

<b>Vorlage</b>  Federführende Dienststelle: Fachbereich Personal und Organisation Beteiligte Dienststelle/n:	Vorlage-Nr: FB 11/0312/WP17 Status: öffentlich AZ: FB 11/510 Datum: 21.09.2018 Verfasser: Frau Lesmeister						
<b>Tagesordnungsantrag der Fraktionen CDU und SPD vom          06.08.2018          "Sachstand zur Arbeits- und Wartesituation in den acht          Bürgerservicestellen"</b>							
<b>Beratungsfolge:</b>  <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="189 757 379 786">Datum</th> <th data-bbox="387 757 954 786">Gremium</th> <th data-bbox="962 757 1374 786">Zuständigkeit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="189 790 379 819">11.10.2018</td> <td data-bbox="387 790 954 819">Personal- und Verwaltungsausschuss</td> <td data-bbox="962 790 1374 819">Kenntnisnahme</td> </tr> </tbody> </table>		Datum	Gremium	Zuständigkeit	11.10.2018	Personal- und Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme
Datum	Gremium	Zuständigkeit					
11.10.2018	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 zur Kenntnis.

## Finanzielle Auswirkungen

	JA	NEIN	

<b>konsumtive Auswirkungen</b>	Ansatz 2018	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2018	Ansatz 2019 ff.	Fortgeschriebe- ner Ansatz 2019 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 €
<b>+ Verbesserung / - Verschlechterung</b>	<b>0 €</b>		<b>0 €</b>			

## **Erläuterungen:**

### Ausgangslage / Zielsetzung

Durch Beschluss des Personal- und Verwaltungsausschusses zum Tagesordnungspunkt 4 der öffentlichen Sitzung "Sachstandsbericht zur Arbeits- und Wartesituation in der Abteilung Bürgerservice (FB 12/100) des Fachbereichs Bürgeramt (FB 12)" wurde die Verwaltung in der Sitzung vom 06.07.2017 mit der statistischen Aufbereitung des Zahlenmaterials der wechselseitigen Kundenströme (Verteilung/Flüsse) beauftragt. Ferner wurde die Verwaltung beauftragt zu prüfen, inwieweit die Möglichkeit besteht, in allen Standorten elektronische Wartezeitanzeigetafeln anzubringen, um vor Ort oder vorab im Internet nachschauen zu können, an welchem Standort aktuell die kürzeste Wartezeit angekündigt wird. Der Beschluss bezieht sich auf die beiden Dienstleistungsstandorte des FB 12 (Katschhof und Bahnhof) sowie auf die Dienstleistungsstandorte der sechs Bezirksämter.

Zusätzlich wurde mit Beschluss vom 12.01.2017 der Ausbau des Angebotes der Terminvereinbarungen beschlossen (Tagesordnungspunkt 3 der öffentlichen Sitzung "Zweiter Sachstandsbericht zu "Ortsnahe dezentrale Dienstleistungsangebote"").

Nach Prüfung der eingesetzten Hardware / Terminsoftware wurde festgestellt, dass die neuen Anforderungen mit der vorhandenen - seit fünf Jahren eingesetzten - Lösung nicht umgesetzt werden können. Beispielsweise kann die gewünschte Aufbereitung des Zahlenmaterials der wechselseitigen Kundenströme zwischen den Standorten des FB 12 und denen der Bezirksämter derzeit nicht vorgenommen, Wartezeiten nicht angezeigt und Terminkalender nur innerhalb von Teams bzw. Abteilungen ohne direkten Bezug zu Mitarbeitenden eingesetzt werden.

Durch Einsatz einer neuen Software sowie der Ausstattung der einzelnen Standorte mit einer neuen Hardware werden nachfolgend beschriebene Anforderungen einer Lösung zugeführt:

### Zielsetzung der neuen Aufrufanlage

- Abbildung verschiedener Dienstleistungen innerhalb eines Standortes auf einem Wartemarkenspenders.
- Standortübergreifende Abfrage dieser Dienstleistungen sowie Berechnung und Anzeige der voraussichtlichen Wartesituation\* auf allen Wartemarkenspendern (je Standort / je Wartekreis).
- Die Wartesituation wird parallel im Serviceportal angezeigt. Zudem ist sie mobil abrufbar.
- Buchung von Wartemarken bereits vor Eintreffen am gewünschten Standort (mobile Buchung).
- Für die strategische Kundensteuerung werden umfangreiche Auswertungen benötigt. Alle aufgenommenen Daten werden anhand vordefinierter Parameter je Standort sowie zusammengefasst flexibel ausgewertet (z.B. Controlling).

\*Wartesituation = Anzahl gezogener Wartenummern, voraussichtliche Wartezeit je Nummer, Anzahl der angemeldeten Schalter

### Zielsetzung der neuen Terminvereinbarung

- Einrichtung von Terminkalendern mit Online-Buchungen für Abteilungen, Teams und einzelne Mitarbeitende.
- Einfache kundenorientierte Terminbuchungen im Serviceportal / mobil inklusive Bereitstellung benötigter Informationen.
- Innovative grafische Benutzeroberfläche für die Mitarbeitenden.
- Für die strategische Kundensteuerung werden umfangreiche Auswertungen benötigt. Alle aufgenommenen Daten werden anhand vordefinierter Parameter je Standort sowie zusammengefasst flexibel ausgewertet (z.B. Controlling).

### Zeitschiene

Für den Einsatz der erforderlichen Software und Hardware wurde bis Ende Januar 2018 ein entsprechendes Anforderungsprofil erstellt. Darauf aufbauend erfolgte die Erstellung und Abnahme des für die Angebotserstellung notwendigen Pflichtenheftes (bis Anfang Juli 2018).

Nach entsprechender Verifizierung des Angebotes sowie auf dieser Grundlage erst möglichen Klärung der überplanmäßigen Mittelbereitstellung erfolgt die Abnahme des Angebotes.

Die Umstellung auf das neue Aufruf- und Terminmanagementsystem erfolgt in mehreren Schritten. Zunächst wird das neue Terminmanagement, anschließend wird pro Organisationseinheit die neue Aufrufanlage eingerichtet und eingeführt. Eine übergangsweise Anbindung der bisherigen Terminvereinbarung an die neue Aufrufanlage ist nicht möglich (nicht kompatibel).

Bei entsprechender Annahme des Angebotes bis zur 42. Kalenderwoche kann die Abstimmung der Konfigurationseingaben erfolgen (in KW 43) und die Konfiguration ab der 44. Kalenderwoche beginnen, so dass das neue Terminmanagementsystem in der 45. Kalenderwoche zur Verfügung gestellt werden wird. Im Anschluss kann - nach entsprechenden Tests - die Integration in die bestehende Aufrufanlage erfolgen. Die Umstellung erfolgt zunächst in den beiden Standorten des FB 12 und im Bezirksamt Richterich (B6) und wird nach erfolgreicher Einführung auf die anderen Dienstleistungsstandorte ausgeweitet. Die Umstellung der Aufrufanlagen wird – bedingt durch die Lieferzeiten des Herstellers – erst im Januar 2019 erfolgen.

### Ausblick

Nach erfolgreicher Umstellung / Einführung beider Systeme können Auswertungen für alle Dienstleistungsstandorte auf Grundlage gleicher Parameter erstellt werden.

Auf dieser Grundlage können dann - unter Berücksichtigung aller notwendigen Komponenten (Wechselwirkungen, Kapazitäten etc.) - weitere Planungen hin zu einer gezielten Kundensteuerung erfolgen. Die Auswertungen können im Rahmen eines Controllings den einzelnen Standorten und auch der Verwaltung als Handlungsgrundlage dienen.

### Überblick über die derzeitigen Angebote

In allen acht Standorten werden derzeit neben den offenen Sprechzeiten auch Terminsprechzeiten angeboten.

Die offenen Sprechzeiten für die Standorte des FB 12 sind Montag und Mittwoch von 08:00 – 16:00 Uhr und Dienstag, Donnerstag und Freitag von 08:00 – 12:30 Uhr.

Die offenen Sprechzeiten für die Standorte der Bezirksämter sind Montag bis Freitag von 8:00 – 12:00 Uhr und Mittwoch von 14:00 – 17:30 Uhr.

Parallel werden nachfolgende Terminsprechzeiten in den einzelnen Standorten angeboten:

Terminsprechzeiten						
Standort	Wochentage					
	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
FB 12 - Standort Hauptbahnhof		13:00 - 15:00 Uhr	08:00 - 12:00 Uhr 16:00 - 18:00 Uhr	08:00 - 11:00 Uhr 13:00 - 15:00 Uhr		
FB 12 - Standort Katschhof		13:00 - 15:00 Uhr	08:00 - 12:00 Uhr 16:00 - 18:00 Uhr	13:00 - 15:00 Uhr		1x mtl.* 09:00 - 13:00 Uhr
Bezirksamt Brand (B 1)	13:30 - 14:30 Uhr	07:30 - 08:30 Uhr		07:30 - 08:30 Uhr 13:30 - 14:30 Uhr	07:30 - 08:30 Uhr	
Bezirksamt Eilendorf (B 2)		07:30 - 08:00 Uhr 12:30 - 14:30 Uhr		07:30 - 08:00 Uhr		
Bezirksamt Haaren (B 3)	14:00 - 16:00 Uhr			09:00 - 12:00 Uhr		
Bezirksamt Kornelimünster (B 4)	13:30 - 15:00 Uhr	07:00 - 08:00 Uhr		07:00 - 08:00 Uhr		
Bezirksamt Laurensberg (B 5)**		13:00 - 14:30 Uhr		13:00 - 14:30 Uhr		
Bezirksamt Richterich (B 6)	13:15 - 15:15 Uhr	13:15 - 15:15 Uhr				
* Erster Samstag im Monat						
** BA 5 wird die Terminsprechzeiten dienstags ab KW 40 vorübergehend nicht mehr anbieten						

Die Veränderung der offenen Sprechzeit sowie die Erhöhung der Terminsprechzeit in einem Dienstleistungsstandort haben unmittelbare Wirkungen - z. B. Anstieg der Vorsprachen - auf die übrigen Dienstleistungsstandorte. Dieser Effekt kann sich besonders an den Tagen einstellen, an denen ein Standort oder mehrere Standorte ausschließlich Terminsprechzeiten anbieten, während in anderen Standorten die offene Sprechzeit angeboten wird. Eine derartige Konstellation ergibt sich derzeit montags und mittwochs. Montags wird in den Standorten des FB 12 die offene Sprechzeit bis 16:00 Uhr angeboten. Die offene Sprechzeit der Bezirksämter endet um 12:00 Uhr.

Mittwochnachmittag werden in den Standorten des FB 12 in der Zeit von 16:00 – 18:00 Uhr ausschließlich Terminsprechzeiten bei einem gleichzeitigen Angebot offener Sprechzeiten bis 17:30 Uhr in den Bezirken angeboten.

Durch eine Harmonisierung der Öffnungszeiten / Terminsprechzeiten montags und mittwochs könnte einem Anstieg der Vorsprachen entgegen gewirkt werden. Diese könnte bereits zum jetzigen Zeitpunkt - unabhängig von einem Konzept zur Kundensteuerung - erfolgen.

#### Ziel einer geführten Kundensteuerung

Eine gezielte Kundensteuerung kann durch das mit allen Dienstleistungsstandorten abgestimmte Angebot von Terminsprechzeiten erfolgen. Dabei sind die offenen Sprechzeiten hieran angeglichen zwingend mit zu berücksichtigen. Grundsätzliches Ziel ist es, Ausgleichseffekte in allen Dienstleistungsstandorten - unter Berücksichtigung der einzelnen Gegebenheiten - zu gewährleisten. Die gezielte Steuerung von Kundenströmen darf keine zusätzlichen Belastungen und Kosten z.B. Stellenmehrbedarfe in einzelnen Dienstleistungsstandorten erzeugen, allenfalls einen gezielten Einsatz des vorhandenen Personals im Sinne einer Verstärkung der jeweiligen Organisationseinheit (übergreifender / wechselseitiger Personaleinsatz) bewirken. Hierbei ist u. a. zu berücksichtigen, dass z. B. die Bezirksämter im Vergleich zum FB 12 neben einer geringeren Personalstärke auch über eine begrenzte räumliche Kapazität verfügen. Auf der anderen Seite erzeugt eine Verlagerung zum FB 12 eine Erhöhung der Wartezeit zu den offenen Sprechzeiten.

**Anlage/n:**

Tagesordnungsantrag der Fraktionen CDU und SPD vom 06.08.2018

„Sachstand zur Arbeits- und Wartesituation in den acht Bürgerservicestellen“