



STELLUNGNAHME zur Anfrage Stadträtin Sabine Zürn (Die Linke) Stadtrat Niko Fostiropoulos (Die Linke)	Vorlage Nr.:	2018/0182
	Verantwortlich:	Dez. 2
Bürgerbüros – Serviceeinrichtungen für die Bürgerschaft		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	15.05.2018	10.3	x	

1. Sind die Bürgerbüros für die Stadt weiterhin eine wichtige Service- und Dienstleistungseinrichtung für die Bürgerschaft?

Ja. Im Rahmen des Gesamtkonzeptes für das IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ geht es darum, herauszufinden, wie sich gesellschaftliche und technische Entwicklungen auf den Bürgerservice auswirken.

2. Ist für die Stadt eine gute Erreichbarkeit für mobile wie für weniger mobile Einwohner/innen weiterhin ein zentrales Kriterium für die Standortverteilung der Bürgerbüros?

Ja. Mit Erlass des Onlinezugangsgesetzes vom 14. August 2017 werden digitale Angebote deutlich an Bedeutung gewinnen. Zukünftig werden alle Dienstleistungsprodukte medienbruchfrei beantragt und abrufbar sein. Der Gang ins Bürgerbüro wird somit für viele Produkte nicht mehr notwendig sein.

Daneben wird es aber immer auch gut erreichbare, barrierefreie Bürgerbüros geben müssen. Nach dem derzeit stattfindenden Komplettumbau wird so auch das Bürgerbüro in der Kaiserallee 8 einen barrierefreien Schalter erhalten.

3. a) Sind Presseberichte vom Januar 2018 (BNN) zutreffend, dass angesichts von überlangen Wartezeiten und entsprechender Kritik der Bürger/innen 2016 seitens der Stadt folgender Strategiewechsel erwogen wurde: Das vorhandene Personal auf eine geschrumpfte Zahl von Bürgerbüros zu konzentrieren? – anstatt die Personalressourcen in den betreffenden Bürgerbüros dem Bedarf entsprechend aufzustocken?

Nein, dies trifft nicht zu. Aufgrund der überlangen Wartezeiten wurde im Jahr 2016 eine gesamtstädtische Terminvereinbarungssoftware eingeführt. Termine können hierfür über das Internet, über die Behördenrufnummer 115 oder bei persönlicher Vorsprache gebucht werden. Der Vorteil auf der Kundenseite liegt darin, dass ein konkreter Tag mit Uhrzeit genannt wird und keine nennenswerten Wartezeiten entstehen. Für die Bürgerbüros liegt der Vorteil in der effizienteren Personaleinsatzplanung. Die Software erlaubt es zudem, das Gesamtkundenaufkommen gleichmäßig auf alle Bürgerbüros der Stadt zu verteilen.

Die im Jahr 2017 durchgeführte Zentralisierung von Kraftfahrzeug-Dienstleistungsprodukten spiegelt die unter Ziffer 2 dargestellte Entwicklung wieder und hatte weder etwas mit fehlenden Ressourcen, noch mit langen Wartezeiten zu tun.

- b) Kann daraus geschlossen werden, dass die Bürger/innen dadurch, dass sie das Serviceangebot Bürgerbüro rege angenommen haben, die geplante Ausdünnung der Bürgerbüro-Standorte ausgelöst haben?**
Nein. Wie bereits dargestellt, wird das Kundenaufkommen heute über die Terminvereinbarung gezielt gesteuert.
- c) Wie verträgt sich das mit der Aufgabe der Verwaltung in Bezug auf kundennahen Bürgerservice?**
Siehe Beantwortung der Ziffern 1 bis 3b.
- 4. Kann daraus geschlossen werden, dass es der Stadt vor allem um eine haushaltsmittelsparende Ausdünnung der Bürgerbüro-Standorte geht, zu der das Gesamtkonzept dann - nachholend - den Rechtfertigungsrahmen abgibt?**
Nein. Eine komplette Schließung von Standorten ist derzeit nicht geplant. Vielmehr wird im Rahmen des Gesamtkonzeptes zum IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ zu überlegen sein, ob nicht weitere digitale Bürgerbüros eingerichtet werden sollten. Siehe aber Antwort zu Frage 5.
- 5. Welchen Stellenwert haben bei der Option der geplanten Schließung des Bürgerbüro Mitte die von Bürgermeister Käuflein am 17.01.2018 angesprochenen Erwägungen, dass es „auch um Einsparungen“ ginge durch „Zentralisierung“ (in der Innenstadt auf das Bürgerbüro in der Kaiserallee 8), und dass es im „Rathaus Raumbedarf“ gibt? – Tritt hier der Anspruch und das Recht der Bürgerschaft auf einen guten Kundenservice gegenüber Ansprüchen der Verwaltungsorganisation in den Hintergrund?**
Mögliche Einsparungen sind nicht der Hauptzweck sondern, wie in der Antwort zu Frage 1 dargelegt, herauszufinden, wie sich gesellschaftliche und technische Entwicklungen auf den Bürgerservice auswirken. Im Rahmen des Gesamtkonzeptes zum IQ-Projekt „Neukonzeption Bürgerservice“ wäre es hilfreich, verschiedene Online-Lösungen und deren Akzeptanz in einem zentral gelegenen, digitalen Bürgerbüro zu erproben. Das Innenministerium Baden-Württemberg, die Geschäftsstelle des 115-Verbundes und das Rechenzentrum ITEOS haben bereits ihr Interesse signalisiert, dieses Vorhaben als Pilotprojekt zu begleiten. Die Verwaltung schlägt deswegen vor, das Bürgerbüro im Rathaus in ein digitales Bürgerbüro umzuwandeln.
- 6. Ist es richtig, dass das Bürgerbüro Mitte gut ausgelastet ist?**
Siehe Ziffer 3a. Da Termine zentral vergeben werden, gleichen sich die Auslastungszahlen aller Büros in Bezug auf die vorhandenen Schalterkapazitäten an. Derzeit sind alle Kapazitäten in allen Bürgerbüros gut ausgelastet.
- 7. Geplante Schließung des Bürgerbüros Ost: Ist die Stadt weiterhin der Auffassung, dass den Bürger/innen der Waldstadt, von Hagsfeld/Geroldsacker und von Rintheim gut zugemutet werden kann, Bürgerbüros in der weiteren Umgebung aufzusuchen, ohne von einer massiven Verschlechterung des Bürgerservice seitens der Stadt sprechen zu müssen?**
Es ist nicht vorgesehen, das Bürgerbüro Ost zu schließen.
- 8. Legt das bisherige Vorgehen der Stadt nicht nahe, dass es alleine darum geht, Einsparungen auf Kosten der Bürgerschaft in einem zweiten Anlauf im Gemeinderat durchzuboxen?**
Nein. Siehe Ziffer 3a und 4.