

Beschlussvorlage

Drucksachen-Nr. 0387/2018
öffentlich

Gremium	Sitzungsdatum	Art der Behandlung
Haupt- und Finanzausschuss	13.12.2018	Entscheidung

Tagesordnungspunkt

Beendigung der mobilen Bürgerdienste durch das Bürgerbüro der Stadt Bergisch Gladbach

Beschlussvorschlag:

Die mobilen Bürgerdienste des Bürgerbüros der Stadt Bergisch Gladbach werden mit Ablauf des 31.12.2018 eingestellt. Die Mobilien Bürgerbüros in den Stadtteilen Schildgen, Refrath, Herkenrath und Bensberg werden dauerhaft geschlossen.

Sachdarstellung / Begründung:

Der Hauptausschuss hatte die Verwaltung am 05.12.2006 beauftragt, mit der Kreissparkasse, der VR-Bank und der Bensberger Bank eine Kooperationsvereinbarung abzuschließen mit dem Ziel, in folgenden Zweigstellen baldmöglichst die notwendigen Arbeits- und Besucherplätze für die mobile Bürgerdienste der Stadt Bergisch Gladbach einzurichten:

Kreissparkasse Köln: Zweigstellen Herkenrath, Refrath, Hand und Schildgen
VR-Bank: Zweigstelle Paffrath
Bensberger Bank: Zweigstelle Bensberg.

Im gleichen Zuge wurden die stationären Bürgerbüros Bensberg und Refrath geschlossen (Drucksachen-Nr. 0608/2016).

Die mobilen Bürgerbüros in den Stadtteilen Hand und Paffrath wurden im Spätsommer 2016 dauerhaft geschlossen. (Beschluss des Haupt- und Finanzausschusses vom 29.09.2016, Drucksachen-Nr. 0374/2016). Grund waren rückläufige Besucherzahlen und ein Zusammenziehen der Ressourcen in der Zentrale des Bürgerbüros der Stadt Bergisch Gladbach.

Das Bürgerbüro hatte im Jahr 2017 insgesamt 90.185 Besucher, davon alleine 9.655 in den Mobilien Bürgerbüros.

Stadtmitte	Refrath	Bensberg	Schildgen	Herkenrath
80.530	5.288	2.934	1.067	366

Aufgrund Personalmangels war das mobile Bürgerbüro Herkenrath seit Juli 2017 bis zum Ende des Jahres geschlossen. Überschlagsweise könnte man dort von der doppelten Besucherzahl ausgehen.

Nach nunmehr fast 12 Jahren muss jedoch eine kritische Bilanz gezogen werden, die den Wandel der Zeit und die fortgeschrittene Technik ebenso wie die Unterbringung der mobilen Bürgerbüros in den Banken und Sparkassen berücksichtigt.

Das mobile Bürgerbüro sieht sich in Refrath mit räumlichen und technischen Problemen und in den übrigen verbliebenen Standorten mit technischen Problemen konfrontiert.

1. Räumliche Probleme

Das mobile Bürgerbüro Refrath ist in einer Zweigstelle der Kreissparkasse Köln mietfrei untergebracht. Die Arbeitsplätze werden für die festgelegten Öffnungszeiten des mobilen Bürgerbüros freigeräumt und werden ansonsten von den Angestellten der Sparkasse verwendet. Die Öffnungszeiten des mobilen Bürgerbüros kollidieren mit den Öffnungszeiten der Sparkasse. So kann diese erst dann den Kassenabschluss durchführen, wenn alle Besucher*innen die Bank verlassen haben. Da aber immer ein großer Andrang beim mobilen Bürgerbüro besteht, müssen Bürgerinnen und Bürger bereits von einer halben bis zu eineinhalb Stunden vor der offiziellen Schließung abgewiesen werden. Dies führt zu Ärger und Unverständnis bei den Kunden, den sowohl die städtischen Beschäftigten als auch die Angestellten der Sparkasse zu spüren bekommen. Letztere sind ohnehin bereits durch das wartende Publikum und spielende Kinder in ihrer Arbeit beeinträchtigt. Hinzu kommt, dass die städtischen Mitarbeiterinnen in kleinen, schlecht belüfteten Büros ohne Fenster untergebracht sind. Hinzu kommt, dass die Kreissparkasse Köln beabsichtigt die Filiale Refrath unter Integration der Zweigstelle Lustheide im Frühjahr 2019 umzubauen und Raumbedarf hat. Die Kreissparkasse sieht unter den gegebenen Voraussetzungen keine Möglichkeit einer weiteren Zusammenarbeit und teilt mit, die Kooperation mit Ablauf des Jahres 2018 zu beenden.

2. Technische Probleme

Die Mitarbeiterinnen des mobilen Bürgerbüros sind mit einem schweren Einsatzkoffer ausgestattet, der in die Bensberger Bank und in die drei Zweigstellen der Kreissparkasse Köln gebracht werden muss. Der Auf- und Abbau ist jedes Mal mit Ein- und Ausstecken verschiedenster Hardware verbunden, die nach Abschluss des Tages wieder in dem Koffer verstaut werden muss. Die Geräte leiden unter dem häufigen Standortwechsel ebenso wie die Kabel. Zwar ist der Einsatzkoffer technisch auf einem aktuellen Stand, allerdings muss sich das Bürgerbüro immer über eine gesicherte Verbindung mit dem Rechenzentrum verbinden. Diese Verbindung bricht des Öfteren während des Publikumsverkehrs ab und kann zeitweise nicht mehr hergestellt werden. Zu berücksichtigen ist auch, dass die Kolleginnen vor Ort meist auf sich alleine gestellt sind und die Ursache für Defekte nicht eigenständig und zügig finden können. Auch dies führt zu Unmut bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Mitarbeiterinnen.

Die technischen Probleme können nur durch eine festinstallierte, ortsgebundene Internetverbindung behoben werden. Die Arbeitsplätze dürfen nicht immer wieder auf- und abgebaut werden und das Publikum muss sich in einem angemessenen, zeitlich unabhängigen Wartebereich aufhalten können. Aufgrund dieser Erfordernisse sollte von einer neuerlichen Kooperation mit Dritten Abstand genommen werden. Lediglich eine Anmietung von eigenen Räumen in den Stadtteilen könnte Abhilfe schaffen.

Die Gemeindeprüfungsanstalt (GPA) stellt in ihrem überörtlichen Prüfbericht für das Jahr 2017 fest, dass sich die Entfernungen und Fahrzeiten für Bürger*innen aus den einzelnen Ortsteilen in einem vertretbaren Rahmen bewegen und diesen durchaus einmal pro Jahr (durchschnittlicher Besuch eines Bürgers/einer Bürgerin im Bürgerbüro) der Weg ins Stadthaus in der Stadtmitte zuzumuten wäre. Hinzukommt, dass die mobilen Bürgerbüros immer weniger in Anspruch genommen werden. Die GPA gibt folgende Empfehlung:

„Die mobilen Außenstellen sollten aus wirtschaftlicher Sicht geschlossen werden. Durch die Schließung der Nebenstellen könnten Stellenanteile eingespart werden (Einsparungen Rüstzeiten, Fahrtzeiten, weitere Auslastung des vorhandenen Personals entsprechend des Benchmarks). Auch der Sachaufwand reduziert sich.“

Die Besucher der mobilen Bürgerbüros würden mit ihren Anliegen in die Stadtmitte kommen und dort für eine erhöhte Publikumsdichte sorgen. Die derzeitigen technischen und räumlichen Probleme in den Außenstellen würden entfallen.

Durch den Wegfall der mobilen Bürgerbüros würde das Personal in die Zentrale zurückgeholt. Die Fahrzeiten von wöchentlich 13 Stunden in die Außenstandorte würden ebenso entfallen wie die Kosten für das Einsatzfahrzeug, das Material für die Aufrufanlagen und die Einsatzkoffer (Reparaturen und Netzwerkkosten). Insgesamt könnten ca. 10.000 € jährlich eingespart werden.

Aufgrund der derzeit nicht lösbaren räumlichen und technischen Probleme sowie der Empfehlung der Gemeindeprüfungsanstalt wird von Seiten der Verwaltung angeraten, die mobilen Bürgerdienste durch das Bürgerbüro der Stadt Bergisch Gladbach mit Ablauf des Jahres 2018 zu beenden und die mobilen Bürgerbüros vollständig und dauerhaft zu schließen.

