

Herrn
Bürgermeister Spindler

im Hause

Informationsvorlage

zu TOP 3 der Sitzung des Haupt- und Finanzausschusses am 16.06.2005

Kundenzahlen der Bürgerbüros

Der Haupt- und Finanzausschuss hat in seiner Sitzung am 17.06.2003 die Verwaltung beauftragt, die Fachausschüsse über festgelegte Themen durch Projektberichte zu informieren. Ein Themenbereich, über den der Haupt- und Finanzausschuss selbst informiert werden sollte, ist das Thema "Kundenzahlen der Bürgerbüros"

Nachdem erstmalig für das Jahr 2003 ein derartiger Bericht mit grundlegenden Angaben zur Organisation und Aufbau der Bürgerbüros erstellt wurde, beschränkt sich dieser Bericht in knapper Form auf die Grunddaten sowie Erläuterungen zu evtl. erheblichen Veränderungen.

1. Grunddaten

1.1. Standorte

Im Stadtgebiet Meerbusch werden insg. drei Bürgerbüros an folgenden Standorten unterhalten:

- Gonellastraße 32, Meerbusch-Lank
- Dr.-Franz-Schütz-Platz, Meerbusch-Büderich
- Hochstraße, Meerbusch-Osterath

1.2. Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten wurden mit dem Ziel, dass die angebotenen Serviceleistungen möglichst umfassend von den Bürgern in Anspruch genommen werden können, wie folgt festgelegt:

Alle Standorte	montags – freitags	08.00 bis 12.30 Uhr
----------------	--------------------	---------------------

zusätzlich

Meerbusch-Büderich	mittwochs samstags	13.30 bis 18.00 Uhr 10.00 bis 12.00 Uhr
--------------------	-----------------------	--

Meerbusch-Lank	donnerstags	13.30 bis 18.00 Uhr
----------------	-------------	---------------------

Meerbusch-Osterath	montags	13.30 bis 18.00 Uhr
--------------------	---------	---------------------

Somit können die Serviceleistungen insg. über einen Zeitraum von 83 Std./Woche angeboten werden. Die einzelnen Bürgerbüros stehen dem Bürger über 27 Std./Woche, Meerbusch-Büderich bedingt durch die zusätzlichen Öffnungszeiten an Samstagen 29 Std./Woche zur Verfügung.

1.3 Personelle Ausstattung

Derzeit werden in allen Bürgerbüros 10 Personen, davon 5 Vollzeitkräfte beschäftigt.

2. Serviceangebot

Über die klassischen Aufgaben der ehemaligen Einwohnermeldeämter hinaus wurde das Angebot der Bürgerbüros im Laufe der Zeit kontinuierlich ausgebaut und erweitert. Mittlerweile können dort daher neben der Beantragung von Personalausweisen und Reisepässen, der An-, Ab- und Ummeldung von Wohnsitzen, der Ausstellung von Lohnsteuerkarten z.B. auch VRR-Tickets, Meerbusch-Artikel sowie Eintrittskarten für das Forum Wasserturm erworben werden, Anmeldungen für die Volkshochschule sowie Anmeldungen für die Hundesteuer vorgenommen werden.

Darüber hinaus wird auch das Internetangebot kontinuierlich ausgeweitet, um dem Bürger unnötige Wege und Anrufe zu ersparen. Schon jetzt können über das Internet Details zu den einzelnen Serviceangeboten abgefragt werden, so dass der Bürger in die Lage versetzt wird, alle erforderlichen Unterlagen bereits bei seinem ersten Besuch mitzubringen und sich damit unnötige Wege zu ersparen.

In naher Zukunft ist vorgesehen, über das Internet eine Auskunftsmöglichkeit einzurichten, über die diejenigen, die neue Personalausweise oder Reisepässe beantragt haben, sich erkundigen können, ob ihre Dokumente fertig und abholbereit sind. Darüber hinaus besteht bereits seit November 2003 für sog. Großkunden die Möglichkeit, Auskünfte aus dem Melderegister ebenfalls internetgestützt einzuholen. Der Vorteil dieses Verfahrens für die Großkunden liegt in der unbürokratischen Abwicklung derartiger Anfragen, die in der Regel innerhalb eines Arbeitstages bearbeitet werden.

3. Qualitätskontrolle

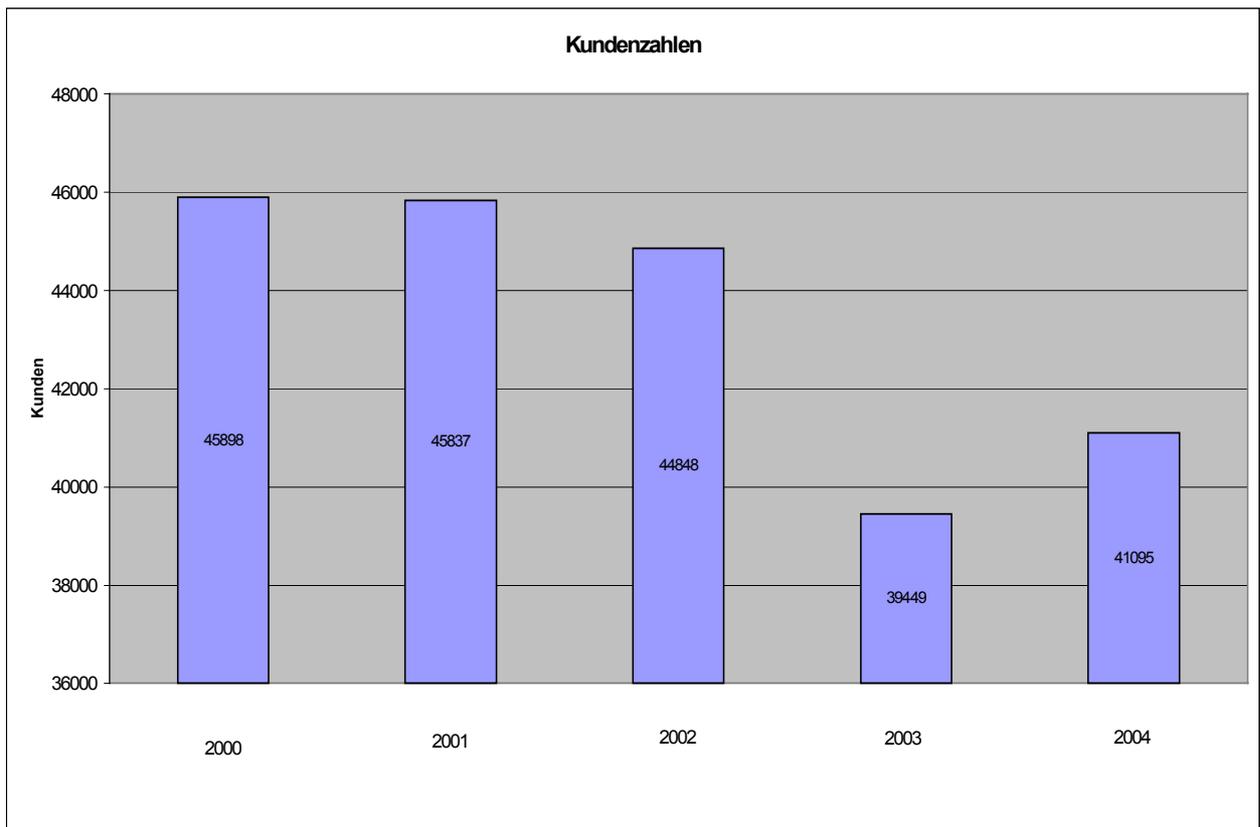
Als internes Qualitätskriterium wurde eine maximal 10-minütige Wartezeit für Kunden festgelegt und auch publik gemacht. Eine im Jahr 2002 durchgeführte Erhebung ergab für die Bürgerbüros eine durchschnittliche Wartezeit von unter 1 Minute.

In unregelmäßigen Abständen durchgeführte Kontrollen ergaben, dass dieses Qualitätskriterium dauerhaft eingehalten wurden. Auch die aufgrund der Bekanntgabe dieses Qualitätsmerkmals ermöglichte externe Kontrolle durch den Kunden selber ergab bislang keine Reklamationen.

4. Kundenzahlen der Bürgerbüros

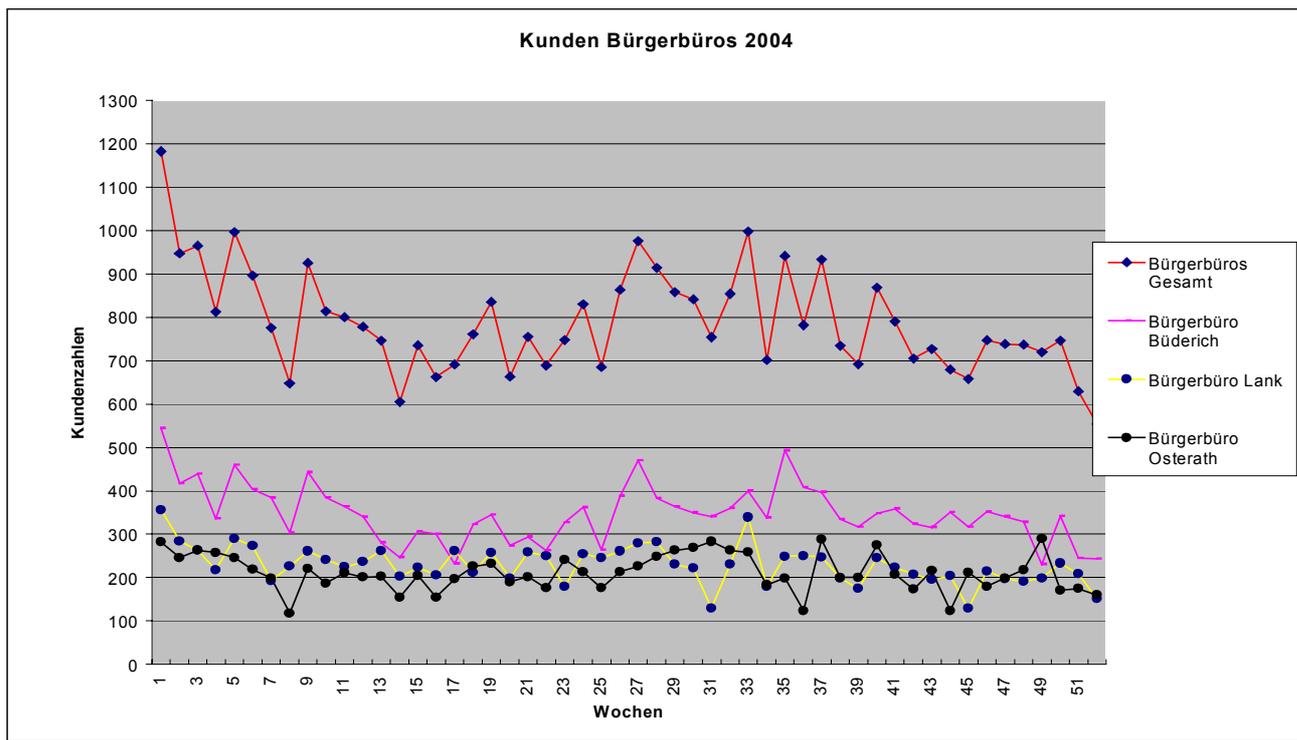
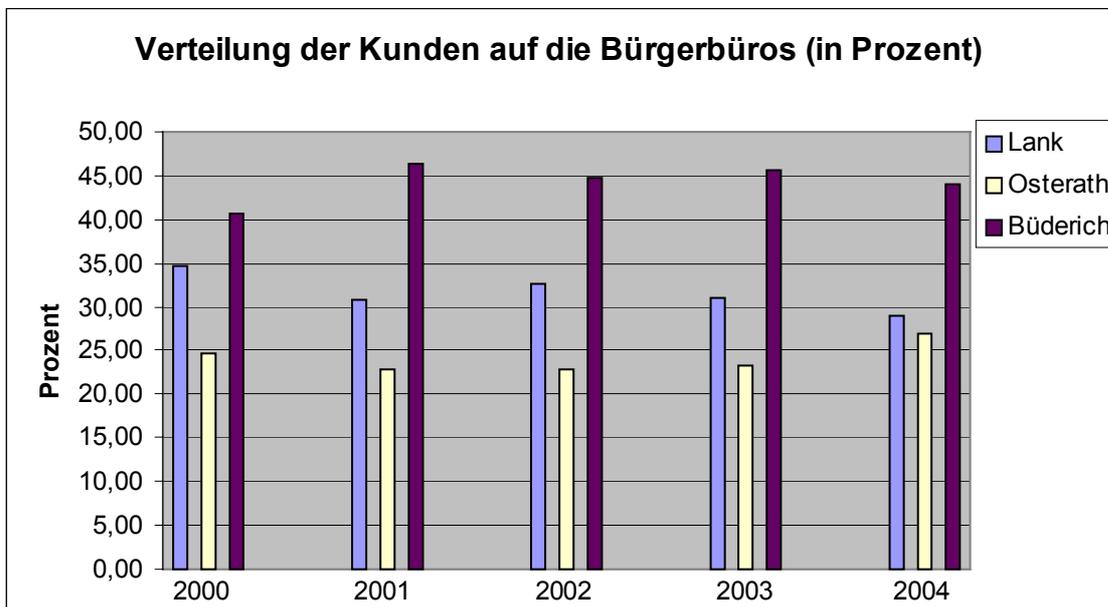
In den Bürgerbüros wurden seit ihrer Eröffnung bis zum 31.12.2003 insg. 243.595 Kunden gezählt.

Die Entwicklung der Kundenzahlen im Laufe der vergangenen 5 Jahre lässt sich an folgendem Diagramm ablesen:



Die im Ansatz deutlich erkennbare Wellenbewegung der Kundenzahlen erklärt sich vorwiegend damit, dass ein erheblicher Teil der Kundenkontakte auf die Beantragung und Herausgabe von Ausweisen und Pässen zurückzuführen sind. Zum 01.04.1987 bzw. 01.01.1988 wurden die fälschungssicheren Personalausweise und Reisepässe eingeführt. Dies hat dazu geführt, dass insb. in den Jahren 1989 bis 1991 vermehrt derartige Dokumente beantragt wurden. Die Laufzeit dieser beträgt 10 Jahre, so dass in entsprechendem Rhythmus diese Dokumente neu beantragt werden müssen. Aufgrund der EU-Verordnung über Normen für Sicherheitsmerkmale und biometrische Daten in von den Mitgliedsstaaten ausgestellten Pässen und Reisedokumenten vom 13.12.2004 wurde zum 01.11.2005 die Einführung dieser neuen Reisepässe angekündigt. Aufgrund der erheblichen Mehrkosten, voraussichtlich steigen die vom Bürger dafür zu entrichtenden Gebühren von bisher € 26,- auf dann € 59,-, ist davon auszugehen, dass die alten Reisepässe in starken Masse nachgefragt und die Besucherzahlen im Laufe des Jahres 2005 überdurchschnittlich steigen werden.

Aus den nachfolgenden Diagrammen ist die Verteilung der Kunden auf die einzelnen Bürgerbüros zu ersehen.



Deutlich erkennbar ist, dass das Bürgerbüro in Buderich am stärksten frequentiert wird. Insofern ist auch das Angebot für Berufstätige an Samstagen dort korrekt angesiedelt.

In Vertretung

Mattner-Stellmann
Beigeordneter