

Stadt Waldenbuch, Kreis Böblingen

Datum	Aktenzeichen	Bearbeitung	Gremium	Sitzungsart	Vorlagen-Nr.
12.06.2023	OA-102.50	Ordnungsamt Katharina Jacob Tel.: 07157 1293-20	VA 04.07.23	öffentlich	SV/132/2023

Servicebüro; - aktueller Sachstand

Anlagen

1. Tägliches Besucheraufkommen 01.02.2023 – 30.04.2023
2. Dienstleistungsübersicht 01.02.2023 – 30.04.2023
3. Vergleich 2022 - 2021
4. Einnahmen – Ausgaben 2022

I. Beschlussvorschlag

1. Der Verwaltungsausschuss nimmt vom aktuellen Sachstand Kenntnis.
2. Die aktuellen Öffnungszeiten und das Terminangebot sollen so beibehalten werden.

II. Vorberatung

☒ = ohne Vorberatung

☐ = Vorberatung im VA

☐ = Vorberatung im TA

III. Finanzielle Auswirkungen

☒ keine finanziellen Auswirkungen

IV. Sachverhalt

Durch den Wechsel der bisherigen Teamleiterin Frau Katja Roßbach zum 01.10.2022 in das Personalamt wurde das bisherige Team umstrukturiert. Frau Karin Weiss erhöhte zum 01.09.2022 ihren Beschäftigungsumfang auf 100 % und übernahm nach dem Ausscheiden von Frau Roßbach die Teamleitungsfunktion.

Zum 01.10. 2022 konnte Frau Natalizia Miceli als neue Mitarbeiterin in Teilzeit gewonnen werden. Frau Sabine Hess erhöhte ihren Beschäftigungsumfang zum 01.02.2023.

Frau Weiss wird in der Sitzung anwesend sein und einen Überblick über die tägliche Arbeit im Servicebüro geben. Während der Sitzung wird es außerdem einen kurzen Rundgang durch das Rathaus geben, damit sich die Mitglieder des Verwaltungsausschusses einen Überblick über die aktuellen „Schwachstellen“ verschaffen können.

Das Servicebüro ist die erste Anlaufstelle für die 8.766 Einwohnerinnen und Einwohner von Waldenbuch und publikumsintensivster Bereich in der Verwaltung.

Zum Aufgabenbiet gehören:

- Führung des Melderegisters
- An-, Ab- und Ummeldung nach dem Bundesmeldegesetz
- Beantragung und Ausstellung von Personalausweisen, Reisepässen und Kinderreisepässen
- Führung des Gewerberegisters
- Gewerbean-, -ab- und –ummeldung nach der Gewerbeordnung
- Beantragung von Führungszeugnissen und Gewerbezentralregistrauszügen
- Ausstellung von Fischereischeinen
- Entgegennahme, Prüfung und Weiterleitung von Anträgen an das Landratsamt (z.B. Antrag auf Erteilung/Verlängerung/Neuerteilung von Fahrerlaubnissen, Antrag auf Erteilung/Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis)
- Verwaltung der Fundsachen

Das Servicebüro versteht sich als Dienstleister für die Einwohnerinnen und Einwohner Waldenbuchs und bietet daher eine möglichst breite Spanne an Öffnungszeiten im Rahmen der freien Sprechzeiten sowie mit Terminvereinbarung an.

Insgesamt werden so **22,5 Stunden Öffnungszeiten** pro Woche wie folgt angeboten:

- **15,5 Std offene Sprechzeiten**
Montag 7:30 Uhr – 13:00 Uhr
Dienstag 13:00 Uhr – 16:00 Uhr
Donnerstag 15:30 Uhr – 18:30 Uhr
Freitag 8:00 Uhr– 12:00 Uhr
➔ Öffnungszeiten über die Woche verteilt im Zeitraum von 7:30 bis 18:30 Uhr durchgängig
- **7 Std mit Terminvereinbarung**
Mittwoch 8:00 Uhr – 12:00 Uhr und
Montag 15:00 – 18:00 Uhr **nur in der Außenstelle, Marktplatz 6;**
In der **Außenstelle** ist die Möglichkeit für einen barrierefreien Zugang gegeben.
➔ Sowohl Vormittags als in den Nachmittagsstunden gibt es die Möglichkeit zur Klärung von Anliegen ohne Wartezeiten.

Vor allem zu Ferienbeginn ist an den Öffnungszeiten am Donnerstag- und Dienstagnachmittag mit einem erhöhten Besucheraufkommen, sprich mit längeren Wartezeiten zu rechnen. Dies ist vor allem den höheren Fallzahlen bei Reisepässen, Personalausweisen und Kinderreisepässen geschuldet.

Gerne wird dann auch das Angebot der Terminvereinbarung in Anspruch genommen. Termine können direkt über die Homepage www.waldenbuch.de gebucht werden. Eine telefonische Terminvereinbarung ist aber auch direkt beim Team des Servicebüros möglich. Das Zeitfenster der einzelnen Termine ist an den Aufwand der gewünschten Dienstleistung angepasst. Dadurch ist die Anzahl der Termine sehr variabel. Der bisherige Höchstwert lag mittwochvormittags bei 21, montagnachmittags bei 14 Terminen.

Fazit:

Die Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden zum erweiterten Terminangebot sind überwiegend positiv, da dadurch keine Wartezeit eingeplant werden muss. Allerdings dauert die Übergangsphase, bis die neuen Öffnungszeiten bekannt sind relativ lange trotz aller Veröffentlichungen und so stehen nach wie vor auch am Mittwochvormittag Besucherinnen und Besucher vor verschlossenen Türen und zeigen sich verwundert, dass freie Sprechzeiten zugunsten der Terminvereinbarung weggefallen sind. Ebenfalls problematisch ist, wenn Dienstleistungen falsch gebucht werden und der Termin dann erheblich länger dauert, als in der Kalkulation angesetzt. Insgesamt bedeutet die Terminvereinbarung jedoch eine erhebliche Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Mitarbeiterinnen, da die Tätigkeit dadurch planbarer ist und kontrolliert abläuft. Gleichzeitig sind die Mitarbeiter für Bürgeranliegen gut vorbereitet und der Besuch im Rathaus verläuft schnell und effizient.

Die Stadtverwaltung hat bislang die Auffassung vertreten, an Brückentagen aus Gründen der Bürgerfreundlichkeit überwiegend geöffnet zu halten, daher waren auch die beiden Brückentage an Pfingsten geöffnet. Die Nachfrage an solchen Tagen wird im kommenden Jahr nach vorheriger Bewerbung des Angebots nochmals genauer evaluiert. Im Jahr 2024 soll es außerdem im Rahmen des Frühlingserwachens wieder einen Tag der offenen Tür im Rathaus geben.

V. Erhebung der Besucherdaten vom 01.02.2023 – 30.04.2023

Um einen Überblick über das Besucheraufkommen im Servicebüro zu bekommen, wurde über den Zeitraum vom 01.02.2023 bis zum 30.04.2023 die Besucherdaten erhoben. (vgl. *Anlage 1*).

Innerhalb dieses Zeitraumes wurden insgesamt 1.991 Kundenwünsche der Bewohner Waldenbuchs bearbeitet, 289 Dienstleistungen (14,52 %) mit Termin und 1702 Dienstleistungen (85,48 %) ohne Termin. (vgl. *Anlage 2*)

Vergleich mit den Vorjahren (vgl. *Anlage 3*)

Der erhöhte Bedarf an Ausweisdokumenten (48,19 % des Jahresbedarfs von 2022) in diesem Zeitraum lässt sich wie folgt erklären:

- Nach dem Ende der Corona-Pandemie finden wieder mehr Reisen statt.
- Seit dem Austritt Großbritanniens aus der EU zum 31.12.2020 werden auch für Reisen (z.B. Schüleraustausch) nach Großbritannien Reisepässe benötigt.
- Seit 01.01.2021 hat sich die gesetzliche Grundlage verändert und Kinderreisepässe werden nur noch für 1 Jahr (bis dahin für 6 Jahre) ausgestellt. Die Familien müssen daher jährlich die Verlängerung der Kinderreisepässe beantragen.

Bei den Führungszeugnissen schlägt zu buche, dass einige Vereine aktuell ihr Kinderschutzkonzept ausarbeiten und umsetzen und daher jeder Jugendtrainer ein erweitertes Führungszeugnis vorzeigen muss.

Anhand der Besucherdatenerhebung lässt sich feststellen, wann die größte Nachfrage ist, in dem man die bearbeiteten Anliegen pro Tag auf die Öffnungszeiten und die Anzahl der Arbeitsplätze im Durchschnitt umlegt.

Hierbei kommt es durchschnittlich zu folgenden Ergebnissen:

- Montagvormittag ohne Termin: 3,11 Anliegen / Mitarbeiterin / pro Stunde
- Montagnachmittag mit Termin: 3,52 Anliegen / Mitarbeiterin / pro Stunde
- Dienstagnachmittag: 4,91 Anliegen / Mitarbeiterin / pro Stunde
- Mittwochvormittag mit Termin: 2,70 Anliegen / Mitarbeiterin / pro Stunde
- Donnerstagnachmittag: 7,14 Anliegen / Mitarbeiterin / pro Stunde
- Freitagvormittag: 3,14 Anliegen / Mitarbeiterin / pro Stunde

Dadurch ist deutlich erkennbar, dass die Nachmittagssprechzeiten und insbesondere die späte Sprechzeit am Donnerstag bei der Bevölkerung sehr beliebt sind. Da bei den Terminen jeweils Vor- und Nachbereitungszeiten einkalkuliert werden müssen, lassen sich nicht die gleichen Fallzahlen erreichen, wie bei den freien Sprechzeiten, obwohl sowohl der Montagnachmittag als auch der Mittwochvormittag überwiegend gut bis sehr gut gebucht sind.

VI. Gebühren im Servicebüro

Für die meisten Dienstleistungen im Servicebüro werden Gebühren fällig, die durch entsprechende Gesetze und Verordnungen festgesetzt sind. Diesen Einnahmen stehen allerdings auch Ausgaben gegenüber, die ebenfalls durch Gesetze bzw. Verordnungen geregelt sind. Die gängigsten Einnahmen und Ausgaben des Jahres 2022 sind in *Anlage 4* aufgelistet.

Zu beachten ist hierbei, dass die Preise, welche die Stadt Waldenbuch für die Herstellung der Reisepässe zum 01.04.2023 an die Bundesdruckerei zu entrichten hat, erhöht wurden.

Bei einigen Produkten übersteigen die Herstellungskosten bereits die einzunehmenden Gebühren, d.h. selbst ohne die Berücksichtigung der Personalkosten handelt es sich um eine Pflichtaufgabe, die keinen vollständigen Deckungsbeitrag erwirtschaftet.

Wie in der Übersicht erkennbar, decken die Einnahmen der Dienstleistungen zumindest in Summe die Ausgaben der Stadtverwaltung, die an die Bundesdruckerei oder das Bundesministerium für Justiz abgeführt werden muss. Durch die Personal- und Sachkosten in Höhe von rund 125.000 € entsteht jedoch ein jährlicher Abmangel von ca. 98.000 € pro Jahr.

VII. Rente & Soziales

Das Thema Rente und Soziales ist mittlerweile von der Organisationsstruktur im Servicebüro abgekoppelt. Früher gab es teilweise hier noch überschneidende Vertretungsregelungen, was die Organisation im Servicebüro erschwert hat. Mittlerweile erfolgt die Vertretung über die Stelle Sachbearbeitung Ordnungsamt und umgekehrt, wodurch eine sehr gute Vertretung gewährleistet werden kann und Abhängigkeiten minimiert wurden.

VIII. Digitalisierung / Onlinezugangsgesetz OZG

Das Servicebüro arbeitet gemeinsam mit der IT-Abteilung an der Umsetzung der Digitalisierungsvorgaben. Dabei ist die Stadt Waldenbuch jedoch sowohl auf die Zusammenarbeit als auch die Bereitstellung der entsprechenden Komponenten durch das Rechenzentrum und das Serviceportal Baden-Württemberg angewiesen.

Was geht bereits?

- Gewerbe online an-, -ab-, -ummelden (über die Homepage oder Service-BW)
- Führungszeugnis beantragen (direkt beim Bundesamt für Justiz)
- Wahlschein beantragen (über die Homepage der Stadt Waldenbuch)

Was ist geplant?

- Meldebescheinigung online beantragen
- Wohnungsgebermeldung
- Abmeldung ins Ausland
- Digitale Unterschrift bei An-, Um- und Abmeldungen (Papierausdruck entfällt!)

IX. Infrastruktur/Datenschutz

Die Raumsituation im Servicebüro ist nicht mehr zeitgemäß.

Das Servicebüro verfügt für 3 Mitarbeiterinnen, die sich teilweise in den Arbeitszeiten überschneiden, nur über 2 Arbeitsplätze. In den Zeiten der Überschneidung weicht eine Person dann in die barrierefreie Außenstelle aus, d.h. sämtliches Arbeitsmaterial und aktuelle Fallakten müssen häufig umhergetragen werden. Für die Mitarbeiterinnen ist das keine besonders positive Situation, weil es dadurch einen ständigen Schreibtischwechsel gibt, bei dem auch Arbeitszeit ungenutzt bleibt.

Der Zugang zum gesamten Alten Rathaus ist nicht barrierefrei. Für Menschen mit Gehbeeinträchtigungen / Rollstuhlfahrer kann in der Außenstelle ein Termin vereinbart werden, bei dem mit einer Rollstuhlrampe Zutritt verschafft wird. Für viele Eltern mit Kinderwagen ist jedoch der Besuch im Rathaus ausgesprochen mühsam. Der Kinderwagen muss entweder im Freien stehengelassen werden oder eine zweite Person muss helfen, den Kinderwagen ins Gebäude zu

tragen.

Die Büroausstattung ist mit den hohen Theken ebenfalls nicht mehr zeitgemäß. Die Antragstellung für einen neuen Personalausweis oder Reisepass dauert aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen (ausführliche rechtliche Belehrung, Abnahme von Fingerabdrücken, Unterschriften, usw.) 15-20 Minuten. Die Bürgerinnen und Bürger müssen in dieser Zeit vor der Theke stehen, was gerade für ältere oder körperlich eingeschränkte Personen nicht ideal ist.

Problematisch ist auch das Thema Datenschutz. Die zwei Arbeitsplätze im Servicebüro sind nicht voneinander abgetrennt, sodass kein vertrauliches Gespräch möglich ist und ggf. persönliche Daten im Gespräch an Dritte gelangen können. Auch der Datenschutz nach außen ist nicht gewährleistet, da im Flur oder zwischen den Büros teilweise Wort für Wort Gespräche in den Büros mit verfolgt werden können.

Im Zuge einer künftigen Neustrukturierung des Alten Rathauses sollten innovative Lösungsansätze für ein „Rathaus 2.0“ verfolgt werden. Hierbei stellen sich verschiedene Fragen, wie z.B. Wieviele Flächen werden benötigt? Inwieweit ist Arbeitsplatzsharing möglich? Wie lassen sich Büroräume so gestalten, dass sie flexibel und effizient nutzbar sind? Wie können gesetzliche Vorgaben eingehalten werden? Wie können Bedarfe der Nutzer erkannt und bestmöglich umgesetzt werden? Um diesen Fragestellungen Rechnung zu tragen, soll vor einer möglichen Sanierung des Gebäudes ein umfassendes Konzept unter Berücksichtigung aller oben genannter Aspekte erarbeitet werden.

X. Weitere Vorgehensweise

Das Servicebüro wird weiter an der Optimierung der angebotenen Dienstleistungen sowie der Digitalisierung arbeiten. Die Möglichkeit zur Terminvereinbarung wird weiterhin beworben.

Ähnlich der bereits im Jahr 2020 durchgeführten Befragung zur Kundenzufriedenheit soll nach den Sommerferien eine erneute Umfrage bei den Kundinnen und Kunden des Rathauses durchgeführt werden. Die Auswertung wird dann im Verwaltungsausschuss vorgestellt.

gez. Lutz
Bürgermeister