

Mitteilungsvorlage

Antwort auf die CDU-Anfrage zur Einrichtung eines mobilen Bürgerbüros in Remscheid

Beratungsfolge

	Gremium	Sitzungstermin	Beratungsform
1	Ausschuss für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung	28.02.2017	Kenntnisnahme
1	Haupt-, Finanz- und Beteiligungsausschuss	02.03.2017	Kenntnisnahme
1	Beirat für die Gleichstellung der Menschen mit Behinderungen	29.03.2017	Kenntnisnahme
1	Seniorenbeirat	30.03.2017	Kenntnisnahme

Öffentlichkeit

Die Beratung erfolgt in öffentlicher Sitzung.

Federführung

3.32.1/2 Bürgerservice

Beteiligte Stellen

0.11 Personal und Organisation
1.00 Fachdezernat Finanzen und Kultur

Finanzielle Folgen und Auswirkungen

Voraussichtlicher Aufwand und voraussichtliche Auszahlungen im laufenden Jahr und in Folgejahren

keine

Die erforderlichen Haushaltsmittel sind im Ergebnis- und Finanzplan enthalten
entfällt

Produkt(e)

02.03.01 Bürgerservice

Mitteilung der Verwaltung

Die nachfolgende Information wird zur Kenntnis genommen.

Mit Email vom 19.01.2017 bat die CDU-Fraktion zur Sitzung des Ausschusses für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung am 28.02.2017 um schriftliche Beantwortung folgender Fragen:

1. Mit welchen Kosten und welchem Personalaufwand wäre der Einsatz eines mobilen Bürgerbüros in Remscheid verbunden?
2. Liegen der Stadt Erfahrungswerte aus anderen Kommunen mit solchen mobilen Angeboten vor? Die Stadt Wermelskirchen will zum Beispiel ab dem April 2017 mit dem Einsatz eines solchen mobilen Angebotes starten.
3. Vorausgesetzt, die Politik spricht sich für ein mobiles Bürgerbüro aus: Wann und in welcher Form könnte der Service in Remscheid angeboten werden?

Erläuterung vorab

Ein mobiles Bürgerbüro kann in 2 unterschiedlichen Varianten eingerichtet werden.

Die Bundesdruckerei bietet einen sog. „Bürgerkoffer“ an, der in eingeschränkter Form die Leistungen des Remscheider Bürgerservices anbieten könnte, nämlich nur im Bereich von Melde- und Passwesen. Leistungen im Bereich des Kfz-Zulassungswesens können darüber nicht angeboten werden.

Der „Bürgerkoffer“ kann samt der zusätzlichen Ausstattung (Vordrucke, Barkasse, Formulare etc.) aus einem Fahrzeug heraus genutzt werden oder aber auch in speziell dafür angemieteten/zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten anderer Einrichtungen (z.B. Räume einer Bankfiliale o.ä.). Grundvoraussetzung ist, dass eine gesicherte Datenverbindung besteht. Die entsprechende Hard- und Software für die Datenverbindung müsste zusätzlich angeschafft werden.

Zu Frage 1**Situation in Remscheid**

Durch Ratsbeschluss vom 08.07.2010 wurden in Remscheid die 3 Bürgerbüros (Süd, Lennep und Lüttringhausen) aufgrund von Einsparmaßnahmen (Verringerung von Kosten und Stellenreduzierung) aufgelöst.

Die beschlossene Stellenreduzierung bedeutete eine erhebliche logistische Anforderung und konnte nur realisiert werden, wenn die Mitarbeiter/innen optimal eingesetzt werden können und eine möglichst gleichmäßige Kundenfrequenz erreicht werden kann.

Dies ist nur in einem zentralen Bürgerservice mit einem technisch und personell gut strukturierten Konzept möglich gewesen.

Ein flexibler Austausch zwischen dem zentralen Bürgerservice und dem mobilen Bürgerbüro bei Urlaub oder längerer Krankheit ist ausschließlich mit einer ausreichenden Personaldecke vorstellbar.

Bei den aktuell verbleibenden äußerst knappen Ressourcen kann nicht vorausplanend agiert, sondern nur auf die auftretenden Engpässe reagiert werden.

Durch die Bündelung des gesamten Personals und auch des Angebotes konnten die Öffnungszeiten erhalten und flexibler gestaltet werden. Weiterhin ist die Zentralisierung eine wirksame Möglichkeit, Kundenströme zu beeinflussen und gleichzeitig der Nachfrage mit dem maximalen Personalangebot zu begegnen.

Allen Remscheidern wird seither ein gleichmäßiges und verlässliches Angebot an zentraler Stelle auf gleichem Niveau geboten.

Remscheid ist die kleinste kreisfreie Stadt in NRW. Wenn der Gesetzgeber eine ortsnahe Verwaltung fordert, so sind dort in erster Linie größere Gemeinden gemeint. Die vier am weitesten entfernten Punkte von der Hauptstelle in Remscheid sind Lüttringhausen Linde, Lennep Hackenberg, Bergisch Born und Westhausen. Von allen diesen Punkten kann die Hauptstelle am Friedrich-Ebert-Platz mit öffentlichen Verkehrsmitteln in längstens 45 Minuten erreicht werden. Die Beibehaltung einer zentralen Stelle ist demnach auch von der Erreichbarkeit zumutbar.

Personalsituation

Das Sachgebiet „Bürgerservice“ ist Bestandteil der Abteilung 3.32.1 – Straßenverkehrsangelegenheiten und Bürgerservice, der wiederum in den Fachdienst 3.32 – Bürger, Sicherheit und Ordnung eingegliedert ist.

Aktuell ist der Bürgerservice im Bereich des Melde-, Zulassungs- und Passwesens in der unmittelbaren Kundenbetreuung (Schalter) mit 17 Personen und 1 Auszubildenden besetzt.

14 Mitarbeiter im Frontoffice (darunter 10 Mitarbeiter in Vollzeit und 4 in Teilzeit)

3 Mitarbeiter im Bereich Passwesen (darunter 1 Mitarbeiterin in Vollzeit und 2 in Teilzeit)

3 Mitarbeiter (2 nur aus dem Bereich Frontoffice und 1 aus dem Bereich Passwesen) werden aus Altersgründen dieses Jahr aus dem Dienst der Stadt Remscheid ausscheiden.

Um ein mobiles Bürgerbüro anbieten zu können, sind mindestens jeweils 2 Personen (inkl. Fahrerlaubnisklasse B) aus dem Dienstbetrieb herauszunehmen, unter anderem auch aus Sicherheitsgründen.

Seit Mitte 2016 wird im Bürgerservice aufgrund der teilweisen immensen Wartezeiten (bis zu 6 Stunden) und des erhöhten Bürgeraufkommens (insbesondere zu Beginn von Ferienzeiten) ausschließlich mit Terminen und nicht mehr mit der Ausgabe von Wartenummern gearbeitet. Um weiterhin geringe Vorlaufzeiten für eine Terminvereinbarung vorhalten und Urlaubs- und Krankheitszeiten auffangen zu können, ist eine Herausnahme von 2 Personen aus dem Dienstbetrieb für die Einrichtung eines mobilen Bürgerbüros nicht realisierbar.

Kosten

Sollte ein mobiles Bürgerbüro als zusätzliche Serviceleistung angeboten werden, müssten zwei Stellen (KGSt EG 8 - 52.700 € pro Stelle/jährlich) eingerichtet werden.

In Frage kämen folgende Anschaffungs- und Materialkosten:

Geeignetes Kraftfahrzeug	ca. 35.000 € Kaufpreis
(mindestens die Größe eines VW-Busses)	ca. 500 € Leasingkosten

2 Bürgerkoffern (1 Ersatzkoffer)	ca. 5.000 € pro Koffer
----------------------------------	------------------------

Möglichkeiten der Bezahlung (EC-Bezahlterminal)	ca. 600 €
---	-----------

Hardware für eine gesicherte Internetverbindung (Modem o.ä.)	ca. 300 €
--	-----------

Insgesamt:	ca. 46.400 €
-------------------	---------------------

Zu Frage 2

Erfahrungen anderer Kommunen

Am Beispiel der Stadt Wermelskirchen lässt sich deutlich machen, dass der „Bürgerkoffer“ in Verbindung mit einem Fahrzeug genutzt wird und die Leistung aus dem Fahrzeug heraus in Anspruch genommen werden kann. Wird das Fahrzeug nicht für die Leistungen des Bürgerbüros genutzt, kann die Dienststelle es in anderer Form einsetzen.

Die Bereitstellung des dortigen mobilen Bürgerbüros bringt jedoch zwingend aufgrund der personellen Situation Reduzierungen im Bereich der Öffnungszeiten im zentralen Bürgerbüro mit sich. Demnach können Öffnungszeiten nicht mehr im gleichen Umfang angeboten werden. Außerdem muss mit Terminen gearbeitet werden, da ein Warten außerhalb des Fahrzeuges je nach Wettersituation und Länge der Wartezeit unzumutbar wäre (keine Sitzmöglichkeiten, Regen, Kälte etc.). Weiterhin ist der Zugang zum Fahrzeug nicht behindertengerecht und ein WC kann ebenfalls nicht angeboten werden (weder für Mitarbeiter noch für den Bürger). Die Stadt Wermelskirchen wird frühestens ab Juni 2017 mit einer halbjährlichen Test-Phase beginnen, um zu prüfen, wie der Service in Anlehnung auch an die reduzierten Öffnungszeiten angenommen wird.

Die Stadt Bergisch Gladbach bietet ebenfalls seit einigen Jahren ein mobiles Bürgerbüro an. Ein Fahrzeug dient jedoch nur zum Transport aller notwendigen Materialien. Der „Bürgerkoffer“ und alle zusätzlichen Geräte und Dokumente werden in Räumlichkeiten z.B. der Kreissparkasse aufgebaut. Dort haben die Bürger und die Mitarbeiter die Möglichkeit, Toiletten und Wartebereich der Kreissparkasse mit zu nutzen. Jedoch wurde das Angebot durch die Stadt Bergisch Gladbach aufgrund negativer und unwirtschaftlicher Erfahrungen wieder reduziert. Das Angebot wurde nicht mehr in dem Umfang genutzt, für den er vorgesehen war. Weiterhin gab es ständig Störungen in der Datenverbindung sowie mit den Geräten des Koffers. Diese sind sehr empfindlich und anfällig für plötzliche Ausfälle. Der Aufwand, diese wieder einen betriebsbereiten Zustand zu versetzen, ist sehr hoch. Es wurde extra ein zusätzlicher „Bürgerkoffer“ als Ersatz angeschafft, um auf solche Ausfälle vorbereitet zu sein. Weiterhin mussten seit Inbetriebnahme der mobilen Bürgerbüros aufgrund von Defekten einzelne Geräte des Koffers wiederholt neu beschafft werden.

Es wird außerdem nur der Service des Beantragens eines Personalausweises oder Reisepasses angeboten. Das Abholen des Dokumentes erfolgt dann wiederum im zentralen Bürgerbüro.

In beiden Fällen steht dem zusätzlichen externen Leistungsangebot zwingend eine Reduzierung des Angebotes an der zentralen Stelle gegenüber.

Zu Frage 3

Der Zeitpunkt einer möglichen Realisierung hängt davon ab, welche Form des mobilen Bürgerbüros gewählt wird.

Weiterhin hängt es von der unter Frage 2 beschriebenen Beschaffung der Sachmittel ab. Je nach Höhe des Betrages könnte zwingend eine Ausschreibung vorgeschrieben sein.

Wegen der hohen Belastung im Bürgerservice und der Durchführung von 2 Wahlen in diesem Jahr ist eine Realisierung im Jahr 2017 nicht möglich.

In Vertretung

Reul-Nocke
Beigeordnete

Kenntnis genommen

Mast-Weisz
Oberbürgermeister