abrechnen) sind die Einsatzzeiten im Dienstplan auf maximal 9 Stunden begrenzt, da ansonsten die tägliche Maximalarbeitszeit von 10 Stunden nicht sicher eingehalten werden kann. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass eine Öffnung von 10 Stunden oder mehr automatisch eine Planung von zwei Mitarbeitenden je Schichten bedingt.

Für die Umsetzung möglicher Personalkosteneinsparung bedeutet dies wiederum, dass eine Begrenzung der Öffnung auf 9 Stunden oder weniger je Tag und die Schließung am Samstag das größte Sparpotential bietet.

Mit den *derzeitigen* Öffnungszeiten sind mit keinen bzw. vertretbaren Wartezeiten die Bedienung von durchschnittlich 240 Bürger*innen täglich möglich bzw. 1.320 pro Woche. Aufgrund der durchgängigen relativ gleichmäßigen Auslastung an allen Tagen kann weder ein spezieller Tag noch spezielle Uhrzeiten für eine Schließung empfohlen werden, da bereits heute schon der Personaleinsatz der jeweils unterschiedlichen Nachfragesituationen (Erfahrungswerte aus vielen Jahren liegen vor) angepasst wird, in dem entsprechend mehr oder weniger Service- und Thekenplätze geöffnet werden – nur so ist im Übrigen auch die Abdeckung der 54 Stunden Öffnungszeiten mit der aktuellen Stellenzahl machbar.

1. Varianten

Der Gemeinderat hat die Verwaltung mit Beschluss vom 26. Juli 2021 im Rahmen des IKO-Prozesses beauftragt, Konzepte in Alternativen vorzulegen, wie die Öffnungszeiten des Bürgerbüros reduziert werden können, so dass Personalkosteneinsparungen in Höhe von ein bis zwei Vollzeitäquivalenten realisiert werden können.

Neben einer Öffnung von 46 Stunden, die als IKO-Vorschlag bereits beispielhaft dargestellt wurde, wurden auch weitere Varianten erarbeitet und hierbei zusätzlich berücksichtigt, dass Öffnungszeiten generell leicht einprägsam und idealerweise durchgängig sein sollten. Die Varianten wurden nebst Auswirkungen auf die Personalkosteneinsparungen sowie Wartezeiten auf einen Termin im Bürgerbüro **in Anlage 1** dargestellt.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

Die Variationsmöglichkeiten hinsichtlich den Öffnungszeiten sind vielfältig, dies belegt auch ein Blick auf die Öffnungszeiten anderer Städte und Kommunen. Ein direkter Vergleich mit anderen Kommunen ist allerdings nur bedingt zweckdienlich, da sich die Kernangebote im Dienstleistungsbereich zwar ähneln, darüber hinaus die Ausgestaltung jedoch stark unterschiedlich ist. So bieten beispielsweise nicht alle Kommunen eine Touristeninformation und Ticket- bzw. Gutscheinverkauf im Rahmen des Bürgerbüros an.

Je nach Variante liegt das Einsparpotential der Personalkosten zwischen 22 TEUR und 165 TEUR jährlich - bei den im Rahmen des IKO-Prozesses vorgestellten Reduzierung auf 45 bzw. 46 Stunden wöchentlich ergibt sich ein Einsparpotential von rund 1,8 VzÄ, d.h. ca. 95 TEUR.

2. Auswirkungen

Jede Reduzierung der derzeitigen Öffnungszeiten des Bürgerbüros geht zwingend mit einer **Verschlechterung der Bürger(service)orientierung** einher. Die Zeitfenster zwischen 8 und 9 Uhr, 17 und 18 Uhr sowie am Samstag werden gerne und hauptsächlich von Berufstätigen in Anspruch genommen. Diese Möglichkeiten würden bei fast jeder Variante deutlich reduziert bzw. wegfallen.

Bei einer weiterhin zu erwartenden konstant hohen oder gar steigenden Kundennachfrage ist die Reduzierung der Öffnungszeiten gleichbedeutend mit einem erhöhten Kundenaufkommen in der übrigen Zeit, da die gleiche Anzahl der Kundenkontakte bei geringerer Öffnungszeit erfolgen muss. Hierdurch wird es zwangsläufig zu deutlich **längeren Wartezeiten** kommen, die sich bei steigender Nachfrage noch verlängern werden, sofern nicht alternative Zugangswege z.B. durch die Digitalisierung angeboten werden können.

Mit der derzeitigen Personalausstattung, den vorhandenen Öffnungszeiten und der mittlerweile stark optimierten Terminvergabe können erfahrungsgemäß in Zeiten regulärer Auslastung des Bürgerbüros Terminanfragen regelmäßig innerhalb von einem bis vier Tagen realisiert werden. Dieser Zeitraum würde sich deutlich verlängern, da eine Reduzierung der Öffnungszeiten gleichbedeutend mit einer Reduzierung der Terminmöglichkeiten und Bearbeitung von Anliegen ist. Diese Anliegen würden sich summieren und die Wartezeiten sich in der Folge immer weiter verlängern. Momentan ist die aktuelle Auslastung als gut zu bezeichnen: Die Terminvergabe ist so optimiert, dass die Mitarbeitenden zwischen den einzelnen Kundinnen und Kunden grundsätzlich keinen „Leerlauf“ haben. Im Durchschnitt haben die Mitarbeitenden an den Serviceplätzen je Kunden eine Bearbeitungszeit von rund 12 Minuten zur Verfügung.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

Je nach Variante ist davon auszugehen, dass die Wartezeiten schon nach kurzer Zeit anwachsen und bereits nach einem Jahr ca. fünf bis siebzehn Wochen betragen dürften. Zu Stoßzeiten, etwa vor der Urlaubszeit oder anlässlich der Ausgabe von Familienpässen, ist mit einem temporären weiteren Anstieg zu rechnen.

Längere Wartezeiten auf einen Termin können wiederum zur Folge haben, dass gesetzliche Fristen etwa zur Anmeldung bei Umzug nicht eingehalten werden können, dass die Beantragung eines Führungszeugnisses den Arbeitsantritt verhindert oder verzögert, Führerscheine erst später beantragt oder eilige Ersatzdokumente nicht beschafft werden können.

Um dies teilweise aufzufangen müsste die **Thekenstruktur gänzlich neu gedacht** werden, sodass dort auch Sachbearbeitung möglich wird. Anfragen allgemeiner Art, die nicht direkt zu den Aufgaben des Bürgerbüros zu zählen sind, könnten künftig nicht oder nicht mehr in dem Umfang beantwortet werden. Vielmehr müssen freiwillige Angebote deutlich reduziert werden. Dazu gehören etwa der Verkauf der City Partner-Gutscheine oder Souvenirs, die Ausgabe von Führerscheinen, gelben Säcken, Abfallplanern etc. Eine weitere Verdichtung der Terminvergabe und damit eine Reduzierung der zur Verfügung stehenden Bearbeitungszeit je Anliegen müsste ebenfalls in den Blick genommen werden. Eine Erweiterung des derzeitigen Dienstleistungsangebotes wird damit zukünftig nicht oder nur mit weiteren Einschränkungen realisiert werden können.

Bürgerinnen und Bürger müssten künftig darauf verwiesen werden, telefonisch oder elektronisch Kontakt zum Bürgerbüro aufzunehmen. Dies führt zwingend zu einer weiteren Überlastung des Backoffice und der Hotline, welches etwa mittels eines ebenfalls mit Kosten verbundenen Anrufbeantworters und/oder einer automatisierten Bandansage entlastet werden müsste.

Eine **Rückkehr zu den engsten Kernaufgaben** und eine **Abkehr vom Servicegedanken** als zentrale Anlaufstelle für die Bürgerschaft und der Vision der Multichannel-Strategie des Dezernats III wäre also die zwingende Folge.

Hierdurch könnten die Wartezeiten auf **unter vier bzw. elf Wochen im ersten Jahr** reduziert werden.

Ein weiterer Faktor ist die sich im Bürgerbüro befindliche Touristeninformation. Diese wird meistens in den späten Nachmittagsstunden sowie am Samstag frequentiert. Die Reduzierung der Öffnungszeiten würde sich natürlich auch hierauf auswirken. Auch ist zu befürchten, dass die **Zertifizierung als Tourist-Info** entfällt, wenn die Öffnungszeiten reduziert werden. Ein wesentliches Merkmal ist nämlich eine touristenfreundliche Öffnung.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

188/21

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 10, Abteilung
10.1

Bearbeitet von:
Klatt, Boris

Tel. Nr.:
82-2472

Datum:
05.10.2021

Betreff: IKO-Prozess: Reduzierung der Öffnungszeiten Bürgerbüro

III. Empfehlung der Verwaltung

Mittel- bis langfristig werden im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung Einsparmöglichkeiten insbesondere bei den Personalkosten in der öffentlichen Verwaltung erwartet.

Aufgrund der großen Dienstleistungspalette und der hohen Servicequalität sind größere Einsparungen derzeit nur über eine Reduzierung der Öffnungszeiten realisierbar, was jedoch zu einer deutlichen Reduzierung der Serviceleistung und insbesondere erheblich längeren Wartezeiten führen würde. Auch wird derzeit eher nicht empfohlen, auf freiwillige Leistungen zu verzichten.

Stattdessen sollte der Schwerpunkt in den nächsten Jahren darauf liegen, über digitale Formate und Services unseren Bürgerinnen und Bürgern zusätzliche Möglichkeiten auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten zu bieten, so dass die Anzahl der noch notwendigen persönlichen Kundenkontakte sinkt. Dementsprechend wäre es dann auch möglich, entweder im Rahmen der aktuellen Öffnungszeiten mit weniger gleichzeitig besetzten Serviceplätzen auszukommen, oder tatsächlich auch die Öffnungszeiten zu reduzieren. Bis dies umgesetzt und wirksam werden kann wird empfohlen, die derzeitigen Servicezeiten und Personalausstattungen beizubehalten. **Die Verwaltung wird in 2024 erneut über die Fortschritte und die Entwicklungen der Kundenfrequenzen berichten.**