

## Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Beirat für Behindertenfragen</b>	25.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Gadderbaum</b>	19.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Mitte</b>	19.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Schildesche</b>	19.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Stieghorst</b>	19.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Sennestadt</b>	19.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Heepen</b>	25.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Brackwede</b>	26.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Dornberg</b>	26.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Jöllenbeck</b>	26.11.2015	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Senne</b>	26.11.2015	öffentlich
<b>Haupt- und Beteiligungsausschuss</b>	26.11.2015	öffentlich
<b>Seniorenrat</b>	09.12.2015	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

### **Sachstandsbericht zur Haushaltskonsolidierung in der Bürgerberatung**

**Betroffene Produktgruppe**

11.02.10 (Einwohnerangelegenheiten)

**Auswirkungen auf Ziele, Kennzahlen**

Keine

**Auswirkungen auf Ergebnisplan, Finanzplan**

Aufwandsreduzierungen in der Bürgerberatung in einem Gesamtumfang von jährlich 175.500 Euro

**Sachverhalt:**

#### **1. Ausgangslage**

Die Bürgerberatung ist 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 hat auch die Gemeindeprüfungsanstalt (GPA) die Einwohnermeldeaufgaben der kreisfreien Städte betrachtet und hat in diesem Zusammenhang empfohlen, die Anzahl der Nebenstellen zu reduzieren und das Angebot an Nebenstellen und Öffnungszeiten an Kundenkontakten zu orientieren.

Die nunmehr vorgesehenen Maßnahmen werden in dem nachfolgenden Überblick zusammenfassend dargestellt und erläutert.

Der Teilbericht der GPA-Prüfung zum Bereich Einwohnermeldeaufgaben ist als Anlage beigefügt. Im Finanz- und Personalausschuss und im Rechnungsprüfungsausschuss ist verabredet worden, die Ergebnisse den jeweiligen Fachausschüssen zur Kenntnis zu geben.

## 2. Übersicht über die vorgesehenen Maßnahmen

Es ist beabsichtigt, zum 01.01.2016 ein Optimierungspotential von 3,9 Stellen zu erschließen. Das setzt die Umsetzung folgender Maßnahmen voraus:

- Erhalt der Filialen in Schildesche, Hillegossen, Brake, Dornberg und Gadderbaum bei Reduzierung der Öffnungszeiten.

Diese Filialen sollen künftig je 2 Tage in der Woche am Vormittag von 9-12 Uhr geöffnet sein.

- 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
<b>Montag</b>	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr 14.00 Uhr – 16.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
<b>Dienstag</b>	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr 14.00 Uhr – 16.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
<b>Mittwoch</b>	07.30 Uhr – 13.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr 14.00 Uhr – 16.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
<b>Donnerstag</b>	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
<b>Freitag</b>	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	08.00 Uhr – 13.00 Uhr	08.00 Uhr – 12.00 Uhr
<b>Öffnungszeit pro Woche</b>	36,5 Stunden	33 Stunden	23,5 Stunden

- Reduzierung von Bearbeitungsstandards ab 2016 durch den Entfall folgender Aufgaben: Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht, Ausgabe von Steuervordrucken, Fahrerlaubnis anträge von Fahrschulen

Mit Wiedereinzug der Bürgerberatung Mitte in die renovierten Räume im Neuen Rathaus ist die Umsetzung weiterer Optimierungsmaßnahmen vorgesehen. In Betracht kommen die Einführung von Terminvereinbarungen, neue Onlineangebote sowie der Einsatz von Selbstbedienungsterminals und Unterschriftenpads. Die Einführung eines neuen Fachverfahrens im Einwohnermeldewesen steht für 2017 ebenfalls an.

Die tatsächlichen Auswirkungen der vorgesehenen Maßnahmen werden fortlaufend bzw. nach dem Vorliegen entsprechender Erfahrungswerte überprüft.

### 3. Erläuterungen

Im Rahmen der Ist-Aufnahme wurden im Projekt Fallzahlen ermittelt.

Filiale	Fallzahl p.a.	Anteil an Gesamtfallzahl
Mitte	145.895	rd. 49,1%
Brackwede	35.042	rd. 12,1%
Heepen	20.454	rd. 6,9%
Jöllenbeck	17.268	rd. 5,8%
Senne	19.020	rd. 6,4%
Sennestadt	18.055	rd. 6,1%
Brake	6.380	rd. 2,2%
Dornberg	7.807	rd. 2,6%
Gadderbaum	7.873	rd. 2,6%
Hillegossen	10.098	rd. 3,4%
Schildesche	8.322	rd. 2,8%

Insgesamt entspricht dies knapp 300.000 Bürgerkontakten jährlich. Statistisch hat also jede/r Bielefelder/in durchschnittlich einmal im Jahr in der Bürgerberatung zu tun. Hierfür stehen der Bürgerberatung insgesamt 46,2 Sachbearbeitungsstellen zur Verfügung. Auf der Grundlage der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten, die im Rahmen der Ist-Aufnahme ebenfalls ermittelt wurden, ist ein aktueller Personalüberhang von 2,2 Stellen festgestellt worden.

Daneben sollen auf der Grundlage der Projektergebnisse weitere Optimierungsmaßnahmen umgesetzt werden, mit denen zusätzlich 1,7 Stellen eingespart werden können. Im Mittelpunkt stehen dabei ein verändertes Öffnungszeitenmodell und die Reduzierung von Aufgaben.

## **Veränderte Öffnungszeiten**

Es ist vorgesehen, über ein verändertes Öffnungszeitenmodell Einsparungen im Umfang von 0,8 Stellenanteilen zu generieren, sodass entgegen der ursprünglichen Planungen die Schließung der Ein-Personen-Filialen vermieden werden kann.

In ein verändertes Öffnungszeitenkonzept sollen aufbauend auf den Empfehlungen der GPA alle Standorte mit einbezogen werden. Bielefeld hat bislang im Vergleich zu anderen kreisfreien Städten erheblich weitergehende Öffnungszeiten. Dies hat sich auch im Projekt unter Einbeziehung weiterer Vergleichsstädte gezeigt.

- Die Filialen in Hillegossen, Brake, Schildesche, Dornberg und Gadderbaum werden künftig jeweils 2 Tage je Woche, jedoch an unterschiedlichen Wochentagen, geöffnet sein.
- Das Dienstleistungsangebot in der Filiale Mitte wird an Montagen, Dienstagen und Freitagen um jeweils eine Stunde verkürzt (bislang bis 16.00 Uhr). Ferner schließt die Filiale am Donnerstag in der Zeit von 12.00 Uhr bis 14.00 Uhr.
- Die Filialen Brackwede und Heepen öffnen künftig erst um 08.00 Uhr (bislang 07.30 Uhr) und schließen montags bis mittwochs in der Zeit von 12.00 Uhr bis 14.00 Uhr.
- Die Filialen Jöllenbeck, Senne und Sennestadt öffnen künftig am Donnerstagnachmittag erst ab 14.30 Uhr (bisher ab 14.00 Uhr) und passen sich somit an die Öffnungszeiten der Bezirksämter an.

In der Stadtmitte werden die Öffnungszeiten um 5 Stunden, in Brackwede und Heepen um 8,5 Stunden, in Jöllenbeck, Senne und Sennestadt um 0,5 Stunden, in Hillegossen, Dornberg und Gadderbaum um 18 Stunden und in Brake um 13 Stunden reduziert.

Eine Reduzierung der Öffnungszeiten ermöglicht es, die vorhandenen Personalressourcen in der Filiale Mitte und ggf. auch den größeren Filialen konzentrierter einzusetzen. Es steht während der verbleibenden Öffnungszeiten mehr Personal zur Verfügung, sodass die Beratungskapazitäten dann aufgestockt werden können, was dem ansonsten unvermeidlichen Aufbau von Wartezeiten entgegenwirkt. Bei diesem Modell wird trotz zeitlicher Einschränkungen ein dezentrales Angebot an allen Standorten aufrechterhalten. Auch nach einer Reduzierung der Öffnungszeiten hat Bielefeld im interkommunalen Vergleich mit den Städten Aachen, Bochum, Braunschweig, Dortmund, Gelsenkirchen, Köln, Mönchengladbach, Paderborn und Wuppertal vergleichbare bis bessere Öffnungszeiten.

## **Reduzierung von Bearbeitungsstandards**

Die Reduzierung von Bearbeitungsstandards durch Wegfall einzelner Aufgaben ermöglicht die Einsparung von 0,9 Stellenanteilen. Diese Reduzierung wird für vertretbar gehalten, da es für die reduzierten Angebote jeweils Alternativen für die Bürgerinnen und Bürger gibt, sodass sich keine nennenswerten negativen Auswirkungen ergeben werden.

Seit mehreren Jahren ist eine *Einkommensprüfung bei der Beantragung einer Befreiung*

von der Rundfunkgebührenpflicht nicht mehr erforderlich, da den Bewilligungsbescheiden des Jobcenters Bescheinigungen zur Vorlage beim Beitragsservice beiliegen, sodass die ALG II-Empfängerinnen und -Empfänger ihre Befreiung schon bislang problemlos ohne eine Beratungsleistung der Bürgerberatung selbst beantragen können. Eine solche Bescheinigung über den Leistungsbezug fügt nun auch das Amt für soziale Leistungen -Sozialamt- ihren Bescheiden bei, sodass die Beratungsleistung insgesamt entfallen kann, ohne dass den Bürgerinnen und Bürgern ein Nachteil entsteht.

Die Einrichtung von Bürgerbüros in den Finanzämtern Bielefeld-Innenstadt und Bielefeld-Außenstadt hat den dortigen Kundenservice deutlich verbessert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung können den Steuerpflichtigen konkrete inhaltliche Fragestellungen beantworten und bei Bedarf die Vordrucke ausgeben. Darüber hinaus können die Vordrucke im Internet aufgerufen, online ausgefüllt oder ggf. ausgedruckt werden. Die Finanzämter selbst streben einen Ausbau der Onlinequote an. Daher wird zum 01.01.2016 die *Ausgabe von Steuervordrucken* in der Bürgerberatung entfallen.

Derzeit nutzen die Fahrschulen gerne die Bürgerberatungsfilialen zur *Abgabe der Fahrerlaubnisanträge* ihrer Kunden. Dies hat zur Folge, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerberatung für andere Kunden teilweise eine längere Zeit nicht zur Verfügung stehen. Über die städtische Homepage haben Fahrschulen die Möglichkeit, ihre Anträge online bei der Fahrerlaubnisbehörde des Ordnungsamtes einzureichen. Darüber hinaus werden die Anträge auch direkt bei der Fahrerlaubnisbehörde entgegengenommen. Gewerblichen Nutzern kann ein ggf. weiterer Weg zur zentralen Fahrerlaubnisbehörde zugemutet werden. Für Privatpersonen bleibt die Abgabe von Anträgen in der Bürgerberatung auch künftig möglich.

Weitere mittelfristig umsetzbare Optimierungsmaßnahmen dazu sollen dazu beitragen, den Bürgernutzen zu erhöhen. Hierzu gehören u.a. *Terminvereinbarungen* und auch *Online-Angebote*, verbunden mit der Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises bzw. des elektronischen Aufenthaltstitels, mit denen Dienstleistungen über das Internet erledigt werden können. Konkrete Angebote sind noch zu erarbeiten. Zielvorstellung ist es, bis zum Wiedereinzug der Bürgerberatung Mitte in die renovierten Räume im 1. Quartal 2017 ein entsprechendes Angebot unterbreiten zu können.

Zusammen mit dem bei der IST-Aufnahme festgestellten Personalüberhang von 2,2 Stellen kann zum 01.01.2016 ein Optimierungspotential im Umfang von insgesamt 3,9 Stellen generiert werden. Hierdurch kann der Personalaufwand um insgesamt rund 175.500 € jährlich reduziert werden.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

Dr. Witthaus  
Beigeordneter

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