

Vorlage Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation Beteiligte Dienststelle/n: Bezirksamt Aachen-Brand Bezirksamt Aachen-Eilendorf Bezirksamt Aachen-Haaren Bezirksamt Aachen-Kornelimünster/Walheim Bezirksamt Aachen-Laurensberg Bezirksamt Aachen-Richterich Bürgeramt	 Vorlage-Nr: FB 11/0232/WP17 Status: öffentlich AZ: FB 11/510 Datum: 29.08.2017 Verfasser: Frau Lesmeister	
Sachstandsbericht "Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote"		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
13.09.2017	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss der Stadt Aachen nimmt die Ausführungen der Verwaltung sowie die damit verbundenen finanziellen und organisatorischen Auswirkungen zustimmend zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen:

	JA	NEIN	
	x		

konsumtive Auswirkungen	Ansatz 2016	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2016	Ansatz 2017 ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2017 ff.	Folgekos- ten (alt)	Folgekos- ten (neu)
Ertrag	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Personal-/ Sachaufwand	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Abschreibungen	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Ergebnis	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
+ Verbesserung / - Verschlechterung	0 €		0 €			

Erläuterungen:

Nachfolgender Beschlussvorschlag wurde durch den Personal- und Verwaltungsausschuss in der Sitzung vom 12.01.2017 gefasst:

1. Beschluss

Zu den Punkten „1. Ausbau der Bezirksämter und Bürgerservicestandorte als ortsnahe und dezentrale Dienstleistungsstandorte“ und „2. Ausweitung des Dienstleistungsangebotes der Bezirksämter und Bürgerservicestandorte (bspw. „Grundsicherung im Alter“)“ fasst der Personal- und Verwaltungsausschuss folgende Beschlüsse:

- *Ordnungs- und Sicherheitsdienst / Verkehrsüberwachung ruhender Verkehr*

Der Personal- und Verwaltungsausschuss spricht sich für die Einrichtung eines Einsatz- und Koordinierungsgremiums unter Beteiligung der Bezirke (mit institutionalisiertem Abstimmungsprozess) für die Bereiche Ordnungs- und Sicherheitsdienst sowie Verkehrsüberwachung ruhender Verkehr zur Abstimmung der jeweiligen Bedarfe in den Bezirken aus.

Der Personal- und Verwaltungsausschuss empfiehlt dem Rat der Stadt Aachen die Einrichtung von 2 Stellen (1 Streife) EG 5 TVöD (neue Entgeltordnung) im Fachbereich Sicherheit und Ordnung befristet im Stellenplan 2017 und 2018 (kw-Vermerk) für die Verkehrsüberwachung ruhender Verkehr einzuplanen. Diese dienen der zusätzlichen Kontrolle in den Bezirken.

- *Aufgaben des Stadtbetriebes*

Der Personal- und Verwaltungsausschuss spricht sich für die Nennung eines einheitlichen Ansprechpartners beim Aachener Stadtbetrieb für die Belange der Bezirke aus.

Der Personal- und Verwaltungsausschuss spricht sich für die Einrichtung eines flexibel zu verwaltenden Kontingents im Wirtschaftsplan des Aachener Stadtbetriebs für die Bezirke Aachen Mitte, Brand, Eilendorf, Haaren, Kornelimünster/Walheim, Laurensberg, Richterich in Höhe von insgesamt 70.000 € p.a. für besondere Dienstleistungen in den Bezirken aus. Die Dienstleistungen können je nach Bedarf abgerufen werden.

- *Grundsicherung / Hilfe zum Lebensunterhalt*

Der Personal- und Verwaltungsausschuss spricht sich dafür aus, die Aufgaben „Grundsicherung“ und „Hilfe zum Lebensunterhalt“ dauerhaft dezentral zum ortsnahen Dienstleistungsangebot der Bezirksämter hinzuzufügen. Zu diesem Zweck soll in einem ersten Schritt die elektronische Aktenführung für die Grundsicherung eingeführt werden. Hierfür sind in den Haushalten 2017/2018 jeweils 50.000 € bereitzustellen. Die Verwaltung berichtet in der nächsten Sitzung des Personal- und Verwaltungsausschusses über den Zeitplan der Umsetzung.

- *Personelle Ausstattung der Bezirke und des Bürgerservice:*

Um Wartezeiten der Bürgerinnen und Bürger zu verringern und weitere Terminalsprechzeiten anbieten zu können, empfiehlt der Personal- und Verwaltungsausschuss dem Rat der Stadt Aachen:

Die Einrichtung von 2,0 Stellen A 8 LBesO A / EG 8 TVöD (neue Entgeltordnung) im Stellenplan 2017 im Fachbereich Bürgeramt - Abteilung Bürgerservice.

Die Einrichtung von 2,5 Stellen A 8 LBesO A / EG 8 TVöD (neue Entgeltordnung) im Stellenplan 2017 in den Bezirksämtern.

Zu Punkt „3. Verbesserung der Erreichbarkeit der Stadtverwaltung für eine älter werdende Generation“ fasst der Personal- und Verwaltungsausschuss folgenden Beschluss:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss spricht sich für die zeitnahe Umsetzung der Umbaumaßnahmen in den Bezirken Kornelimünster/Walheim, Laurensberg und Richterich im Sinne des Corporate Designs unter Berücksichtigung eines barrierefreien Zugangs zu den Gebäuden aus.

Zu Punkt „4. Stärkere Digitalisierung der Akten und Arbeitsabläufe der Stadtverwaltung zur Unterstützung der dezentralen Dienstleistungsangebote (eGovernment)“ fasst der Personal- und Verwaltungsausschuss folgenden Beschluss:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss spricht sich für

- **den Ausbau des Angebotes von Online-Anwendungen im Serviceportal,**
- **die Ausstattung der Dienstleistungsstandorte des Bürgerservice (Katschhof, Bahnhof) sowie die der Bezirke mit Terminals,**
- **den Ausbau des Angebotes von Terminvereinbarungen online**

aus.

Zu Punkt „5. Stärkung und Vernetzung der sozialräumlichen Strukturen unter Einbeziehung von

Stadtteilkonferenzen, Stadtteilbüros und Quartiersmanagement, insbesondere bei Integrationsaufgaben, Wohnungs- und Sozialangelegenheiten“ fasst der Personal- und Verwaltungsausschuss folgenden Beschluss:

Die Verwaltung wird beauftragt, im Rahmen der bereits beauftragen Sozialplattformen, die Quartiersentwicklung und die gewünschte Optimierung der Vernetzung aller im sozialen Bereich tätigen Akteure am 14.09.2017 im Personal- und Verwaltungsausschuss vorzustellen, um ggfls. den Stellenplan für 2018 entsprechend anpassen zu können. Die möglichen Stellenbedarfe oder -optimierungen – auch im Bereich des Quartiersmanagements – sind bei der Vorstellung darzustellen.

2. Sachstand

Der aktuelle Sachstand zur Umsetzung des Beschlusses des Personal- und Verwaltungsausschusses vom 12.01.2017 stellt sich wie folgt dar:

Ordnungs- und Sicherheitsdienst / Verkehrsüberwachung ruhender Verkehr

- Die beiden Stellen - die zum Stellenplan 2017 mit einem entsprechenden kw-Vermerk eingerichtet wurden - sind seit Anfang Juli 2017 besetzt.
- Die Verkehrsüberwachung des ruhenden Verkehrs ist ab August 2017 in den Bezirken geplant (Der Monat Juli 2017 wird u.a. zur Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden genutzt).
- Einsatz- und Koordinierungsgremium: Seitens der Bezirksamtsleitungen ist eine Einladung der Abteilungsleitung der Abteilung 32/200 "Ordnungs- und Sicherheitsdienst, Überwachungskräfte ruhender Verkehr, zentrale Ansprechstelle für Veranstaltungen und Sicherheitskonzepte, Sondernutzungen" sowie der neuen Überwachungskräfte für die nächste Bezirksamtsleiterrunde (29.08.2017) geplant.

Aufgaben des Stadtbetriebes

- Es wurde die stellvertretende Geschäftsbereichsleiterin des Bereichs Stadtgrün und Stadtbezirke als einheitliche Ansprechpartnerin benannt.
- Im Wirtschaftsplan des E 18 steht - für die bezirklichen Sonderaufgaben - ein separates Budget in Höhe von 70.000 € ab dem 01.01.2017 zur Verfügung. Die gewünschten Dienstleistungen können über die o. g. zentrale Ansprechpartnerin beauftragt werden, welche eine zeitnahe Bearbeitung der Aufträge gewährleistet und die Verrechnung der Leistung über das vorgenannte Budget sicherstellt.
- Bis jetzt ist allerdings noch nicht definiert worden, welche Leistungen im Regelbetrieb erfolgen und welche Leistungen in welcher Höhe gesondert über das Budget abgerechnet werden können. Dazu werden derzeit Gespräche zwischen der Betriebsleitung, den Bezirksbürgermeistern und Bezirksamtsleitungen geführt.

Grundsicherung / Hilfe zum Lebensunterhalt

- An dem in der Sitzung am 16.03.2017 vorgestellten Zeitplan zur Umsetzung einer E-Akte – zunächst im Bereich Grundsicherung – kann nach wie vor festgehalten werden.
- Im Rahmen der Konzeption des neuen Sozialhilfeverfahrens (erstes Quartal) mussten datenschutzrechtliche Bedenken bezüglich der Implementierung einer Masterdatenbank (gesamtregionales Konzept für die städteregionsangehörigen Gemeinden) berücksichtigt werden. Aus diesem Grund mussten Nachtragsangebote eingeholt werden.
- Zudem wurde ein erhöhter und spezifizierter Schulungsbedarf identifiziert. Die für das zweite Quartal vorgesehenen Schulungen und Einarbeitungen der Mitarbeitenden wurden aufgrund der Anforderungen bezüglich eines neuen Schulungskonzeptes in das dritte Quartal (Start 05.09.2017) verschoben.
- Die Produktivsetzung des neuen Sozialhilfeverfahrens sowie der Start der Einführung einer elektronischen Akte im Bereich Grundsicherung sind gemäß Zeitplan für das vierte Quartal vorgesehen.

→ Geplant für das Jahr 2018 sind:

1. - 3. Quartal: Umsetzungsphase - Einführung einer elektronischen Akte im Bereich Grundsicherung,
4. Quartal: Produktivsetzung der elektronischen Akte im Bereich Grundsicherung.

Personelle Ausstattung der Bezirke und des Bürgerservice

- Die zum Stellenplan 2017 im Fachbereich Bürgeramt, Abteilung Bürgerservice eingerichteten zwei Stellen sind seit Juli 2017 dauerhaft besetzt. Die Besetzung ist mit Nachwuchskräften (Ablegung der Prüfung im Juli 2017) erfolgt. Die Zuweisung der Mitarbeitenden erfolgte bereits innerhalb des letzten Ausbildungsabschnitts.
- Die zum Stellenplan 2017 beschlossenen 2,5 Stellen für die Bezirke:
- | | |
|--------------------|-------------------------------|
| Bezirk Brand | Einrichtung einer 0,5 Stelle, |
| Bezirk Eilendorf | Einrichtung einer 0,5 Stelle, |
| Bezirk Haaren | Einrichtung einer 0,5 Stelle, |
| Bezirk Laurensberg | Einrichtung einer 0,5 Stelle, |
| Bezirk Richterich | Einrichtung einer 0,5 Stelle, |
- sind noch nicht in Gänze besetzt.
- Für die Stellenbesetzung wurde am 06.07.2017 ein Auswahlverfahren unter Beteiligung der entsprechenden Bezirksamtsleitungen durchgeführt.
- Im Rahmen des Auswahlverfahrens wurde für das Bezirksamt Haaren eine geeignete Mitarbeitende gefunden. Die Besetzung erfolgt zum 01.12.2017.
- Für das Bezirksamt Laurensberg wurde im Rahmen des Auswahlverfahrens ebenfalls eine geeignete Mitarbeitende gefunden. Die Besetzung erfolgt zum 04.09.2017.
- Für die Bezirksamter Brand und Richterich wurden im Rahmen des Auswahlverfahrens keine geeigneten Bewerber/innen gefunden. Zur Besetzung der Stellen in den beiden Bezirksamtern wird ein erneutes internes Stellenausschreibungsverfahren unter Ausweitung des Bewerberkreises (Teilnehmende des AL I bzw. Mitarbeitende mit Zulassung zum AL I) durchgeführt werden.
- Die bereits für das Bezirksamt Eilendorf ausgewählte Person hat zum 01.08.2017 ihren Dienst bei der Stadt Aachen aufgenommen (externe Bewerbung).

Umbaumaßnahmen in den Bezirken Kornelimünster/Walheim, Laurensberg und Richterich im Sinne des Corporate Design und unter Berücksichtigung eines barrierefreien Zugangs zu den Gebäuden

- Die Umbaumaßnahmen im Bezirksamt Richterich haben begonnen.
- Seit dem 01.06.2017 sind die beiden Mitarbeitenden des Sachgebietes Einwohnermeldetätigkeiten des Bezirksamtes Richterich für die Umbauphase in den Einwohnermeldebereich des Bezirksamtes Laurensberg integriert. Die übrigen Mitarbeitenden sind in Räumen der Grundschule Richterich, Grüenthaler Str. 2 untergebracht.
- Der Umbau des Bezirksamtes Richterich soll voraussichtlich Mitte bis Ende Oktober 2017 fertiggestellt sein.
- Die Umbaumaßnahmen im Sinne des Corporate Design sind durch das Gebäudemanagement für die Bezirksamter Kornelimünster-Walheim und Laurensberg wie folgt geplant:

Ausbau des Angebotes von Online-Anwendungen im Serviceportal

→ Dienstleistungsangebote/Zeitschiene:

- Fachbereich Bürgeramt (FB 12)
Einfache Melderegisterauskunft
Die Umsetzung konnte nicht wie geplant zum 28.02.2017 erfolgen.
Grund hierfür ist die noch ausstehende Klärung offener Punkte im Zusammenhang mit der Zahlungsabwicklung.
Die Umsetzung ist für das dritte Quartal 2017 geplant.
- FB 12
Beschwerdemanagement, Erweiterung um Sperrmüll, Mülltonnen und um KiTa-Portal
Umsetzung erfolgt (01.09.2017)
- Fachbereich Sicherheit und Ordnung (FB 32)
Anhörung online
Umsetzung erfolgt (06/2017)
Knöllchen online
Die Umsetzung konnte nicht wie geplant zum 31.03.2017 erfolgen.
Grund hierfür sind rechtliche Fragestellungen, die derzeit noch geklärt werden.
Die Umsetzung ist für das vierte Quartal 2017 geplant (nach erfolgter positiver Prüfung durch den Fachbereich Recht).
- FB 32
Gewerbe an-, ab- und ummelden
Programmierung einer Schnittstelle zwischen Bezahlungsfunktion und Fachsoftware erforderlich.
Umsetzungsziel: Bis 31.12.2017
- FB 37
Bezug von Jodtabletten (temporäre Anwendung vom 01.09.2017 - 30.11.2017)
Die Online – Dienstleistung betrifft die ganze Region Aachen.
Umsetzung erfolgt (01.09.2017)
- FB 37
Anmeldung Feuerweherschule
Umsetzungsziel: Bis 31.12.2017
- Fachbereich Kinder, Jugend und Kultur (FB 45)
Ferienspieleportal
Umsetzungsziel: Bis 31.12.2017
Die Bearbeitung ist nach wie vor im Zeitplan.
- FB 45
Anmeldung zu Veranstaltungen im Medienzentrum
Umsetzung erfolgt (01.09.2017)
- Fachbereich Stadtentwicklung und Verkehrsanlagen (FB 61)
Aufbau und Konzeption von Onlineformularen im Bereich „Verkehr“:

Meldeplattform Radverkehr

Umsetzung erfolgt (26.06.2017)

Hinweise zur Optimierung der Mobilität – Parken

Umsetzungsziel: Bis 31.12.2017

Hinweise zur Optimierung der Mobilität - Verkehr

Umsetzungsziel: Bis 31.12.2017

- FB 61 / FB 32

Aufbau und Konzeption von Onlineformularen im Bereich des Baustellenmanagements

Umsetzungsziel: Bis 31.12.2017

Die Bearbeitung ist nach wie vor im Zeitplan.

- Aachener Stadtbetrieb (E 18)

Ausbau Sperrmüll online mit direkter Terminbuchung

Umsetzungsziel: Bis 31.12.2017

Die Bearbeitung ist nach wie vor im Zeitplan.

- Bezahlplattform online (Beginn im Jahr 2017)

Die Umsetzung ist für das vierte Quartal 2017 geplant.

- Zugangseröffnung DE-Mail (Beginn im Jahr 2017)

Umsetzung zum 31.12.2017

- Ausbau Terminvereinbarungen bis Juni 2018

Siehe Ausführungen zum Punkt "Ausbau des Angebotes von Terminvereinbarungen online"

Ausstattung der Dienstleistungsstandorte des Bürgerservice (Katschhof, Bahnhof) sowie die der Bezirke mit Terminals

- In den Standorten Katschhof, Bahnhof sowie Eilendorf ist die Installation jeweils eines Terminals in der 3. KW 2017 erfolgt.
- Die Dienstleistungsstandorte Brand, Haaren, Kornelimünster-Walheim und Laurensberg sind in der 14.KW 2017 mit Biometrie - Terminals ausgestattet worden.
- Der Dienstleistungsstandort Richterich wird im Rahmen des Umbaus mit einem entsprechenden Biometrie - Terminal ausgestattet werden.
- Der Einsatz dieser Terminals beschleunigt u.a. die Prozesse von Pässen und Ausweisen bei der Antragsaufnahme. Geprüft werden soll zukünftig auch der Einsatz von Selbstbedienungsterminals zur Erledigung von Onlineprozessen in den Verwaltungsgebäuden.
- Des Weiteren werden seit geraumer Zeit Dokumentenprüfgeräte der Bundesdruckerei zur Erkennung möglicherweise gefälschter Dokumente und zur Beschleunigung etwaiger Arbeitsprozesse getestet. Hiermit wird auch die entsprechende Anfrage im Rat Nr. 220/17 der Allianz für Aachen vom 11.11.2016 mit beantwortet.

Ausstattung der Dienstleistungsstandorte der Bezirke mit jeweils einer Aufrufanlage (Bildschirm und Wartemarkenspender)

- Die Dienstleistungsstandorte Bahnhof und Katschhof verfügen über eine entsprechende Aufrufanlage (Einsatz seit Oktober 2012). Durch diesen Einsatz kann u.a. sowohl in den

einzelnen Standorten des FB 12 als auch auf der Internetseite der Stadt Aachen die aktuell aufgerufene Wartenummer und die Anzahl der noch wartenden Personen beider Standorte dargestellt bzw. durch den Kunden abgerufen werden.

- Durch die Ausstattung der Dienstleistungsstandorte der Bezirke mit jeweils einer entsprechenden Aufrufanlage wird dieser Service für den Kunden erweitert. D.h., dass in allen Dienstleistungsstandorten als auch auf der Internetseite der Stadt Aachen die aktuell aufgerufene Wartenummer und die Anzahl der noch wartenden Personen der einzelnen Standorte für den Kunden angezeigt bzw. durch ihn abgerufen werden können. Somit trägt der Einsatz von Aufrufanlagen u.a. zur Vernetzung der einzelnen Standorte bei.
- Der Dienstleistungsstandort Haaren fungiert als Pilotbereich der Bezirke.
- Für das Bezirksamt wurde ein Angebot bezüglich einer Aufrufanlage eingeholt.
- Im Nachgang zur Sitzung des Personal- und Verwaltungsausschusses am 06.07.2017 wurden Angebote für die Ausstattung aller weiteren Bezirksdienstleistungsstandorte angefragt.
- Die geeigneten Gebote wurden auf dem Markt sondiert. Pro Standort betragen die Nettokosten für eine Aufrufanlage:
 - ca. 11.000 € (Einmalige Kosten).
 - ca. 3.000 € (jährliche Kosten).

Hinweis zur Finanzierung:

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt stehen Haushaltsmittel zur Deckung der einmaligen Kosten (Projektkosten) zur Verfügung. Es gibt noch vordisponierte andere Projekte. Sollten diese zu nicht mehr leistbaren Ausgaben führen, würden für die Aufrufanlagen überplanmäßige Mittel beantragt werden müssen. Die jährlichen Kosten werden für die nächsten Haushaltsplanungen angemeldet.

Ausbau des Angebotes von Terminvereinbarungen online

In der Abteilung "Jugend" (FB 45/300) des Fachbereichs Kinder, Jugend und Schule (FB 45/000) wurde für das Team Unterhaltsvorschusskasse (FB45/310.060) zum 28.06.2017 die Terminvereinbarungssoftware produktiv geschaltet. Die Termine sind ab dem 01.07.2017 buchbar.

Seitens des FB 45 sind weitere Online - Terminvereinbarungen vorgesehen.

- Nach wie vor werden durch den Bürgerservice (FB 12/100) des Fachbereichs Bürgeramt (FB 12) sowie in den einzelnen Bezirksämtern Terminsprechzeiten angeboten.

Hier gilt es, ein abgestimmtes Konzept bezüglich der Angebote von Terminsprechzeiten / offenen Sprechzeiten zu entwickeln, da diesbezügliche Änderungen (z.B. Erhöhung / Reduzierung der Terminsprechzeiten, Ausweitung der offenen Sprechzeiten) unmittelbare wechselseitige Wirkungen auslösen. Bei der Erarbeitung des Konzeptes sind verschiedene Aspekte zu berücksichtigen:

Dienstleistungsangebot

Die Bezirksämter bieten - über die ordnungsrechtlichen Tätigkeiten des Einwohnermeldewesens hinaus - noch weitere Dienstleistungen an, die derzeit im Rahmen der offenen Sprechzeiten seitens der Kunden nachgefragt werden können.

Die Tätigkeiten werden auf sogenannten Mischarbeitsplätzen ausgeübt (Sachbearbeitung u.a. im Bereich Melde- und Passwesen, Wohngeld, Gewerbemeldewesen, Friedhofswesen, Abfallwirtschaft, Sondernutzungen, Fischereischein, Fundbüro, Anmeldung von großen Hunden).

Stellen/Personal/räumliche Kapazitäten

Die Bezirksämter verfügen im Vergleich zum Bürgerservice des FB 12 über eine geringere Personalstärke sowie räumlich über eine begrenzte Kapazität.

Bei einer bewussten Lenkung der Kundenströme hin zu den Bezirken muss dies berücksichtigt werden.

Auf der anderen Seite führt eine bewusste Lenkung der Kunden zu den Dienstleistungsstandorten des FB 12/100 dort ebenfalls zu einem regelungsbedürftigen Handlungsbedarf. Auch wenn der FB 12/100 noch räumlich über Kapazitäten verfügt, so wirkt sich die Erhöhung der Publikumsanzahl unmittelbar auf die Wartezeiten zu den offenen Sprechzeiten aus.

Wechselwirkungen

Die Veränderung der offenen Sprechzeit sowie die Erhöhung der Terminalsprechzeit in einem Dienstleistungsstandort haben unmittelbare Wirkungen auf die übrigen Dienstleistungsstandorte.

Terminalsprechzeiten vs. Offene Sprechzeit

Von Seiten der Bezirksamtsleitungen ist festzustellen, dass die angebotenen Terminalsprechzeiten überwiegend von Kunden aus Aachen-Mitte gebucht werden. Auch bei den offenen Sprechzeiten steigt der Anteil von Kunden aus Aachen-Mitte in den Bezirksämtern.

Dem gegenüber nutzen die Einwohner der jeweiligen Bezirke überwiegend die offenen Sprechzeiten des heimischen Bezirksamtes.

Aus den manuell erhobenen Daten (Anlage 1) der Bezirksämter Brand, Eilendorf, Haaren, Kornelimünster-Walheim und Richterich kann dieser Effekt zahlenmäßig abgelesen werden. Nicht abgegrenzt ist das Angebot der Termin- sowie der offenen Sprechzeiten.

Neben den klassischen Einwohnermeldetätigkeiten sind auch weitere Dienstleistungen des Bürgerservice bei der Erhebung durch alle Bezirksämter berücksichtigt worden (Beglaubigungen, Bewohnerparkausweise). Zudem sind mehrmalige Vorsprachen (z.B. aufgrund Klärungsbedarf / nicht ausreichender Zahlungsmittel) entsprechend ihrer Anzahl einbezogen worden.

Die dargestellten Zahlenwerte beziehen sich auf die Vorspracheeinheiten in den Bezirksämtern. Die Vorspracheeinheiten im Bezirksamt Brand beziehen sich auf die Anzahl der ausgegebenen Wartemarken (nur für den Bereich Einwohnermeldeangelegenheiten), unabhängig von der Anzahl der vorsprechenden Personen und der abgeschlossenen Dienstleistung/en (Fallabschluss). Die Vorspracheeinheit in den übrigen Bezirksämtern bezieht sich auf die vorsprechende

Person, unabhängig von der Anzahl der Begleitpersonen sowie der abgeschlossenen Dienstleistungen.

Seitens des Bezirksamtes Laurensberg wurden – außer zu den Referenzzeiträumen für die Ermittlung der Kennzahlen (Referenzzeitraum vom 27.03.2017 bis 07.04.2017) im Rahmen der Haushaltplanung 2017 – keine Erhebungen zum Publikumsaufkommen und zu den Kundenströmen durchgeführt. Seit dem 01.06.2017 sind die Mitarbeitenden aus dem Einwohnermeldebereich des Bezirksamtes Richterich aufgrund des dortigen Umbaus im Bezirksamt Laurensberg tätig. Das gesamte Publikum – unabhängig von der Bezirkszugehörigkeit – wird im Bezirksamt Laurensberg bedient. Aus Sicht der Bezirksamtsleitung Laurensberg ist eine Auswertung nur dann repräsentativ, wenn sie einen Jahreszeitraum umfasst und damit das gesamte auch saisonale Publikumsaufkommen wie z.B. die Anmeldungen der Studenten zu den jeweiligen Semestern umfasst. Im Referenzzeitraum für die Ermittlung der Kennzahlen vom 27.03.17 bis 07.04.17 kamen 31% der Kunden aus Aachen-Innenstadt.

Im FB 12/100 werden neben der Anzahl der ausgegeben Wartemarken auch die Anzahl der abgeschlossenen Dienstleistungen (Fallabschluss) systemisch erhoben. Die Anzahl der tatsächlich vorsprechenden Personen wird nicht berücksichtigt; gleiches gilt für mehrmalige Vorsprachen am gleichen Tag. Seit Juni 2017 wird eine Zuordnung der Kunden zum jeweiligen Bezirksbereich aufgenommen inkl. der Anzahl der Personen. Die Zuordnung (inkl. der Anzahl der Personen) zum Innenstadtbereich (B 0) erfolgt derzeit nicht.

Aufgrund unterschiedlicher Datenerhebungen kann eine Verhältnisberechnung daher zum jetzigen Zeitpunkt nicht vorgenommen werden.

Mit der Einführung der Aufrufanlagen in den Dienstleistungsstandorten der Bezirke können auf Grundlage der gleichen Paramater entsprechende Auswertungen für alle Dienstleistungsstandorte erstellt werden.

Derzeit können u.a. nachfolgende Auswertungen aus der im FB 12/100 eingesetzten Aufrufanlage erstellt werden:

- Anzahl der ausgegebenen Wartemarken,
- Anzahl der in Anspruch genommenen Dienstleistungen (innerhalb der offenen und/oder Terminsprechzeiten),
- Anzahl der gebuchten Terminsprechzeiten,
- Frequentierung zu einzelnen Tageszeiten / innerhalb eines Zeitraumes anhand der ausgegebenen Wartemarken (Stundenrhythmus),
- Durchschnittliche Wartezeiten,
- Durchschnittliche Bearbeitungszeiten.

Zudem können nach vorheriger Festlegung weitere Auswertungen erfolgen (z.B. die Zuordnung eines Kunden zu dem jeweiligen Wohnort/Bezirk).

Die Auswertungen können somit im Rahmen eines Controllings den einzelnen Standorten aber auch der Verwaltung als Handlungsgrundlage dienen.

Eine gezielte Steuerung von Kundenströmen erfordert zunächst die Analyse des Kundenverhaltens (welcher Kunde geht wann in welchen Standort). Auf dieser Grundlage können dann - unter Berücksichtigung aller notwendigen Komponenten (Wechselwirkungen, Kapazitäten etc.) - weitere Planungen hin zu einer gezielten Kundensteuerung erfolgen.

Im Rahmen der Konzepterarbeitung erfolgt diesbezüglich eine Abstimmung mit den Leitungen der einzelnen Dienstleistungsstandorte.

Auswertung aus dem Fachverfahren OK.EWO

Seitens des FB 12 wurde aus dem Fachverfahren eine Auswertung bezogen auf die Dienstleistungen "Ausweise" und "Reisepässe" erstellt (Anlage 2). Die Auswertung stellt die Anzahl der beiden bearbeiteten Dienstleistungen in dem Zeitraum Juni 2016 bis Juni 2017 je Standort dar. Diese Zahlen lassen einen Rückschluss auf die Verteilung der Besucher auf die einzelnen Dienstleistungsstandorte zu, da die Anzahl der ausgegeben Ausweispapiere ein objektiver Indikator für das gesamte Dienstleistungsangebot ist.

Werbung für städtische Dienstleistungen in den Bezirken

Bei der Bearbeitung des Konzeptes bezüglich der Terminsprechzeiten / Offenen Sprechzeiten mit dem Ziel der Lenkung der Kundenströme wird auch der Punkt "Werbung für städtische Dienstleistungen" stärker berücksichtigt werden müssen. Derzeit wird auf die städtischen Dienstleistungen die in den Bezirken angeboten werden auf der offiziellen Webseite der Stadt Aachen hingewiesen. Dies erfolgt u.a. unter folgenden Rubriken:

- Städtische Ämter und Einrichtungen,
- Stadtbezirke,
- Aachen-Mitte – Bürgerservice (für den Aufgabenbereich Einwohnermeldeangelegenheiten).

Zudem werden bei den einzelnen Dienstleistungen Hinweise auf die zuständigen Einrichtungen gegeben. Hier werden ebenfalls die Bezirksämter aufgeführt.

Daneben wird auch bei telefonischem Kontakt zur Stadtverwaltung Aachen über das Servicecenter Call Aachen der Hinweis auf die Dienstleistungen in den einzelnen Stadtbezirken gegeben. Von Zeit zu Zeit oder aus gegebenen Anlässen (Ferienzeiten) wird ebenfalls im Rahmen von Pressemitteilungen auf die Dienstleistungen/Sprechzeiten in den Bezirken hingewiesen.

Darüber hinaus wird auch in den Stadtteilmagazinen – hier z.B. das Stadtteilmagazin Brand - unter der Rubrik "Neues aus dem Amt" über aktuelle Themen bzw. Angebote berichtet.

Unabhängig davon wird nach erfolgtem Umbau im Rahmen der Wiedereröffnung des jeweiligen Bezirksamtes Werbung für die Dienstleistungen veröffentlicht.

Quartiersmanagements mit dem Schwerpunkt der Flüchtlingsintegration

- Im Quartiersmanagement beim FB 56 gibt es derzeit 2,5 Stellen im allgemeinen Quartiersmanagement (Ost/Rothe Erde, Forst/Driescher Hof und Preuswald) und 3,5 Stellen im Bereich des Quartiersmanagements mit dem Schwerpunkt der Flüchtlingsintegration (QFI). Letztere sind im Rahmen eines Landesförderprogramms im ersten Quartal des Jahres 2017 eingerichtet worden und sind bis Ende des Jahres 2018 befristet. Sie sind für Aachen-Nord, Richterich, Eilendorf und Kronenberg beantragt und positiv beschieden worden.
- Der Blick auf die Arbeit der ersten Monate im Bereich des QFI zeigt, dass in jedem Quartier unterschiedliche haupt- und ehrenamtliche Unterstützungsstrukturen existieren und darauf aufbauend individuelle Bedarfe im Hinblick auf die Integrationsarbeit bestehen. Aufgabe der QFI war es zu Beginn, die jeweilige sozialräumliche Struktur zu erfassen und dahingehend spezifische Arbeitsstrategien zu entwickeln. Insgesamt sind bereits in den ersten Monaten viele positive Ansätze entstanden. Konkret unterstützen die QuartiersmanagerInnen dort, wo bereits ein großes zivilgesellschaftliches Engagement vorhanden ist, bestehende bürgerschaftliche Initiativen und stärken mit ihrer Arbeit die initiierten Projekte. Sie helfen bei Veranstaltungen und im Projektmanagement. In den Quartieren, wo das zivilgesellschaftliche Engagement weniger organisiert ist, oder zusätzliche Bedarfe gesehen werden, entwickeln sie auch eigenständig neue Projekte in Kooperation mit Partnern vor Ort (z.B. Filmabende oder Fahrradwerkstätten). Die KollegInnen organisieren Lösungen für Alltagsprobleme (z.B. Kinderbetreuung parallel zu Sprachkursen) und stehen als Ansprechpartner – sowohl für die Geflüchteten als auch für alle Akteure, die mit dem Thema der Integration betraut sind – zur Verfügung. Daneben bringen sie im Sinne der Netzwerkarbeit Akteure zusammen. Sie vereinen so Ressourcen und Wissen und erhöhen damit die Effizienz der lokalen Integrationsarbeit. Arbeitsgemeinschaften bzw. runde Tische wurden installiert und dort, wo es notwendig ist, wurde eine engere Zusammenarbeit der Stadtteilkonferenzen initiiert. Die QuartiersmanagerInnen machen keine Einzelfallbetreuung, sondern initiieren integrationsfördernde Maßnahmen vor Ort. Sie übernehmen jedoch eine Lotsenfunktion und arbeiten diesbezüglich eng mit den anderen Akteuren der Integrationsarbeit zusammen (z.B. städtischer Sozialdienst in den Übergangswohnheimen).
- Auf Basis eines Ratsantrages von November 2016 zur Bestandsaufnahme der Strukturen in der Quartiersentwicklung und aufgrund der Tatsache, dass im Jahr 2017 insgesamt fünf neue KollegInnen im Rahmen der QFI-Stellen eingestellt wurden, findet derzeit die Abstimmung und die Verschriftlichung einer durchgeführten Evaluation des städtischen Quartiersmanagements statt. Dafür wurden die bisherigen Erfahrungen der StelleninhaberInnen aufgearbeitet, in Workshops diskutiert und mit den bisherigen Zielen und Zugängen im Rahmen der Quartiersentwicklung in Beziehung gesetzt. Zusätzlich wurden weitere quartiersbezogene Angebote (z.B. Begegnungszentren) mit in die Evaluation eingeschlossen und das Gesamtgefüge von Quartiersangeboten in der Stadt bewertet. Es folgt nun die Abstimmung mit den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege.
- Ziel der Evaluation ist eine genaue Aufgabenbeschreibung der Kernpunkte und Ziele von Quartiersmanagement in Aachen – auch in Abgrenzung zu anderen Akteuren in der Quartiersarbeit – sowie die inhaltliche und organisatorische Fortentwicklung des städtischen Quartiersmanagements. In diesem Kontext können dann auch die mittelfristigen

Stellenbedarfe über das Jahr 2018 hinaus spezifiziert werden. Die Evaluation des Quartiersmanagements wird in der Dezembersitzung des Ausschusses für Soziales, Integration und Demographie vorgestellt und im Anschluss in den Ausschuss für Personal und Verwaltung eingebracht. Die sich hieraus ggfs. ergebenden Bedarfe werden zum Stellenplan 2019 eingeplant.

Anlage/n:

- 1) Darstellung der wechselseitigen Kundenströme (Manuelle Datenerhebung der Bezirksämter)
- 2) Auswertung der Dienstleistungen „Ausweise“ und „Reisepässe“
- 3) Ratsantrag: Allianz für Aachen vom 11.11.2016 „Aufwertung der technischen Möglichkeiten zur Verifizierung gültiger Ausweisdokumente“