



Castrop
Rauxel

Der Bürgermeister

Bereich Bürgerservice
Az:
Datum: 31.10.2024

2024/217

öffentlich

Sitzungsvorlage

Beratungsfolge	Datum	TOP-Nr.
Betriebsausschuss 1 (Kultur, Ordnung, Ausländerwesen und Feuerwehr)	04.12.2024	
Rat der Stadt	12.12.2024	

Betreff

Öffnungszeiten Bürgerbüro

Finanzielle Auswirkungen

☒ keine haushaltsmäßige Berührung

☐ Auswirkungen siehe Sachverhalt

Beschlussvorschlag

Der Rat der Stadt beschließt für das Bürgerbüro folgende Öffnungszeit an Donnerstagen: 08:00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 18:30 Uhr

Kravanja
Bürgermeister

Eckhardt
Beigeordneter und Stadtkämmerer

Sachverhalt

Ausgangslage

In den letzten Jahren hatte der Bereich Ordnungswesen, dem das Bürgerbüro angehörte, zunehmend Schwierigkeiten, die gewünschte Servicequalität für die Erreichbarkeit und Terminvergabe zu realisieren.

Nachdem das Bürgerbüro aus dem Ordnungsamt herausgelöst und als eigener Bereich 33/Bürgerservice mit einem neuen Bereichsleiter geführt wurde, setzte nach und nach eine Verbesserung ein. In einem langwierigen - auch öffentlich begleiteten - Prozess wurde die digitale Terminvergabe eingeführt, das Bürgerbüro umstrukturiert und so eine aktuelle Erreichbarkeit realisiert, die keinerlei Beschwerdesituation aufweist.

Es gibt keine Beschwerden darüber, dass Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen nur außerhalb der angebotenen freien Termine erledigen könnten.

Dies hat mehrere Gründe:

1. Jetzige Öffnungszeiten:

Montag	08:00 – 13:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
Dienstag	08:00 – 13:00 Uhr und 14:00 – 16:00 Uhr
Mittwoch	07:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 15:00 Uhr
Donnerstag	08:00 – 12:30 Uhr und 14:00 – 17:30 Uhr
Freitag	07:00 – 12:00 Uhr

2. „Early Bird“:

Durch die geschaffene Möglichkeit, auch vor der Arbeit Termine freischalten zu können, sind viele Bürgerinnen und Bürger zufrieden, auch diese Termine wahrnehmen zu können.

3. Persönliche Absprache:

Dadurch, dass das Öffnen von Terminen nicht abgesagt werden oder Termine schneller als im geblockten Zeitfenster abgearbeitet werden konnten, ergeben sich immer wieder am Tag Lücken, sodass bisher alle persönlichen Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern, die ein besonderes Zeitfenster benötigten, auch angeboten werden konnten.

Gleichwohl hat der Betriebsausschuss 1 und der Rat Erprobungsphasen für einen geöffneten Samstag im Monat und einen dauerhaften langen Donnerstag beschlossen - siehe hierzu auch Vorlagen (2023/267 und 2023/298).

Beide Phasen haben gezeigt, dass die freien Zeitfenster auch angenommen wurden. Eine Terminbuchung von Menschen, die ausschließlich an einem der Probephasen hätten Termine wahrnehmen können, ist nicht zu verzeichnen. Vielmehr wurde einfach der nächste freie Termin gebucht und wahrgenommen.

Die Tatsache, dass es keine Beschwerdelage gibt und bisher alle Sonderwünsche auch erfüllt werden können, lässt den Schluss zu, dass ein Mehr an Terminen die sinnvollere Variante ist. So können mehr Bürgerinnen und Bürger bedient werden und mehr Flexibilität für Sonderwünsche ermöglicht werden.

Mitzudenken ist die Umstellung des telefonischen Servicecenters auf den städtischen Betrieb Anfang des kommenden Jahres. Die Vorbereitungen laufen zurzeit und werden eine bessere Verzahnung innerhalb der Stadtverwaltung für Sondertermine innerhalb des Bürgerbüros ermöglichen.

Ergebnisse im Rahmen der Erprobungsphase „Langer Donnerstag“

Vom 15.02.24 bis zum 15.08.2024 hatte das Bürgerbüro jeden Donnerstag im Monat bis 18:30 Uhr geöffnet. Der Personalrat wurde informiert, dass eine Befragung der Kunden des Bürgerbüros erfolgen soll. Zudem wurde vom Rat beschlossen, dass der Bereich nach Ablauf der Erprobungsphase eine Evaluation durchführt.

Der Bereich 33/Bürgerservice hat folgende Ergebnisse zusammengetragen:

Im oben genannten Zeitraum wurden 245 Termine (ca. 41 Termine pro Monat) an den erweiterten Öffnungszeiten (17:30 – 18:30 Uhr) zusätzlich wahrgenommen.

An der Umfrage haben sich 167 Personen beteiligt. Eine Terminwahrnehmung vor 17:30 Uhr ist für 50 % der Befragten möglich. Terminbuchungen in der Zeit vor 07:00 Uhr sind für 75 % nicht realisierbar.

Zwei Drittel der Befragten haben den Kundenservice mit „sehr zufrieden“ und ein Drittel mit „zufrieden“ bewertet.

Gegenüberstellung der Öffnungsalternativen (jeden 1. Samstag im Monat/jeden Donnerstag Erweiterung + -1- Stunde)

Samstagsöffnung: 119 Termine

Donnerstagerweiterung: 275 Termine

Die Erweiterung der Öffnungszeiten am Donnerstag führten zu einer Verdoppelung der zusätzlich bereitgestellten Termine.

Fazit:

Es gab keine Beschwerden bzgl. der Öffnungszeiten - sowohl auf Nachfrage beim Servicecenter Bochum als auch im städtischen Bürgerbüro. Alle Sonderwünsche (Termine/Buchungen) konnten realisiert werden. Sogenannte „Notfälle“ konnten ebenfalls alle bearbeitet werden.

Da alle Sonderwünsche immer erfüllt werden konnten, sollte das Augenmerk darauf liegen, mehr Termine anzubieten, um die bisherige Flexibilität beizubehalten und so die Sonderwünsche erfüllen zu können. Daher sollten die erweiterten Öffnungszeiten am Donnerstag (von 17:30 Uhr auf 18:30 Uhr) beibehalten werden.

Die Verdoppelung der zusätzlich bereitgestellten Termine bedeutet eine erhebliche Steigerung/Verbesserung der Fallzahlen gegenüber der Samstagsöffnung. Gleichzeitig reduzieren sich die Personalkosten (Wegfall „Wochenend-Vergütung/Freizeitausgleich“).