

Informationsvorlage

Nr. KA/005/2015

Aktenzeichen	042.125	Datum: 21.09.2015
Federführendes Amt	Hauptamt	
Amtsleiter/in	Marco Fulgner	Tel.: 07261 404-104

Gremium	Behandlung	Datum	Status
Ausschuss für wichtige Angelegenheiten der Kernstadt	Kenntnisnahme	06.10.2015	öffentlich

Beratungsgegenstand:

Beratung über eine eventuelle Anpassung der Öffnungszeiten des Bürgerbüros

Vorschlag / Ergebnis:

Der Kernstadtausschuss berät über das weitere Vorgehen in Bezug auf eine eventuelle Anpassung der Öffnungszeiten des Bürgerbüros.

Sachverhalt:

Der allseits bekannte und in den Medien ständig präsente demografische, gesellschaftliche und technologische Wandel stellt auch die öffentliche Verwaltung immer wieder vor neue Herausforderungen. Kommunale Aufgaben sollen noch effizienter, bürgerfreundlicher und in hoher Qualität erfüllt werden. In unserer bürger- und serviceorientierten Verwaltung steht der Bürger als Kunde im Vordergrund. Das Bürgerbüro ist meist die erste Anlaufstelle für die Bürger und somit gleichzeitig ein Aushängeschild der Stadt Sinsheim. Die Auswirkungen auf das Image der Kommune sind groß. Kundenorientierung und Kundenfreundlichkeit haben einen sehr hohen Stellenwert.

Veränderte Lebensformen der Bürger und unterschiedliche Arbeitszeiten der verschiedenen Branchen machen es der öffentlichen Verwaltung nicht leicht, für alle Bürger gleichermaßen erreichbar zu sein. Das heißt jedoch, dass die öffentliche Verwaltung, insbesondere das Bürgerbüro, mit seinen Öffnungszeiten immer wieder auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Kunden reagieren muss.

Der Stadtverwaltung Sinsheim stellt sich die Frage, ob eine Modifizierung der Öffnungszeiten sinnvoll bzw. zeitgemäß wäre? Würde eine Änderung der Öffnungszeiten tatsächlich zu einem „Mehr“ an Bürgerfreundlichkeit und damit zu einer größeren

Zufriedenheit der Bürger führen?

Das Bürgerbüro nimmt zur Messung der Kundenzufriedenheit auch in regelmäßigen Abständen an sogenannten Vergleichsringen teil. Hier vergleichen sich Städte der Größenordnung 30.000 – 60.000 Einwohner in Baden-Württemberg (Teilnehmerkreis 2009/2010 Bietigheim-Bissingen, Filderstadt, Göppingen, Herrenberg, Sinsheim, Weinheim).

Durch Testanrufe und Kunden-/Mitarbeiterbefragungen wird die Kundenzufriedenheit ermittelt. Bei dem letzten Vergleichsring 2009/2010 hat das Bürgerbüro der Stadt Sinsheim mit Bestnoten abgeschnitten. Die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten des Bürgerbüros war größer als in den Kommunen mit Samstagsoffnungszeiten. Da nur wenige vereinzelte Nachfragen bezüglich einer Veränderung der Öffnungszeiten bei der Stadtverwaltung Sinsheim ankamen, war kein akuter Handlungsbedarf gegeben, wobei das Thema „Samstagsoffnungszeiten“ durchaus thematisiert wurde.

Woran kann dieser Unterschied liegen?

Sinsheim entschied sich, einen eigenen Weg zu gehen. Man sprang nicht wie viele andere Gemeinden beim sog. „Dienstleistungs-Donnerstag“ auf, sondern schaffte den sog. „Behörden-Mittwoch“. Alle Behörden in Sinsheim (Finanzamt, Sozialamt, Zulassungsstelle) schlossen sich an. Der große Vorteil des Mittwochs ist, dass an diesem Tag viele Berufsgruppen (Ärzte, Banken, Einzelhandel) ihren freien Nachmittag haben. So haben auch die Bürger, die am Dienstleistungs-Donnerstag arbeiten müssen, die Gelegenheit das Bürgerbüro zu besuchen.

Öffnungszeiten und Erfahrungen anderer Städte

Umliegende Große Kreisstädte wie die Stadt Bad Rappenau (ca. 21.000 Einwohner) und die Stadt Eppingen (ca. 21.000 Einwohner) haben die Öffnungszeiten ihrer Bürgerbüros bereits vor Jahren erweitert und jeden Samstag im Monat geöffnet. Es muss allerdings berücksichtigt werden, dass sich die „Aufgabenpalette“ in den unterschiedlichen Bürgerdiensten unterscheidet. Beispielsweise können in Eppingen zusätzlich auch Fahrzeuge abgemeldet werden und Bad Rappenau ist Kurstadt und in verschiedenen Angelegenheiten ist das Bürgerbüro Anlaufstelle in Sachen Touristik. Nach Auskunft der Stadt Bad Rappenau verfügt das zentrale Bürgerbüro der Stadt über 6 Arbeitskräfte (AK). Darunter sind sechs Teilzeitkräfte und drei Vollzeitkräfte. Das Bürgerbüro ist an den Samstagen abwechselnd mit zwei Mitarbeitern besetzt. Mitarbeiter die samstags arbeiten, haben nach diesem Wochenende den Montag frei. Laut Aufzeichnungen der Stadt Bad Rappenau besuchten im Jahr 2014 durchschnittlich 30 bis 35 Personen samstags das Bürgerbüro.

Nach Rücksprache mit der Stadt Eppingen stehen dem zentralen Bürgerbüro der Stadt Eppingen 5,19 AK zur Verfügung. Darunter sind neun Teilzeitkräfte, darunter auch ein sog. Springer, der im Krankheitsfall in den Verwaltungsstellen eingesetzt wird, und eine Vollzeitkraft. Auch hier wird das Bürgerbüro an den Samstagen abwechselnd mit zwei Mitarbeitern besetzt. Wobei ein Mitarbeiter fest für diesen Wochenenddienst eingestellt wurde. Der andere Mitarbeiter „feiert“ ebenfalls den auf dieses Wochenende folgenden Montag ab.

Die Samstagsöffnungszeiten werden angenommen. Teilweise nutzen die Einwohner Eppingens diesen Tag um ihre Einkäufe mit den Erledigungen im Bürgerbüro zu verbinden, zumindest wird seitens der Stadt Eppingen davon ausgegangen. Erhebungen hierzu liegen nicht vor. Erwähnenswert sind auch die vielen umliegenden Autohäuser (auch außerhalb von Eppingen), die den Samstag für die Abmeldungen ihrer Fahrzeuge nutzen. Seitens der Stadt Eppingen wurde darauf hingewiesen, dass die Erstellung des notwendigen Schichtplanes nicht ganz unproblematisch ist.

Bei einem Übertrag des Procederes von Eppingen bzw. Bad Rappenau auf das Bürgerbüro Sinsheim würde dies unter Berücksichtigung einer Hochrechnung anhand der Einwohnerzahlen einen Personalbedarf von 9-10 AK bedeuten--- völlig unvorstellbar ?!

Große Städte wie Heidelberg, Heilbronn und Mannheim bieten gar keine Öffnungszeiten am Samstag an. Ihre Öffnungszeiten sind insgesamt wesentlich eingeschränkter als die des Sinsheimer Bürgerbüros.

Es ist auch eine Entwicklung festzustellen, dass einige Städte ihre probeweise eingeführten Samstagsöffnungszeiten wieder rückführen. Ein Beispiel dafür ist die Stadt Emmendingen (ca. 26.000 Einwohner). Seit 2012 ist in Emmendingen nur noch am 1. Samstag im Monat von 10 – 13 Uhr geöffnet. Die durchschnittliche Besucherzahl an einem Samstag beträgt dort 4,9 Besucher. Obwohl dieses Bürgerbüro direkt im Zentrum von Emmendingen liegt, wird der Samstag von der Bevölkerung nicht angenommen.

Vorschlag zur Änderung in Sinsheim

Bei den bisherigen Öffnungszeiten des Bürgerbüros ist es insbesondere für Erwerbstätige, die außerhalb der Kernstadt Sinsheim arbeiten, mit einem größeren Aufwand verbunden das Bürgerbüro während der Öffnungszeiten zu erreichen. Fahrtwege zur Arbeitsstätte von 30 bis 45 Minuten sind die Regelzeit. Viele Arbeitnehmer sind mit den öffentlichen Verkehrsmitteln unterwegs und daher recht unflexibel. Zahlen des Statistischen Landesamtes Baden-Württemberg zeigen, dass knapp 7.500 Einwohner der Stadt Sinsheim täglich über die Gemeindegrenzen hinaus zur Arbeit fahren müssen. Die Tendenz ist seit Jahren steigend. Pendler, die unter der Woche am Arbeitsort wohnen und nur am Wochenende nach Hause fahren, können ihre Angelegenheiten auch nicht ohne weiteres erledigen.

Künftig setzt man immer mehr auf das sog. **E-Government**. Der Bürger muss/will nicht mehr persönlich auf das Amt (Bürgerbüro). Er nutzt vorzugsweise die modernen Medien. Beispielsweise kann man das polizeiliche Führungszeugnis und die Auskunft aus dem Gewerbezentralregister mit dem neuen Personalausweis bereits online direkt beim Bundesamt für Justiz beantragen.

Auch Pendler, die erst abends nach Sinsheim zurückkehren, können ihren Personalausweis statt in Sinsheim bei der Gemeinde beantragen und abholen, bei der sie arbeiten. Umgekehrt können Personen, die in Sinsheim arbeiten, ihren Ausweis in Sinsheim beim Bürgerbüro beantragen und abholen statt bei ihrer Heimatgemeinde.

Aus Sicht der zuständigen Amts- und „Fachbereichsleitung“ gilt es hier anzusetzen. Man sollte die Bürger über die bestehenden Möglichkeiten aufklären. In Kombination mit einer geringen Erweiterung bzw. Modifikation der Öffnungszeiten (ohne zusätzliche Samstagsöffnungszeiten) scheint dies am sinnvollsten.

Es wird daher vorgeschlagen, künftig **Termine nach Vereinbarung** in einer zusätzlichen „Früh- und Abendsprechstunde“ anzubieten. In der Ausgestaltung könnte das Bürgerbüro an einem noch zu bestimmenden Wochentag, vorzugsweise mittwochs, bereits vor 8:00 und nach 18:00 Uhr für **vereinbarte** Termine „öffnen“.

Allerdings gehen bereits jetzt vereinzelte Hinweise ein, dass andere publikumsintensive Bereiche, insbesondere Gaststätten-, Gewerbe-, Ausländerrecht, Personenstandswesen und Soziales weniger weitreichende Öffnungszeiten haben. Der „normale“ Bürger kann sich hier nur schwer zurechtfinden und äußert dies auch.

Seitens der Verwaltung ist darauf hinzuweisen, dass im Rahmen einer Änderung der Öffnungszeiten das zur Aufgabenerfüllung nötige Personal vorzuhalten ist. Aktuell verfügt das Bürgerbüro über 4,2 AK. Hauptsächlich besteht das Team aus Vollzeitkräften. Eine Ausweitung der Arbeitszeiten, insbesondere auf Samstag (mit einem notwendigen Schichtplan) würde ohne Personalaufstockung nicht abbildbar sein. Die derzeitige Personaldecke von Sinsheim lässt keine Spielräume zu. Eine Möglichkeit, die eventuell noch personalneutral abbildbar wäre, könnte die Einführung einer Samstagsöffnungszeit auf Probe 1x/ Monat sein.

Bei einer Entscheidung für Samstagsöffnungszeiten ist bei der notwendigen Erstellung der entsprechenden Schichtpläne darauf zu achten, dass eine adäquate Besetzung des Bürgerbüros an den Montagen gewährleistet ist.

Im Fall der Samstagsöffnung wären zusätzliche Mitarbeiter in Teilzeit empfehlenswert, die vor allem die Montage/Samstag abdecken könnten. Zur Sicherstellung einer zufriedenstellenden und bürgerorientierten Leistungserbringung muss das Bürgerbüro in der Regel montags mit drei Mitarbeitern besetzt sein (auch im Urlaubs- und Krankheitsfall). Möglicherweise wäre hier eine Verstärkung durch derzeitige Mitarbeiter des Grundbuchamtes nach dessen Aufhebung (06.06.2016) möglich.

Jörg Albrecht
Oberbürgermeister

Ulrich Landwehr
Dezernatsleitung

Marco Fulgner
Amtsleiter

Anlage:
Öffnungszeiten des Bürgerbüros Sinsheim und anderer Städte