

Vorlage der Stadt Speyer



Vorlagen-Nr.: 0981/2013

Abteilung: Fachbereich 2

Bearbeiter/in: Thomas Zander

Haushaltswirksamkeit: nein

ja, bei

Produkt: 12270

Beratungsfolge	Termin	Behandlung	Beratungsstatus
Haupt- und Stiftungsausschuss	04.02.2013	nicht öffentlich	empfehlende Beschlussfassung
Stadtrat	07.02.2013	zurückgestellt	
Stadtrat	07.03.2013	öffentlich	endgültige Beschlussfassung

Betreff: Projekt Bürgerbüro 2020; Standortfragen, Dienstleistungsangebot und Kundenbefragung

Beschlussempfehlung:

Der Stadtrat nimmt die Verwaltungsvorlage zur Kenntnis und beschließt bis auf weiteres die Beibehaltung beider Bürgerbüro-Standorte.

Die Einführung eines Bürgeramtskoffers wird abgelehnt.

Entsprechend des bewilligten Landeszuschusses zur Sanierung des Dienstgebäudes Ludwigstraße 13, wird dort zukünftig der Standort des Innenstadt-Bürgerbüros sein. Der Standort Salzgasse wird zu gegebener Zeit aufgelöst.

Begründung:

1. Ausgangslage und Fragestellungen

Seit der Einführung der Speyerer Bürgerbüros im Jahre 1999 haben sich diese als feste Größe im Dienstleistungsangebot der Stadt Speyer für ihre Bürgerinnen und Bürger etabliert. In den vergangenen Jahren wurde das Leistungsangebot ausgebaut und in Kundenbefragungen wurden stets hohe Zufriedenheitswerte erreicht. Im Frühjahr 2010 wurden von den verschiedenen Stadtratsfraktionen Impulse für die Weiterentwicklung der Bürgerbüros gegeben, die nach einem Ratsauftrag an die Verwaltung im Rahmen des Projektes „Bürgerbüro 2020“ im Hinblick auf Standortfragen, das Dienstleistungsangebot und die Organisationsform des Bürgerbüros geprüft wurden.¹

¹ Zur Durchführung des Ratsauftrages wurde die Projektgruppe „Bürgerbüro 2020“ gebildet. Diese bestand auf Seiten der Stadtverwaltung aus dem Leiter des Fachbereichs II, Thomas Zander, den beiden Teamleitern der Bürgerbüros in der Industriestraße und der Salzgasse, Wolfgang Schimmele und Michael Spieß. Ergänzt wurde dieses Team durch die wissenschaftliche Projektbegleitung, Privatdozentin Dr. Ulrike Becker-Beck und apl. Prof. Dr. Dieter Beck vom Büro für Angewandte Psychologie, sowie Dr. Kai Masser. Begleitet wurde die Projektgruppe durch den Vorsitzenden des Personalrates, Martin Flörchinger, und die Gleichstellungsbeauftragte der Stadt Speyer, Inge Trageser-Glaser. Darüber hinaus wurde die Projektgruppe unterstützt durch die Leiterin Gebäudewirtschaft, Technisches Gebäudemanagement / Hochbau, Ilona Bast, sowie durch Michaela Matheis aus dem Fachbereich I. Weiter einbezogen waren die Leitungen der Fachbereiche sowie die MitarbeiterInnen der Bürgerbüros im Rahmen eines Workshops zum Thema Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots und der internen Organisation.

2. Standortfragen

In der Folge der durch die Ratsfraktionen angestoßenen Diskussion zum Thema Standort ging es darum, zwei voneinander unabhängige Fragestellungen zu klären.

1. Ist ein zentraler Standort in der Innenstadt organisatorisch sinnvoller und wirtschaftlicher zu betreiben als die derzeit zwei Standorte?
2. Gibt es ein Erfordernis für dezentrale Standorte in SP-West und/oder SP-Nord zur Steigerung der Bürgernähe bzw. eine Alternative über den Einsatz eines Bürgeramtskoffers?

Neben einer allgemeinen Abwägung der Argumente für und gegen einen zentralen Standort wurden drei konkrete Standortalternativen für einen solchen Standort geprüft:

- die Anmietung von Räumen im ehemaligen Variété-Palast
- die Anmietung von Räumen in der Postgalerie
- die Nutzung des (sanierungsbedürftigen) städtischen Gebäudes in der Ludwigstraße 13

Ferner ging es darum zu prüfen, ob aus Gründen der Bürgernähe nicht weitere dezentrale Standorte in den großen Stadtteilen Speyer-Nord und Speyer-West eingerichtet werden können.

Dabei wurde auch ein Modellprojekt des Landes Rheinland-Pfalz zum Einsatz eines „Mobilen Bürgeramtskoffers“ in die Bewertung miteinbezogen. Mit diesem besteht die Möglichkeit, die klassischen Leistungen eines Bürgeramtes mobil vor Ort in den Stadtteilen oder auch in Einrichtungen anzubieten.

Bevor auf die Ergebnisse der Standortbewertungen eingegangen wird, wird eine kurze Charakterisierung des aktuellen Status quo gegeben.

2.1 Aktuelle Situation

Die Versorgung der Speyerer Bürger/innen mit Bürgerbüro-Dienstleistungen findet derzeit schon auf hohem Niveau statt. Der wissenschaftlichen Begleitung lagen Vergleichsdaten aus 43 Kommunen aus den Bundesländern Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen vor. Dabei fand sich keine Stadt, die eine höhere Dichte von Bürgerbüros bezogen auf die Einwohnerzahl aufweist. In Speyer ist ein Bürgerbüro für ca. 25.000 Einwohner zuständig, in Baden-Württemberg kommen dagegen auf ein Bürgerbüro ca. 43.000 Einwohner. In Nordrhein-Westfalen sind es ca. 48.000 und in Niedersachsen ca. 84.000 Einwohner.

Wie seinerzeit Speyer zu den ersten Kommunen gehörte, die ein Bürgerbüro eingerichtet haben, so geht es auch heute darum, sich organisatorisch und in Bezug auf die angebotenen Leistungen weiter zu entwickeln, um den hohen Standard zu halten und oder gar auszubauen. Hierzu leisten die vom Rat angestoßenen Fragen einen wichtigen Beitrag.

2.2 Beibehalten des Status quo oder Einrichtung eines zentralen Standortes?

Zur Klärung dieser Frage wurden zunächst Kriterien entwickelt, anhand derer eine Standortbewertung vorgenommen wird. Die Projektgruppe verständigte sich auf die Kriterien

Bürgernutzen, Lage und räumliche Eignung des Standorts, Wirtschaftlichkeit und interne Organisation bezogen auf die Arbeitsabläufe und die Arbeitsbedingungen (vgl. Anhang 1).

Ergebnis der Abwägungen ist, dass aus organisatorischen und in der Folge auch aus wirtschaftlichen Gründen ein zentraler Standort der derzeitigen Situation mit zwei Standorten vorzuziehen ist. Die interne Organisation eines großen Standortes ist einfacher und flexibler als die an zwei Standorten. Dies würde dazu führen, dass personeller Handlungsspielraum entsteht, der bei optimaler Organisation, etwa zwei Mitarbeiterstellen und einer Teamleiterstelle entsprechen würde.

Bei den drei als einheitlicher zentraler Standort in der Diskussion stehenden konkreten Standortalternativen ergibt die Bewertung, dass derzeit keiner eine sinnvolle Alternative zum Status quo mit den beiden Standorten darstellt.

Der Standort Ludwigstraße 13 als zentraler Standort ist zum einen aufgrund seiner Lage aus verkehrs- und umweltpolitischen Gründen nicht sinnvoll, da zusätzlicher Verkehr und damit verbundene Emissionen in die Kernstadt hineingezogen würden; zum zweiten wäre auch das Raumangebot für den Servicebereich zu knapp bemessen. Jedoch wäre das Objekt geeignet, bei Vornahme der entsprechenden Investitionen, als Ersatz zum Standort Salzgasse zu fungieren und damit die dort vorhandene räumliche Enge zu beheben. Aufgrund der nun erfolgten Mittelbewilligung des Landes zur Sanierung des Gebäudes ist eine Verlagerung des Standortes Salzgasse in die Ludwigsstraße nach Fertigstellung der Sanierungs- und Umbaumaßnahme vorgesehen. Der Standort Salzgasse wird aufgelöst.

Die in der Post-Galerie angebotenen Flächen lagen im Basement und in der ersten Etage. Diese werden deshalb für den Servicebereich eines Bürgerbüros als ungeeignet angesehen. Zwischenzeitlich sieht das Nutzungskonzept der Postgalerie ohnehin eine andere Verwendung vor.

Auch fehlen Parkplätze in unmittelbarer Nähe für die Kfz-Zulassung und -prüfung.

Der ehemalige Variété-Palast wäre bezogen auf Lage und räumliche Eignung am besten für ein zentrales Bürgerbüro geeignet gewesen. Hier stellte sich jedoch die Frage nach der Wirtschaftlichkeit. Das Gebäude befindet sich in privatem Besitz und ist für die Zwecke als Nutzung für den Standort eines Bürgerbüros stark sanierungsbedürftig. Ein Angebot des Besitzers für die Anmietung des minimal renovierten Gebäudes sowie für die angrenzende Parkplatzfläche lag der Verwaltung vor, wurde jedoch wegen mangelnder Rentabilität aus öffentlicher Sicht nicht weiterverfolgt. Zwischenzeitlich ist für die Nutzung der dortigen Fläche durch den Vermieter auch eine andere Entscheidung getroffen worden.

Mit dem Kriterienkatalog (Anlage 2) liegt nun ein Maßstab vor, anhand dessen neue Standorte leicht auf ihre Eignung für ein zentrales Bürgerbüro geprüft werden können.

2.3 Dezentrale Standorte in den Stadtteilen?

Bei dieser Fragestellung steht zunächst das Kriterium des Bürgernutzens im Vordergrund. Dass kurze Wege zum Bürgerbüro, insbesondere etwa für Personen mit eingeschränkter Mobilität, wünschenswert sind, steht sicher außer Frage. Hier ist abzuwägen, wie es um die anderen Kriterien, insbesondere der Wirtschaftlichkeit und den Folgen für die interne Organisation steht.

Hier sei zunächst auf die oben schon beschriebene im Vergleich zu anderen Kommunen in

Rheinland-Pfalz und auch im Bundesgebiet schon jetzt gegebene bürgernahe Versorgung der Speyerer Bürgerinnen und Bürger mit Leistungen des Bürgerbüros hingewiesen.

Eine Prüfung des potentiellen Bedarfs, des erforderlichen Personaleinsatzes und dessen Auslastung in dezentralen Bürgerbüros in Speyer-Nord und Speyer-West führt zu der Empfehlung, aus wirtschaftlichen und organisatorischen Gründen keine festen dezentralen Standorte einzurichten.

Dies gilt umso mehr, wenn zum einen an diesen Standorten keine Kfz-Zulassung angeboten würde und zum anderen auch anzunehmen ist, dass ein Teil der potentiellen Kunden in den Stadtteilen dennoch das Bürgerbüro in der Innenstadt nutzen, wenn sie diesen Besuch mit einem Aufenthalt in der Innenstadt verbinden.

Darüber hinaus ergab eine Kundenbefragung in beiden Bürgerbüros in der Woche vom 5.9. bis 9.9.2011, dass die derzeitige Versorgungslage mit Bürgerbüro-Dienstleistungen durch die aktuellen Standorte von 76% der Befragten als ausreichend angesehen wird. Bei den Befragten aus Speyer-Nord und Speyer-West fällt dieser Anteil mit 61% und 69% etwas geringer aus.

Als weitere Standort-Alternative im Sinne einer größeren Nähe zu den Stadtteilen West und Nord diskutierte die Projektgruppe die Verlegung des Bürgerbüros von der Industriestraße an einen geeigneten Standort in Speyer-West. Auch hier fiel jedoch die Gesamtbewertung negativer im Vergleich zu den gegenwärtigen Standorten aus.

Im Anhang 3 und 4 sind die zentralen Argumente zu den verschiedenen Standortfragen in zwei Übersichten knapp und plakativ zusammengefasst.

Unter Berücksichtigung der Auswirkungen des Kommunalen Entschuldungsfonds (KEF), ist eine Ausdehnung des Bürgerservice durch das Vorhalten eines Bürgeramtskoffers auch infolge der Bindung von personellen Ressourcen und weiteren Sachmitteln (Dienst-Kfz, Zusatzsoftware mit Dokumentendrucker und Systemanbindung an das städtische Intranet) nicht zielgerichtet. Dies gilt auch unter dem bereits dargestellten Blickwinkel, dass das bereits vorgehaltene Angebot deutlich über dem Bundes- und Landesdurchschnitt liegt.

3. Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots

Im zweiten Schwerpunkt befasste sich die Projektgruppe mit der Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebotes der Bürgerbüros. Damit verknüpft sind auch Überlegungen zur Optimierung der internen Arbeitsabläufe zur Gewährleistung eines hohen Qualitätsniveaus der Dienstleistungen. Ausgehend von einem Mitarbeiter-Workshop, einem Abstimmungsgespräch mit allen Fachbereichen sowie einer Kundenbefragung ergibt sich folgendes Bild:

Das Bürgerbüro versteht sich als Service-Portal der Stadtverwaltung. Dabei variiert die Verarbeitungstiefe zwischen einer Briefkasten- und Poststellenfunktion als geringster Verarbeitungstiefe über eine Lotsen- und Pfadfinder-Funktion bei der Vermittlung an zuständige Stellen bis hin zur vollständigen Bearbeitung der Kerndienstleistungen des Bürgerbüros. Letztere umfassen die Aufgabengebiete Einwohnermelde- und Passwesen, Steuer- und Finanzwesen, Zulassung, Führerscheinwesen, Verkehrswesen, Personenbeförderung und Fundbüro.

Alles in allem ergaben der Mitarbeiter-Workshop, die Gesprächsrunde mit den Fachbereichen und die Kundenbefragung keine wesentlichen Ergänzungen für das künftige

Aufgabenspektrum über das derzeitige Dienstleistungsangebot hinaus.

Jedoch wird von der Projektgruppe die zunehmende Bedeutung des Internet gesehen und die Notwendigkeit hier einen Schwerpunkt für die Weiterentwicklung zu setzen. Derzeit sind viele rechtliche Fragen und technische Entwicklungen, die mit einer vollständigen interaktiven Aufgabenbearbeitung im Internet einhergehen, noch im Fluss.

Was aber schon jetzt realisierbar wäre, ist die Möglichkeit, Formulare online zum Download und zum Ausfüllen zu Hause bereitzustellen. Dadurch könnte sich die Abwicklung der Vorgänge vor Ort im Bürgerbüro beschleunigen lassen.

Im Rahmen der Befragung der Kunden der Bürgerbüros wurde auch das Thema Internet-Angebot angesprochen: Dabei wurde von den Befragten dem Ausbau des Internetangebots noch keine hohe Dringlichkeit beigemessen. Die Frage, wie häufig die Kunden gerne in Zukunft verschiedene Internetdienste nutzen würden (z.B. Abruf von Formularen, Verschicken ausgefüllter Formulare, interaktive Dienste etc.) wird nur mit mittleren Werten der Zustimmung auf einer 5-stufigen Antwortskala eingeschätzt. Jedoch ergab die Befragung auch, dass das Internet im Unterschied zur Befragung 2006 inzwischen das wichtigste Medium für die Vorinformation bei einem Besuch des Bürgerbüros darstellt. Obwohl die befragten Kunden aktuell ein besseres Internetangebot noch nicht explizit einfordern, erscheint der Projektgruppe die Weiterentwicklung des Internetangebots als ein wichtiges Thema, das nunmehr zeitnah und proaktiv angegangen werden sollte.

4. Kundenbefragung in den Bürgerbüros

Ziel der Befragung war es, die Kundenbefragung aus dem Jahr 2006 zu aktualisieren und festzustellen, ob das damals dokumentierte hohe Niveau der Kundenzufriedenheit gehalten werden konnte; zum anderen ging es darum Hinweise zu erhalten, wo aus Sicht der Kunden für die Zukunft Optimierungsmöglichkeiten der Speyerer Bürgerbüros liegen und zu erfragen, ob die Kunden die bisherigen Bürgerbürostandorte für ausreichend halten.

In der Woche vom 5.9. bis 9.9.2011 wurden insgesamt 349 Personen befragt. Dies entspricht etwa jedem vierten Kunden der Bürgerbüros im Untersuchungszeitraum.

Neben den oben schon dargestellten Ergebnissen zur Standortfrage und dem Dienstleistungsangebot konnte die hohe Kundenzufriedenheit von 2006 (4,88 bei einem Maximalwert von 5) mit einem Wert von 4,5 weitgehend gehalten werden. Die hohe Gesamtzufriedenheit spiegelt sich auch in der Beurteilung der Einzelaspekte wieder, von denen keiner einen Zufriedenheitswert unter 4,0 erhielt.

Mit dem Projektbericht liegt nunmehr eine Entscheidungsgrundlage vor, mit deren Hilfe die Weiterentwicklung der Speyerer Bürgerbüros auf dem schon gegebenen hohen Niveau fortgeschrieben werden kann.

Anlagen:

Anhänge 1 – 4

Anhang 5 / Auswertung Fallzahlen Büros Salzgasse und Industriestraße

Anhang 1

Ausgangslage: Die Speyerer Bürgerbüros – Daten und Fakten im Überblick

		Bürgerbüro Salzgasse	Bürgerbüro Industriestraße
Mitarbeiter/innen	Vollzeitäquivalente	9,96	13,5
	EDV-Stelle	0,5	
	Anzahl Beschäftigte	10 Mitarbeiter/innen + 1 Teamleiter	14 Mitarbeiter/innen + 1 Teamleiter
	Vollzeitstellen	6	13
	Teilzeitstellen	5	2
Personalkosten/Jahr		430.391 €	609.767 €
Zahl der Arbeitsplätze	Infotheke	2	2
	Service	6	8
	Rückraum (+ Fundbüro, Salzgasse)	2	2
	Händlerschalter/Posteingang		2
Fläche	gesamt	201,1	406,1
	Service- und Wartebereich	92,9	240,6
	Büroräume	60,6	116,4
	Sonstiges (Archiv, Sozialraum etc.)	47,9	49,3
Mietkosten/Monat		1580 €	3297 €
Nebenkosten/Monat		341 €	668 €
Parkplätze			16 (direkt zugeordnet) + 30 im Umfeld
Kundenaufkommen im Mai 2009	gesamt (incl. Fragen am Infopoint und Abholung Wertstoffsack)	4952 (53%)	4362 (47%)
	an den Sachbearbeiter- Arbeitsplätzen	2102 (40%)	3132 (60%)
Öffnungszeiten	Mo. und Di.	7:30 – 16:00	
	Mi. und Fr.	7:30 – 13:00	
	Do.	7:30 – 18:00	
	gesamt/Woche	38,5 Std.	

Anhang 2

Standortfragen: Kriterien zur Bewertung von Bürgerbüro-Standorten

<i>Bürgernutzen</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Zentralität und räumliche Nähe der Standorte zu den BürgerInnen○ gute Erreichbarkeit aus den verschiedenen Stadtteilen (auch für Personen mit eingeschränkter Mobilität), z.B. über eine gute ÖPNV-Anbindung und bei Anfahrt mit dem eigenen Auto, das Vorhalten von Parkmöglichkeiten○ Vorhalten eines attraktiven Leistungsspektrums, den Bürgern durch entsprechende Angebotsformen Zeit und Wege ersparen, verbesserte telefonische Erreichbarkeit des Bürgerbüros○ Kundenfreundlichkeit durch optimale Öffnungszeiten, kurze Wartezeiten und durch Räumlichkeiten mit angenehmer Atmosphäre (u.a. attraktiver Wartebereich, Wahrung der Diskretion)
<i>Wirtschaftlichkeit</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Prüfung der wirtschaftlichen Auswirkungen der konkreten Standort-Alternativen Idealerweise findet sich eine Standort-Alternative, deren Kosten günstiger oder zumindest gleich zu den aktuellen Standortkosten ausfallen.○ Schaffen personeller Spielräume durch effektivere Organisation an einem zentralen Standort: potenziell: quantitative oder qualitative Leistungsverbesserungen oder geringerer Personalbedarf
<i>Lage und Eignung der Räumlichkeiten</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Lage in der Innenstadt○ Ggf. Dienstleistungsangebot in den Stadtteilen○ Erreichbarkeit und Anbindung○ Eignung der Räumlichkeiten für die Aufgaben des Bürgerbüros (Fläche, Schnitt der Räume u.ä.)○ Nebeneffekt: Erhöhung der Attraktivität des Quartiers im Umfeld des Bürgerbüros○ Nebeneffekt: Verkehrsaufkommen im Umfeld des Bürgerbüros
<i>Interne Organisation: Arbeitsabläufe und -bedingungen</i>
<ul style="list-style-type: none">○ Optimierung der Arbeitsabläufe○ Optimierung der Arbeitsbedingungen

Bewertungskriterien	Anhang 3: Standortfragen: Bewertung der Standort-Szenarien			
	Beibehalten der beiden aktuellen Standorte	Einrichtung eines zentralen Bürgerbüros in der Innenstadt	Einrichtung zusätzlicher dezentraler Standorte in Speyer-West und -Nord	Der mobile Bürgeramtskoffer als dezentrale Alternative
Bürgernutzen	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Erreichbarkeit für Fußgänger, Rad- und Autofahrer, gute ÖPNV-Anbindung bei Betrachtung beider Standorte (+) - Hohe Akzeptanz des Standortes Salzgasse für die klassischen Leistungen des Bürgerbüros im Pass- und Meldewesen (+) - Hohe Kundenfreundlichkeit (+) - Unzureichende telefonische Erreichbarkeit (-) - Unzureichende Diskretion am Standort Salzgasse (-) - Keine starke Forderung nach dezentralen Standorten von Nutzern des Bürgerbüros (o) 	<ul style="list-style-type: none"> - Grundsätzliche gute Erreichbarkeit (+) - Annahme einer weiterhin hohen Akzeptanz eines zentralen Standorts (+) - Hohe Kundenfreundlichkeit (+) - Sicherung der telefonischen Erreichbarkeit (+) - Sicherung der Diskretion (+) - Nebeneffekt erhöhter Attraktivität des Quartiers im Umfeld des Bürgerbüros (+) - Entfallender Zusatznutzen - insbesondere der Nähe zu den Stadtwerken (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bürgernähe der Verwaltungsleistungen in den großen Stadtteilen, leichtere Erreichbarkeit insbesondere für weniger mobile (ältere) BürgerInnen (+/o) - In Übergangszeit geringe Auslastung des dezentralen Standorts / Unsicherheit über die tatsächliche Nutzung des Angebots (-/?) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bürgernähe der Verwaltungsleistungen in den großen Stadtteilen (+) leichtere Erreichbarkeit insbesondere für weniger mobile (ältere) BürgerInnen (+)
Lage und räumliche Eignung	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Lage (+) - Notwendigkeit zweier Standorte bei Beibehaltung des zentralen Standorts Salzgasse (o/-) - Unbefriedigende räumliche Situation – insbesondere in der Salzgasse, aber auch Unzulänglichkeiten in der Industriestraße (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Gute Lage in der Innenstadt (+) - Zusätzliches Verkehrsaufkommen in der Innenstadt durch das zentrale Bürgerbüro mit der angeschlossenen Kfz-Zulassung (o) - Verkehrsführung zum Standort Bewertung für die Standortalternativen: Ehemaliger Variété-Palast (+): Post-Galerie (-): Ludwigstraße 13 (-): - Überwindung der unbefriedigenden räumlichen Situation (+) - Die Räumlichkeiten sind geeignet, wenn der von der Bürgerbüroleitung erstellte Bedarfsplan in etwa realisierbar ist. Bewertung für die Standortalternativen: Ehemaliger Variété-Palast (+/-): Post-Galerie (-): Ludwigstraße 13 (-). 	<ul style="list-style-type: none"> - Aufwertung der Stadtteilzentren (+) - Geringe Entlastung des Verkehrsaufkommens in der Innenstadt (o) 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aufwertung der Stadtteilzentren (+)</i> - <i>Alternative „Bübo-Mobil“ (o)</i>
Wirtschaftlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Günstige Mietkosten in Stadt- bzw. Stadtwerke-eigenen Gebäuden (+) - Aufgrund der zwei Standorte höherer Personalbedarf als bei vergleichbaren Städten mit einem Bürgerbüro (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - bei gleichem Leistungsangebot geringerer Personalbedarf als an zwei Standorten: Theoretisches Einsparpotential von ca. 2 Mitarbeiter- und 1 Teamleiterstelle bei optimaler Auslastung der MitarbeiterInnen (+) - Höhere Mietkosten als derzeit in den Stadt- bzw. Stadtwerke-eigenen Gebäuden (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Erhöhte Personalkosten (-) - Weitere Kosten für die Infrastruktur der Standorte und ggf. Raummiete (-) - Dezentrale Standorte wären ein Speyerer Sonderweg im Städtevergleich (o) - Präzedenzfall für andere Stadtteile (-) - Für eine detaillierte wirtschaftliche Analyse s. Abschnitt 2.2.3 und Kapitel 4 	<ul style="list-style-type: none"> - Leicht erhöhte Personalkosten (-/?) - Geringe Infrastruktur-Kosten (-/o) - Erhöhte Sachkosten (Dienst-KFZ, EDV-Schnittstellen, Beschaffung Bürgeramtskoffer, Dokumentendrucker etc. (-)
Interne Organisation: Arbeitsabläufe und Arbeitsbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> - Eingeschränkte Personaldisposition (-) - Eingeschränkte Flexibilität im Personaleinsatz (-) - Kein eigener Telefon-Arbeitsplatz in der Salzgasse; in der Industriestraße Telefonarbeitsplatz vorhanden, aber nur zeitweise besetzbar (-) - Gefahr uneinheitlicher Bearbeitungsstandards (-) - Gefahr von Missverständnissen aufgrund des Kunden-Einblicks in die Arbeitsplätze (-) - Unzureichender Datenschutz (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - größerer personeller Handlungsspielraum bei Nutzung der gewonnenen Personalressourcen zur Dienstleistungsoptimierung (+) - einfachere Personaldisposition (+) - Höhere Flexibilität im Personaleinsatz (+) - Keine Verluste durch Koordination zwischen den Standorten (+) - Einrichtung eines eigenen Telefon-Arbeitsplatzes zur Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und Entlastung des Infopoints (+) - Leichtere Vereinheitlichung der Bearbeitungsstandards (+) - Verbesserung des Datenschutzes (+) 	<ul style="list-style-type: none"> - Personelle Schwächung der aktuellen Standorte / eines zentralen Standorts (-) - Erhöhter Koordinationsaufwand bei der Betreuung der dezentralen Stellen (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Zeitweise personelle Schwächung der aktuellen Standorte / eines zentralen Standorts (-) - Erhöhter Koordinationsaufwand bei der Betreuung der Einsatzes (-) - Prüfung, inwieweit die technischen Voraussetzungen

	<ul style="list-style-type: none"> - Möglichkeit des Entstehens zweier „Bürgeramtskulturen“ (?) - Ungünstige Arbeitsbedingungen in der Salzgasse (-) - Unzureichende Abgrenzung des Wartebereichs in der Industriestraße (-) 	<ul style="list-style-type: none"> - Vermeidung von Missverständnissen bei den Bürgern durch Abschirmen der Arbeitsplätze gegen Einblicke (+) - größere personelle Spielräume (+) - bessere Arbeitsbedingungen (+) - abwechslungsreichere Tätigkeiten möglich (+) - personelle Spielräume für Leistungsvertiefung oder -erweiterung (+) - Gefahr von Abgrenzungstendenzen bei der Zusammenführung der beiden aktuellen Standorte(?) 		<p>für einen störungsfreien Einsatz gewährleistet werden können (o)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durch Integration in die Arbeitsabläufe Erweiterung des Tätigkeitsbereichs für die Mitarbeiter und damit einhergehende Mehrbelastung (-)
Empfehlung	<ul style="list-style-type: none"> - Beibehalten unter den derzeitigen wirtschaftlichen Bedingungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Insgesamt ist ein zentraler Standort dem aktuellen Status quo vorzuziehen. Derzeit findet sich aber keine geeignete konkrete Standortalternative, die insbesondere wirtschaftlich zu vertreten wäre (s.u. Anhang 4). 	<ul style="list-style-type: none"> - Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit wird empfohlen, keinen weiteren festen dezentralen Standort einzurichten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es wird empfohlen den mobilen Bürgeramtskoffer als dezentrales Angebot unter Berücksichtigung des ohnehin schon sehr guten stationären Dienstleistungsangebotes und der Auswirkungen des KEF nicht zu verwenden.

Anhang 4: Standortfragen: Bewertung dreier Standort-Alternativen für die Einrichtung eines zentralen Bürgerbüros in der Innenstadt

Bewertungsgesichtspunkte	Ehemaliger Variété-Palast	Post-Galerie	Ludwigstrasse 13
Verkehrsführung zum Standort	zu Fuß befriedigend und mit PKW gut erreichbar	zu Fuß gut erreichbar; mit PKW unklar, da unklare Parkplatzsituation	zu Fuß gut erreichbar; mit PKW schwieriger und nur über eine Einbahnstraße. Bei diesem Standort würde zusätzlicher Verkehr in den Kernbereich der Innenstadt gezogen. Dies steht im Gegensatz zum erklärten umweltpolitischen Ziel, gerade hier in den kommenden Jahren die Verkehrs- und CO ₂ -Belastung zu senken.
Die Räumlichkeiten sind geeignet, wenn der von der Bürgerbüroleitung erstellte Bedarfsplan in etwa realisierbar ist.	Das Gebäude muss grundlegend saniert und umgebaut werden: Das Raumangebot ist auf jeden Fall ausreichend. Ein Teil der Fläche könnte/müsste untervermietet werden.	Das Raumangebot im Basement beträgt 400 – 500 m ² . und im 1. OG: sind 352 m ² verfügbar. Dies würde zwar von der Fläche her dem Bedarf entsprechen. Jedoch werden sowohl das Basement als auch das 1. OG als ungeeignet für die Unterbringung des Service-Bereichs angesehen.	Das Gebäude gehört der Stadt, muss aber umgebaut und grundlegend saniert werden. Nach den zur Verfügung gestellten Plänen beträgt das Raumangebot für Büroflächen (ohne Flure und WCs) 356 m ² , wobei der größte Raum 79 m ² hat. In der Bedarfsplanung für einen gemeinsamen Standort der jetzigen zwei Bürgerbüros ging man von einem Großraumbüro von 400 – 450 m ² und zusätzlichen Büroräumen aus. Eine Ausgliederung der KFZ-Stelle würde als Rückschritt in der Konzeption des Bürgerbüros angesehen und kommt nicht in Betracht. Nutzung als Ersatz zum Standort Salzgasse möglich.
Wirtschaftlichkeit	Bei einem Mietpreis von 5000 €/Monat müsste die über eine Grundsanierung hinausgehende Renovierung von der Stadt als Mieter übernommen werden. Bei einer schlüsselfertigen Übergabe würde die Miete deutlich über 5000 € liegen müssen. Bis zu einem qm-Preis von 15 € wäre die Anmietung bei entsprechenden Personaleinsparungen durch einen Standort überlegenswert. Aktuell liegt jedoch kein schriftliches Angebot für eine schlüsselfertige Übergabe zu den obigen Konditionen vor.		
Empfehlung	Es wird empfohlen unter den aktuellen Bedingungen den Standort Variété-Palast aus wirtschaftlichen Gründen nicht weiter zu berücksichtigen. – Ändern sich diese Rahmenbedingungen, so käme der Standort durchaus in Frage.	Es wird empfohlen, die Alternative „Post-Galerie“ wegen der fehlenden räumlichen Eignung für einen neuen zentralen Standort nicht weiter zu berücksichtigen.	Es wird empfohlen, den Standort wegen der zusätzlichen Emissionsbelastung der Innenstadt, die im Gegensatz zu den umweltpolitischen Zielen der Stadt stehen, und dem zu knappen räumlichen Angebot insbesondere für den Service-Bereich nicht weiter zu berücksichtigen. Dies gilt nicht wenn dieser Standort als Ersatz zum Standort Salzgasse Verwendung findet (Sanierung).

FB 2 / ☎2819/Zn.

Speyer, den 25.02.13

AZ.: 2-230/Organisation/gemeinsames Bürgerbüro/2012/Zahlenvergleich Bübos

Dienstleistungsvergleich Bübo Salzgasse - Bübo Industriestraße hier: Vergleichsjahr: 2011

- **Meso-Vorgänge Melde- und Passwesen insgesamt:**

79.608 Vorgänge

Hiervon:

59.123 Vorgänge Bübo Salzgasse

20.485 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Personalausweise:**

5.720 Vorgänge

Hiervon:

3.678 Vorgänge Bübo Salzgasse

2.042 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Reisepässe:**

2.315 Vorgänge

Hiervon:

1.448 Vorgänge Bübo Salzgasse

867 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Vorläufige Dokumente:**

1.198 Vorgänge

Hiervon:

832 Vorgänge Bübo Salzgasse

366 Vorgänge Bübo Industriestraße

- **Führungszeugnisse:**

2.257 Vorgänge

Hiervon:

1547 Vorgänge Bübo Salzgasse

710 Vorgänge Bübo Industriestraße