

# Stadt Heidelberg

Heidelberg, den 19.07.2016

**Anfrage Nr.: 0054/2016/FZ**  
**Anfrage von: Stadtrat Niebel**  
**Anfragedatum: 08.07.2016**

**Beschlusslauf**

Letzte Aktualisierung: 29. September 2016

Betreff:

## **Öffnungszeiten der Bürgerämter**

### Schriftliche Frage:

Die Bürgerämter der Stadtteile Pfaffengrund und Wieblingen haben seit kurzem noch sehr eingeschränkte Öffnungszeiten:

#### Bürgeramt Pfaffengrund

Montag geschlossen  
Dienstag 08:00 - 18:00 Uhr  
Mittwoch geschlossen  
Donnerstag 08:00 - 16:00 Uhr  
Freitag geschlossen  
2 (!) Tage = 18 Stunden geöffnet

#### Bürgeramt Wieblingen

Montag 08:00 - 12:00 Uhr  
Dienstag geschlossen  
Mittwoch 08:00 - 16:00 Uhr  
Donnerstag geschlossen  
Freitag 08:00 - 12:00 Uhr  
3 (!) Tage = 16 Stunden geöffnet

#### bisher (Pfaffengrund)

Dienstag 08:00 – 18:00 Uhr  
Mittwoch 08:00 – 16:00 Uhr  
Donnerstag 08:00 – 16:00 Uhr  
Freitag 08:00 – 16:00 Uhr  
4 Tage = 34 Stunden geöffnet

Der Pfaffengrund ist ein Stadtteil mit hoher Altersstruktur. Ähnliches gilt für Wieblingen. Daraus folgen Probleme der Mobilität. Viele Pfaffengrunder und Wieblingen wurden informationell von den Teilschließungen ihrer Bürgerämter und den damit verbundenen deutlichen Einschränkungen der Dienstleistungen kalt erwischt:

Es hingen Zettel an den Türen der Bürgerämter, die diese Teilschließungen ankündigten; laut Internetrecherche war ein Pressehinweis nur versteckt zu finden.

Nur eine Kommunikationspanne? Die Pfaffengrunder und Wieblingen sind empört und können diese Entscheidungen nicht akzeptieren.

Laut einer aufwendigen Internetrecherche begründet die Stadt Heidelberg die Servicekür-

zungen mit der Notwendigkeit, viele neue Mitarbeiter „einzuarbeiten. Deshalb traten verschiedenen Bürger an mich heran mit der Bitte, diese Leistungskürzungen wenn irgend möglich rückgängig machen zu lassen.

Ich erbitte vom Dezernat für Umwelt, Bürgerdienste und Integration Auskunft über die sachlogischen Gründe der Versorgungseinschränkungen. Insbesondere erbitte ich für nachfolgende Punkte Informationen des Gemeinderates / der Öffentlichkeit:

1. Warum trifft die Leistungseinschränkung ausschließlich die beiden Bürgerämter Wieblingen und Pfaffengrund?
2. Sind die anderen Bürgerämter nicht mit / von "Einarbeitungen" neuer Mitarbeiter betroffen?
3. Wieso wurden diese Servicekürzungen so schlecht kommuniziert? Was hätte man besser machen können?
4. Wie lang sollen die eingeschränkten Servicezeiten anhalten?
5. Wann soll wieder zum "Normalbetrieb" zurückgekehrt werden?

Weiter bitte ich um zeitnahe Auskunft zu folgenden Fragebereichen:

- Die Arbeitsplatzbeschreibungen für die Mitarbeiter/Innen der Bürgerämter: mussten die Bürgerämter Pfaffengrunds und Wieblingsens teilgeschlossen werden? Konnten die neu einzuarbeitenden MitarbeiterInnen nicht auf alle Bürgerämter verteilt werden, um solche drastische Service-Einschränkungen zu vermeiden? Gab es keine Alternativen?
- Wie lauten die aktuellen Öffnungszeiten der Bürgerämter in allen Stadtteilen?
- Wie hoch ist die aktuelle Auslastung / Situation der Bürgerämter in allen Stadtteilen?
- Kostenstruktur der Bürgerämter;
- Gründe für die unterschiedlichen Öffnungszeiten unter besonderer Berücksichtigung der verkürzten Öffnungszeiten in den Bürgerämtern des Pfaffengrundes und Wieblingsens;
- Angabe von voraussichtlichen Kosten, welche entstehen, wenn die Öffnungszeiten der Bürgerämter des Pfaffengrundes und Wieblingsens wiederhergestellt werden wie bis Anfang 2016 und Begründung dieser Prognose / Analyse;

#### Antwort:

„Die Stadt Heidelberg hat sich mit der dezentralen Einrichtung von Bürgerämtern in den Stadtteilen einer sehr bürgerfreundlichen, aber auch organisatorisch aufwendigen Kundenorientierung verschrieben.

Bundesweit gehört die Erreichbarkeit der Heidelberger Bürgerämter aus Sicht der Öffnungszeiten und der räumlichen Nähe zu den Spitzenreitern.

Zudem können alle Leistungen des Bürgeramtes in jedem Bürgeramt in Anspruch genommen werden, egal, ob der Bürger/die Bürgerin in diesem Stadtteil wohnt, arbeitet oder die Öffnungszeiten besser in die persönlichen Planungen passen. Jedes Bürgeramt hat 33,5 beziehungsweise 34 Stunden pro Woche geöffnet. Die Möglichkeit sein Anliegen in

einem Bürgeramt im Stadtgebiet zu erledigen beträgt sogar 41,5 Stunden, da die Bürgerämter an verschiedenen Tagen einen Dienstleistungsabend anbieten.

Das Bürgeramt bietet aus 4 Großthemen (Meldeangelegenheiten, Pässe und Ausweise, Kfz-Zulassung und Führerscheinsachen) und einigen Sozialthemen fast 30 Dienstleistungen aus einer Hand, die nahezu alle abschließend von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Hilfe von 11 verschiedenen EDV-Programmen bearbeitet werden. Durch eine außergewöhnliche Fluktuation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mussten und müssen noch Stellen neu besetzt und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umfassend eingearbeitet werden. Dadurch kann die Verwaltung, zeitlich begrenzt, die gewohnten Öffnungszeiten vorübergehend nicht aufrecht halten.

Die konkreten Fragen können wie folgt beantwortet werden:

Zu 1.:

Die personelle Besetzung der Bürgerämter orientiert sich grundsätzlich an der Einwohnerzahl des jeweiligen Stadtteils. Die Bürgerämter Pfaffengrund und Wieblingen sind mit jeweils 2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die kleinsten Einheiten und haben die geringste Besucherfrequenz. Um nicht wöchentlich die Öffnungszeiten in verschiedenen Stadtteilen ändern zu müssen, hat sich die Verwaltung entschlossen, die Öffnungszeiten dieser Bürgerämter vorübergehend zu reduzieren.

Zu 2.:

Die Bürgerämter sind grundsätzlich mit einem Personalstamm besetzt. Trotzdem müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter je nach Bedarf (Krankheits- u. Urlaubsvertretungen) zwischen den Bürgerämtern springen.

Um die zeitintensive, anspruchsvolle und vollumfängliche Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in das breite Aufgabenspektrum der Bürgerämter gewährleisten zu können, durchlaufen neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein 3-monatiges Einarbeitungsverfahren. Die Einarbeitung erfolgt zentral, um einen gleichen Wissensstandard zu gewährleisten, bevor die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbständig und eigenverantwortlich alle Aufgaben der Bürgerdienste an ihrem neuen Arbeitsplatz wahrnehmen können. Die Einarbeitung bindet zudem das einarbeitende Personal, wodurch zusätzlich Engpässe entstehen.

Zu 3.:

Die temporäre Schließung der Bürgerämter wurde durch Aushänge an den Bürgerämtern, einer Presseerklärung der Stadt Heidelberg, dem Hinweis im Stadtblatt am 01.06.2016 und auf der Homepage der Stadt Heidelberg kommuniziert.

Zu 4.u. 5.:

Die Verwaltung ist bemüht die temporären Schließungen der Bürgerämter Pfaffengrund und Wieblingen gering zu halten, definitiv aber zeitlich begrenzt. Momentan ist geplant, dass nach den Sommerferien mit dem Ende der Ferienöffnungszeiten die Bürgerämter wieder die üblichen 34 Stunden in der Woche geöffnet sind. Bei dringenden Angelegenheiten bieten die Bürgerämter auf Rückfrage auch individuelle Termine an.

Zu den weiteren Fragebereichen:

Die Antworten zu den Notwendigkeiten ergeben sich aus den vorherigen beantworteten Fragen.

Die aktuellen Öffnungszeiten lauten wie folgt:

Bürgeramt Altstadt

Montag und Freitag	08.00 – 12.00 Uhr
Dienstag und Mittwoch	08.00 – 16.00 Uhr

Donnerstag 08.00 – 18.00 Uhr

Bürgeramt Boxberg/Emmertsgrund

Montag und Freitag 08.00 – 12.00 Uhr

Dienstag und Donnerstag 08.00 – 16.00 Uhr

Mittwoch 08.00 – 18.00 Uhr

Bürgeramt Handschuhsheim

Montag und Freitag 08.00 – 12.00 Uhr

Dienstag und Mittwoch 08.00 – 16.00 Uhr

Donnerstag 08.00 – 18.00 Uhr

Bürgeramt Kirchheim

Mittwoch und Freitag 08.00 – 16.00 Uhr

Donnerstag 08.00 – 18.00 Uhr

Bürgeramt Mitte

Montag und Freitag 08.00 – 12.00 Uhr

Dienstag und Donnerstag 08.00 – 16.00 Uhr

Mittwoch 08.00 – 17.30 Uhr

Bürgeramt Neuenheim

Dienstag 08.00 – 18.00 Uhr

Mittwoch bis Freitag 0 08.00 – 16.00 Uhr

Bürgeramt Pfaffengrund

Dienstag 08.00 – 18.00 Uhr

Donnerstag 08.00 – 16.00 Uhr

Bürgeramt Rohrbach

Dienstag 08.00 – 18.00 Uhr

Mittwoch bis Freitag 08.00 – 16.00 Uhr

Bürgeramt Wieblingen

Montag und Freitag 08.00 – 12.00 Uhr

Mittwoch 08.00 – 16.00 Uhr

Bürgeramt Ziegelhausen/Schlierbach

Dienstag, Mittwoch und Freitag 08.00 – 16.00 Uhr

Die Auslastung der Bürgerämter unterliegt täglichen und saisonalen Schwankungen und ist abhängig von den Besucherströmen.

Zusätzlich zum Publikum erfolgt durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bürgerämtern auch jegliche andere Art der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern, Firmen und anderen Behörden.

Die temporären, reduzierten Öffnungszeiten können auch durch einen größeren finanziellen Aufwand nicht wiederhergestellt werden, da die Reduzierung der Fluktuation in der Mitarbeiterschaft geschuldet ist.

Die Verwaltung hat sehr großes Verständnis, dass die Bürgerinnen und Bürger der betroffenen Stadtteile wieder die gewohnten Öffnungszeiten ihrer Bürgerämter wünschen. Die Stadt hat es sich mit der Entscheidung nicht leicht gemacht und freut sich, wenn der bekannte Service im gewohnten Umfang wieder allen Heidelberger Bürgerinnen und Bürgern wieder angeboten werden kann.

Die Verwaltung hofft auf ein gewisses Verständnis dafür, dass auch aus Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die Bürgerämter immer mit mindestens 2 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besetzt sein sollen.

## **Sitzung des Gemeinderates vom 21.07.2016**

**Ergebnis:** behandelt