

Bürgeramt, 03.2016, 6000

Mitteilung in den Bezirksvertretungen Dornberg, Gadderbaum, Heepen, Schildesche und Stieghorst

In verschiedenen Bezirksvertretungen sind Beschlüsse gefasst worden, die Fragen zu den ersten Erfahrungen nach Umsetzung des neuen Öffnungszeitenmodells insbesondere in Bezug auf die kleinen Filialen in Brake, Dornberg, Gadderbaum, Hillegossen und Schildesche beinhalten.

Eine abschließende Beantwortung der Fragen ist erst nach Durchführung der nach einem Jahr geplanten Evaluation möglich. Eine Berichterstattung kann daher zum jetzigen Zeitpunkt nicht erfolgen. Zu den aufgeworfenen Fragestellungen können folgende aktuelle Informationen gegeben werden:

- Welche Wartezeiten sind für die Kunden angefallen?
Wie lange ist die mittlere Wartezeit an anderen Standorten?
Eine Auswertung von Wartezeiten ist in Filialen ohne Nummernaufrufsystem nicht möglich. Es können daher statistisch belastbare Aussagen nur für die Bürgerberatung Mitte getroffen werden. Dort betrug die mittlere Wartezeit im Monat Februar 39 Minuten.

Eine verlässliche und planbare Wartezeit ist in Filialen, die mit nur einer Person besetzt sind, nicht zu erreichen. Die Wartezeit hängt immer von der Situation ab. Wenn gerade ein Kunde bedient wird, der ein längeres Anliegen hat, dann ist es unvermeidbar, dass der nachfolgende Kunde entsprechend lange wartet. Das war bereits in der Vergangenheit systembedingt so und hat sich nicht verändert. Ein Zusammenhang mit den Öffnungszeiten besteht nicht.

- An wie vielen Tagen musste die Nebenstelle über 12 Uhr hinaus geöffnet bleiben, um alle Besucher zu bedienen?
Das ist seit Inbetriebnahme der Filialen nahezu täglich der Fall. Jeder Kunde, der bis 12 Uhr kommt, wird bedient. Im Regelfall ist es so, dass spätestens um 12.30 Uhr die letzten Kundinnen und Kunden bedient sind. Auch vor Änderung der Öffnungszeiten gab es regelmäßig Bedienzeiten bis 12.30 Uhr. Die Servicequalität hat sich nicht verändert. Die Aussage gilt für alle kleineren Bürgerberatungsfilialen.

In Einzelfällen ist in den ersten Monaten des Jahres festzustellen, dass das Bedienen der Kunden bis rund 60 Minuten über die Öffnungszeiten hinaus dauert. In den letzten Wochen ist allerdings ein Rückgang dieser Ausnahmefälle und ein Trend zu einer Normalisierung festzustellen. Die Situation wird im Rahmen der Evaluierung untersucht.

- Wie viele Überstunden sind dabei angefallen?
Alle Kundinnen und Kunden, die innerhalb der Öffnungszeiten kommen, werden abschließend bedient. Es ist daher von vorneherein berücksichtigt, dass auch über die eigentlichen Öffnungszeiten hinaus, eine Bedienung von Publikum stattfindet. Überstunden sind daher nicht angefallen.

- Welche Besucherfrequenzen gab es in den ersten drei Monaten?
Aufgrund der fehlenden Technik (siehe Antwort zur ersten Frage) können diese Angaben nicht automatisiert erstellt werden. Im Rahmen der Organisationsuntersuchung sind durch eine manuelle Erfassung für einen begrenzten Zeitraum entsprechende Zahlen erhoben worden, die dann auf einen kompletten Jahreszeitraum hochgerechnet wurden. Eine Evaluation ist diesbezüglich nach einem Jahr geplant.

Zur Klarstellung hier nochmals der Hinweis:
Die Veränderungen der Öffnungszeiten sind aus Gründen der Haushaltskonsolidierung erfolgt und nicht aus Gründen einer schlechten oder unzureichenden Auslastung. Die Besucherfrequenzen waren daher nicht ausschlaggebend für die Umsetzung des neuen Öffnungszeitenmodells.

- Gibt es Erfahrungswerte, wie viele Kundinnen und Kunden auf andere Bürgerberatungsstellen ausgewichen sind?
Nein, solche Erfahrungswerte gibt es bislang nicht. Es liegt aber auf der Hand, dass bei Öffnungszeitenänderungen ein Ausweichen notwendig wird. Im Rahmen der Organisationsuntersuchung wurde die nachfolgende Prognose aufgestellt, wie sich die Besucherströme im Falle einer vollständigen Schließung verteilen könnten:

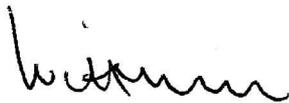
Filiale	Verteilung
Brake	je ein Drittel Heepen, Jöllenbeck, Mitte
Dornberg	75% Mitte, 25% Jöllenbeck
Gadderbaum	75% Mitte, 25% Brackwede
Hillegossen	je 45% Heepen und Mitte, 10% Sennestadt
Schildesche	75% Mitte, 15% Jöllenbeck, 10% Heepen

Im Laufe des Projekts wurde von der Schließung abgesehen. Die Prozentsätze können daher nur zur Orientierung dienen. Im Rahmen der Evaluation wird diese Fragestellung genauer betrachtet werden.

- Welche Bürgerreaktionen sind auf Grund der verkürzten Öffnungszeiten bekannt geworden?
Es hat vereinzelte Beschwerden im Büro des Oberbürgermeisters gegeben.
- Welche erkennbaren Einsparungen haben sich im ersten Vierteljahr ergeben?
Die in der Informationsvorlage vom vergangenen Herbst genannten Einsparpotentiale sind erschlossen worden. Dies sind 175.500 Euro an jährlichem Personalaufwand insgesamt. Bezogen auf die Veränderung der Öffnungszeiten wird ein Einsparbetrag von 36.000 Euro pro Jahr erzielt.
- Wie lange sind die aktuellen Nachmittags-Wartezeiten in der Bürgerberatung Mitte? – Inwiefern macht sich die in den Filialen ersatzlos gestrichene Öffnungszeit am Donnerstagnachmittag bemerkbar?
Anfang des Jahres, insbesondere im Januar, hat es in der Bürgerberatung Mitte vorwiegend montags und dienstags zwischen 10 und 14 Uhr lange Wartezeiten von teilweise bis zu 1,5 Stunden und in einzelnen Fällen auch darüber hinaus gegeben. Ein Grund für diese an einzelnen Tagen besonders langen Wartezeiten ist die Tatsache, dass trotz vorübergehenden Zuweisungsstopps noch immer viele Flüchtlinge melderechtlich zu erfassen sind, die sich teilweise schon seit etlichen Wochen in Bielefeld aufhalten. Hinzu kommt eine angespannte Personalsituation durch Langzeiterkrankungen und Vakanzen. Eine personelle Verstärkung durch die Wiederbesetzung vakanter Stellen ist allerdings absehbar. 1,8 Stellen werden kurzfristig im April besetzt. 2,4 weitere Stellen sind aktuell zur Wiederbesetzung

ausgeschrieben. Mit der Umsetzung dieser personalwirtschaftlichen Maßnahmen wird sich die Situation voraussichtlich verbessern. Mit Wiedereinzug in die renovierten Räume im Rathaus sind darüber hinaus weitergehende Maßnahmen wie der Einsatz von Selbstbedienungsterminals und das Angebot von Terminvereinbarungen geplant.

Die Nachmittags-Wartezeiten liegen im Wochendurchschnitt zwischen 26 und maximal 50 Minuten. An Donnerstagen ist keine der kleineren Bürgerberatungsfilialen geöffnet. An diesen Tagen wird das Personal in den größeren Filialen und am Standort Mitte konzentriert eingesetzt, um hier zum Vorteil der Bürgerinnen und Bürger längere Wartezeiten zu vermeiden. Dieses Konzept ist bislang voll aufgegangen. Am Donnerstag liegen die aktuellen Wartezeiten in Mitte ganztägig zwischen 4 und maximal 50 Minuten, im Durchschnitt bei 28 Minuten und das trotz eines weitaus höheren Kundenaufkommens als an den übrigen Wochentagen. Unabhängig davon besteht das Ziel, diese Wartezeiten weiter zu reduzieren. Mit den oben beschriebenen Maßnahmen soll dies erreicht werden.



Dr. Witthaus

