

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Bezirksvertretung Gadderbaum	15.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Mitte	15.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Schildesche	15.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Stieghorst	15.11.2018	öffentlich
Seniorenrat	21.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Senne	15.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Brackwede	22.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Heepen	22.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Jöllenbeck	22.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Sennestadt	22.11.2018	öffentlich
Bezirksvertretung Dornberg	22.11.2018	öffentlich
Beirat für Behindertenfragen	28.11.2018	öffentlich
Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss	28.11.2018	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Terminvereinbarungskonzept der Bürgerberatung

Betroffene Produktgruppe

11.02.10. Einwohnerangelegenheiten

Sachverhalt:

1. Ausgangslage

Seit dem 01.07.2017 gibt es in der Bürgerberatung Mitte die Möglichkeit, für die wesentlichen Kundenanliegen Termine zu vereinbaren. Die bisherigen Erfahrungen mit der Terminvereinbarung fallen sowohl für die Kundinnen und Kunden (nachfolgend Kunden genannt) als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter positiv aus. Insbesondere die Kunden sind sehr zufrieden, da Wartezeiten fast gänzlich wegfallen.

Viele Kommunen sind in ihren Bürgerbüros in den letzten Jahren zu einer Komplett-Terminvergabe für alle Kundenanliegen übergegangen, sodass eine Vorsprache der Kundinnen und Kunden grundsätzlich nur nach vorheriger Terminvereinbarung erfolgt. Sowohl im Austausch mit den Kommunen des Arbeitskreises Bürger- und Meldeämter des Städtetages NRW als auch in der direkten Kommunikation mit den Städten Düsseldorf und Wuppertal wurden Erkenntnisse eingeholt. In allen Gesprächen ist deutlich geworden, dass auch hier die Erfahrungen durchweg positiv sind und die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert werden konnte.

Vor dem Hintergrund der positiven Erfahrungen ist von einer Projektgruppe im Auftrag des Oberbürgermeisters ein Konzept erarbeitet worden, das alle Bürgerberatungsstandorte sowie alle Anliegen bzw. Kundenvorsprachen mit einbezieht. Mit dem Konzept wird das Ziel verfolgt, das Kundenaufkommen besser zu steuern, um so die Wartezeiten bei der Kundenvorsprache weitestgehend auszuschließen.

2. Rahmenbedingungen für das künftige Terminangebot

Die Ausweitung des bisherigen Terminangebotes am Standort Mitte auf alle Filialen unter Einbeziehung sämtlicher Kundenanliegen stellt eine umfassende Systemveränderung dar, die eine Anpassung der organisatorischen Rahmenbedingungen erfordert.

Künftig ist es erforderlich, für alle Anliegen, die in der Bürgerberatung erledigt werden, Termine zu vereinbaren. In einem gebuchten Termin können die Kunden auch mehrere Anliegen erledigen.

Das Terminangebot bezieht alle 11 Standorte der Bürgerberatung mit ein. Damit wird verteilt über das ganze Stadtgebiet ein umfassendes Angebot bereitgestellt, aus dem Kunden das für sie passende Terminangebot wählen können. Dabei kann jedoch nicht in jedem Einzelfall sichergestellt werden, dass Kunden ihr Anliegen immer kurzfristig zum Wunschtermin am bevorzugten Standort erledigen können.

Das Terminvereinbarungssystem erfordert somit auch eine Flexibilität der Kunden in Bezug auf den Bürgerberatungsstandort oder aber die Wartezeit auf einen Termin. Wer in einer bestimmten Filiale sein Anliegen bearbeiten lassen möchte, wartet unter Umständen etwas länger. Wem es auf die kurzfristige Erledigung ankommt, kann jeden Filialstandort im Stadtgebiet nutzen, in dem ein Termin frei ist. Um dennoch möglichst viele Termine am Wunschstandort erfüllen zu können und Wartezeiten auf einen freien Termin möglichst kurz zu halten, wird eine Terminfreigabe in Intervallen erfolgen (siehe hierzu Kapitel 3).

Auch wenn künftig grundsätzlich für alle Anliegen Termine zu vereinbaren sind, muss sichergestellt sein, dass auf besondere Ausnahmesituationen reagiert werden kann. Hier erfolgen im konkreten Einzelfall nach der Kontaktaufnahme individuelle Absprachen mit dem Kunden. Darüber hinaus wird das Terminvereinbarungssystem die Möglichkeit bieten, individuell und schnell Anpassungen vorzunehmen. Es ist somit gewährleistet, dass jederzeit entsprechend der Praxiserfahrungen Änderungen vorgenommen werden können.

Der Personaleinsatz orientiert sich bereits heute an der Nachfragesituation. So wird zu den Tageszeiten mit hohem Kundenaufkommen deutlich mehr Personal eingesetzt als z.B. in den frühen Öffnungszeiten. Allerdings ist die Planung nur auf der Grundlage von Erfahrungswerten möglich. Das tatsächliche Kundenaufkommen bleibt bislang dem Zufall

überlassen. Das künftige Verfahren trägt zu einer gleichmäßigeren Verteilung des Kundenaufkommens im Tagesverlauf bei. Problematisch bleiben aber die jahreszeitlichen Schwankungen, z. B. zu Urlaubszeiten. Es wird durch ablauforganisatorische Maßnahmen versucht, solche Spitzen im Jahresverlauf zu entschärfen. Künftig werden Kunden über ablaufende Personaldokumente aktiv informiert, um insbesondere das Kundenaufkommen vor den Ferien abzumildern. Zusätzlich ist denkbar, den Antragsprozess für Dokumente durch sog. Selbstbedingungsterminals der Bundesdruckerei für Lichtbilder, Fingerabdrücke und Unterschrift zu beschleunigen. In Mitte ist ein solches Gerät bereits im Einsatz. Zumindest die großen Standorte in Brackwede und Heepen sollen ebenfalls mit einem solchen Terminal ausgestattet werden. Für die beiden Standorte müssen aber noch die baulichen Voraussetzungen geklärt werden.

Seit dem 01.09.2018 sind in den Ein-Personen-Bürgerberatungen Brake, Dornberg, Gadderbaum, Hillegossen und Schildesche die Öffnungszeiten um zwei Stunden am Nachmittag aufgestockt worden. Dieses zusätzliche Nachmittagsangebot ist von Beginn an zeitlich beschränkt worden und sollte dazu beitragen, die Wartesituation bis zur Einführung des Terminkonzeptes etwas zu entspannen. Es wird wie vorgesehen eingestellt. Künftig ist allerdings beabsichtigt, die Öffnungszeiten in den Ein-Personen-Filialen von 09:00 bis 12:00 Uhr auf 09:00 bis 13:00 Uhr auszuweiten. Dieses zusätzliche Angebot ermöglicht es, kundenfreundliche Lösungen für die Abholung von Personaldokumenten bereitzustellen, ohne dass die derzeitige Kapazität für die Kundenbedienung für alle anderen Angelegenheiten eingeschränkt werden muss. Weitergehende Informationen dazu folgen unter Kapitel 3.2.

3. Organisation der Terminfreigabe

3.1 Grundsätzliche Regelungen

Die Terminfreigabe erfolgt in zwei bis drei Intervallen. Die Terminkontingente und Zeitintervalle sind von der Größe der Filiale abhängig. Mit diesem Vorgehen wird sichergestellt, dass Termine nicht wochenlang im Voraus komplett ausgebucht sind. Entsprechend der nachfolgend benannten Intervalle werden gestaffelt Terminkontingente freigeschaltet, so dass in einem vertretbaren Zeitrahmen Termine verfügbar sind.

Die Einrichtung eines Sonderschalters für die Abholung von Dokumenten ist nur in Mitte möglich, da nur hier das dort eingesetzte Personal allein durch diese Aufgabe ausgelastet werden kann. In allen anderen Filialen wird durch die nachfolgend beschriebenen Regelungen sichergestellt, dass innerhalb von 3 Tagen Termine verfügbar sind, die dann auch für die Abholung von Dokumenten genutzt werden können.

In welchem Umfang Termine mit sehr kurzem oder auch längerem Vorlauf freigeschaltet werden, kann zudem flexibel gehandhabt werden, so dass bei Veränderungsbedarfen kurzfristig reagiert werden kann. Grundsätzlich wird es sich aber nicht verhindern lassen, dass Termine in kleineren Standorten aufgrund des geringeren Angebotes schneller ausgebucht sein werden, als in den größeren Standorten.

3.2. Besondere Regelungen in einzelnen Bürgerberatungen

3.2.1. Bürgerberatung Mitte

Aufgrund der Größe der Bürgerberatung Mitte kann die Vorlaufzeit für die Buchung von Terminen großzügiger angelegt werden als in den übrigen Filialen. Termine in Mitte können vier Wochen im Voraus gebucht werden. Zu diesem Zeitpunkt wird ein Terminkontingent auf der Grundlage von acht Arbeitsplätzen eingestellt. Sowohl zwei Wochen als auch drei Tage im Voraus kommen jeweils Kontingente auf der Basis von drei Arbeitsplätzen hinzu. Kurzfristige Termine werden tagesaktuell zur Verfügung gestellt und orientieren sich an der tatsächlich vorhandenen Mitarbeiterkapazität.

Es wird -wie bereits erwähnt- für die Abholung der Dokumente in der Bürgerberatung Mitte Sonderschalter geben. Hierfür können Termine zwei Wochen im Voraus gebucht werden. Kurzfristige Termine werden tagesaktuell zur Verfügung gestellt und orientieren sich an der tatsächlich tagesaktuell vorhandenen Mitarbeiterkapazität.

3.2.2. Bürgerberatungen Brackwede und Heepen

Termine können zwei Wochen im Voraus gebucht werden. Zu diesem Zeitpunkt wird eine Terminkapazität auf der Grundlage von drei Arbeitsplätzen zur Verfügung gestellt. Weitere Termine, die durch einen zusätzlichen Arbeitsplatz abgedeckt werden, werden drei Tage im Voraus eingestellt. Tagesaktuell werden nochmals weitere zusätzliche Termine zur Verfügung gestellt. Sie orientieren sich an der tatsächlich vorhandenen Mitarbeiterkapazität.

3.2.3. Zwei Personen-Bürgerberatungen Jöllenbeck, Senne und Sennestadt

Termine können zwei Wochen im Voraus gebucht werden. Zu diesem Zeitpunkt wird zunächst von der Besetzung eines Arbeitsplatzes ausgegangen. Weitere Termine werden in der Regel drei Tage im Voraus ins System gestellt. Das setzt voraus, dass es bis dahin zu keinen absehbaren Personalausfällen gekommen ist. Tagesaktuelle Termine ergeben sich, sofern bis dahin keine Vollausslastung eingetreten ist.

3.2.4. Ein-Personen-Bürgerberatungen Brake, Dornberg, Gadderbaum, Hillegossen und Schildesche

Termine können auch hier zwei Wochen im Voraus gebucht werden.

Die Nachfrage nach kurzfristig verfügbaren Terminen kann in den Ein-Personen-Filialen nicht über einen flexiblen Personaleinsatz gewährleistet werden. Es ist deshalb ein abweichendes Verfahren vorgesehen, das dennoch eine Flexibilität im Terminangebot ermöglicht und gleichzeitig die geringeren Vorlaufzeiten bei der Abholung von Dokumenten berücksichtigt:

Der Zeitraum zu Beginn der Öffnung (09:00 bis 09:30 Uhr) und zum Ende der Öffnung (12:30 Uhr bis 13:00 Uhr) wird zunächst ausschließlich für die Abholung von Dokumenten reserviert. Termine können nur für diesen Zweck gebucht werden. Dadurch wird erreicht,

dass Dokumente bereits kurzfristig nach der Fertigstellung abgeholt werden können. Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass nicht der gesamte Zeitraum von einer Stunde für entsprechende Termine benötigt wird. Diese für die Dokumentenabholung nicht benötigten Zeiträume werden genutzt, um tagesaktuelle Termine für alle Anliegen freischalten zu können.

4. Zugangskanäle / Buchungsverfahren

Die Buchung von Terminen soll in der Hauptsache online über die Homepage der Stadt Bielefeld abgewickelt werden. Dort sind alle Kundenanliegen umfassend beschrieben. Die Kunden wählen das für sie passende Anliegen aus, erhalten gleichzeitig umfassende Informationen über mitzubringende Dokumente und können dann einen Termin wählen. Dabei wird Ihnen eine Übersicht präsentiert, auf der ersichtlich ist, wann welche Termine an welchen Standorten verfügbar sind. Das Online-Buchungsverfahren ist selbsterklärend. Die Terminbestätigung und die Informationen können ausgedruckt werden.

Alternativ ist für Personen, die das Internet nicht nutzen können oder wollen, die Buchung eines Termins auch telefonisch über das BürgerServiceCenter (BSC) möglich. Beim BSC wird der Termin während des Telefongesprächs in Abstimmung mit dem Kunden online gebucht.

In allen Bürgerberatungen wird zusätzlich vor Ort über einen sog. SB-Terminal eine Terminbuchung möglich sein.

Die direkte Buchung durch die Sachbearbeiterin bzw. den Sachbearbeiter der Bürgerberatung erfolgt, sofern sich während der Vorsprache die Notwendigkeit eines Folgetermins ergibt und der Kunde eine Sofortbuchung wünscht.

Alle Zugangskanäle greifen auf die gleiche Software zu.

5. Technische / Räumliche Umsetzung

Das in der Bürgerberatung Mitte vorhandene und bewährte System wird ausgebaut und um die notwendigen Kapazitäten ergänzt. Alle Standorte der Bürgerberatung werden mit dem gleichen Terminvereinbarungssystem ausgestattet. Dieses beinhaltet die entsprechende Hardware (Monitore, Mediaboxen, Server). Ferner ist für den Betrieb, d. h. für die Buchung, die Verarbeitung und den Aufruf der Termine die vorhandene Software zu erweitern. Hierfür werden Kosten in Höhe von einmalig rd. 60.000 Euro anfallen. Für die laufende Pflege des Systems entstehen jährliche Kosten in Höhe von rd. 52.000 Euro. Beide Kostenpositionen stehen unter dem Vorbehalt des noch laufenden Vergabeverfahrens.

In den Bürgerberatungen Brackwede, Senne und Sennestadt sind insbesondere aufgrund von brandschutzrechtlichen Vorgaben geringfügig bauliche Veränderungen vorzunehmen. Die dadurch entstehenden Kosten werden intern mit dem ISB als Mietzahlungen abgerechnet.

6. Gestaltung des Einführungsprozesses

Ziel ist es, im ersten Schritt zum 01.04.2019 die Ein-Personen-Bürgerberatungen Brake, Dornberg, Hillegossen, Gadderbaum und Schildesche sowie die Zwei-Personen-Bürgerberatungen Jöllenbeck, Senne und Sennestadt auf das Terminsystem umzustellen.

Zum 15.04.2019 folgen dann im zweiten Schritt die Bürgerberatungen Brackwede, Heepen und Mitte.

Die Zeitplanung steht unter dem Vorbehalt, dass es im Vergabeverfahren nicht zu Verzögerungen kommt.

Die Öffentlichkeit wird im Vorfeld ausführlich über die neue Konzeption informiert. Die Informationen erfolgen über einen längeren Zeitraum ab Ende 2018 / Anfang 2019 und werden intensiviert, je näher der Starttermin rückt.

Folgende Maßnahmen sind derzeit in Abstimmung mit dem Presseamt geplant:

- Informationsplakate zu den Änderungen in allen Bürgerberatungen und in allen städtischen Verwaltungsgebäuden.
- Presseinformation im üblichen Rahmen über den Pressedienst.
- Veröffentlichung der Änderung im Internet, im Intranet, auf Facebook, über Twitter usw.
- Handzettel/Postkarten - Ausgabe an der Information der Bürgerberatung Mitte, an allen Bedienungsplätzen in den 11 Bürgerberatungsstandorten, Auslage an der Rathaus-Info, in der Touristinformation und anderen städtischen Dienststellen. Versand als Einleger in den Briefen der Bürgerberatung.
- Ansage in der Warteschleife Tel. 51-0 (BSC).
- Information am Ende der E-Mail-Signatur "Bürgerberatung" und im Briefkopf Bürgerberatung.
- Zum Start wird in allen Bürgerberatungen eine Ansprechpartnerin bzw. ein Ansprechpartner für Fragen zur Verfügung stehen.

7. Fazit

Durch die Erweiterung des im vergangenen Jahr eingeführten Terminangebotes am Standort Mitte auf alle Standorte und unter Einbeziehung aller angebotenen Dienstleistungen wird eine gleichmäßigere Verteilung des Kundenaufkommens möglich. Eine Diskrepanz zwischen dem tatsächlichen Kundenaufkommen und den vorhandenen Bearbeitungskapazitäten wird vermieden. Die Warteschlangen, die bislang das Bild der Bürgerberatung mitgeprägt haben, werden dadurch weitestgehend ausgeschlossen.

Die Kunden erhalten eine verbindliche Zusage, wann ihr Anliegen bearbeitet wird, so dass Wartezeiten zwar nicht vollständig wegfallen, sich aber auf ein nicht zu vermeidendes Minimum reduzieren. Davon profitieren alle Kunden der Bürgerberatung; insbesondere berufstätige Personen können dann mit der erforderlichen Verlässlichkeit die zeitliche Abwesenheit vom Arbeitsplatz verbindlich einplanen. Die Erfahrungen anderer Kommunen bestätigen, dass dies zu einer hohen Zufriedenheit der Kunden führt. Die gleichzeitig erforderliche Flexibilität und die Tatsache, dass nicht zu jeder Zeit der Wunschtermin am Wunschstandort angeboten werden kann, wird dabei als unvermeidbar akzeptiert.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

Dr. Witthaus

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