

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Bezirksvertretung Gadderbaum	03.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Mitte	03.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Schildesche	03.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Stieghorst	03.05.2018	öffentlich
Seniorenrat	16.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Senne	16.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Brackwede	17.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Heepen	17.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Jöllenbeck	17.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Sennestadt	17.05.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Dornberg	17.05.2018	öffentlich
Beirat für Behindertenfragen	30.05.2018	öffentlich
Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss	30.05.2018	öffentlich
Rat der Stadt Bielefeld	07.06.2018	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Bericht zur aktuellen Situation in der Bürgerberatung

Betroffene Produktgruppe

11.02.10 (Einwohnerangelegenheiten)

Sachverhalt:

Der Rat der Stadt Bielefeld hat im Mai 2017 im Zusammenhang mit der Beratung über Öffnungszeiten der Bürgerberatung folgenden Beschluss gefasst:

Der Oberbürgermeister wird gebeten, alsbald eine neuerliche Evaluation der Besucherzahlen und Wartezeiten aller Bürgerberatungen vorzunehmen, welche die Erfahrung mit der im Sommer neueröffneten Bürgerberatung in Mitte sowie das e-payment-System berücksichtigt. Diese ist dem Rat Anfang des Jahres 2018 vorzulegen.

Vor dem Hintergrund dieses Ratsbeschlusses werden mit dieser Informationsvorlage die von der Verwaltung im Frühjahr 2017 vorgelegten Zahlen fortgeschrieben und die aktuellen Entwicklungen aufgezeigt.

Entwicklung der Fallzahlen

Die Entwicklung der Fallzahlen im Jahr 2017 wurde nach der gleichen Systematik wie im Rahmen der Organisationsuntersuchung 2015 und anlässlich der Evaluation 2016 ermittelt. Dafür wurden die im Einwohnerfachverfahren und in der Gebührenkasse erfassten Daten ausgewertet. Für die übrigen Geschäftsvorfälle, für die dort keine Daten elektronisch erfasst werden (z.B. Schwerbehindertenausweise und Schwerbehindertensparkberechtigung, Abholung von fertigen Personaldokumenten, sowie Hundesteueranmeldungen und -abmeldungen) wurden im Januar 2018 über 2 Wochen die Vorgänge erhoben und auf ein Jahr hochgerechnet.

Insgesamt haben im vergangenen Jahr genau 336.336 Bürgerinnen und Bürger die Bürgerberatungsfilialen aufgesucht. 2016 waren es 330.064. Die Zahl der Bürgerkontakte ist damit erneut um 1,9% gegenüber dem Vorjahr angestiegen nachdem sich im Jahr 2016 gegenüber dem Jahr 2015 bereits ein Anstieg um 11,4% ergeben hatte. Die Faustformel, dass jeder Bielefelder, jede Bielefelderin durchschnittlich einmal im Jahr die Bürgerberatung an einem der 11 Standorte aufsucht, hat sich damit erneut bestätigt. Die detaillierten Angaben für jede Filiale sind der Anlage 1 zu entnehmen.

Im Bericht des vergangenen Jahres war festzustellen, dass sich die Fallzahlen in den Ein-Personen-Filialen mit Umsetzung des neuen Öffnungszeitenkonzeptes zum 1.1.2016 zwischen 40 und 60% gegenüber dem Jahr 2015 reduziert haben. Im Jahr 2017 waren die Fallzahlen in diesen kleinen Standorten relativ stabil. Der Umorientierungseffekt in Richtung der größeren Standorte hat sich nach Reduzierung der Öffnungszeiten in den kleinen Filialen offenbar stabilisiert. In Brake sind die Zahlen sogar geringfügig wieder angestiegen.

Entwicklung der Wartezeiten

Während in der Filiale Mitte aufgrund des dort vorhandenen Nummernaufrufsystems automatisierte Auswertungen möglich sind, bestehen diese Möglichkeiten an allen anderen Standorten nicht. Zudem ermöglicht die neue Aufrufanlage am Standort Mitte seit dem Umzug in die renovierten Räume die differenzierte Auswertung der Wartezeiten für Kunden ohne Termin, Kunden mit Termin und für Kunden, die lediglich Personaldokumente abholen.

Wartezeiten für Kunden ohne Termin in der zentralen Bürgerberatung Mitte

In der Anlage 2 sind die Wartezeiten seit Anfang 2016 differenziert nach Wochentagen dargestellt. Eine einheitliche positive oder negative Tendenz ist dabei nicht festzustellen. Ende 2016 und im Frühjahr 2017 haben sich die Wartezeiten positiv entwickelt. Mit dem Rückzug in die renovierten Räume am Standort Mitte Ende Juni 2017 sind die Wartezeiten jedoch zunächst erwartungsgemäß wieder angestiegen. Die langjährigen Erfahrungen zeigen, dass während der Sommermonate ein hohes Publikumsaufkommen besteht, weil im Zusammenhang mit der Urlaubsplanung besonders viele Personaldokumente beantragt werden. Allerdings lag die Wartezeit im Juli 2017 deutlich unter dem Vorjahresniveau. Nach dem üblichen Sommerhoch hat die Umstellung auf das neue Einwohnerfachverfahren im Oktober 2017, aber auch schon in den beiden Monaten vorher, in denen ein Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Schulungen für das neue EWO-Verfahren freigestellt werden musste, ebenfalls zu längeren Wartezeiten geführt. Die anfänglichen Probleme in der Handhabung der neuen Fachsoftware haben sich zwischenzeitlich weitgehend gelegt. Mit zunehmender Erfahrung im Umgang mit dem neuen Verfahren verbessern sich die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten deutlich. Darüber hinaus werden auch noch anstehende Optimierungen im Umgang mit dem Programm, z.B. bei der Anpassung von Formularen, zu kürzeren Bearbeitungszeiten führen, sodass sich die seit November feststellbare positive Tendenz fortsetzen wird.

Wartezeiten für Kunden mit Termin und Kunden, die Dokumente in der Bürgerberatung Mitte abholen

Kunden mit vorheriger Terminvereinbarung haben im Durchschnitt 2 ½ Minuten gewartet. Bei der Ausgabe von Personaldokumenten betrug die durchschnittliche Wartezeit zwischen 7 und 9 Minuten. Die Schwankungsbreite ist hier so minimal, dass auf eine differenzierte Darstellung nach Wochentagen verzichtet wird. In der Anlage 3 ist die Entwicklung der Wartezeiten graphisch dargestellt unter Einbeziehung der Kunden mit und ohne Termin.

Aktueller Ausblick auf die weitere Entwicklung der Wartezeiten am Standort Mitte

Das Wartezeitenniveau von Ende 2016/Anfang 2017 mit weniger als 20 Minuten wird für Kunden ohne Termin trotz der beschriebenen positiven Tendenz nur schwer zu erreichen sein. Ein Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist für die Bedienung von Terminkunden gebunden; bei unverändertem Personaleinsatz wirkt sich das natürlich negativ auf die übrigen Wartezeiten aus. Dabei muss man allerdings auch die positive Wirkung sehen, denn rund 80 Anliegen von Kunden, die sich vorher einen Termin reserviert haben, können täglich praktisch ohne Wartezeit bedient werden. Die negativen Auswirkungen eines Terminangebots auf die Wartezeiten für die Kunden insgesamt lassen sich bei gleichem Personalbestand nur dann vermeiden, wenn der Schritt zur Komplettumstellung auf Termine gewählt wird. Auf die späteren Ausführungen zum Terminvereinbarungskonzept wird an dieser Stelle verwiesen.

Wartezeiten in den Filialen

Da, wie bereits beschrieben, in den Filialen keine automatisierte Erhebung der Wartezeiten möglich ist, wurde wie schon bei den vorherigen Berichten hilfsweise das Ende der Publikumsbedienzeit erhoben. Die genannten Werte geben jeweils wieder, in wieviel Prozent der Fälle der jeweils letzte Kunde bedient wurde.

2016	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 %	In %	In %	In %	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

2017	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 %	In %	In %	In %	In %
Brake	25	29	19	11	16
Dornberg	54	27	8	7	4
Gadderbaum	57	26	9	7	1
Hillegossen	13	18	22	29	18
Schildesche	71	24	1	1	3

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 kürzerer Wartezeiten würde einen Personalumfang erfordern, der auf eine Spitzenbelastung ausgelegt ist und 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 27% (2016: 14%), in Dornberg in 11% (2016: 18%), in Gadderbaum in 8% (2016: 10%), in Schildesche in 4% (2016: 9%) und in Hillegossen in 47% (2016: 41%) der Fälle erreicht.

Der Zeitpunkt, zu dem der letzte Kunde bedient wurde, ermöglicht allein noch keine Aussage zur Beurteilung der Wartesituation. Die Kunden wurden daher im Januar 2018 erneut 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) – beruhend auf den Eigenangaben der Kunden - 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	15.01.- 19.01.2018	22.01.- 26.01.2018
Brake	11,08	8,54	17,67	4,38	29,31	3,32
Dornberg	12,26	28,48	8,43	27,5	13,29	30,2
Gadderbaum	6,37	5,55	5,24	2,43	13,06	13,9
Hillegossen	29,05	30,06	30,94	33,8	53,5	64
Schildesche	16,8	13,31	10,39	9,27	24,07	26,3
Brackwede	1,16	2,13	0,76	1,55	2,41	5,77
Heepen	4,98	6,86	6,88	9,08	14,75	22,6
Jölllenbeck	2,48	1,77	2,49	2,97	2,63	4,64
Senne	2,64	1,98	2,06	2,39	4,7	7,13
Sennestadt	3,96	4,72	4,72	3,97	25,67	18,6

Die jetzt ermittelten Wartezeiten haben sich in den meisten Standorten verlängert, auch wenn sie sich ganz überwiegend noch in dem beschriebenen grünen Bereich bewegen. Die Wartesituation in Hillegossen ist allerdings nicht zufriedenstellend.

Die teilweise hohen Schwankungsbreiten, z.B. in Brake - zwischen etwa 3 Minuten in der einen und 30 Minuten in der anderen Erhebungswoche - zeigen erneut das Steuerungsproblem auf, das bereits im Bericht des vergangenen Jahres beschrieben worden ist. Das Kundenaufkommen ist nicht planbar. An manchen Tagen kommen vergleichsweise wenige Kunden, sodass die Wartesituation entspannt ist. Vorher zu erkennen ist das nicht. Für Schwankungen wie oben beschrieben in Brake innerhalb von einer Woche gibt es keine nachvollziehbaren Erklärungen. Die Wartezeit hängt schlicht vom Zufall ab. Und trotz vorhandener Erfahrungswerte können besonders hohe Kundenfrequenzen an bestimmten Tagen nicht allein durch einen höheren Personaleinsatz aufgefangen werden. Ein höherer Personaleinsatz ist ohnehin nur am Standort Mitte realisierbar, wo Personal in beschränktem Umfang zusätzlich eingesetzt werden kann, das sonst Hintergrundtätigkeiten ausübt. Optimierungsmaßnahmen müssen das Steuerungsproblem aufgreifen und eine gleichmäßigere Verteilung des Kundenaufkommens bewirken, um die Wartezeiten insgesamt verbessern zu können.

Handlungsbedarf

Die Vermeidung von langen Wartezeiten ist ein prägendes Qualitätsmerkmal und daher das vordringliche Ziel bei allen Optimierungsüberlegungen. Die aktuellen Zahlen zeigen, dass sich nach der Umstellung auf das neue Fachverfahren nunmehr wieder eine stabilere Wartesituation entwickelt, die aber noch nicht zufrieden stellen kann. Die Wartezeiten sind an einigen Standorten und zu bestimmten Zeiten dennoch weiterhin zu lang. Die nachfolgend beschriebenen Maßnahmen sollen dabei nicht nur bezogen auf einzelne Standorte, wie z.B. in Hillegossen ansetzen, sondern insgesamt die Vermeidung von nennenswerten Wartezeiten zum Ziel haben.

Öffnungszeiten

Eine grundsätzliche Veränderung des Öffnungszeitenkonzeptes ist nicht vorgesehen, da eine solche Maßnahme nicht bei dem oben beschriebenen Steuerungsproblem ansetzt. Es stünden dann zwar mehr Öffnungszeiten zur Bedienung der Kunden zur Verfügung. Wann die Kunden aber tatsächlich erscheinen, bliebe weiterhin dem Zufall überlassen. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten kann den Kundenandrang zu bestimmten Zeiten nicht verhindern.

Eine nachhaltige Verbesserung der Wartesituation ist nur zu erwarten, wenn das Problem der Steuerung der Kundenströme durch grundsätzliche Veränderungen im Ablauf und im Angebot angegangen wird. Im Mittelpunkt der Überlegungen stehen daher die Vermeidung von Wartezeiten durch den Ausbau des Terminangebotes und zusätzliche Online-Angebote, die einen Besuch in einem der 11 Bürgerberatungsstandorte zumindest in einigen Fällen überflüssig machen.

Diese strategische Ausrichtung erfordert eine weitere intensive Vorbereitung der nachfolgend beschriebenen nachhaltig wirkenden Maßnahmen; sie ist aus diesem Grund nicht kurzfristig umzusetzen. Ab dem 1.9. soll es daher in den Ein-Personen-Filialen in Hillegossen, Brake, Schildesche, Dornberg und Gadderbaum für einen Übergangszeitraum ein zusätzliches Angebot geben. Neben der bestehenden Öffnung an 2 Tagen von jeweils 9-12 Uhr wird an einem dieser beiden Tage auch eine Nachmittagsöffnung von 14-16 Uhr eingeführt. Mit diesem Schritt wird das beschriebene Grundproblem der Steuerung des Kundenaufkommens nicht gelöst; es ergänzt allerdings das heute schon an 6 von 11 Standorten bestehende Nachmittagsangebot und entspricht dem Wunsch der Bezirksvertretungen nach kurzfristig realisierbaren Maßnahmen. Mit Umsetzung des flächendeckenden Terminangebotes und dem Ausbau der Online-Dienste ist es vorgesehen, diese zeitlich begrenzte Ausweitung der Öffnungszeiten wieder zurückzufahren.

Vermeidung von Wartezeiten durch Einführung von Terminvereinbarungen an allen Standorten

Angesichts der zuvor beschriebenen Steuerungsproblematik sind am Standort Mitte mit dem Wiedereinzug in die renovierten Räume im Neuen Rathaus Terminvereinbarungen eingeführt worden. Das Angebot an täglichen Terminen wurde nach dem Start am 1. Juli 2017 sukzessive entsprechend der Kundennachfrage gesteigert. Mittlerweile werden pro Tag bis zu 80 Anliegen von Kunden nach vorheriger Terminvereinbarung bearbeitet, das entspricht etwa 10 % der bearbeiteten Fälle an einem Tag insgesamt. Freie Termine sind innerhalb weniger Tage verfügbar. Im Regelfall ist es möglich, am nächsten Tag noch einen Termin zu bekommen. Die Inanspruchnahme wird weiter steigen, wenn sich dies noch relativ neue Angebot weiter herumspricht. Das Bürgeramt geht offensiv mit dem Angebot um und weist alle Kunden, die persönlich vorsprechen und auch im Schriftverkehr darauf hin. Viele Kunden, die ohne Termin erscheinen, berichten uns allerdings noch, dass ihnen die Möglichkeit, Termine zu vereinbaren, bislang nicht geläufig war.

Kunden, die einen Termin vereinbart haben, haben durchschnittlich max. 2 1/2 Minuten warten müssen, bis sie an einem freien Schalter bedient werden konnten. Das Ziel, die Wartezeiten für Terminkunden zu verkürzen, wurde damit voll und ganz erreicht. Allerdings bedeutet ein Terminangebot bei gleichzeitiger Möglichkeit, auch ohne Termin vorsprechen zu können, auch, dass weniger Mitarbeiter für die Bedienung von Spontankunden zur Verfügung stehen. Die Wartezeiten für Kunden ohne Termin sind daher – wie zuvor beschrieben - tendenziell gestiegen.

Mit der Einführung des Terminvereinbarungsangebotes am Standort Mitte sollten Erfahrungen gesammelt werden, um darauf aufbauend über eine Ausweitung auf andere Standorte entscheiden zu können. Die ausnahmslos hohe Zufriedenheit der Kunden, die das Terminangebot in Anspruch genommen haben, zeigt, dass in der Ausweitung von Terminangeboten eine Lösung der Grundsatzproblematik zur Steuerung des Kundenaufkommens liegen kann.

Neben dem Erfahrungsbild, das die eigenen Kunden zurückgespiegelt haben, wurden auch Informationen aus Wuppertal und Düsseldorf eingeholt. Dort haben die Städte auf ein System umgestellt, bei dem alle Dienstleistungen der Bürgerberatungen ausschließlich über Termine abgewickelt werden. Termine können mehrere Wochen in Voraus reserviert werden, es werden aber auch täglich freie Termine in das System eingespeist, sodass auch Spontan-Kunden kurzfristige Termine bekommen können. Nach kurzer Eingewöhnungszeit hat das Verfahren in beiden Städten eine hohe Akzeptanz erfahren. Es wird sowohl von Kunden als auch von Mitarbeitern geschätzt. Die tatsächlichen Wartezeiten betragen wenige Minuten. Die Erfahrungen aus Wuppertal und Düsseldorf decken sich mit den Erfahrungen der Zulassungsstelle in Bielefeld, wo für Privatkunden auch ausschließlich mit Terminvereinbarungen gearbeitet wird.

Der Oberbürgermeister hat zwischenzeitlich eine Projektgruppe ins Leben gerufen, die ein Konzept erarbeiten soll, mit dem eine Umstellung auf ein komplett termingebundenes Dienstleistungsangebot der Bürgerberatung erfolgen soll. Ziel ist es, an allen Standorten Kundinnen und Kunden mit festen verbindlichen Terminen möglichst ohne nennenswerte Wartezeit zu bedienen. In Abhängigkeit von den Ergebnissen, die im Herbst erwartet werden, könnte die Umsetzung im Frühjahr 2019 erfolgen. Die Verwaltung wird entsprechend berichten.

Ausweitung von Online-Angeboten

Die Landesregierung setzt landesweit auf die Ausweitung von Online-Diensten. OWL wurde zur Modellregion berufen. Gemäß den Ausführungen im Eckpunktepapier „Digitale Modellregionen in Nordrhein-Westfalen“ vom 10.10.2017 soll in der digitalen Modellregion Ostwestfalen-Lippe Paderborn die Rolle als Leitkommune übernehmen und eng mit dem Kreis Paderborn, der kreisangehörigen Stadt Delbrück, der kreisfreien Stadt Bielefeld sowie der Bezirksregierung Detmold zusammenarbeiten. Unter dem Stichwort „digitales Bürgerbüro“ betont die Landesregierung ausdrücklich auch die Notwendigkeit der Einbeziehung der Stadt Bielefeld in den Modellprozess. Die konkrete Rollenverteilung befindet sich momentan noch in Klärung. Das Bürgeramt hat bereits an der aktuellen Studie der KGSt „Bürgerservice weiter denken – Impulse zur Neuausrichtung“ maßgeblich mitgearbeitet. Der Ball des Handelns liegt aber zunächst beim Land und hier in der Region bei der Stadt Paderborn. Die Stadt Bielefeld hat gegenüber den Partnern das Interesse an eine Einbindung in den Entwicklungsprozess bekundet.

Unabhängig von dem Modellprojekt wird zusammen mit den IT-verantwortlichen Bereichen der Stadt Bielefeld an der Ausweitung des Online-Angebotes gearbeitet. Die Einführung eines stadteinheitlichen ePayment-Systems durch den Informatikbetrieb hat sich leider verzögert und konnte erst zum 31. Januar 2018 realisiert werden. Zwischenzeitlich ist es möglich, dass Meldebescheinigungen und einfache Melderegisterauskünfte sowie Anträge zur Bescheinigung der Steueridentifikationsnummer nicht nur online bestellt, sondern auch sofort online bezahlt werden können.

Erste Auswertungen haben gezeigt, dass knapp 2/3 der Kunden, die online Meldebescheinigungen oder Melderegisterauskünfte beantragen, auch das neue ePayment-Angebot nutzen und direkt online bezahlen. Allerdings sind es nur etwa 5% der Gesamtkunden, die das Onlineangebot unabhängig vom Bezahlweg nutzen. Hier ist noch deutlich Steigerungspotential vorhanden. Hingegen zeigt die hohe Inanspruchnahme der neuen Online-Bezahlungsfunktion, dass dies wesentlich zur Attraktivität von Onlineangeboten beiträgt. Es wird davon ausgegangen, dass die Inanspruchnahme steigt, wenn auch eine Bezahlung mit PayPal möglich sein wird.

Als nächste Schritte sind folgende Themenfelder zum Ausbau von Online-Dienstleistungen in der konkreten Planungsphase:

1. Antrag auf Einrichtung von Übermittlungs- und Auskunftssperren
2. Beantragung von Bewohnerparkausweisen

Der erste Punkt wird voraussichtlich noch in der ersten Jahreshälfte dieses Jahres umgesetzt. Er beinhaltet allerdings keine ePayment-Funktion, da der Antrag kostenlos bearbeitet wird. Bei der Beantragung von Bewohnerparkausweisen findet zz. eine Abstimmung mit dem Amt für Verkehr als zuständigem Fachamt und der IT statt. Die Realisierung des Online-Angebotes für das Bewohnerparken ist eine vordringliche Aufgabe im Jahr 2018.

Bereits realisiert werden konnte ein Informationsangebot, das zur Vereinfachung von Abläufen beiträgt. Kunden, die einen Personalausweis oder Reisepass beantragt haben, werden auf Wunsch automatisch per E-Mail über die Fertigstellung informiert.

Das Bürgeramt wird künftig verstärkt für die Inanspruchnahme der Onlineangebote werben. Die absoluten Zahlen der tatsächlichen Nutzer sind, wie bereits erwähnt, im Vergleich zu der Zahl der Personen, die die Filialen persönlich aufsuchen, noch vergleichsweise niedrig.

Eine aktuelle Übersicht über die Online-Dienste des Bürgeramtes findet sich im Internet in der Rubrik Schnellfinder auf der Startseite der bielefeld.de unter Online-Dienste Bürgeramt:

http://www.bielefeld.de/de/rv/ds_stadtverwaltung/afb/ols.html

Jeder Kunde, der ein Online-Angebot nutzt, trägt dazu bei, dass das Besucheraufkommen in der Bürgerberatung sinkt. Dadurch steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mehr Zeit für die übrigen Kunden zur Verfügung, was sich positiv auf die Wartesituation auswirkt. Dadurch profitieren auch Kunden, die Online-Angebote nicht selbst in Anspruch nehmen.

Seit Mitte Februar können die Kunden die aktuelle Wartesituation in der Bürgerberatung Mitte auch online abrufen. Das neue Nummernaufrufsystem ermöglicht eine Anzeige der aktuell aufgerufenen Nummer im Internet. Kunden können dadurch an Tagen mit langen Wartezeiten die Bürgerberatung verlassen und über das Smartphone von unterwegs schauen, wieviel Personen noch vorher dran sind. An Tagen, an denen erfahrungsgemäß besonders viel los ist (z.B. Brückentage, kurz vor oder in den Schulferien), lohnt sich auch vorher von zu Hause ein Blick auf die Wartesituation. Soweit es möglich ist, empfiehlt es sich an solchen Tagen, einen Besuch eher auf einen weniger publikumsintensiven Tag zu verschieben.

Dieser Service, der einen Einblick in die Wartesituation ermöglicht, wird entbehrlich, wenn mit der Umstellung auf ein ausschließlich termingebundenes Dienstleistungsangebot die Wartezeiten hoffentlich kein grundsätzliches Problem mehr darstellen.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

Dr. Witthaus

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