

Vorlage		Vorlage-Nr:	BA 1/0137/WP17
Federführende Dienststelle: Bezirksamt Aachen-Brand		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	11.09.2018
		Verfasser:	BA 1
Besuchernachfrage und Personalsituation im Bezirksamt Brand			
Beratungsfolge:			
Datum	Gremium	Zuständigkeit	
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 Bezirksämter.

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 Bezirksämtern 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 Bezirksämter 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

**Auswertung der Publikumsströme analog Bürgerservice im Bezirksamt Brand
Statistik 2017/-18**

Monat	BA 1 Anzahl Vorsprachen*	Anteil Brand	Anteil Aachen-Mitte	Anteil andere Bezirke	Anteil Ausland
Juni 2016	1.112				
August 2016	1.046				
Septem. 2016	1.070				
Januar 2017	1.209	65,7 %	31,8 %	1,2 %	1,4 %
Februar 2017	1.162	64,6 %	33,0 %	1,5 %	0,9 %
März 2017	1.450	60,4 %	35,4 %	2,3 %	1,9 %
April 2017	1.436	59,1 %	38,7 %	1,0 %	1,2 %
Mai 2017	1.669	56,5 %	40,0 %	1,3 %	2,2 %
Juni 2017	1.657	59,3 %	37,1 %	1,8 %	1,8 %
Juli 2017	1.789	59,8 %	37,3 %	0,8 %	2,1 %
August 2017	1.640	59,0 %	37,1 %	1,5 %	2,3 %
Septem. 2017	1.377	54,6 %	41,8 %	1,7 %	1,8 %
Oktober 2017	1.198	55,1 %	39,7 %	2,2 %	2,7 %
Novem. 2017	1.415	60,3 %	36,5 %	1,4 %	2,0 %
Dezem. 2017	1.006	57,7 %	38,0 %	2,4 %	1,9 %
Januar 2018	1.522	60,1 %	35,5 %	1,5 %	2,9 %
Februar 2018	1.493	60,0 %	36,0 %	1,6 %	2,4 %
März 2018	1.475	59,3 %	36,2 %	1,2 %	3,3 %
April 2018	1.584	58,0 %	38,7 %	1,0 %	2,3 %
Mai 2018	1.705	56,9 %	39,8 %	1,4 %	1,9 %
Juni 2018	1.802	55,4 %	41,0 %	1,6 %	2,0 %
Juli 2018	1.697	55,6 %	41,4 %	1,2 %	1,8 %
August 2018	1.765	56,5 %	39,8 %	1,2 %	2,5 %

* Anzahl der gezogenen Wartemarken, mehrere Vorgänge möglich, z.B. Ummeldung und Reisepass oder Ausweise für die ganze Familie
Vorsprachen in anderen Sachgebieten, z.B. Wohngeld oder Gewerbemeldung sind nicht berücksichtigt