

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Bezirksvertretung Gadderbaum	30.03.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Brackwede	30.03.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Mitte	30.03.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Schildesche	30.03.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Senne	30.03.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Stieghorst	30.03.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Heepen	06.04.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Jöllenbeck	06.04.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Sennestadt	06.04.2017	öffentlich
Bezirksvertretung Dornberg	06.04.2017	öffentlich
Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss	27.04.2017	öffentlich
Seniorenrat	17.05.2017	öffentlich
Beirat für Behindertenfragen	17.05.2017	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Erfahrungsbericht zur Umsetzung von Haushaltskonsolidierungsmaßnahmen in der Bürgerberatung zum 1. Januar 2016

Betroffene Produktgruppe

11.02.10 (Einwohnerangelegenheiten)

Sachverhalt:

Ausgangslage

Die Bürgerberatung ist im Jahr 2015 mit dem Ziel einer wirtschaftlicheren Aufgabenwahrnehmung auf mögliches Optimierungspotential untersucht worden. Anlass für den Projektauftrag des Oberbürgermeisters waren Überlegungen im Rahmen der Haushaltskonsolidierung zur Schließung von fünf Filialen der Bürgerberatung (Brake, Dornberg, Gadderbaum, Hillegossen und Schildesche) sowie zur Einsparung von 3 Stellen insgesamt. Darüber hinaus hatte auch die Gemeindeprüfungsanstalt (GPA) die Einwohnermeldeaufgaben der kreisfreien Städte betrachtet

und hatte in diesem Zusammenhang empfohlen, die Anzahl der Nebenstellen zu reduzieren.

Aufgrund der Untersuchungsergebnisse wurde von der ursprünglichen Überlegung, Filialen zu schließen, Abstand genommen und schließlich zum 01.01.2016 ein verändertes Öffnungszeitenmodell eingeführt.

In Verbindung mit der Reduzierung von Bearbeitungsstandards und der Anpassung des Personalbedarfs an die Fallzahlenentwicklung wurden insgesamt 3,9 Stellen eingespart. Hierdurch konnten die jährlichen Personalkosten um 175.500 Euro reduziert werden.

Im Einzelnen sind zum 01.01.2016 folgende Maßnahmen umgesetzt worden:

- Erhalt der Filialen in Schildesche, Hillegossen, Brake, Dornberg und Gadderbaum bei Reduzierung der Öffnungszeiten. Diese Filialen sind je 2 Tage in der Woche am Vormittag von 9-12 Uhr geöffnet.
- Umsetzung eines veränderten Öffnungszeitenmodells auch in der Bürgerberatung Mitte sowie in den größeren Filialen in Brackwede, Heepen, Jöllenbeck, Senne und Sennestadt.

	Mitte	Brackwede, Heepen	Jöllenbeck, Senne, Sennestadt
Montag	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr 14.00 Uhr – 16.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
Dienstag	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr 14.00 Uhr – 16.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
Mittwoch	07.30 Uhr – 13.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr 14.00 Uhr – 16.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
Donnerstag	07.30 Uhr – 12.00 Uhr 14.00 Uhr – 18.00 Uhr	08.00 Uhr – 18.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr 14.30 Uhr – 18.00 Uhr
Freitag	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	08.00 Uhr – 13.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
Öffnungszeit pro Woche	36,5 Stunden	33 Stunden	23,5 Stunden

- Reduzierung von Bearbeitungsstandards durch den Entfall folgender Aufgaben: Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht, Ausgabe von Steuervordrucken, Fahrerlaubnis anträge von Fahrschulen

Erfahrungen aufgrund des Wegfalls von Aufgaben

Der Entfall einzelner Aufgaben (Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht, Ausgabe von Steuervordrucken, Fahrerlaubnis anträge von Fahrschulen) wurde im Optimierungskonzept für vertretbar gehalten, da es für diese Aufgaben alternative Angebote für die Bürgerinnen und Bürger gibt.

Von Seiten der Bezirksvertretung Sennestadt ist die Wiedereinführung der Ausgabe von Steuervordrucken gefordert worden, da der Weg zum Bürgerbüro des Finanzamtes zu weit sei und viele ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger das Onlineangebot nicht nutzen.

Der Beschluss der Bezirksvertretung Sennestadt wurde zum Anlass genommen, um nochmals mit dem Finanzamt zu sprechen. Von der Finanzverwaltung wurde bestätigt, dass

Steuervordrucke auf Anforderung auch kostenlos zugeschickt werden, sofern das Aufsuchen der Räume des Finanzamtes nicht zumutbar ist. Aufgrund der auch weiterhin bestehenden Alternative, ist es nicht vorgesehen, künftig wieder Vordrucke des Finanzamtes in den Bürgerberatungen auszugeben.

Auch hinsichtlich der übrigen entfallenen Aufgaben lassen die Erfahrungen des letzten Jahres keine nennenswerten negativen Auswirkungen erkennen. Offensichtlich haben sich die Bürgerinnen und Bürger ohne Probleme umorientiert. Es sind keine gravierenden Kundenbeschwerden bekannt geworden.

Erfahrungen aufgrund des veränderten Öffnungszeitenkonzeptes

Vor dem Hintergrund der breiten öffentlichen Diskussion und zahlreicher Nachfragen aus den Bezirksvertretungen und dem Seniorenrat befasst sich der Bericht nachfolgend schwerpunktmäßig mit den Erfahrungen aufgrund des veränderten Öffnungszeitenkonzeptes.

Entwicklung der Fallzahlen

Während es in den größeren Filialen nur geringfügige Veränderungen bei den Öffnungszeiten gegeben hat, sind die Öffnungszeiten in den Ein-Personen-Filialen in Brake, Dornberg, Gadderbaum, Hillegossen und Schildesche wesentlich stärker um bis zu 75% eingeschränkt worden, um das angestrebte Einsparpotential erreichen zu können. Es liegt auf der Hand, dass entsprechende Einschränkungen auch Auswirkungen auf die Zahl der Fälle haben müssen, die in den einzelnen Filialen bearbeitet werden.

Im Rahmen der aktuellen Überprüfung wurde daher die Entwicklung der Fallzahlen im Jahr 2016 untersucht. Dafür wurden die im Einwohnerfachverfahren und in der Gebührenkasse erfassten Daten ausgewertet. Für die Geschäftsvorfälle, für die dort keine Daten elektronisch erfasst werden (z.B. Schwerbehindertenausweise und Schwerbehindertenparkberechtigung, Abholung von fertigen Personaldokumenten, sowie Hundesteueranmeldungen und -abmeldungen) wurden im Dezember 2016 und Januar 2017 über je 2 Wochen die Vorgänge erhoben und auf ein Jahr hochgerechnet. Dies entspricht dem gleichen Vorgehen wie bei der Organisationsuntersuchung im Jahr 2015.

Filiale	2015		2016		Veränderungen	
	Fallzahl p.a.	Anteil an Gesamtfallzahl	Fallzahl p.a.	Anteil an Gesamtfallzahl	absolut	In %
Mitte	145.895	rd. 49,1%	181.750	rd. 55,1%	+ 35.855	+ 24,6
Brackwede	35.042	rd. 12,1%	40.635	rd. 12,3%	+ 5.593	+ 16
Heepen	20.454	rd. 6,9%	34.801	rd. 10,5%	+ 14.347	+ 70,1
Jöllenbeck	17.268	rd. 5,8%	17.884	rd. 5,4%	+ 616	+ 3,6
Senne	19.020	rd. 6,4%	17.903	rd. 5,4%	- 1.117	- 5,9
Sennestadt	18.055	rd. 6,1%	16.937	rd. 5,1%	-1.118	-6,2
Brake	6.380	rd. 2,2%	3.341	rd. 1,0%	-3.039	-47,6
Dornberg	7.807	rd. 2,6%	4.685	rd.1,4%	-3.122	-40

Gadderbaum	7.873	rd. 2,6%	3.751	rd. 1,1%	-4.122	-52,4
Hillegossen	10.098	rd. 3,4%	4.117	rd. 1,2%	-5.981	-59,2
Schildesche	8.322	rd. 2,8%	4.260	rd. 1,3%	-4.062	-48,8

Insgesamt haben im vergangenen Jahr ziemlich genau 330.000 Bürgerinnen und Bürger die Bürgerberatungsfilialen aufgesucht. Die Zahl der Bürgerkontakte ist damit um 11,4% angestiegen.

Die Fallzahlen in den Ein-Personen-Filialen haben sich zwischen 40 und 60% reduziert, während die Öffnungszeiten um bis zu 75% eingeschränkt worden sind. Mittlerweile findet dort eine durchgehende Bedienung von Kunden statt; Leerlaufzeiten mit bedienungsfreien Intervallen sind praktisch nicht mehr gegeben. Dies erklärt, weshalb die Fallzahlen im Vergleich zu den Öffnungszeiten deutlich geringer gesunken sind.

Die Kunden haben sich wie erwartet umorientiert und mittlerweile weitgehend auf die neue Situation eingestellt. Es ist davon auszugehen, dass diese Entwicklung noch nicht vollständig abgeschlossen ist, sondern dass es bei einer unveränderten Beibehaltung der jetzigen Öffnungszeiten zu weiteren Veränderungen bei der Verteilung des Kundenaufkommens kommen wird.

Die Verwaltung hat über jeweils 2 Wochen im Dezember 2016 und Januar 2017 in allen Filialen die Kunden befragt, aus welchen Stadtteilen sie kommen, um aufbauend aus diesen Aussagen und unter Berücksichtigung der genannten Fallzahlenentwicklung eine Einschätzung zur aktuellen Verteilung des Kundenaufkommens abgeben zu können. Diese Einschätzung kann allerdings nur als grobe Orientierung dienen.

Die Bürgerinnen und Bürger aus Brake, die nicht in die örtliche Ein-Personen-Filiale gegangen sind, haben demnach weitaus überwiegend die Bürgerberatungsfiliale in Heepen aufgesucht.

Die Bürgerinnen und Bürger aus Hillegossen, die nicht in Hillegossen geblieben sind, haben sich ziemlich gleichmäßig auf die Filialen Heepen und Mitte umorientiert.

Für Bürgerinnen und Bürger aus Schildesche war die Bürgerberatung in Mitte eine zentrale Anlaufstelle.

Gadderbaumer Bürger, die nicht mehr vor Ort das Angebot nutzen, sind zum überwiegenden Teil nach Mitte gegangen. Auch die Filiale in Brackwede wurde von dort stark frequentiert.

Soweit Bürgerinnen und Bürger aus Dornberg nicht die örtliche Filiale aufsuchen, gehen sie weitaus überwiegend in die Filiale Mitte.

Die zentrale Bürgerberatung in Mitte hat aus allen Stadtteilen verstärkten Zuspruch erhalten.

Auf Basis der Erhebung im Dezember 2016 und Januar 2017 ergibt sich folgendes Bild:

Ortsteil	Wohin gehen die Bürger, die die Bürgerberatung aufsuchen?
Brake	70% Brake, 22% Heepen, 5% Mitte, 3% übrige Filialen
Dornberg	39% Dornberg, 53% Mitte, 4% Jöllenbeck, 4% übrige Filialen
Gadderbaum	30% Gadderbaum, 20% Brackwede, 47% Mitte, 3% übrige Filialen
Hillegossen	53% Hillegossen, 24% Heepen, 22% Mitte, 1% übrige Filialen
Schildesche	16% Schildesche, 74% Mitte, 5% Jöllenbeck, 3% Heepen, 2% übrige

Entwicklung der Wartezeiten

Die Wartezeiten in den Bürgerberatungsfilialen haben immer wieder zu Anfragen geführt. Die Untersuchung der aktuellen Wartezeiten hat daher einen wesentlichen Raum der aktuellen Erhebung eingenommen. Während in der Filiale Mitte aufgrund des dort vorhandenen Nummernaufrufsystems automatisierte Auswertungen möglich sind, bestehen diese Möglichkeiten an allen anderen Standorten nicht.

Wartezeiten in der zentralen Bürgerberatung Mitte (in Minuten)

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Durchschnittliche Wartezeit
Januar 16	1:12:17	59:24	39:26	29:08	56:27	50:12
Februar 16	1:01:58	40:53	19:23	28:14	41:12	39:37
März 16	40:14	53:45	27:34	40:43	46:35	42:10
April 16	41:17	26:44	21:05	24:54	43:28	31:54
Mai 16	46:25	54:02	33:27	36:32	52:48	46:01
Juni 16	53:26	49:27	31:05	55:34	31:23	46:39
Juli 16	1:12:57	1:17:35	50:48	46:30	1:19:26	1:05:06
August 16	53:01	45:28	28:37	32:07	23:39	38:05
September 16	36:45	34:29	24:23	35:35	40:32	35:16
Oktober 16	40:27	33:55	16:49	30:54	27:26	31:02
November 16	20:34	10:09	15:04	23:09	20:14	18:34
Dezember 16	15:10	19:02	11:11	20:15	18:59	17:52
Januar 17	17:43	15:58	9:08	25:37	10:37	17:21

Die in der Tabelle angegebenen Zahlen sind Durchschnittszeiten. Im Laufe der einzelnen Tage kommt es durchaus zu Schwankungen. Erfahrungsgemäß sind gerade am Vormittag ab 11 Uhr die Wartezeiten deutlich höher als in den frühen Morgenstunden.

Insgesamt zeigen die Zahlen aber, dass sich die Wartezeiten in der zentralen Bürgerberatung Mitte zum Ende des Jahres 2016 positiv entwickelt haben. Auffällig ist die außergewöhnlich lange Wartezeit im Monat Juli. Erfahrungsgemäß sind die Wartezeiten vor und zu Beginn der Sommerferien immer höher als im Jahresdurchschnitt, dennoch stellt der Juli 2016 offensichtlich eine extreme Ausnahme dar. Die langen Wartezeiten zu Beginn des Jahres 2016 hängen auch mit der damaligen Flüchtlingssituation zusammen, da zu dem Zeitpunkt viele neuankommende Personen in Bielefeld im Melderegister zu erfassen waren.

Wartezeiten in den Filialen

Da wie bereits beschrieben in den Filialen keine automatisierte Erhebung der Wartezeiten möglich ist, wurde im Rahmen des Evaluationsprozesses in den Ein-Personen-Filialen hilfsweise über ein Jahr das Ende der Publikumsbedienzeit erhoben. Die genannten Werte geben jeweils wieder, in wieviel Prozent der Fälle der jeweils letzte Kunde bedient wurde.

Filiale	bis 12.15 Uhr	12.16 bis 12.30 Uhr	12.31 bis 12.45 Uhr	12.46 bis 13.00 Uhr	später als 13.00 Uhr
---------	---------------	---------------------	---------------------	---------------------	----------------------

	In %				
Brake	42	24	20	9	5
Dornberg	44	21	17	9	9
Gadderbaum	51	24	15	8	2
Hillegossen	12	24	23	14	27
Schildesche	61	19	11	2	7

Wartezeiten bis zu 30 Minuten sind nicht ungewöhnlich und sind auch am zentralen Standort in Mitte regelmäßig üblich. Zielvorstellung sind Wartezeiten bis 15 Minuten, dennoch lassen sich längere Wartezeiten zu bestimmten Tageszeiten und saisonale Schwankungen nicht vermeiden. Eine durchgehende Sicherstellung kürzer Wartezeiten würde einen Personalumfang erfordern, der vor dem Hintergrund der nach wie vor angespannten Haushaltssituation nicht zu realisieren wäre.

Es wird daher grundsätzlich positiv bewertet (im grünen Bereich), wenn der letzte Kunde bis 12.30 Uhr bedient wurde. Danach kann es als nicht mehr zufriedenstellend bezeichnet werden; Zeiten nach 12.45 Uhr sind als kritisch anzusehen. Dieser rote Bereich wurde in Brake in 14%, in Dornberg in 18%, in Gadderbaum in 10% und in Schildesche in 9% der Fälle erreicht. Die Filiale in Hillegossen weist hier schlechtere Ergebnisse aus, hier wurde der kritische rote Bereich in 41% der Fälle erreicht.

Diese Betrachtung spiegelt ein anderes Bild wider, als es in der öffentlichen Diskussion dargestellt wird. Der Zeitpunkt, zudem der letzte Kunde bedient wurde, ermöglicht aber allein noch keine Aussage zur Beurteilung der Wartesituation. Im Dezember 2016 und Januar 2017 wurden daher die Kunden jeweils über 2 Wochen befragt, wie lange sie unabhängig vom Ende der Bedienzeit tatsächlich gewartet haben. In der nachfolgenden Tabelle sind die durchschnittlichen Wartezeiten (in Minuten) an den Erhebungstagen aufgeführt:

Filiale	12.12. – 16.12.2016	19.12. – 23.12.2016	16.01. – 20.01. 2017	23.01. – 27.01.2017
Brake	11,08	8,54	17,67	4,38
Dornberg	12,26	28,48	8,43	27,5
Gadderbaum	6,37	5,55	5,24	2,43
Hillegossen	29,05	30,06	30,94	33,8
Schildesche	16,8	13,31	10,39	9,27
Brackwede	1,16	2,13	0,76	1,55
Heepen	4,98	6,86	6,88	9,08
Jöllenbeck	2,48	1,77	2,49	2,97
Senne	2,64	1,98	2,06	2,39
Sennestadt	3,96	4,72	4,72	3,97

Für sich allein genommen zeigen diese durchschnittlichen Wartezeiten ein insgesamt zufriedenstellendes Bild. Nachfolgend werden allerdings weitere Aspekte benannt, die mit heranzuziehen sind, um eine differenziertere Einschätzung abgeben zu können.

Betrachtet man sowohl das Ende der Bedienzeiten als auch das Bild, das sich aufgrund der Kundenbefragung ergibt, wird deutlich, dass es in den Ein-Personen-Filialen Tage gibt, an denen es problemlos ohne größere Wartezeiten läuft. Es gibt aber auch Tage, an denen der letzte Kunde um 12 Uhr bedient worden ist und trotzdem zuvor Wartezeiten von bis zu 60 Minuten und länger bestanden haben. Das lässt sich dadurch erklären, dass an diesen Tagen offensichtlich viele Kunden gleichzeitig, meist gleich zu Beginn der Öffnungszeit gekommen sind und so bereits von Anfang an eine Wartezeit entstanden ist, die sich dann durchgezogen hat.

Da die Befragung im Dezember 2016 und Januar 2017 in einem Zeitraum ohne besondere

Spitzenbelastungen stattgefunden hat, ist davon auszugehen, dass es zu den Stoßzeiten im Frühsommer und in der ersten Jahreshälfte 2016 häufiger solche Tage gegeben hat. Andererseits ist auch zu bedenken, dass die auf freiwilligen Angaben beruhenden Wartezeiten sicherlich ein subjektives Bild widerspiegeln, da davon auszugehen ist, dass aufgrund des persönlichen Empfindens, die Wartezeiten eher etwas zu lang angegeben worden sind. Dennoch stellt die Befragung einen wichtigen Baustein zu Beurteilung der Wartesituation dar.

Auch wenn kein belastbares Zahlenmaterial für den ganzen Zeitraum des vergangenen Jahres vorliegt, so offenbaren die vorhandenen Zahlen doch ganz offensichtlich ein Steuerungsproblem, das im nicht planbaren Kundenaufkommen liegt. Kämen alle Kunden gleichmäßig über den Tag verteilt, wären die Wartezeiten von Ausnahmen abgesehen in einem insgesamt akzeptablen Bereich.

Es muss jedoch nicht weiter erklärt werden, dass das Kundenaufkommen und das Anliegen der jeweiligen Kunden an einzelnen Tagen nicht planbar ist, sondern vom Zufall abhängt. Dies kann man sehr anschaulich an Einzelbeispielen der Filiale Dornberg aufzeigen: Am 20. Januar 2017 wurden dort 45 Kunden bedient, die im Schnitt 8,67 Minuten gewartet haben, die maximale Wartezeit betrug an dem Tag 30 Minuten. Eine Woche später am 27. Januar 2017 wurden weniger Kunden bedient (nur 38), die im Schnitt 4mal so lange gewartet (im Schnitt 35,2 Minuten) haben. Die maximale Wartezeit betrug an dem Tag 70 Minuten.

Das nicht planbare Kundenaufkommen lässt sich in großen Filialen aufgrund einer größeren Mitarbeiterzahl und durch einen Personaleinsatz, der auf Erfahrungswerten beruht, leichter ausgleichen. In den großen Filialen wurden daher durchgehend sehr gute Wartezeiten von unter 10 Minuten festgestellt. In den Ein-Personen-Filialen ist ein solcher Ausgleich bei freier Vorsprachemöglichkeit unmöglich. Ein Problem, das schon immer bestand, das jetzt aufgrund der verringerten Öffnungszeiten aber verstärkt in den Fokus der Öffentlichkeit gerückt ist. Lange Wartezeiten waren auch früher unvermeidlich und sind regelmäßig vorgekommen. In welchem Umfang die problematischen Wartezeiten angestiegen sind, kann mangels Vergleichszahlen aber nicht verlässlich gesagt werden. Klar erkennbar ist, dass große Filialen für den Kunden aufgrund ihrer organisatorischen Möglichkeiten flexibler reagieren können und somit in Bezug auf die Wartezeiten leistungsfähiger sind.

Betrachtung von möglichen Maßnahmen

Veränderung der Öffnungszeiten

Das zum 1.1.2016 eingeführte Öffnungszeitenkonzept hat sich aus Sicht der Verwaltung insgesamt bewährt. Die aktuellen Öffnungszeiten werden daher beibehalten.

Die Wartezeiten am Standort Mitte und in den größeren Filialen sind grundsätzlich in einem akzeptablen Bereich. An den größeren Standorten kann das Personal effektiver eingesetzt werden, da Personaleinsatz und tatsächliches Kundenaufkommen dort besser aufeinander abgestimmt werden können. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten in den Ein-Personen-Filialen würde bedeuten, dass man Personal aus größeren Standorten abzieht. Dieser Schritt würde damit zu Lasten der Leistungsfähigkeit der größeren Standorte und des Angebotes insgesamt gehen.

Ein zusätzliches Angebot an Nachmittagen für Berufstätige wird es aus diesen Gründen in den Ein-Personen-Filialen auch künftig nicht geben. Sechs von elf Standorten – verteilt über das ganze Stadtgebiet - haben auch weiterhin an Nachmittagen geöffnet.

Die Untersuchung der Wartezeiten hat aufgezeigt, dass es ein Warteproblem zu bestimmten Zeiten in den Ein-Personen-Filialen gibt, was systembedingt unabhängig vom Umfang der Öffnungszeiten unvermeidbar ist. Das Wartezeitenproblem steht im Mittelpunkt der öffentlichen

Kritik. Die Zahlen zeigen aber auch, dass die Problematik in der Öffentlichkeit teilweise überzogen dargestellt wird. Die beschriebene Steuerungsproblematik des Kundenaufkommens macht deutlich, dass dieses Problem auch bei einer zeitlichen Ausweitung der Öffnungszeiten in den Ein-Personen-Filialen nicht gelöst wird. Da diese Problematik für alle Ein-Personen-Filialen gilt, bringt eine Ausweitung der Öffnungszeiten auch für die Filiale Hillegossen, bei der die Auswertung der Wartezeiten im Vergleich zur den anderen kleinen Filialen schlechter ausfällt, keine Lösung des Problems.

Die Verwaltung setzt daher darauf, dass der im letzten Jahr schon eingetretene Umorientierungseffekt auf leistungsfähigere Standorte sich weiter fortsetzt. Insbesondere Berufstätige sind im Regelfall mobil und können auf die großen Standorte ausweichen. Die Beibehaltung der Ein-Personen-Standorte bei Einschränkung des zeitlichen Rahmens ist in Zeiten, die Maßnahmen zur Haushaltskonsolidierung erfordern, ein guter Kompromiss, mit dem ein ortsnahe Angebot für Menschen aufrecht erhalten wird, die in der Mobilität eingeschränkt sind, wie z.B. Senioren oder gehbehinderte Menschen.

Die Beibehaltung des Öffnungszeitenkonzepts in der jetzigen Form wird begleitet durch weitere Überlegungen, um vorhandene Problemstellungen besser in den Griff zu bekommen. Hierauf wird nachfolgend näher eingegangen.

Einführung von Terminvereinbarungen

Die Vermeidung von langen Wartezeiten ist ein prägendes Qualitätsmerkmal. Aufgrund der erläuterten Steuerungsproblematik sollen am Standort Mitte mit dem Wiedereinzug in die renovierten Räume im Neuen Rathaus Terminvereinbarungen eingeführt werden. Als Starttermin ist vom 1. Juli 2017 auszugehen. Die Terminvereinbarungen werden zu einer Verkürzung der Wartezeiten führen, da die Kundinnen und Kunden einen konkreten Zeitpunkt vereinbaren können, zu dem sie bedient werden. Neben dem Angebot von Terminen wird es in Mitte auch weiterhin die Möglichkeit terminungebundener Vorsprachen geben.

Grundsätzlich könnte die Einführung von Terminvereinbarungen auch in den Ein-Personen-Filialen die Wartezeitenproblematik lösen, da dann die Auslastung des Personals optimal und gleichmäßig geplant werden kann. Allerdings ist bei Ein-Personen-Filialen eine Kombination aus Terminen und freien Vorsprachen nicht möglich. Eine Umstellung auf ein ausschließlich termingebundenes Angebot würde zu einer weiteren Reduzierung der Fallzahlen in den kleinen Filialen führen. Aufgrund der weiteren Einschränkung ist dann davon auszugehen, dass die Terminangebote an diesen Standorten lange im Voraus ausgebucht sein würden.

Es ist vorgesehen, das Terminvereinbarungsangebot zunächst nur am Standort Mitte einzuführen. Dort sollen zunächst Erfahrungen gesammelt werden, bevor über eine Ausweitung auf andere Standorte entschieden wird.

Installation von Aufrufanlagen

In der Bürgerberatung Mitte wird das Kundenaufkommen über ein Nummernaufrufsystem gesteuert. Es stellt sicher, dass Kunden in der Reihenfolge ihres Eintreffens dem nächsten freien Schalter zugewiesen werden.

Wie zuvor erläutert, ist die Wartesituation in den größeren Filialen in Brackwede, Heepen, Jöllenbeck, Senne und Sennestadt relativ entspannt. Das Thema Wartegerechtigkeit wurde aus den Bezirken mit Ein-Personen-Filialen benannt. Dort ist dies immer dann problematisch, wenn viele Kunden innerhalb eines kurzen Zeitraumes vorsprechen. Eine Aufrufanlage kann dazu beitragen, mögliche Konflikte zu vermeiden, indem eine verbindliche Reihenfolge durch das Ziehen von Wartenummern festgelegt wird.

Die Verwaltung sieht daher vor, an den Standorten Brake, Dornberg, Hillegossen, Gadderbaum und Schildesche entsprechende Aufrufanlagen zu installieren. Die Beschaffung und Umsetzung

soll in der zweiten Jahreshälfte 2017 erfolgen.

Ausweitung des Angebotes an Warteplätzen

In einigen Bezirken ist die Zahl der vorhandenen Sitzplätze als unzureichend kritisiert worden. Die Verwaltung wird, soweit es räumlich machbar ist, weitere Sitzgelegenheiten anbieten. Allerdings könnte zu „Stoßzeiten“ auch weiterhin das Platzangebot nicht ausreichen.

Ausweitung von Online-Angeboten

Das eGovernment-Gesetz in NRW setzt landesweit auf die Ausweitung von Online-Diensten. Der Aufgabenbereich des Bürgeramtes bietet hierzu Möglichkeiten. Bürgerinnen und Bürger nutzen entsprechende Angebote aber nur, wenn es auch einfach zu nutzende elektronische Bezahlungsmöglichkeiten gibt.

Der Informatikbetrieb Bielefeld hat ein Einführungskonzept für ein ePayment-System erarbeitet, das sich in der Abstimmung befindet. Ein Umsetzungszeitpunkt ist noch offen. Sobald die elektronischen Bezahlungsmöglichkeiten realisiert sind, wird das Bürgeramt seine Online-Angebote ausweiten. Hierdurch kann die Zahl der direkten Kundenkontakte reduziert werden, sodass positive Auswirkungen auf die Wartezeiten erwartet werden.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.