

Protokoll:	Verwaltungsausschuss des Gemeinderats der Landeshauptstadt Stuttgart	Niederschrift Nr. TOP:	10 9a
	Verhandlung	Drucksache: GZ:	

Sitzungstermin:	27.01.2016
Sitzungsart:	öffentlich
Vorsitz:	BM Dr. Schairer
Berichterstattung:	der Vorsitzende, Frau Koller (AfÖO)
Protokollführung:	Herr Häbe fr
Betreff:	Gibt es Alternativen zur Schließung von Bürgerbüros? - Antrag und Anfrage ... (vollständiger Betreff siehe unten)

Da aus technischen Gründen der Betreff nicht in ganzer Länge im oberen Feld wiedergegeben werden kann, wird er hier vollständig aufgeführt:

Betreff: "Gibt es Alternativen zur Schließung von Bürgerbüros?"
- Antrag und Anfrage Nr. 6/2016 der SPD-Gemeinderatsfraktion vom 22.01.2016
"Bürgerbüros stehen für Bürgerservice und Bürgernähe"
- Antrag Nr. 7/2016 der CDU-Gemeinderatsfraktion vom 22.01.2016
"Die Bezirksrathäuser sind wichtige Anlaufstellen in den Stadtbezirken"
- Antrag Nr. 12/2016 der Freie Wähler-Gemeinderatsfraktion vom 22.01.2016

Die im Betreff genannten Anträge sind dem Originalprotokoll sowie dem Protokollexemplar für die Hauptaktei beigelegt.

Auf Nachfrage von BM Dr. Schairer wird seitens der Antragsteller darauf verzichtet, die Anträge zu erläutern.

Danach trägt BM Dr. Schairer vor, die Verwaltung habe angekündigt, dass ab 01.02.2016 für die Dauer von sechs Wochen die kleineren Bürgerbüros Obertürkheim, Münster, Degerloch, Stammheim und Hedelfingen geschlossen werden sollen. Insbesondere müsse dringend die melderechtliche Erfassung von 3.000 in Stuttgart lebenden Flüchtlingen nachgeholt werden.

Die Versorgungsdichte und die damit einhergehende Bürgernähe durch die 22 Stuttgarter Bürgerbüros seien bundesweit beispiellos. Darauf könne man stolz sein, und der Gemeinderat sowie der Oberbürgermeister hätten immer wieder bekräftigt, diese dezentrale Struktur bestehen zu lassen. Völlig abwegig sei, dass mit der geplanten befristeten Schließung ein Einstieg in die Aufgabe dieser dezentralen Struktur erfolgt.

Neben einer steigenden Einwohnerzahl und neben personalwirtschaftlichen Problemen stehe derzeit die große Aufgabe an, die angesprochenen 3.000 Flüchtlinge melderechtlich zu erfassen. Diese Erfassung stelle eine gesetzliche Aufgabe dar.

Nach einer intensiven Interessensabwägung sei man zum Ergebnis gekommen, dass die Schließung der genannten Bürgerbüros befristet zumutbar ist. Die Bürgerinnen und Bürger hätten bis auf etwas längere Wegstrecken keine Serviceeinschränkungen zu tragen. Nach sechs Wochen werde zum normalen Arbeitsalltag zurückgekehrt. Sollte die Abarbeitung früher erledigt sein, würden die Schließungen auch früher wieder aufgehoben.

Von der Leiterin des Amtes für öffentliche Ordnung (AföO), Frau NN (Name wurde aus datenschutzrechtlichen Gründen gelöscht), wird zu Beginn ihrer Ausführungen ebenfalls betont, es gehe in keiner Weise um einen Testlauf für eine dauerhafte Serviceeinschränkung bei den kleineren Bürgerbüros. Vielmehr gehe es um eine pragmatische Bewältigung einer Krisensituation. Die Einwohnerzahl Stuttgarts sei im Jahr 2015 um über 9.000 Personen angestiegen. Diese Zugänge seien bereits melderechtlich erfasst, aber bei 3.000 Flüchtlingen, die in der Landeserstaufnahmestelle (LEA) in Karlsruhe nicht erfasst wurden, stehe die Erfassung noch aus. Es sei für die Karlsruher LEA eine Pflichtaufgabe, Zuzüge aus dem Ausland zu erfassen. Die Kommune, der die Flüchtlinge zur vorläufigen Unterbringung zugewiesen werden, müsse sozusagen einen Inlandsumzug erfassen. Aufgrund des Flüchtlingszustroms sei es mit den Strukturen in Karlsruhe jedoch nicht mehr gelungen, zeitnahe Erfassungen vorzunehmen. Daher habe die LEA die Flüchtlinge an die Kommunen, ohne diese erfasst zu haben, weiterverteilt. In Stuttgart habe man von einer sofortigen Anmeldung abgesehen, da im Zweifel die Rückmeldungen nach Karlsruhe zu Problemen, wie unklare Identitäten, hätten führen können. Zunächst sei darauf vertraut worden, dass Karlsruhe relativ schnell den dortigen Rückstau abarbeitet. Dies sei zwar angelaufen, aber noch nicht in dem Umfang, wie es seitens des AföO in Stuttgart als wünschenswert angesehen wird. Andererseits hielten sich die Flüchtlinge schon Wochen/Monate in Stuttgart auf und

sie benötigten dringend eine melderechtliche Registrierung, um bspw. ausländerrechtliche Titel sowie Bonuscard/FamilienCard beantragen zu können. Da zwischenzeitlich Zahlungen des Sozialamts auf Bankkonten erfolgten, müssten die Flüchtlinge auch Bankkonten einrichten, und dazu sei ebenfalls eine melderechtliche Bestätigung erforderlich. Abgesehen von der Pflicht, sich innerhalb von zwei Wochen anzumelden, sehe sich das AföO aus ganz praktischen Gründen also in der Pflicht, jetzt so schnell wie möglich die Rückstände abzuarbeiten.

Natürlich sei darüber nachgedacht worden, welche Möglichkeiten es gibt, um diesen Rückstand abzuarbeiten. Selbst wenn in den Etatberatungen im Dezember zusätzliche Stellen für die Bürgerbüros beschlossen worden wären, hätten diese Stellen ja noch nicht besetzt werden können. Da die Geschäftsvorgänge nicht gesteuert werden könnten und ein solch großes Problem sich nicht mit angeordneten Überstunden abdecken lasse, - aktuell gebe es bei den Krankheitstagen wieder eine sehr negative Entwicklung -, sei man zum Schluss gekommen, dass nur durch organisatorische Maßnahmen bei den Bürgerbüros zusätzliche Ressourcen generiert werden können; vor Kurzem sei im Bereich der Bürgerbüros eine umfangreiche Organisationsuntersuchung durchgeführt worden. Dabei seien die Organisationsabläufe gutgeheißen worden.

In der weiteren Entwicklung habe man den Blick auf die kleineren Bürgerbüros gerichtet.. Dort gebe es durch die Notwendigkeit, täglich das erforderliche Personal bereitzustellen, einen verhältnismäßig hohen organisatorischen Aufwand. In der Praxis führe dies schon heute dazu, dass durchschnittlich 8 Mitarbeiter/Tag pendeln müssen, um in anderen Bürgerbüros auszuhelfen. Wenn in einem Bürgerbüro, welches üblicherweise mit 1,5 Personen besetzt ist, eine 0,5-Stelle durch Urlaub und 1 Stelle durch Krankheit nicht besetzt seien, könne das Bürgerbüro nicht geschlossen werden, sondern in solchen Fällen müsse Ersatz bereitgestellt werden. Bei Bürgerbüros mit 8 bis 10 Mitarbeitern könne der Betrieb in einer Übergangszeit auch z. B. mit 6 Personen aufrechterhalten werden. Neben dem höheren organisatorischen Aufwand in kleineren Bürgerbüros müsse also für deren Betrieb auch Arbeitszeit für Fahrten eingesetzt werden. Zudem gebe es in kleineren Bürgerbüros eher Leerläufe (z. B. zehn Minuten kein Besucher). Natürlich würden in solchen Zeiten andere Tätigkeiten abgedeckt, aber Reibungsverlusten seien in kleineren Bürgerbüros einfach umfangreicher.

Letztlich habe sich aus diesen Überlegungen heraus ein Konzept ergeben, welches zum Generieren zusätzlicher Ressourcen vorsieht, Mitarbeiter zusammenzuziehen und diese fünf kleineren Bürgerbüros für sechs Wochen zu schließen. Mit allen anderen Lösungswegen ließen sich keine Kapazitätsgewinne realisieren. Bei der vorgeschlagenen Lösung könne davon ausgegangen werden, dass Bürger/-innen mit ihren Anliegen auch tatsächlich zu einem benachbarten Bürgerbüro gehen. Am besten werde an der Tür des geschlossenen Bürgerbüros darüber informiert, wo sich die nächstgelegenen und verkehrsgünstig erreichbaren Bürgerbüros befinden (beispielhaft wird das diesem Protokoll beigegefügte Hinweisblatt für das Bürgerbüro Obertürkheim im Ausschuss in Umlauf gegeben).

Für die Kunden, die beispielsweise einen Reisepass beantragt haben, könnten Einschränkungen nicht vermieden werden. In diesen Fällen müsse ja definiert werden, bei welchem Bürgerbüro sie ihr Dokument abholen können. Für alle

anderen Anliegen könnten Besucher selbst auswählen, welches Bürgerbüro sie aufsuchen möchten.

Die in den Anträgen gestellten Fragen beantwortet Frau NN (Name wurde aus datenschutzrechtlichen Gründen gelöscht) wie folgt:

Antrag Nr. 6/2016 der SPD-Gemeinderatsfraktion

- Die Bezirksvorsteherinnen und Bezirksvorsteher wurden in die Konzeptentwicklung nicht einbezogen. Sie wurden vorab aber selbstverständlich informiert; die Dienst- und Fachaufsicht der Bürgerbüros obliegt dem Amt für öffentliche Ordnung bzw. dem Referat RSO.
- Insgesamt müssen 11 Mitarbeiter/-innen wechseln.
- Ausgegangen wird davon, dass sechs Wochen für die geschilderten Aufgaben ausreichen.
- Die 3.000 Fälle sind auf die Bürgerbüros bereits verteilt. Um die Rückstände durch das generieren zusätzlicher Kapazitäten abarbeiten zu können, wird diese Konzentration notwendig. Wenn ein Bürgerbüro nur an einem oder an zwei Wochentagen geschlossen wird, ergibt sich keine Verlagerung, da dann die Kunden eben einen Tag später zu „ihrem“ Bürgerbüro gehen.
- Theoretisch ist es möglich, die zu bearbeitenden Unterlagen an andere Bürgerbüros abzugeben, damit lässt sich aber kein Einsparpotenzial erzielen bzw. damit ergeben sich keine zusätzlichen Kapazitäten.
- Dasselbe trifft auf den Vorschlag zu, alle Bürgerbüros an einem Wochentag zu schließen.

Antrag Nr. 7/2016 der CDU-Gemeinderatsfraktion

- Es funktioniert nicht, Mitarbeiter aus anderen Bereichen abzuziehen. Benötigt wird eingearbeitetes Personal. Eine Ersterfassung benötigt laut Karlsruhe durchschnittlich fünfzehn Minuten.
- Teilschließung - siehe Ausführungen zu dem Antrag der SPD-Gemeinderats-fraktion
- Eine dauerhafte Schließung der kleineren Bürgerbüros wird nicht angestrebt.
- Im Rahmen der letzten Stellenplanberatung wurden Stellen beantragt. Mit Blick auf den zusätzlichen Einwohnerzuwachs werden rund 5 Stellen zusätzlich benötigt.

Antrag Nr. 12/2016 der Freie Wähler-Gemeinderatsfraktion

- Der Service in den Bürgerbüros wird nicht infrage gestellt.

In der sich anschließend ergebenden Aussprache wird aus dem Ausschuss heraus die Bedeutung der dezentral aufgestellten Bürgerbüros für die Bürgerschaft unterstrichen. Begrüßt werden das Bekenntnis der Verwaltung zu den Bürgerbüros und die Zusage der Verwaltung, dass nach sechs Wochen die Bürgerbüros wieder geöffnet werden. Die antragstellenden Fraktionen bedanken sich für die Beantwortung ihrer Anträge.

Die Ausführungen des Vorsitzenden und von Frau NN (Name wurde aus

datenschutzrechtlichen Gründen gelöscht) sind für StR Sauer (CDU) nachvollziehbar. Die CDU-Gemeinderatsfraktion bitte die Bevölkerung, Verständnis für diese Ausnahmesituation aufzubringen. Über die Entscheidung, die genannten Bürgerbüros für sechs Wochen zu schließen, zeigt sich StR Körner (SPD) im Namen seiner Fraktion unglücklich. Nach der Ausnahmesituation, so StRin von Stein (FW) müsse bei den kleineren Bürgerbüros auf die normalen Öffnungszeiten zurückgegangen werden. Mit dem verfolgten Konzept lässt sich für StR Prof. Dr. Maier (AfD) angesichts des Flüchtlingszustroms bei den Bürgerbüros solange keine Situationsverbesserung erreichen, bis beim AföO die Stellenunterbesetzung beseitigt ist. Seiner Einschätzung nach wird sich dieser Schließvorgang in Bälde wiederholen. StR Conz (FDP) hofft auf eine erfolgreiche Konzeptumsetzung sowie auf eine pünktliche Wiedereröffnung der kleineren Bürgerbüros. Der GPR trägt laut Herrn NN (Name wurde aus datenschutzrechtlichen Gründen gelöscht) diese vorübergehende Schließung mit. Nach diesen sechs Wochen seien die Probleme beim AföO aber nicht gelöst.

Von StR Sauer wird die Bedeutung von klaren Informationen hervorgehoben (Wo erhalten die Bürger welche Leistung?). Die Entscheidung der Verwaltung hätte seiner Einschätzung nach besser kommuniziert gehört. Diesbezüglich kritisiert StRin von Stein, dass Bezirksbeiratsmitglieder über die Schließungen aus der Presse erfahren haben.

BVin Korge (Stammheim) problematisiert, dass überwiegend in den Stadtbezirken mit den höchsten Flüchtlingszahlen die Bürgerbüros geschlossen werden. Die Stimmung in der Bevölkerung sei nicht gut. Natürlich werde versucht zu kooperieren, aber die Situation in den betroffenen Bezirksämtern sei schwierig. Reagierend auf eine Anmerkung dieser Bezirksvorsteherin betont BM Dr. Schairer, die Landtagswahl werde durch die Schließungen nicht gefährdet. Die Bürgerbüros seien nicht für die Ausgabe von Wahlunterlagen zuständig. Es würden keine Bezirksämter, sondern die dort befindlichen Bürgerbüros geschlossen. Die Bürgerbüros befänden sich unter der Dienst-, Sach- und Rechtsaufsicht des AföO und nicht der Bezirksvorsteher/-innen. Die Abwägung, was der Bürgerschaft zugemutet werden kann und welche Aufgaben unbedingt erfüllt werden müssen, meine die Verwaltung vorgenommen zu haben. Die Verwaltung befinde sich in einem gewissen Krisenmodus. Er bittet die Bezirksvorsteher/-innen zu helfen, dafür in der Bevölkerung für Verständnis zu werben.

Im Verlauf der Aussprache macht BM Wölfle deutlich, von unter einem Dach arbeitenden städtischen Mitarbeitern erwarte er, sich gegenseitig auszuhelfen. Von leitenden Mitarbeitern wie den Bezirksvorsteherinnen/-vorstehern werde zudem erwartet, dass sie für überschaubar schmerzliche Maßnahmen wie die befristete Schließung von Bürgerbüros bei der Bevölkerung um Verständnis werben.

Zu der Frage, weshalb sich das Ganze nicht anders organisieren lässt, werden seitens der Ratsmitglieder Deparnay-Grunenberg (90/GRÜNE), Körner und Rockenbauch (SÖS-LINKE-PluS) einzelne Schließtage bei Bürgerbüros angesprochen. Frau NN (Name wurde aus datenschutzrechtlichen Gründen gelöscht) teilt unter anderem mit, dann stünde der Mitarbeiterschaft weniger Zeit für noch mehr Arbeit zur Verfügung. Einzelne Schließtage führten nicht zu zusätzlichen Bearbeitungskapazitäten; nur wenn verlorene Arbeitszeiten, beispielsweise

Wegstrecken zur Abdeckung von Vertretungen, nicht mehr anfallen, ließen sich zusätzliche Bearbeitungskapazitäten generieren. Ein Nachteile der Konzeption seien längere Wartezeiten der Kunden, aber die Bürger suchten die Bürgerbüros in der Regel ja auch nur alle paar Jahre auf.

Für StR Körner gibt es bei den Bürgerbüros strukturelle Probleme. Die Probleme ließen sich durch zusätzliche Stellen aufgrund der geringen Anzahl von Bewerbungen kaum noch bewältigen. Anknüpfend an die dritte Frage im Antrag der CDU-Gemeinderatsfraktion wird auch von ihm eine Stellungnahme der Verwaltung über die Stellenbedarfe bei den Bürgerbüros zu den kleinen Stellenplanberatungen Ende 2016 erwartet. Davon, dass sich bei der sozialen Infrastruktur ein strukturelles Problem abzeichnet, spricht StR Rockenbach. Die Stadt müsse eine Infrastruktur schaffen, mit der es gelingt, Ausnahmesituationen aufzufangen. In den kleinen Stellenplanberatungen müsse dazu der Gemeinderat seinen politischen Willen bekunden. Angesichts der offensichtlich schwierigen Arbeitssituation in den Bürgerbüros erachtet StRin von Stein Überlegungen zur Steigerung der Attraktivität dieser Stellen für erforderlich. Das zur Beratung anstehende Thema ist für StR Prof. Dr. Maier die Konsequenz einer systematischen Vernachlässigung der Personalbedarfe im AföO. Die Personalprobleme seien schon sehr lange bekannt. Für den GPR begrüßt Herr NN (Name wurde aus datenschutzrechtlichen Gründen gelöscht) das Bekenntnis des Ausschusses, die dezentralen Verwaltungsstrukturen zu sichern. Dafür müsse der Gemeinderat aber die Voraussetzungen schaffen. Er spricht dabei Stellenbedarfe unter Berücksichtigung von Krankheitszeiten beim AföO an. Für ihn ergibt sich ein Stellendelta von 17 Stellen. Kühn sei anzunehmen, die Situation bei den Bürgerbüros lasse sich durch die beschriebene Schließung wieder in den Griff bekommen. Trotz sich abzeichnender Bedarfe für Vorgriff-Stellenschaffungen sehe der Doppelhaushalt 2016/2017 eine globale Minderausgabe (GMA) vor. Hierzu wirft er die Frage auf, wie sich der Gemeinderat vorstellt, diese GMA ohne massive Angebotseinschränkungen umzusetzen. Mit dem Beschluss dieser GMA habe der Gemeinderat indirekt eine Struktur- und Organisationsdebatte angestoßen. Eingeräumt wird von BM Dr. Schairer, dass die Stellensituation bei den Bürgerbüros "auf Kante genäht ist". Über die Stellensituation der Bürgerbüros, so BM Wölflé, sei eingehend im Zusammenhang mit der Vorlage zur Organisationsuntersuchung bei den Bürgerbüros diskutiert worden. Einhellig sei es dabei als große Herausforderung angesehen worden, die vorhandenen Stellen qualifiziert zu besetzen. Der Streit darüber, ob zusätzliche Stellen geschaffen werden müssen, könne dann geführt werden, sobald es gelungen sei, die vorhandenen Stellen sowie die beschlossenen fünf Ermächtigungen zu besetzen. Darüber, wie bei diesen Stellenbesetzungen vorgegangen wird, werde berichtet. Sollten sich dann immer noch Stellenbedarfe ergeben, werde die Verwaltung auf den Gemeinderat zukommen.

Mit Nachdruck äußert der Vorsitzende die Bitte, die Bürgerbüros nicht schlechtzureden. Die dortigen Arbeitsplätze seien eigentlich beliebt. Aktuell gebe es drei offene Stellen. Die Bürgerbüros seien ein Aushängeschild der Stadt, und dieses solle auch so bleiben.

Nach der Einschätzung von BM Wölflé, wenn sich die Flüchtlingskrise in Stuttgart lediglich durch die befristete Schließung kleinerer Bürgerbüros äußert, habe die Verwaltung die Krise gut im Griff, schließt BM Dr. Schairer diesen

Tagesordnungspunkt ab .