



Bereich Ordnungswesen und Bürgerservice
Az: 32-6
Datum: 30.10.2019

2019/247
öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Betriebsausschuss 1 (Kultur, Ordnung, Ausländerwesen und Feuerwehr)	20.11.2019	2

Betreff

Bürgerbüro der Stadt Castrop-Rauxel;
Sachstandsbericht zur bisherigen Entwicklung und zu künftigen Perspektiven

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Der Betriebsausschuss 1 nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.

E c k h a r d t
Erster Beigeordneter

Sachverhalt

Anlass:

Im Rahmen der Diskussion im Betriebsausschuss 1 am 18.09.2019 zur Thematik erweiterter Öffnungszeiten des Bürgerbüros ist u. a. der Wunsch geäußert worden, die bisher erfolgten Verbesserungen der Gesamtsituation des Bürgerbüros nach außen zu kommunizieren.

Insbesondere können mit den nachfolgenden Informationen künftige politische Diskussionen auf einen breiteren Informationsteppich gestellt und Beurteilungen der Ist-Situation in eine notwendige Relation zur Ausgangslage zu Beginn des Veränderungsprozesses gestellt werden.

Situation 2016:

Mit Datum 01.07.2016 erfolgte eine verwaltungsinterne Umstrukturierung; u. a. das Bürgerbüro wurde in den Bereich 32 – Ordnungswesen integriert und der Bereich in „Ordnung und Bürgerservice“ umbenannt.

Die Problematik eines nicht optimal funktionierenden Bürgerbüros der Stadt Castrop-Rauxel hat eine relativ lange Vorgeschichte. Probleme im personellen Bereich (Langzeiterkrankungen), welche immer wieder zu langen Wartezeiten geführt haben, sind in regelmäßigen Abständen zu verzeichnen gewesen. Exemplarisch kann dies anhand einzelner Presseberichterstattungen nachgezeichnet werden.

Am 13.08.2012 erfolgte in den Ruhrnachrichten ein relativ umfangreicher Bericht über einen Personalmangel im Bürgerbüro sowie den daraus resultierenden Konsequenzen (vgl. Anhang 1). Ursache laut Aussage der damals verantwortlichen Personen war u. a. auch ein hoher Krankenstand. Dies hat sich dann in 2014 massiv wiederholt und wurde am 04.09.2014 wiederum durch die Ruhrnachrichten veröffentlicht (vgl. Anhang 2). Auch hier war ein hoher Krankenstand die ausgemachte Ursache. In 2015 hatte das Bürgerbüro insgesamt 4 Langzeiterkrankungen (d.h. jeweils Ausfallzeiten von mehr als 6 Monaten).

Die Auswirkungen dieser Langzeiterkrankungen waren noch am 01.07.2016 zu spüren. Zwei Mitarbeiter sind weiterhin langfristig ausgefallen, das Team insgesamt durch die lange Zeitspanne der faktischen Unterbesetzung angeschlagen. Die Hauptaufgabe bestand somit darin, das Bürgerbüro der Stadt Castrop-Rauxel personell und organisatorisch nachhaltig zukunftsfähig aufzustellen.

Maßnahmenkatalog 2017ff.:

Anfang 2017 ist in der Folge ein umfangreicher Maßnahmenkatalog aufgestellt worden, um die Entwicklung des Bürgerbüros nachhaltig positiv zu beeinflussen (vgl. Anhang 3). Die Einzelmaßnahmen sind dem Grunde nach abgearbeitet/umgesetzt worden bzw. befinden sich in der weiteren Feinabstimmung. Besonders herauszustellen ist die Umstellung auf die Terminvergabe zum 01.06.2018.

Terminvergabe seit dem 01.06.2018:

Zum 01.06.2018 erfolgte die Umstellung auf die Terminvergabe. Hierbei waren bzw. sind zwei Primärziele maßgeblich:

Primärziel 1:

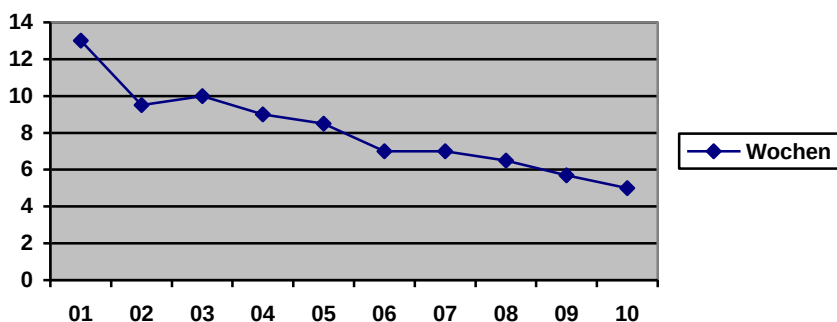
Die Wartezeit der Kundinnen und Kunden (im Weiteren: Kunden) im Bürgerbüro soll auf ein Minimum reduziert werden. Verwaltungsseitig wurde eine maximale Wartezeit von 15 Minuten angestrebt. Durch die Vereinbarung von verbindlichen Terminen kann dies gewährleistet werden. Die Entwicklung der Wartezeiten von Terminkunden stellt sich für das Jahr 2019 wie folgt dar:

Monat	Termine	Kundenkontakte gesamt	durchschn. Wartezeit
01/2019	1560	3210	2 min 39 sek
02/2019	1158	2977	3 min 46 sek
03/2019	1170	2668	4 min 34 sek
04/2019	1261	2931	4 min 36 sek
05/2019	1211	3088	4 min 07 sek
06/2019	460	2114	4 min 22 sek
07/2019	1575	3685	4 min 05 sek
08/2019	1291	3094	4 min 35 sek
09/2010	1068	2583	2 min 54 sek
10/2019	1184	2507	2 min 48 sek

Primärziel 2:

Das Terminsystem muss sich nicht nur anhand der Wartezeiten vor Ort messen lassen; zwingend ist auch die Wartezeit auf einen Termin zu beachten. Hier ist verwaltungsseitig das Ziel vorgegeben, auf den Standardtermin (Reisepass, Personalausweis oder Anmeldung = 15 min) max. 2 bis 4 Wochen zu warten. Dieses Ziel ist bis dato noch nicht erreicht. Bei Erstellung dieser Vorlage betrug die Wartezeit auf einen Termin exakt 5 Wochen (tagesaktuell können sich jederzeit jedoch noch freie Termine ergeben).

Die Entwicklung der Wartezeiten auf einen Termin stellen sich in 2019 wie folgt dar:



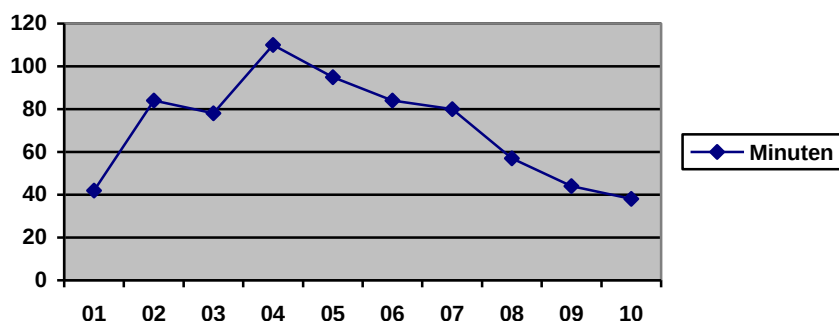
Sollte sich diese positive Entwicklung fortsetzen, geht die Verwaltung davon aus, noch in diesem Jahr auch das Primärziel 2 zu erreichen.

Freie Sprechstunden:

Mit Beginn des Jahres 2019 wurden – in Ergänzung der Terminvergabe – an 3 Vormittagen (di – do) freie Sprechstunden eingerichtet. In der Zeit von 8 Uhr bis 10 Uhr (mittwochs bereits ab 7 Uhr) werden an Kunden, die keinen Termin haben, Wartemarken ausgegeben. Diese Anliegen werden dann, zwar mit verlängerter Wartezeit, in der Regel bis zum Ende der Vormittags-Servicezeit (12 Uhr) abgearbeitet und auch diese Kunden verlassen dann mit der gewünschten Dienstleistung das Bürgerbüro.

Die Wartezeiten der Kunden ohne Termin stellt sich für das Jahr 2019 wie folgt dar:

Monat	Kunden ohne Termin	Kundenkontakte gesamt	durchschn. Wartezeit
01/2019	913	3210	42 min 14 sek
02/2019	852	2977	84 min 34 sek
03/2019	673	2668	78 min 41 sek
04/2019	862	2931	110 min 59 sek
05/2019	852	3088	95 min 44 sek
06/2019	914	2114	84 min 28 sek
07/2019	1101	3685	80 min 48 sek
08/2019	813	3094	57 min 03 sek
09/2010	725	2583	44 min 11 sek
10/2019	641	2507	38 min 14 sek



Umbau des Info-Schalters:

Im 1. Quartal 2019 erfolgte ein Umbau des Info-Schalters im Wartebereich des Bürgerbüros. Zunächst wurde aus datenschutzrechtlichen Gründen die Info-Theke in einem zu schließenden Büroraum integriert. Zusätzlich sind dort 2 Arbeitsplätze für Hintergrundarbeiten eingerichtet worden.

Weiterhin werden in Kürze mobile Trennwände zwischen den einzelnen Schaltern im Bürgerbüro platziert, um hier einen besseren Schall- und Sichtschutz zu gewährleisten.

Servicezeiten des Bürgerbüros:

Die Servicezeiten = Öffnungszeiten des Bürgerbüros stellen sich zur Zeit wie folgt dar:

mo	8.00 – 12.00 Uhr, 14.00 – 16.00 Uhr
di	8.00 – 12.00 Uhr, 14.00 – 16.00 Uhr
mi	7.00 – 12.00 Uhr, 13.00 – 15.00 Uhr
do	8.00 – 12.00 Uhr, 14.00 – 17.30 Uhr
fr	8.00 – 12.00 Uhr

Hier werden die Kunden grds. nur nach vorheriger Terminabsprache bedient. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, di – do in der Zeit von 8.00 Uhr – 10.00 Uhr (mi bereits ab 7.00 Uhr) eine Wartemarke zu erhalten und somit die Dienstleistungen des Bürgerbüros ohne Terminvereinbarung in Anspruch zu nehmen.

Pass- und Ausweisabholungen sind jederzeit im Rahmen der allgemeinen Servicezeiten des Bürgerbüros, ohne Termin, möglich.

Auf Grund des politischen Auftrages wird die Verwaltung in der 2. Sitzungsperiode 2020 einen Vorschlag unterbreiten, inwiefern an einem Tag eine Servicezeit bis 20 Uhr angeboten werden kann.

Weiterer Bericht in der Sitzung.