

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	BA 1/0031/WP17
Federführende Dienststelle: Bezirksamt Aachen-Brand		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	10.05.2016
		Verfasser:	BA 1
<b>Besuchernachfrage und Situation im Bezirksamt Brand, Sachstand Antrag zur Tagesordnung gem. § 3 GeschO der CDU-BF vom 04.05.2016</b>			
Beratungsfolge:			<b>TOP: 8</b>
Datum	Gremium	Kompetenz	
01.06.2016	B-1	Kenntnisnahme	

**Beschlussvorschlag:**

Die Bezirksvertretung Aachen-Brand nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Besuchernachfrage und der Situation im Bezirksamt Brand zur Kenntnis.

**Anlage/n:**

Antrag zur Tagesordnung gem. § 3 GeschO der CDU-BF vom 04.05.2016

### **Erläuterungen:**

Seit dem 07.12.2015 ist das Bezirksamt Brand an das automatisierte zentrale Terminvergabesystem für Pass- und Meldeangelegenheiten (NetAppoint) angebunden. Auch bei den anderen Bezirksämtern der Stadt Aachen und den beiden Dienststellen des Bürgeramtes können über das Onlineportal oder Call-Aachen Termine abgerufen werden. Die Kundinnen und Kunden können unabhängig vom Wohnsitz im jeweiligen Bezirk die Dienststelle für ihre Behördengänge frei wählen und Wartezeiten vermeiden, müssen aber die gewünschten Dienstleistungen konkret angeben, damit entsprechende Bearbeitungszeiten hinterlegt werden können.

Die Terminsprechzeiten werden in den Bezirksämtern außerhalb der allgemeinen Öffnungszeiten unter Berücksichtigung der jeweiligen personellen Leistungsfähigkeit angeboten. Im Bezirksamt Brand handelt es sich im Moment um folgende Zeiten:

- Mo 13:30 bis 14:30 h
- Di 07:15 bis 08:00 h
- Do 07:30 bis 08:00 h
- Do 13:30 bis 14:30 h
- Fr 07:15 bis 08:00 h

Im April 2016 sind beim Bezirksamt Brand 49 Termine gebucht worden, die zum Teil mehrere Vorgänge berücksichtigten, z. B. mehrere Ausweispapiere für eine Familie. Dabei wurden folgende Besucheranteile ermittelt:

<b>Besucher/Terminsprechzeiten/BA 1</b>	Januar 2016	April 2016
Innenstadt	59 %	69 %
Ausland	15 %	9 %
Brand	26 %	18 %
andere Bezirke	0 %	2 %
unklar	0 %	2 %

Es wird deutlich, dass die Nachfrage bei den Terminsprechzeiten überwiegend nicht aus dem Stadtbezirk Brand kommt. Dies ist bei den anderen Bezirksämtern ähnlich. Um die Besucherströme während der offenen Sprechzeiten zum Vergleich zu ermitteln, wurden in den Bezirksämtern in der Zeit vom 07.03. - 19.03.2016 (Referenzzeit) alle Besuchervorsprachen für den Bereich Pass- und Meldewesen (Angebot Bürgeramt) registriert und ausgewertet. Für Brand ergibt sich dabei folgendes Bild:

<b>Besucher/Öffnungszeiten – BA 1</b>	<b>Anteil</b>
Innenstadt	33 %
Ausland	2 %
Brand	62 %
andere Bezirke	2 %
ohne Angabe	1 %
durchschnittliche Wartezeit	14 Min.
durchschnittliche Bearbeitungszeit	10 Min.

Da die Kundinnen und Kunden die Dienstleistungsangebote des Bürgeramtes nach freier Wahl in den Bezirksämtern abrufen können, werden auch die Angebote während der allgemeinen Öffnungszeit stark von Einwohnern der Innenstadt in Anspruch genommen, zumal die Wartezeiten in den Bezirksämtern im allgemeinen geringer sind als bei den zentral gelegenen Standorten in der Hackländerstraße und in der Johannes-Paul-II.-Straße.

Insgesamt ist damit die Belastung in den Bezirksämtern in den letzten Jahren gestiegen. Bedingt durch die Mischarbeitsplätze in den Bezirksämtern, die auch über das Angebot des Bürgeramtes hinausgehende Leistungen erbringen (z. B. Wohngeldsachbearbeitung), kann aber in einem begrenzten Rahmen auf zeitweise hohen Publikumsandrang reagiert werden. Die dann zurückgestellten bezirksbezogenen Aufgaben müssen in anderen Zeiten abgearbeitet werden. Dennoch lassen sich zu Spitzenzeiten, z. B. mittwochnachmittags, längere Wartezeiten nicht vermeiden.

Nach einer gründlichen Auswertung und Vergleich der Referenzzahlen wird die Verwaltung die weitere Vorgehensweise abstimmen. Dazu gehört neben der Festlegung von Öffnungs- und Terminsprechzeiten auch die Gewährleistung entsprechender Personalressourcen.