

**Stadt Bergisch Gladbach
Der Bürgermeister**

Federführender Fachbereich Recht, Sicherheit und Ordnung	Drucksachen-Nr. 608/2006	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Öffentlich
	<input type="checkbox"/>	Nichtöffentlich
Beschlussvorlage		
Beratungsfolge ▼	Sitzungsdatum	Art der Behandlung (Beratung, Entscheidung)
Hauptausschuss	05.12.2006	Entscheidung

Tagesordnungspunkt

Reorganisation Bürgerbüros

Beschlussvorschlag:

@->

- Der Bürgermeister wird beauftragt, mit der Kreissparkasse Köln, der VR-Bank und der Bensberger Bank eine Kooperationsvereinbarung abzuschließen mit dem Ziel, in folgenden Zweigstellen baldmöglichst die notwendigen Arbeits- und Besucherplätze für die mobilen Bürgerdienste der Stadt Bergisch Gladbach einzurichten:

Kreissparkasse Köln: Zweigstellen Herkenrath, Refrath, Hand und Schildgen

VR-Bank: Zweigstelle Paffrath

Bensberger Bank: Zweigstelle Bensberg

- Die Öffnungszeiten der mobilen Bürgerdienste werden wie folgt festgelegt:

Montag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr	Hand
	14.00 Uhr bis 16.30 Uhr	Bensberg

Dienstag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr	Paffrath
	14.00 Uhr bis 16.30 Uhr	Refrath

Mittwoch	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr	Schildgen
----------	-------------------------	-----------

Donnerstag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr	Bensberg
	14.00 Uhr bis 16.30 Uhr	Herkenrath

Freitag	09.00 Uhr bis 12.30 Uhr	Refrath
---------	-------------------------	---------

- Die stationären Bürgerbüros Bensberg und Refrath werden geschlossen.

4. Der Bürgermeister wird beauftragt, den Mietvertrag über die Räume des Bürgerbüros Refrath fristgerecht zum 25.06.2007 zu kündigen.
5. Die zur Umsetzung des Konzeptes Mobile Bürgerdienste erforderlichen Haushaltsmittel werden im Haushaltsplan 2007 bereitgestellt.

<-@

Sachdarstellung / Begründung:

@->

1.

In der Sitzung am 22.08.2006 hatte der Bürgermeister dem Hauptausschuss das Modell „Mobile Bürgerdienste“ vorgestellt. Der Hauptausschuss hat mit Mehrheitsbeschluss den Bürgermeister beauftragt, alle notwendigen Schritte zur Einführung der Mobilien Bürgerdienste Bergisch Gladbach in die Wege zu leiten. Ferner wurde der Bürgermeister beauftragt, nach Abschluss der Verhandlungen mit den ortsansässigen Bankinstituten dem Hauptausschuss die regelungsbedürftigen Details wie Standorte und Öffnungszeiten zur Beschlussfassung vorzulegen.

Nachstehend werden zunächst die Fragen aus der Sitzung am 22.08.2006 beantwortet.

1.1 Kosten

Der beiliegenden Übersicht sind die projektbezogenen Kosten sowie das Einsparpotenzial zu entnehmen. Ein erheblicher Spareffekt wurde bereits durch die Aufgabe des Vollbetriebes in den Bürgerbüros Bensberg und Refrath erzielt. Insgesamt **6 Stellen** wurden nach deren Freiwerden (Ruhestand, Altersteilzeit, Umsetzung auf eigenen Wunsch) nicht wieder besetzt. Es handelt sich mithin um „echte“ Einsparungen. Weitere Einsparmöglichkeiten würden sich durch die Schließung der Bürgerbüros Bensberg und Refrath ergeben. Aus dem Verwaltungshaushalt werden jährlich an den Vermieter des Bürgerbüros Refrath rd. 28.000 € und an den Fachbereich 8 für das Bürgerbüro Bensberg jährlich rd. 31.000 € gezahlt. Eine weitere Reduzierung des Personals zur gegenwärtigen Situation wäre hingegen nicht möglich. Die Bürgerbüros Bensberg und Refrath werden mit insgesamt 3 Stellen betrieben. Bei Umsetzung des Projektes Mobile Bürgerdienste würde das Bürgerbüro Stadtmitte um eine Stelle verstärkt und zwei Stellen würden für die mobilen Dienste benötigt.

1.2 Standorte

Die Verwaltung ist nach wie vor der Auffassung, dass sich die klassischen öffentlichen Gebäude und Einrichtungen für die Mobilien Bürgerdienste nicht eignen. Die Bürgerdienste müssen dort eingerichtet werden, wo auch Dienstleistungen anderer Art angeboten werden. Es muss gewährleistet sein, dass die Einrichtungen immer geöffnet sind und keine ferien-, urlaubs- und krankheitsbedingten Schließungen auftreten. Damit dürften Schulen und sonstige in anderer Verwaltung liegende öffentliche Einrichtungen ausscheiden.

1.3 Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten sollten sich einerseits an standortbezogenen Gegebenheiten orientieren (Markttag in Bensberg und Refrath) und müssen andererseits an die Geschäftszeiten des Kooperationspartners angeglichen werden. Dazu folgen nähere Ausführungen unter Punkt 2.

Im Bürgerbüro Stadtmitte sollen weiterhin folgende Öffnungszeiten gelten:

Montag und Dienstag	08.00 Uhr bis 17.00 Uhr
Mittwoch	08.00 Uhr bis 14.00 Uhr
Donnerstag	08.00 Uhr bis 18.00 Uhr
Freitag	08.00 Uhr bis 13.00 Uhr
Samstag	09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Nach Auffassung der Verwaltung ist damit der Bedarf an Öffnungszeiten außerhalb der üblichen Dienstzeit gedeckt.

1.4 Besucherzahlen

Zur Frage der Besucherzahlen sind statistische Auswertungen der Jahre 2003, 2004 und 2005 beigelegt. Zum 31.10.2006 sehen die Besucherzahlen wie folgt aus:

01.01. – 31.10.2006

Stadtmitte	54.069
Bensberg	9.101
Refrath	13.726
Gesamt	76.896

Es ist nicht vorhersehbar, wie sich die Besucherzahlen nach Inbetriebnahme der Mobilien Bürgerdienste entwickeln werden. Die Entwicklung wird festgehalten und sehr genau beobachtet.

2.

Die Verwaltung ist weiterhin der Auffassung, dass mit dem Projekt Mobile Bürgerdienste einerseits der Bürgerservice spürbar zu verbessern und andererseits eine Kostenreduzierung zu erreichen ist. Neben Berlin und Magdeburg gehen mittlerweile auch Hamburg und Bremen diesen Weg. In Hamburg wurde ein erstes mobiles Bürgeramt in der Sparkassenzweigstelle Hamburg-Nord eröffnet und in Bremen wird derzeit ein „bürgernaher Standort“ im Bezirk Osterholz (Einkaufszentrum oder Senioreneinrichtung) gesucht. In beiden Städten ist eine Ausweitung des Projektes beschlossen.

Es ist beabsichtigt, über den Kauf der Koffer hinaus weiter mit dem Fraunhofer Institut zusammenzuarbeiten.

Folgende Eckpunkte werden zur Beschlussfassung vorgeschlagen:

2.1 Kooperationspartner

Die Verwaltung hat in den vergangenen Wochen mit der Kreissparkasse Köln, der VR-Bank und der Bensberger Bank verhandelt. Alle drei Institute bieten der Stadt an, die benötigten Arbeits- und Besucherplätze in den in Frage kommenden Zweigstellen **kostenfrei** zur Verfügung zu stellen. Größe, Qualität und Ausstattung der Räumlichkeiten sind vergleichbar. Sie liegen leicht erreichbar und erkennbar im Erdgeschoß mit behindertengerechtem Zugang, haben alle benötigten Anschlüsse und bieten den nötigen Diskretionsschutz.

Die Kreissparkasse ist an allen vorgesehenen Standorten vertreten. Die VR-Bank bietet Paffrath, Hand und Herkenrath an, die Bensberger Bank Bensberg und Refrath.

Bei jedem Anbieter gibt es eine Problemlage. Der Warteraum in der KSK-Zweigstelle Bensberg-Schloßstraße ist klein und würde sicher das eine oder andere mal nicht ausreichen. Alternativ wird der Standort Kölner Straße angeboten mit großzügigem Platzangebot und kostenloser Tiefgaragenutzung. In der Zweigstelle Hand der VR-Bank müsste der Zweigstellenleiter zu den Öffnungstagen seinen Platz räumen, dies würde möglicherweise zu Konflikten und Abwicklungsproblemen führen.

ren. Die Bensberger Bank führt 2007 in Bensberg eine große Umbaumaßnahme durch, während der Bauphase müssten die Bürgerdienste in einem Container untergebracht werden.

Um die regionale Bindung und Bedeutung dieser Banken zu berücksichtigen, bietet es sich an, die Mobilien Bürgerdienste in Bensberg in der Bensberger Bank, in Paffrath in der VR-Bank und in Herkenrath, Refrath, Hand und Schildgen in den Räumen der Kreissparkasse unterzubringen. Dabei würden nach Auffassung der Verwaltung die nachvollziehbaren Interessen der drei ortsansässigen Banken mit starkem regionalem Bezug berücksichtigt werden. Mit allen 3 Banken konnte Einvernehmen zu diesem Lösungsvorschlag erzielt werden.

Alternativ dazu gibt es auch Gründe die dafür sprechen, das Projekt mit **einem** Kooperationspartner durchzuziehen. Dies könnte dann nur die Kreissparkasse sein, die an allen Standorten vertreten ist.

Der Erfolg des Projektes Mobile Bürgerdienste hängt ganz wesentlich davon ab, wie es von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen wird, das heißt, in welchem Umfang die mobilen Dienste aufgesucht werden. Dafür wiederum ist entscheidend, wie einfach, transparent und einprägsam die Regelungen sind. Die Bürgerinnen und Bürger müssen wissen und behalten, in welchen Stadtteilen, an welchen Orten und zu welchen Zeiten die Mobilien Bürgerdienste erreichbar sind. Die am einfachsten zu vermittelnde Information lautet: „Sie finden die Mobilien Bürgerdienste in folgenden Stadtteilen zu den angegebenen Öffnungszeiten in den Räumen der Kreissparkasse Köln“. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Nutzung der mobilen Dienste nicht vom Wohnsitz abhängt. Der Schildgener Bürger kann also beispielsweise im Umkreis seines Arbeitsplatzes oder in der Nähe eines Besuchsortes in einem anderen Stadtteil die dortigen Mobilien Bürgerdienste aufsuchen. Dies erfordert die Einheitlichkeit der Bezugsadresse.

In diesem Zusammenhang ist die Öffentlichkeitsarbeit von großer Bedeutung. Die Mobilien Bürgerdienste müssen regelmäßig in das Bewusstsein der Bürgerinnen und Bürger gebracht werden.

Stadtweite ansprechende Werbemaßnahmen mit einheitlichem Erscheinungsbild wären möglicherweise mit einem Partner sinnvoller. Das gleiche mit 3 Partnern wäre ungleich schwieriger und aufwändiger umzusetzen und könnte die Bürgerinnen und Bürger eher verwirren.

Auch wenn kleinere oder größere standortbezogene Probleme auftreten, wären diese mit einem Kooperationspartner wesentlich einfacher zu lösen. Dies wäre insbesondere dann der Fall, wenn irgendwann ein Standort grundsätzlich in Frage gestellt werden müsste und z. B. der betreffende Kooperationspartner an einem angedachten neuen Standort keine Zweigstelle betreibt.

2.2 Öffnungszeiten

Die vorgeschlagenen Öffnungszeiten berücksichtigen die Markttag in Bensberg und Refrath sowie die Öffnungszeiten der Bank. Sie erscheinen ausreichend und ausgewogen, auch mit Rücksicht auf die langen Öffnungszeiten des Bürgerbüros Stadtmitte. Mittwochnachmittag und Freitagnachmittag sollen vorgehalten werden für mobile Dienste nach Absprache bei Mehrfachbedarf in Krankenhäusern, Senioreneinrichtungen usw.

2.3 Kosten

Hinsichtlich der Personalkosten ist das Projekt kostenneutral gegenüber der jetzigen Situation, auf die Ausführungen unter Punkt 1.1 wird hingewiesen.

Es ist beabsichtigt, für die mobilen Einsätze ein Fahrzeug der Größenordnung Opel Corsa oder Ford Fiesta zu leasen. Die in der Übersicht angegebenen Fahrzeugkosten beinhalten Leasingkosten, Versicherung, Steuer, Betriebsmittel und Wartung. Die Mitarbeiterinnen sollen ein Handy erhalten, um unabhängig und jederzeit erreichbar zu sein. Die laufenden Netz- und Leitungskosten beinhalten alle Kosten für Softwarelizenzen und die Nutzung von Datenleitungen bzw. Datennetze. Der Ansatz für laufende Öffentlichkeitsarbeit ist gedacht für den Druck von Handzettel u. ä.

Einmalige Kosten entstehen für die Einrichtung der Leitungen in den Bankzweigstellen. Zur Eröffnung der Mobilen Bürgerdienste sollte eine besondere Werbeaktion in Abstimmung mit dem Kooperationspartner unternommen werden.

Die im Haushaltsjahr 2007 bereitzustellenden Realisierungskosten sind gedeckt durch Einsparungen bei HHSt. 1.060.531.03 „Miete Dienst- und Verwaltungsgebäude“. Aus dieser HHSt. werden jährlich rd. 59.000 € gezahlt für die Räumlichkeiten der Bürgerbüros Bensberg und Refrath.

<-@

Finanzielle Auswirkungen:	
1. Gesamtkosten der Maßnahme:	
2. Jährliche Folgekosten:	
3. Finanzierung: - Eigenanteil: - objektbezogene Einnahmen:	
4. Veranschlagung der Haushaltsmittel:	
5. Haushaltsstelle: -	