



HEIMANN CONSULTING



# **Bürgerservice in der Stadt Billerbeck**

Haupt- und Finanzausschuss, 23. November 2021

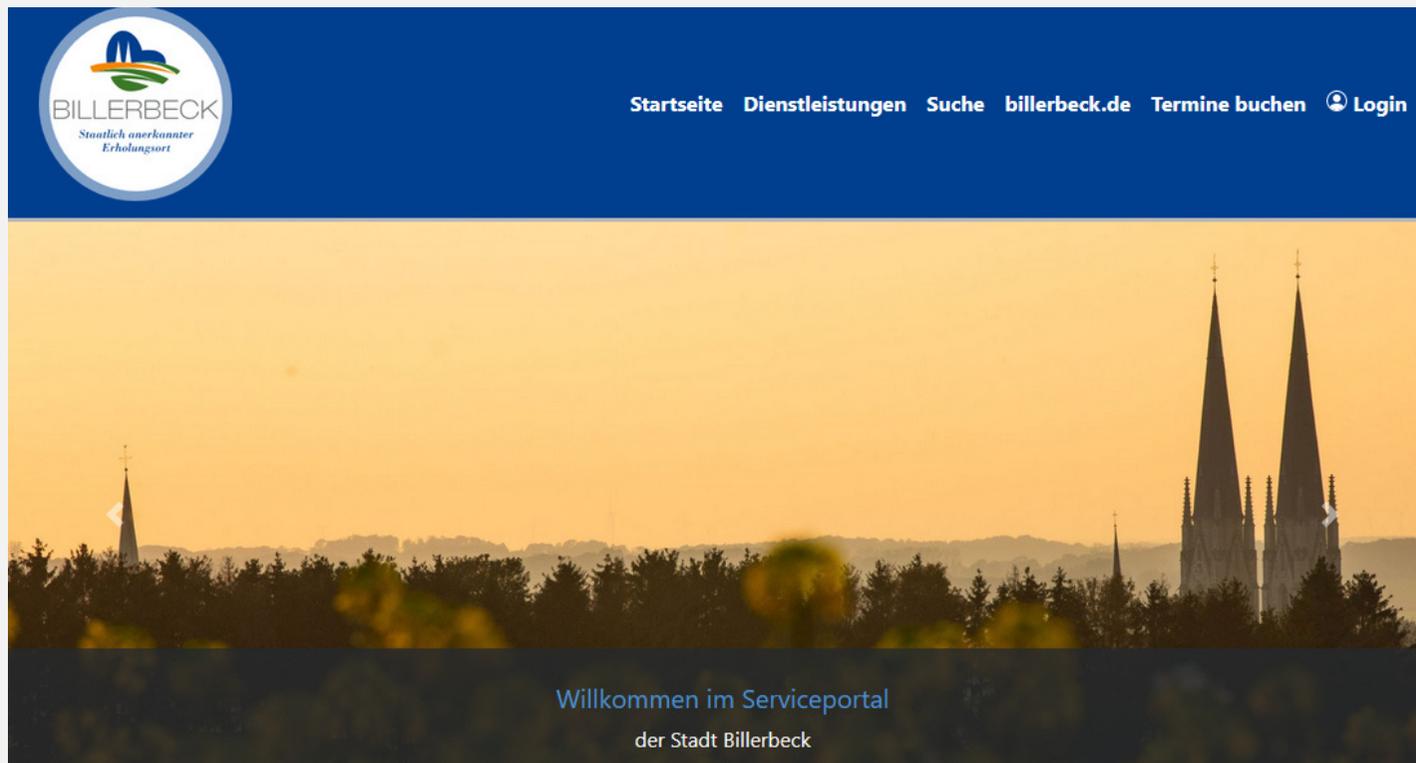
- **Ein Blick zurück**
- **Bürgerbüro als „Visitenkarte“ der Verwaltung**
- **Die „Bürgeretage“ im Rathaus**
- **Alternativen zur derzeitigen Raumsituation**
- **Ein Blick in die Zukunft**

## Ein Blick zurück



- Bereits im Jahr 2018 haben wir uns im Rahmen einer Organisationsuntersuchung der Gesamtverwaltung auch mit dem Bürgerservice der Stadt Billerbeck beschäftigt.
- Damals haben wir festgestellt, dass ein „klassisches Bürgerbüro“ angesichts der schwierigen Raumsituation im historischen Rathaus kaum zu realisieren ist.

# Das Bürgerbüro als „Visitenkarte“ einer Stadtverwaltung



- Noch vor 35 Jahren waren in vielen Städten kommunale Dienstleistungen auf verschiedene Ämter aufgeteilt, z.B.
  - ✓ *Einwohnermeldeamt*
  - ✓ *Straßenverkehrsamt*
  - ✓ *Ordnungsamt*
  - ✓ *Standesamt*
- In den 1990er Jahren sind dann die meisten Städte dazu übergegangen, den Bürgerservice in Bürgerbüros oder Bürgerämtern zu konzentrieren.
- Größe und Ausstattung dieser Einrichtungen variieren abhängig von den räumlichen und finanziellen Möglichkeiten einer Kommune.

- Ein Bürgerbüro ist als zentrale Anlaufstelle prägend für die Dienstleistungsqualität einer Stadtverwaltung.
  
- Was sich Bürger\*innen wünschen:
  - ✓ *Umfassende Dienstleistungen aus einer Hand*
  - ✓ *Großzügige Servicezeiten*
  - ✓ *Keine oder allenfalls kurze Wartezeiten*
  - ✓ *Schnelle Erledigung der Anliegen*
  - ✓ *Angenehme und geschützte räumliche Atmosphäre*
  - ✓ *Freundliche Ansprechpartner\*innen*

- Aufgrund der seit Jahren wachsenden Datensensibilität legen Bürger\*innen wie Kommunen gleichermaßen zunehmend großen Wert auf eine vertrauliche Beratung.
- Insbesondere in kleinen Kommunen ist dies von großer Bedeutung.
- Bei Um- oder Neubauten von Bürgerbüros geht der Trend daher eher zu Einzelbüros oder vergleichbaren Raumlösungen.

## Die „Bürgeretage“ im Rathaus



## Dienstleistungen des Bürgerbüros:

### Alle Zuständigkeiten

**Abmeldung (Wegzug)**  
**Anmeldung (Zuzug, Umzug, Wohnungswechsel)**  
**Auskunft aus dem Gewerberegister**  
**Auskunftssperre**  
**Auszug Bundeszentralregister (Führungszeugnis)**  
**Auszug Gewerbezentralregister**  
**Befreiung von der Ausweispflicht**  
**Beglaubigungen, amtliche**  
**Fischereischein**  
**Friedhofsangelegenheiten**  
**Führerschein**  
**Fundsachen**  
**Gaststättenerlaubnis**  
**Gaststättenerlaubnis (vorläufig)**  
**Gewerbe (An-, Um-, Abmeldung)**

**Gewerbe (An-, Um-, Abmeldung)**  
**KfZ-Abmeldung**  
**Kinderreisepass**  
**Meldebescheinigung**  
**Melderegisterauskunft (einfach/erweitert)**  
**Personalausweis**  
**Personalausweis, vorläufig**  
**Reisegewerbe § 55 GewO**  
**Reisepass, vorläufig**  
**Reisepass (ePass) / Express-Reisepass (Express-ePass)**  
**Sperrzeitverkürzungen für Gaststätten- und Vergnügungsbetriebe**  
**Überwachung des ruhenden Verkehrs**  
**Untersuchungsberechtigungsschein**  
**Verlust oder Diebstahl von Ausweis-/Passdokumenten**  
**Wahlen: Beratung von Parteien, Wählergruppen, Wahlbewerbern**  
**Wahlen: Briefwahl und Wahlscheine**  
**Wahlen: Wählerverzeichnis**  
**Wanderlager § 56 a GewO**  
**Wehrdienst: Widerspruch gegen die Datenübermittlung**  
**Widerspruchsrecht gegen die Übermittlung von Daten aus dem Melderegister**  
**Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein) - Adressänderung**

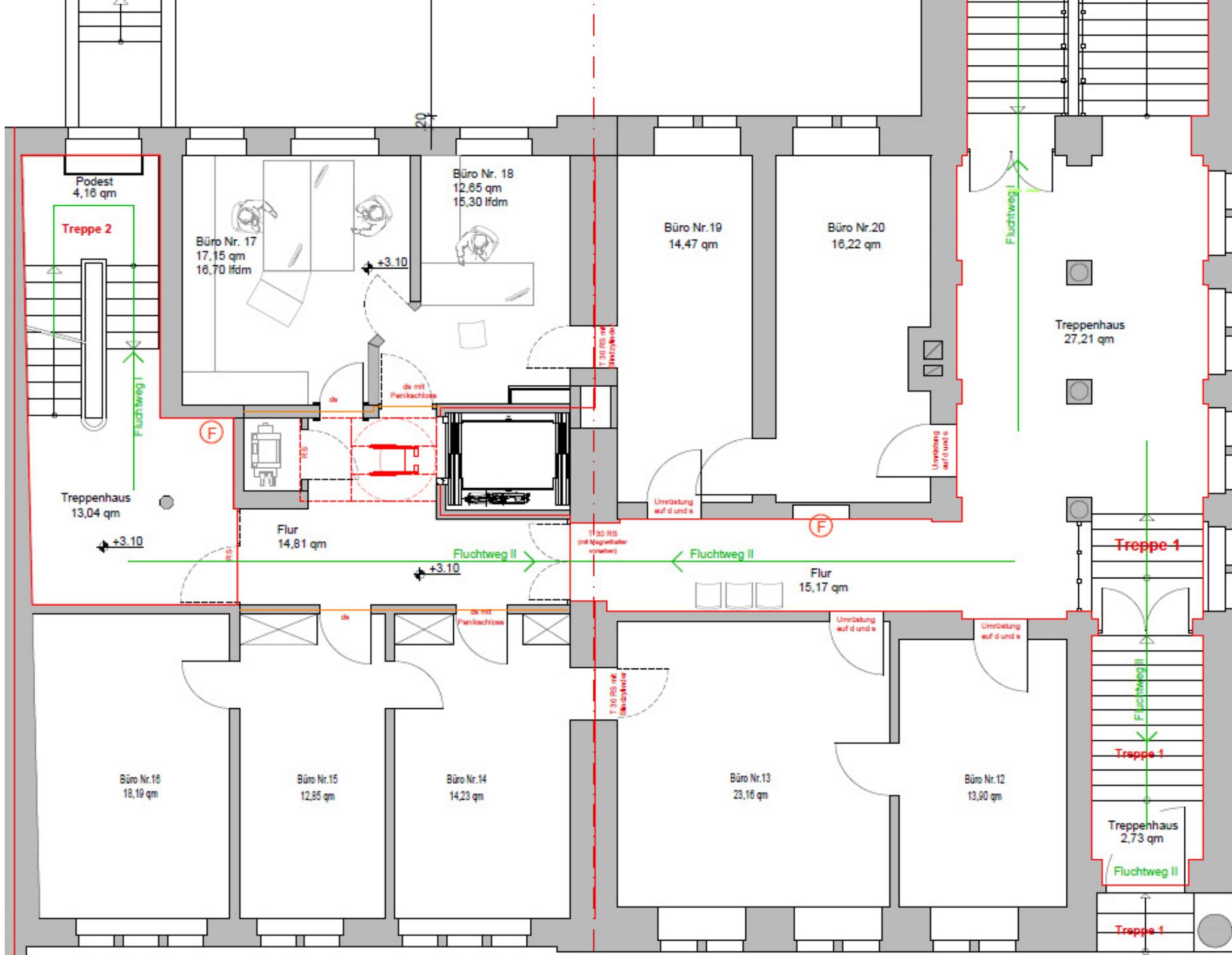
## Weitere Dienstleistungen auf der „Bürgeretage“:

- *Standesamt*
  - *Friedhofsverwaltung*
  - *Stadtkasse*
  - *Allgemeine Ordnungsangelegenheiten*
  - *Elternbeiträge (Kita und OGS)*
- 
- Die Billerbecker Bürger\*innen können auf der „Bürgeretage“ ca. 90% aller kommunalen Serviceleistungen erhalten.
- 
- Im klassischen Bürgerbüro arbeiten 3 Mitarbeiterinnen mit insgesamt 2,2 VZÄ.

## Öffnungszeiten im interkommunalen Vergleich:

| Kommune           | Wochenstunden   |
|-------------------|---|
| <b>Billerbeck</b> | <b>25,5</b>   |
| Altenberge        | 27,5<br><i>(+2 Stunden an einem Samstag im Monat)</i> |
| Havixbeck         | 23,5  |
| Nottuln           | 30  |
| Rosendahl         | 22  |

- Für die Inanspruchnahme von Serviceleistungen im Meldewesen und für Gewerbeangelegenheiten können die Bürger\*innen jetzt online einen Termin buchen.
- Die Vorteile liegen auf der Hand:
  - ✓ *Schnelle Terminvereinbarung im Online-Dialog*
  - ✓ *Präzise Planbarkeit für die Bürger\*innen*
  - ✓ *Geringe Wartezeiten*
  - ✓ *Komfortable Checkliste für mitzubringende Unterlagen*
  - ✓ *Bessere Planbarkeit für das Personal im Bürgerbüro*



- „Bürgeretage“ und Bürgerbüro befinden sich in der 1. Etage des historischen Rathauses.
- Die Erreichbarkeit der Räumlichkeiten ist zwar nicht optimal, jedoch kann für mobilitätseingeschränkte Personen eine Barrierefreiheit über einen Aufzug hergestellt werden.
- Außerdem leisten die sehr hilfsbereiten Mitarbeiterinnen des Bürgerbüros und der Information ggfls. Unterstützung.

Mit relativ wenig Aufwand könnte die „Bürgeretage“ etwas attraktiver und serviceorientierter gestaltet werden:

- ✓ Kleine, komfortable Wartezone



- ✓ Gut sichtbare Hinweisschilder



- ✓ Digitale Aufrufanlage

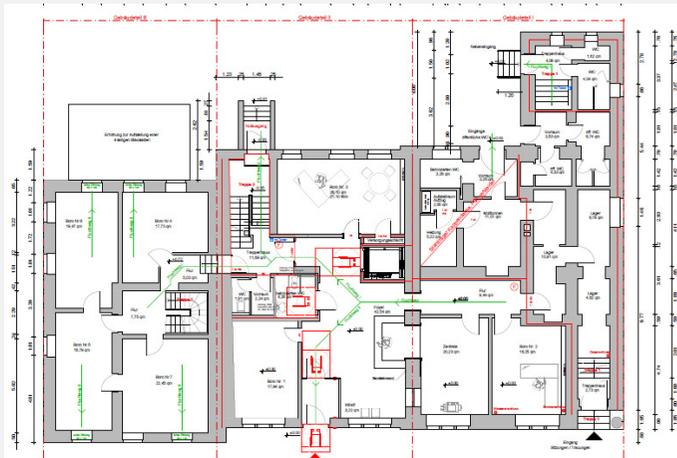


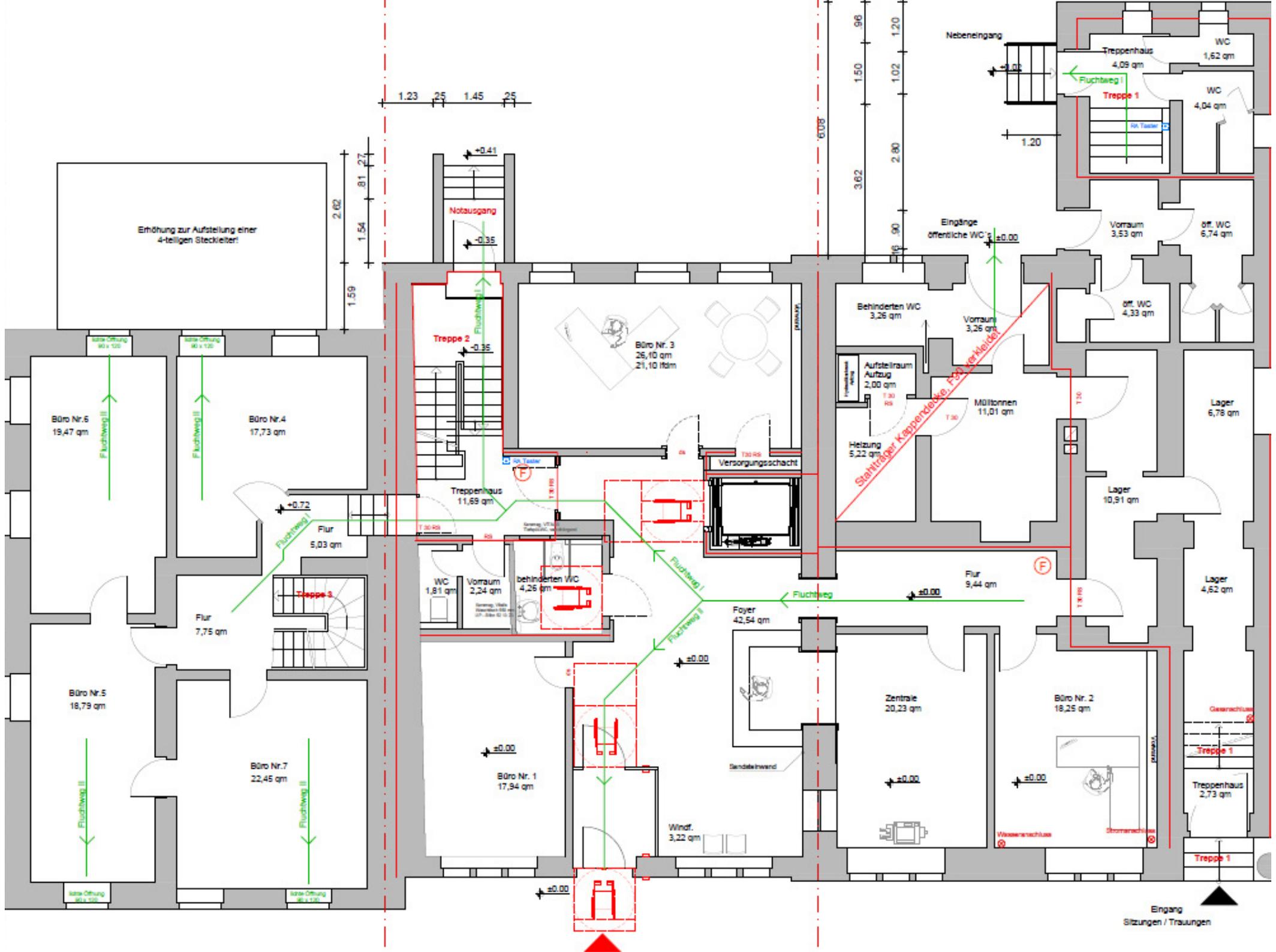
- ✓ Selfserviceterminal



- Die „Bürgeretage“ hat auch Vorteile:
  - ✓ Vertrauliche Atmosphäre in Einzelbüros
  - ✓ (fast) alle Dienstleistungen auf einem Flur
- Zusätzlich könnte an der Rathausinformation ein „Schnellschalter“ z.B. für die Abholung von Pässen und Personalausweisen eingerichtet werden.
- Allerdings sollte das Briefwahlbüro schon bei der nächsten Landtagswahl im Mai 2022 im Erdgeschoss des Rathauses eingerichtet werden.

# Alternativen zur derzeitigen Raumsituation





- Unter den jetzigen Gegebenheiten lässt sich ein Bürgerbüro im Erdgeschoss des historischen Rathauses nicht adäquat unterbringen. Eine Verbesserung der Situation wird dadurch nicht erreicht.
- Voraussetzung hierfür wäre ein völlig neues Raumkonzept für die Verwaltung.
- Dabei müssten dann auch neue Arbeitsformen wie mobiles Arbeiten, CoWorking und DeskSharing verstärkt Beachtung finden.

# Alternativen zur derzeitigen Raumsituation



# Alternativen zur derzeitigen Raumsituation



# Alternativen zur derzeitigen Raumsituation



- Das klassische Bürgerbüro (also Melde- und Gewerbeangelegenheiten) könnte an einen anderen Standort ausgelagert werden.
- Voraussetzungen wären:
  - ✓ *Unmittelbare Rathausnähe*
  - ✓ *Barrierefreiheit (also ebenerdiger Zugang)*
  - ✓ *Fläche von mindestens 100 qm*
  - ✓ *Technische Infrastruktur*
- Außerdem müssten die Auswirkungen einer Verlagerung auf die Ablaufprozesse der Verwaltung und die erforderlichen personellen Ressourcen untersucht werden.

- Denkbar wäre auch eine Verlagerung des gesamten Bürgerservice einschließlich der Touristinformation.
- Dafür müssten dann entsprechend große Flächen zur Verfügung stehen, die mit erheblichem Kostenaufwand herzurichten wären.
- Das historische Rathaus wäre in diesem Fall (nur) noch ein reines Verwaltungsgebäude ohne Publikumsverkehr.

# Alternativen zur derzeitigen Raumsituation



- Das Bürgerbüro ist im historischen Rathaus nicht optimal  
- aber vertretbar - untergebracht.
- Mit einzelnen kleineren Maßnahmen lassen sich einige Verbesserungen erreichen.
- Eine grundsätzliche Aufwertung im Rathaus erfordert ein völlig neues Raumkonzept und Baumaßnahmen.
- Eine Standortverlagerung ist an mehrere Voraussetzungen geknüpft und dürfte (viel) Geld kosten.

## Ein Blick in die Zukunft



- In den nächsten Jahren werden auch in Billerbeck die digitalen Bürgerservices ausgebaut.
- Auch wenn kommunale Dienstleistungen zunehmend digital erfolgen, bleibt das Bürgerbüro für die persönliche Kommunikation mit der Verwaltung unverzichtbar.
- In vielen Kommunen wird derzeit diskutiert, wie der Bürgerservice „nach Corona“ aussehen sollte.

- Die Online-Terminvergabe könnte auch in Billerbeck auf weitere Bürgerdienstleistungen ausgeweitet werden.
- Dann könnten auch andere Verwaltungsbereiche nur noch eine „Dienstleistung auf Termin“ anbieten.
- In diesem Fall sollte es allerdings mindestens an einem Tag in der Woche eine „offene Sprechstunde“ geben, in der die Bürger\*innen Dienstleistungen ohne Termin in Anspruch nehmen können.

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**



**Heimann Consulting**

**Louise-Schröder-Str. 71**

**58099 Hagen**

**Tel.: 02331 / 396 11 96**

**[ludwig.heimann@heimann-consulting.com](mailto:ludwig.heimann@heimann-consulting.com)**

**[www.heimann-consulting.com](http://www.heimann-consulting.com)**