

Vorlage		Vorlage-Nr:	FB 11/0219/WP17
Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n: Bürgeramt		AZ:	FB 11/510
		Datum:	31.05.2017
		Verfasser:	Frau Lesmeister
Sachstandbericht zur Arbeits- und Wartesituation in der Abteilung Bürgerservice (FB 12/100) des Fachbereichs Bürgeramt (FB 12)			
Beratungsfolge:			
Datum	Gremium	Zuständigkeit	
06.07.2017	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme	

Beschlussvorschlag:

Der Personal- und Verwaltungsausschuss der Stadt Aachen nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

Finanzielle Auswirkungen:

konsumtive Auswirkungen	Ansatz 2017	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2017	Ansatz 2018 ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2018 ff.	Folgekos- ten (alt)	Folgekos- ten (neu)
Ertrag	€	€	€	€	€	€
Personal-/ Sachaufwand	€	€	€	€	€	€
Abschreibungen	€	€	€	€	€	€
Ergebnis	€	€	€	€	€	€
+ Verbesserung / - Verschlechterung	€		€			

Keine Deckung vorhanden

Erläuterungen:

Aus gegebenem Anlass (Wahrnehmung in der Öffentlichkeit/Pressemitteilung) wird über die Wartesituation im Bürgerservice ein Zwischenbericht gegeben.

Personalsituation

Der derzeitige Stellenbedarf ist gedeckt. Allerdings befinden sich zurzeit sechs Personen in der Einarbeitung (inklusive der Abteilungsleitung).

Wartesituation

Die durchschnittliche Besucherzahl in 2016 betrug 10.071 pro Monat, die durchschnittliche Wartezeit lag bei 66 Minuten. Grundsätzlich ist die Wartesituation bezogen auf ein Jahr unterschiedlich angespannt (Anlage 1). Grund hierfür sind saisonale Schwankungen sowie unterschiedliche fachliche Herausforderungen. Das Angebot der Online – Dienstleistungen führt zwar auf der einen Seite zu einem leichten Rückgang der Besucherzahlen, jedoch sind auf der anderen Seite die Leistungen im Verhältnis komplexer geworden.

Gerade zu den Spitzenzeiten braucht es weitere Möglichkeiten, um den Besucherandrang bewältigen zu können. Grundsätzlicher Ansatzpunkt ist die gezielte Lenkung der Kundenströme. Dies kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen:

- Online-Dienste,
- Terminsprechzeiten/Öffnungszeiten,
- Personelle Unterstützung.

- Online-Dienste

Der Ausbau der Online-Dienstleistungen (Dienstleistungen im Serviceportal, an Terminals) soll langfristig auch zu weniger Kundenaufkommen in den Servicestellen der Stadtverwaltung Aachen führen. Dies hat u. a. Auswirkungen auf die Prozesse und die Bearbeitungszeiten, was langfristig zur Reduzierung der Wartezeiten sowie des Stellenbedarfs (auch keine Einrichtung von zusätzlichen Stellen) führen kann.

- Terminsprechzeiten/Öffnungszeiten

Durch FB 12/100 werden derzeit offene Sprechzeiten und Terminsprechzeiten angeboten:

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
Offene Sprechzeiten	08:00 - 16:00	08:00 - 12:30	08:00 - 16:00	08:00 - 12:30	08:00 - 12:30	-
Terminsprechzeiten	-	13:00 - 15:00	08:00 - 12:00 16:00 - 18:00	13:00 - 15:00	-	09:00 - 13:00 erster Samstag im Monat

Das Angebot der Terminsprechzeiten wird durch die Kunden zahlreich nachgefragt. Die gute Annahme von Terminsprechzeiten spricht dafür, dies zur gezielten Kundensteuerung zu nutzen und auszubauen. Dies kann auf unterschiedliche Art und Weise erfolgen.

Erste Variante:

Das bisherige System wird ausgebaut, d.h. offene Sprechzeiten werden langfristig zugunsten von Terminsprechzeiten reduziert.

Zweite Variante:

Parallel zu den offenen Sprechzeiten werden weitere Terminsprechzeiten angeboten (siehe mittwochs).

Dritte Variante:

Vollständiger Wechsel zu einem Terminvergabesystem ohne offene Sprechzeiten, z. B. angelehnt an das Modell der Stadtverwaltung Düsseldorf. Näherer Erläuterungen hierzu erfolgen in der Sitzung.

- Personelle Unterstützung

In den erläuterten Spitzenzeiten ist auch eine personelle Unterstützung denkbar. Diese kann in Form von zusätzlichem Fachpersonal (zusätzliche Stellen) oder durch gegenseitige Unterstützung in Zusammenarbeit mit den Bezirksämtern erfolgen. Hierbei spielt auch die Lenkung der Kundenströme eine Rolle.

Digitalisierung

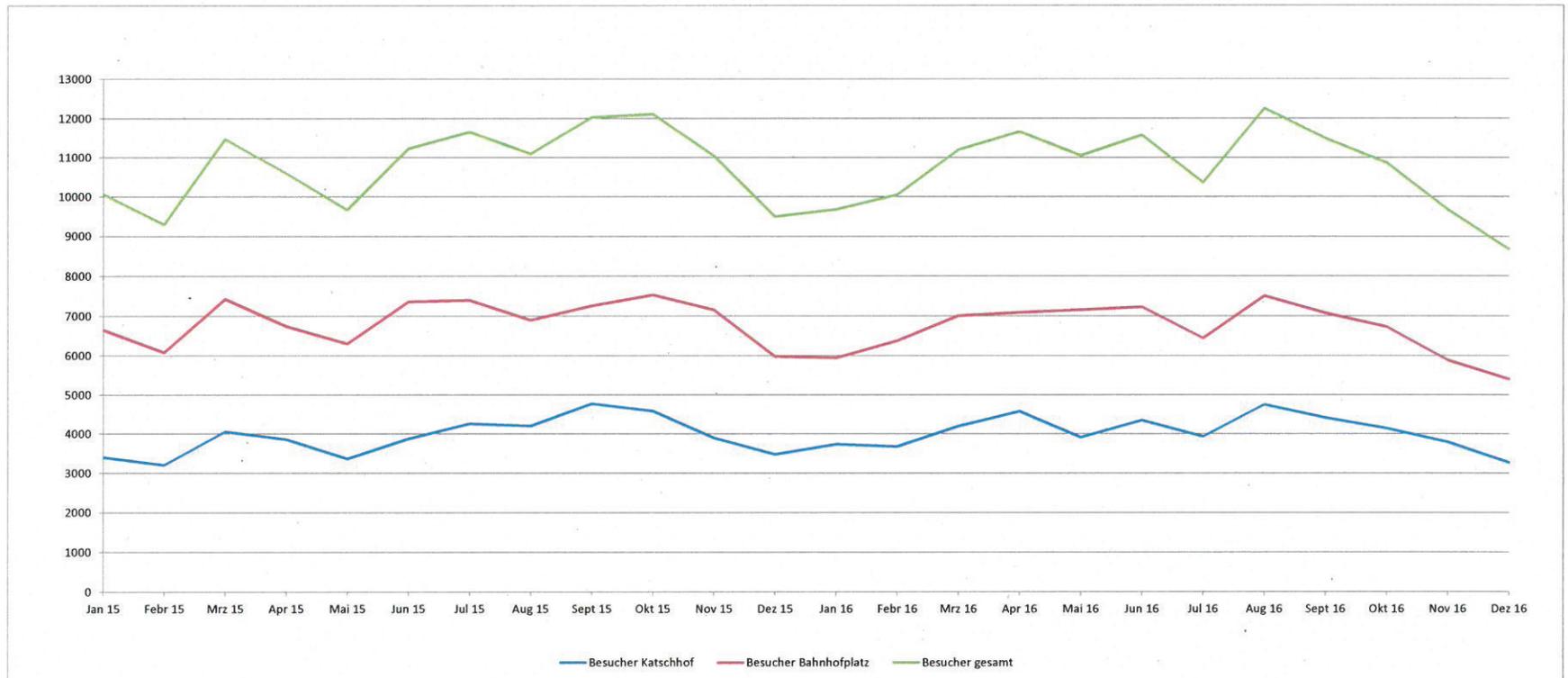
Prozessoptimierungsmöglichkeiten eröffnen sich in erster Linie durch die Umsetzung von iT-Lösungen (z.B. elektronisches Archiv, Bürgerterminal, Biometrie-Terminal, elektronische Melderegisterauskunft). Insbesondere durch den Einsatz eines elektronischen Archives wird zudem ein standortübergreifender Zugriff auf alle Dokumente ermöglicht.

Auch der Ausbau der Digitalisierung reduziert langfristig den direkten Kundenkontakt in den Servicestellen der Stadtverwaltung Aachen und hat ebenfalls Auswirkungen auf die Prozesse und die Bearbeitungszeiten. Daher sind diese Digitalisierungsmaßnahmen in der Digitalisierungsstrategie der Stadt Aachen mit hoher Priorität versehen.

Ergänzende Erläuterungen erfolgen in der Sitzung durch die Fachbereichsleitung des FB 12 - Herrn Raschke.

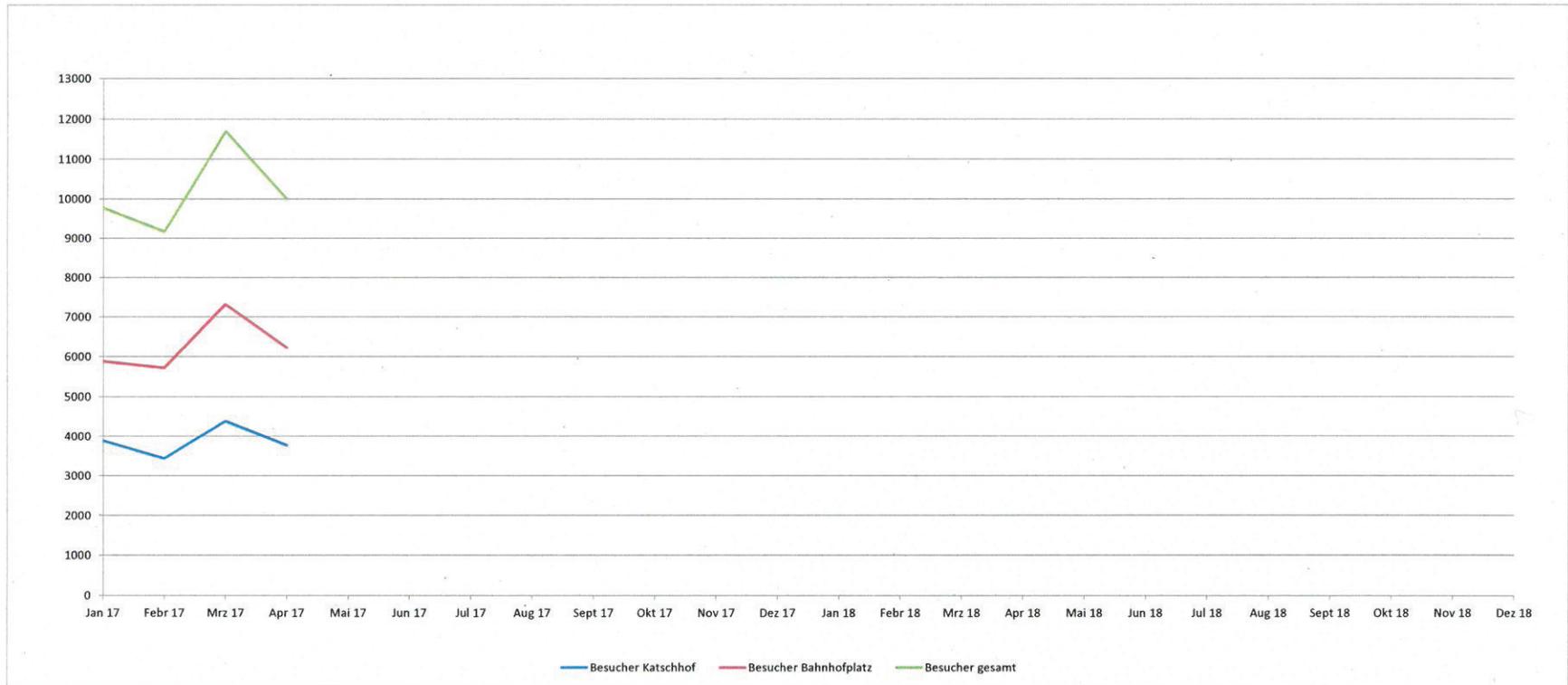
**Besucher im Bürgerservice ab 01 / 2015
ab 10 / 2015: Anzahl Besucher nur Montag - Freitag**

	Jan 15	Febr 15	Mrz 15	Apr 15	Mai 15	Jun 15	Jul 15	Aug 15	Sept 15	Okt 15	Nov 15	Dez 15	Jan 16	Febr 16	Mrz 16	Apr 16	Mai 16	Jun 16	Jul 16	Aug 16	Sept 16	Okt 16	Nov 16	Dez 16
Besucher Katschhof	3406	3205	4052	3858	3363	3869	4259	4199	4774	4581	3891	3476	3730	3674	4194	4576	3907	4350	3930	4753	4414	4144	3791	3271
Besucher Bahnhofplatz	6657	6085	7421	6741	6303	7360	7393	6899	7254	7527	7153	5979	5945	6376	7005	7089	7149	7225	6438	7501	7074	6727	5883	5403
Besucher gesamt	10063	9290	11473	10599	9666	11229	11652	11098	12028	12108	11044	9498	9675	10050	11199	11665	11056	11575	10368	12254	11488	10871	9674	8674



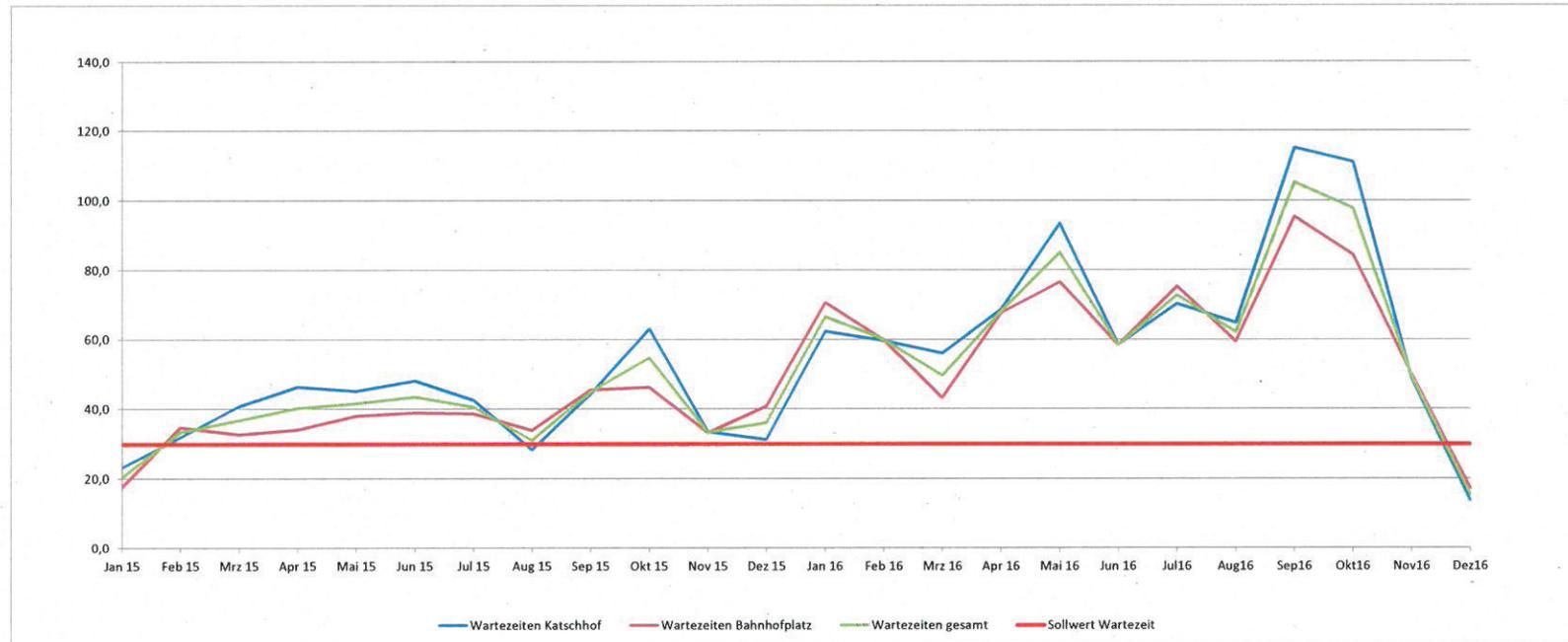
Besucher im Bürgerservice ab 01 / 2017 (Montag - Freitag)

	Jan 17	Febr 17	Mrz 17	Apr 17	Mai 17	Jun 17	Jul 17	Aug 17	Sept 17	Okt 17	Nov 17	Dez 17	Jan 18	Febr 18	Mrz 18	Apr 18	Mai 18	Jun 18	Jul 18	Aug 18	Sept 18	Okt 18	Nov 18	Dez 18
Besucher Katschhof	3886	3442	4384	3769																				
Besucher Bahnhofplatz	5887	5721	7314	6221																				
Besucher gesamt	9773	9163	11698	9990																				



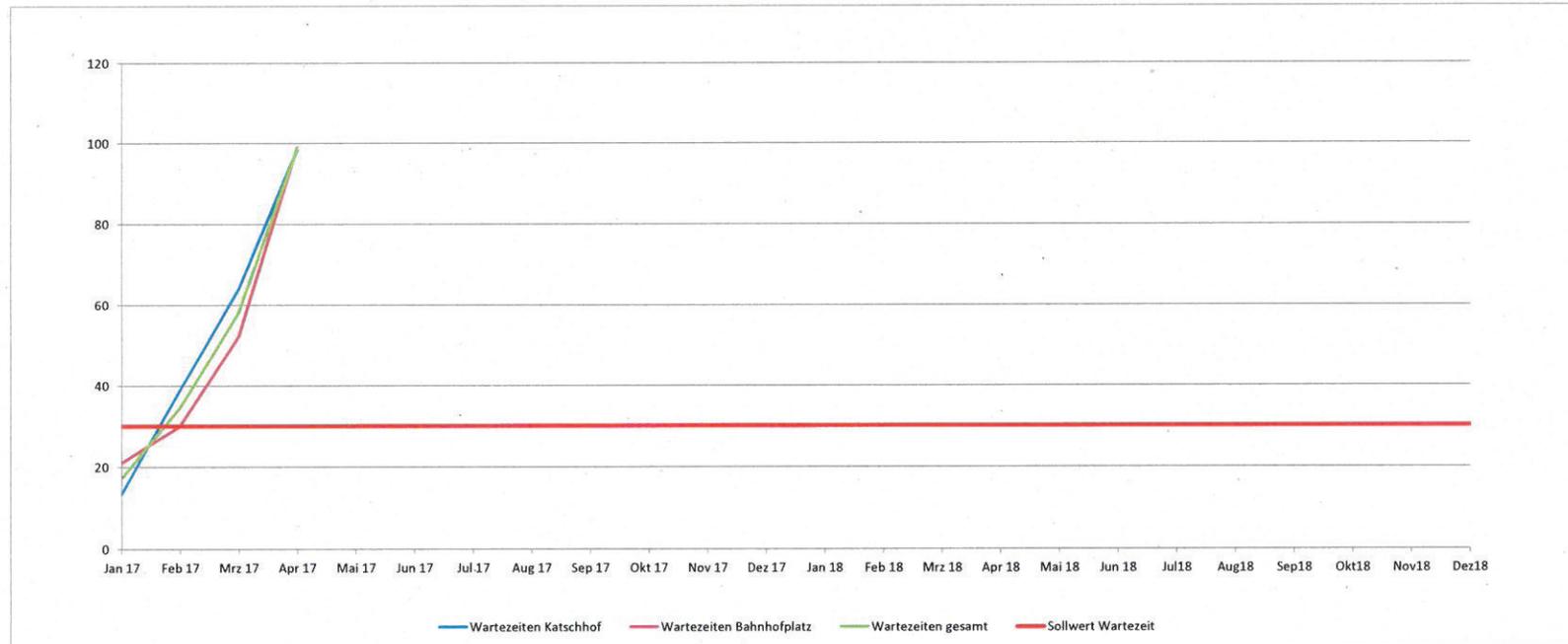
Wartezeiten im Bürgerservice ab 01 / 2015 in min. / freie Sprechzeiten

	Jan 15	Feb 15	Mrz 15	Apr 15	Mai 15	Jun 15	Jul 15	Aug 15	Sep 15	Okt 15	Nov 15	Dez 15	Jan 16	Feb 16	Mrz 16	Apr 16	Mai 16	Jun 16	Jul16	Aug16	Sep16	Okt16	Nov16	Dez16
Wartezeiten Katschhof	23,2	31,9	40,7	46,3	45,1	48,0	42,5	28,3	44,2	63,0	33,4	31,2	62,2	59,6	55,9	68,5	93,4	58,4	70,2	64,7	115,1	111,0	48,7	13,7
Wartezeiten Bahnhofplatz	17,6	34,7	32,7	34,1	38,0	38,9	38,6	33,9	45,5	46,2	33,2	40,7	70,5	59,8	43,2	67,5	76,5	58,2	75,3	59,3	95,3	84,4	50,0	17,3
Wartezeiten gesamt	20,4	33,3	36,7	40,2	41,6	43,5	40,6	31,1	44,9	54,6	33,3	36,0	66,4	60,0	49,5	68,0	85,0	58,3	72,8	62,0	105,2	97,7	49,4	15,5



Wartezeiten im Bürgerservice ab 01 / 2017 in min. / freie Sprechzeiten

	Jan 17	Feb 17	Mrz 17	Apr 17	Mai 17	Jun 17	Jul 17	Aug 17	Sep 17	Okt 17	Nov 17	Dez 17	Jan 18	Feb 18	Mrz 18	Apr 18	Mai 18	Jun 18	Jul18	Aug18	Sep18	Okt18	Nov18	Dez18
Wartezeiten Katschhof	13	39	64	98																				
Wartezeiten Bahnhofplatz	21	30	52	99																				
Wartezeiten gesamt	17	35	58	99																				



Anzahl Terminbuchungen im Bürgerservice 2015 (nach Monaten)													
	Jan	Febr	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	gesamt 2015
Termine Katschhof	230	215	275	252	184	238	261	303	370	370	376	331	3.405
davon wahrgenommen	215	208	262	240	173	219	253	291	358	354	351	317	3.241
davon nicht wahrgenommen	15	7	13	12	11	19	8	12	12	16	25	14	164
Termine Bahnhofplatz	241	227	242	201	191	218	279	406	536	498	463	400	3.902
davon wahrgenommen	229	216	222	176	168	202	258	377	502	464	427	337	3.578
davon nicht wahrgenommen	12	11	20	25	23	16	21	29	34	34	36	63	324
Termine gesamt	471	442	517	453	375	456	540	709	906	868	839	731	7.307
Anzahl Terminbuchungen im Bürgerservice 2016 (nach Monaten)													
	Jan	Febr	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	gesamt 2016
Termine Katschhof	316	337	428	474	459	603	489	603	568	439	563	508	5.787
davon wahrgenommen	304	320	408	444	430	572	463	579	541	421	536	478	5.496
davon nicht wahrgenommen	12	17	20	30	29	31	26	24	27	18	27	30	291
Termine Bahnhofplatz	397	405	524	578	535	656	553	661	644	575	633	584	6.745
davon wahrgenommen	368	364	458	543	480	603	510	603	602	531	575	548	6.185
davon nicht wahrgenommen	29	41	66	35	55	53	43	58	42	44	58	36	560
Termine gesamt	713	742	952	1.052	994	1.259	1.042	1.264	1.212	1.014	1.196	1.092	12.532
Anzahl Terminbuchungen im Bürgerservice 2017 (nach Monaten)													
	Jan	Febr	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	gesamt 2017
Termine Katschhof	484	465	560	485									1.994
davon wahrgenommen	455	449	530	452	0	0	0	0	0	0	0	0	1.886
davon nicht wahrgenommen	29	16	30	33									108
Termine Bahnhofplatz	524	481	657	532									2.194
davon wahrgenommen	492	452	609	497	0	0	0	0	0	0	0	0	2.050
davon nicht wahrgenommen	32	29	48	35									144
Termine gesamt	1.008	946	1.217	1.017	0	0	0	0	0	0	0	0	4.188

Anzahl Terminbuchungen im Bürgerservice 01 - 12 / 2015 (nach Tagen)					
	Di.	Mi.	Do.	Sa.	gesamt 2015
Termine Katschhof	1.552	423	1.302	128	3.405
davon wahrgenommen	1.486	407	1.238	110	3.241
davon nicht wahrgenommen	66	16	64	18	164
Termine Bahnhofplatz	1.445	1.212	1.245	0	3.902
davon wahrgenommen	1.309	1.107	1.162	0	3.578
davon nicht wahrgenommen	136	105	83	0	324
Termine gesamt	2.997	1.635	2.547	128	7.307
Anzahl Terminbuchungen im Bürgerservice 01 - 12 / 2016 (nach Tagen)					
	Di.	Mi.	Do.	Sa.	gesamt 2016
Termine Katschhof	1.535	2.313	1.404	535	5.787
davon wahrgenommen	1.451	2.202	1.352	491	5.496
davon nicht wahrgenommen	84	111	52	44	291
Termine Bahnhofplatz	1.388	3.510	1.847	0	6.745
davon wahrgenommen	1.271	3.199	1.715	0	6.185
davon nicht wahrgenommen	117	311	132	0	560
Termine gesamt	2.923	5.823	3.251	535	12.532
Anzahl Terminbuchungen im Bürgerservice 01 - 04 / 2017 (nach Tagen)					
	Di.	Mi.	Do.	Sa.	gesamt 2017
Termine Katschhof	503	830	460	201	1.994
davon wahrgenommen	471	782	440	193	1.886
davon nicht wahrgenommen	32	48	20	8	108
Termine Bahnhofplatz	474	1.075	645	0	2.194
davon wahrgenommen	445	1.003	602	0	2.050
davon nicht wahrgenommen	29	72	43	0	144
Termine gesamt	977	1.905	1.105	201	4.188