

<b>Vorlage</b>		Vorlage-Nr:	BA 1/0137/WP17
Federführende Dienststelle: Bezirksamt Aachen-Brand		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	11.09.2018
		Verfasser:	BA 1
<b>Besuchernachfrage und Personalsituation im Bezirksamt Brand</b>			
<b>Beratungsfolge:</b>			
<b>Datum</b>	<b>Gremium</b>	<b>Zuständigkeit</b>	
31.10.2018	Bezirksvertretung Aachen-Brand	Kenntnisnahme	

**Beschlussvorschlag:**

Die Bezirksvertretung Aachen-Brand nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur Kenntnis.

## **Erläuterungen:**

In der Sitzung der Bezirksvertretung Aachen-Brand am 04.07.2018 hat Bezirksbürgermeister Peter Tillmanns angekündigt, einen Tagesordnungspunkt „Besuchernachfrage und Personalsituation im Bezirkssamt Brand“ für die nächste Sitzung vorzusehen, um auf der Grundlage einer Vorlage zu beraten. Ausgangspunkt dafür war die offensichtlich starke Besucherfrequenz im Bezirksamt und die damit verbundenen langen Wartezeiten vor Beginn der Sommerferien.

Bereits mit Antrag der CDU-BF vom 04.05.2016 wurde die Situation im Bezirksamt aufgegriffen und in der Bezirksvertretungssitzung am 01.06.2016 beraten. Seinerzeit wurde bei Referenzerhebungen eine durchschnittliche Wartezeit von 14 Minuten ermittelt. Um die Entwicklung der Besucherströme zu verfolgen, werden seit Juni 2016 entsprechende Aufzeichnungen geführt. Der aktuelle Stand ist als Anlage beigefügt. Die Angaben beziehen sich auf Vorsprachen, die dem Aufgabenspektrum des Bürgerservice im Bürgeramt (FB 12) zugeordnet werden können.

Deutlich erkennbar ist eine kontinuierliche Steigerung der Besucherzahlen, die offensichtlich auch saisonalen Schwankungen, z.B. vor und während der Schulferien, unterworfen ist. Dabei hat sich der Anteil der in Aachen-Mitte wohnenden Personen von ursprünglich 31,8 % auf mittlerweile um die 40% erhöht. Die gestiegene Anzahl der ausgegebenen Ausweispapiere korrespondiert mit dieser Entwicklung und belegt, dass das Bezirksamt Brand deutlich mehr Besucher anzieht als alle anderen Bezirksamter.

Die Wartezeiten sind zwischenzeitlich länger geworden. Bei Referenzerhebungen im Juli 2018 ist eine durchschnittliche Wartezeit von 33 Minuten für das Bezirksamt Brand ermittelt worden, insbesondere mittwochnachmittags sind die Wartezeiten besonders lang, da die offene Sprechzeit am Nachmittag bei Eltern mit schulpflichtigen Kindern besonders beliebt ist. Die Bearbeitungszeiten während der Vorsprache haben sich hingegen nicht verändert und sind bei allen Bezirksamtern mit durchschnittlich ca. 9 Minuten je Vorsprache nahezu gleich.

Zwischenzeitlich sind alle Sachbearbeiterstellen im Bezirksamt Brand besetzt, so dass zu den offenen Sprechzeiten bis zu vier Plätze zeitgleich in diesem Aufgabengebiet besetzt werden können. Zu Engpässen kommt es daher eher bei krankheitsbedingten Ausfällen, da diese nicht so wie die Urlaubszeiten eingeplant werden können. Die Tätigkeit im laufenden Publikumsbetrieb erfordert hohe Konzentration und Einsatzbereitschaft. Aufgrund der zahlreichen Kundenkontakte tragen die in diesem Arbeitsbereich eingesetzten Mitarbeiterinnen erheblich zum positiven Bild der Stadtverwaltung bei.

Aufgrund eines Beschlusses des Personal- und Verwaltungsausschusses werden alle Bezirksamter und der Bürgerservice mit einer vernetzten Aufrufanlage ausgestattet, die eine automatisierte statistische Auswertung ermöglicht. Außerdem sollen die Wartezeiten der jeweiligen online verfügbar gemacht werden, um Besucherströme zu lenken. Ein entsprechendes Projekt ist bereits fortgeschritten und soll schon Ende dieses Jahres in die Ausführungsphase kommen.

**Anlage/n:**

Statistische Auswertung der Besucherströme im Bezirksamt Brand