

**Stadt Bergisch Gladbach
Der Bürgermeister**

| | |
|---|---|
| Federführender Fachbereich Recht, Sicherheit und Ordnung | Drucksachen-Nr. 377/2008 |
| Mitteilungsvorlage | <input checked="" type="checkbox"/> Öffentlich |
| | <input type="checkbox"/> Nicht öffentlich |
| | |
| für die Sitzung des ▼ | Sitzungsdatum |
| Hauptausschusses | 17.06.2008 |

Tagesordnungspunkt

Erfahrungsbericht Mobiles Bürgerbüro

Inhalt der Mitteilung:

@->

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 mehreren Zweigstellen mobile Bürgerdienste der Stadt einzurichten.

Am 20.04.2007 wurden die mobilen Bürgerbüros in Betrieb genommen. Die Öffnungszeiten und die Dienstleistungen sind im beiliegenden Faltblatt enthalten.

Bis zum 30.04.2008 haben insgesamt 14.220 Bürgerinnen und Bürger die mobilen Standorte aufgesucht. Sie verteilten sich auf die einzelnen Standorte wie folgt:

| | |
|------------|-------|
| Refrath | 7.328 |
| Bensberg | 4.492 |
| Hand | 512 |
| Paffrath | 429 |
| Schildgen | 840 |
| Herkenrath | 619 |

Eine detaillierte Besucherstatistik ist der Vorlage beigelegt.

Im gleichen Zeitraum wurden in der Hauptstelle Stadtmitte insgesamt 85.574 Kunden gezählt, die Gesamtbesucherzahl betrug damit in der Zeit vom 20.04.2007 bis 30.04.2008 insgesamt 99.794. Zum Vergleich wurden die Besucherzahlen in der Zeit vom 01.01. bis 31.12.2006 wie folgt ermittelt:

| | |
|------------|--------|
| Stadtmitte | 64.271 |
| Refrath | 16.546 |
| Bensberg | 10.880 |
| Insgesamt | 91.697 |

Neben den Zahlen sprechen auch die Reaktionen der Besucherinnen und Besucher für den Erfolg des Modells „Mobile Bürgerbüros“. Zwischenzeitlich haben sich auch externe Verwaltungen hierüber informieren lassen und einen Standort besichtigt.

Der Servicebetrieb läuft überwiegend reibungslos. Die Besucherzahlen in Refrath erforderten mehrere Nachbesserungen. Zunächst wurde ein zweiter Arbeitsplatz zur parallelen Bedienung der Besucherinnen und Besucher eingerichtet. Weiter wurde der Mittwoch Nachmittag als zusätzlicher Öffnungstag hinzugenommen und schließlich ein Aufrufsystem installiert.

Die Zusammenarbeit mit den Banken ist sehr gut. Eventuell zukünftig notwendige weitere Verbesserungen werden sich sicher ohne größere Probleme umsetzen lassen.

Der Umzug des Bürgerbüros Bensberg in die Räume der Bensberger Bank werden sich wegen der Umbauarbeiten bis zur Jahresmitte 2008 verzögern. Solange verbleibt das dortige Bürgerbüro im Rathaus Bensberg.

Nach Ablauf des ersten Jahres hält die Verwaltung das Modell „Mobile Bürgerbüros“ für gelungen und empfiehlt die Beibehaltung. Die weitere Entwicklung wird beobachtet und notwendig erscheinende Verbesserungen werden in Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern in die Wege geleitet.

<-@