

<b>Protokoll:</b>	<b>Verwaltungsausschuss des Gemeinderats der Landeshauptstadt Stuttgart</b>	<b>Niederschrift Nr. TOP:</b>	343 9
	Verhandlung	<b>Drucksache: GZ:</b>	560/2014 AK

<b>Sitzungstermin:</b>	05.11.2014
<b>Sitzungsart:</b>	öffentlich
<b>Vorsitz:</b>	BM Wölfle
<b>Berichterstattung:</b>	Frau N. N. und Herr N. N. (beide HauptPersA / Namen wurden aus Datenschutzgründen gelöscht)
<b>Protokollführung:</b>	Frau Faßnacht fr
<b>Betreff:</b>	<b>Organisationsuntersuchung Bürgerbüros - OU 32-42: Abschlussbericht</b>

### **Vorgang:**

Verwaltungsausschuss vom 15.10.2014, nicht öffentlich, Nr. 323  
Ergebnis: Vertagung

Beratungsunterlage ist die Mitteilungsvorlage des Referats Allgemeine Verwaltung und Krankenhäuser vom 26.09.2014, GRDRs 560/2014. Sie ist dem Originalprotokoll sowie dem Protokollexemplar für die Hauptaktei beigelegt.

Die zu diesem Tagesordnungspunkt gezeigte Präsentation ist dem Protokoll als Dateianhang elektronisch hinterlegt. Dem Originalprotokoll sowie dem Protokollexemplar für die Hauptaktei ist sie in Papierform angehängt.

Der Vorsitzende freut sich darüber, mit der Vorlage über eine ausgesprochen erfolgreiche Organisationsuntersuchung berichten zu können und führt dies im Sinne der Vorlage kurz aus. Er betont, der Abschlussbericht sei mit allen Beteiligten einvernehmlich abgestimmt, trotz der mehrmaligen Diskussion über die Frage, wie man mit Kundenleerlaufzeiten umgeht. Der Kompromiss liege darin, dass diese Zeiten in dem pauschalen Satz für fallübergreifende Tätigkeiten berücksichtigt werden.

Frau N. N. und Herr N. N. (beide HauptPersA / Namen wurden aus Datenschutzgründen gelöscht) stellen anschließend Ausgangssituation, Inhalte und Optimierungsmaßnahmen sowie das Ergebnis der Stellenbemessungsermittlung mithilfe einer Präsentation vor und erläutern diese.

BM Dr. Schairer lenkt den Blick auf Seite 2, Abs. 2 der Vorlage, wo benannt wird, dass insgesamt 9,41 Stellen von Mitarbeitern besetzt sind, die langzeiterkrankt oder schwerbehindert sind, bei der Bemessung nicht berücksichtigt sind, da es sich um ein rein personalwirtschaftliches Problem handle. Dennoch fehlen diese Beschäftigten real in den Bürgerbüros. Was die Kundenleerlaufzeiten in Höhe von 4,70 Stellen angeht, so bittet er darum, dem personalwirtschaftlichen Laien zu erklären, was darunter zu verstehen ist. Auch diese werden nämlich nicht berücksichtigt, sondern fließen in den Satz für fallübergreifende Tätigkeiten ein, welcher 15,6 % beträgt und die dritte "Schublade" bildet. Ihm ist wichtig, diese drei unterschiedlichen Dinge auseinander zu halten.

In den Projektsitzungen sei darauf eingegangen worden, so BM Wölfle. Da es drei unterschiedliche Dinge sind, sollte man sie in der Summe auch nicht in Stellen addieren.

Frau N. N. (Name wurde aus Datenschutzgründen gelöscht) erklärt, in den Bürgerbüros werden die Bürger nach und nach aufgerufen. Die Zeiten, die es braucht, bis der Bürger vom Wartebereich an der Theke ist, wurden analog Karlsruhe auch für Stuttgart berücksichtigt (sog. "Warten auf Kunden"). Die Stadt Karlsruhe habe zusätzlich Kundenleerlaufzeiten gesondert ermittelt. Würde man diese Zeiten übertragen auf die Landeshauptstadt, so wären dies ungefähr 4 Stellen. Es handle sich um Zeiten, wo gerade kein Bürger im Bürgerbüro ist. Die Mitarbeiter bearbeiten dann andere Dinge, wie Melderegisterauskünfte etc. Dennoch komme es immer wieder zu wenigen Minuten, in denen es sich für den Sachbearbeiter nicht lohnt, etwas Neues anzufangen.

BM Wölfle verweist auf die Vorlage, wonach Fragestellungen wie Umgang mit Kundenleerlaufzeiten oder die Auswirkungen der Online-Terminvereinbarung aufgegriffen und im weiteren Prozess bis zu den Budgetgesprächen im Frühjahr 2015 überprüft werden.

Die Vertreter aller im Ausschuss vertretenen Fraktionen danken für die Untersuchungen, deren Ergebnis und den heutigen Bericht.

StR Sauer (CDU) lobt insbesondere, dass es bereits im Verlauf der Organisationsuntersuchung Verbesserungen gegeben hat. Die Einführung der Online-Terminvereinbarung wertet er als wichtigen organisatorischen Fortschritt zur besseren Kundensteuerung. Essentiell sei auch, dass die Arbeitsverträge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über einen langen Zeitraum gefunden und eingearbeitet werden mussten, entfristet wurden, sodass diese dauerhaft bei der LHS bleiben können und ihr Fachwissen auch weiterhin in den Bürgerbüros anwenden können.

Kritisch sieht er die nicht gesondert stattfindende Berücksichtigung von Kundenleerlaufzeiten bei der Stellenbemessung, wie z. B. in Karlsruhe. Aus seiner Sicht ist in Stuttgart das Thema fallübergreifende Tätigkeiten komplett der dezentralen Struktur mit 22 Bürgerbüros geschuldet. Daher schlage man vor, dass sich das Amt für öffentliche Ordnung im weiteren Verlauf noch mit einem sechsten Punkt beschäftigt, der in den Budgetgesprächen thematisiert wird: "Die Stellenanteile (insgesamt 4,7 Stellen) der Kundenleerlaufzeiten werden gesondert betrachtet und dazu eine Stellungnahme des Referats RSO vorgelegt." Was das Verfahren angeht, regt er an, die Ergebnisse der zu bearbeitenden Punkte im Personalbeirat am 03.03.2015 zu präsentieren und dort weiter darüber zu diskutieren.

StR Pätzold (90/GRÜNE) hebt zunächst die wichtige Funktion der Bürgerbüros hervor. Auch wenn die in der Vorlage dargelegten Punkte noch zu bearbeiten sind, so hält er es für wichtig, dass bereits Sofortmaßnahmen im Laufe der Untersuchungen umgesetzt wurden. Hinsichtlich des Umgangs mit Kundenleerlaufzeiten fordert er dazu auf, sich zu einigen. Nachdenklich mache der extrem hohe Krankenstand, weshalb nach den Ursachen zu fragen und zu überlegen sei, wie man diesem mit personalwirtschaftlichen Maßnahmen beikommt. Wären es leistungsgeminderte Mitarbeiter, so müssten diese seines Erachtens im Personalschlüssel anders berücksichtigt werden.

StR Körner (SPD) erkundigt sich, wie es mit der Organisationsuntersuchung beim Amt für öffentliche Ordnung insgesamt weitergeht, da die Bürgerbüros nur der erste Schritt dabei waren. Sofern bis zu den Budgetgesprächen im Frühjahr 2015 auch der von StR Sauer angesprochene Punkt "Kundenleerlaufzeiten" abgearbeitet wird, könne er mit dem heutigen Stand der Berichterstattung leben. BM Wölfle sagt dies zu.

StR Urbat (SÖS-LINKE-PluS) wünscht eine Stellungnahme des Personalrats zu hören. Nachdem an der dezentralen Struktur festgehalten werden soll, denkt er, man müsse mit gewissen Kundenleerlaufzeiten leben.

Um gesonderte Darstellung der Krankheitstage bittet StRin von Stein (FW). Sie fragt nach der Einschätzung der Verwaltung die Behandlung der JVA durch das Bezirksamt Stammheim betreffend. Dem Vernehmen nach habe dieses sehr darunter zu leiden.

Weil die Bürgerbüros die Anlaufstelle vor Ort für die Bürgerinnen und Bürger sind, sei es besonders wichtig, dass diese gut funktionieren und eine gute zentrale Erreichbarkeit haben, so StR Klingler (FDP). Besonders positiv erachtet er die sofortige Umsetzung von Maßnahmen zur Mängelbeseitigung und zur Verbesserung der Servicequalität. In Bezug auf Kundenleerlaufzeiten lautet seine Einschätzung, dass selbstverständlich gewisse Zeiten entstehen, in denen die Beschäftigten nichts anderes anfangen können, wenn sich die Erreichbarkeit nach den Bürgerinnen und Bürgern vor Ort richtet. Aus diesem Grund hält er eine gesonderte Berücksichtigung für erforderlich und geht davon aus, dass die Stellenanteile (4,7) hierfür im nächsten Jahr beschlossen werden müssen.

Für StR Dr. Maier (AfD) sind die Bürgerbüros eine "anhaltende Erfolgsgeschichte". Er erinnert an Zustände, wie sie vor deren Einführung an der Tagesordnung waren und hätte sich gewünscht, dass auch die Kundenzufriedenheit in die Untersuchung eingeflossen wäre. Sicherlich hätte dies ein positives Ergebnis erbracht. Für die Zukunft regt er an, diesen Aspekt aufzunehmen. Als erschreckend empfindet er die Höhe der Ausfalltage und empfiehlt, dem nachzugehen.

Herr Purz (GPR) tut sich schwer mit dem Begriff "Kundenleerlaufzeit" und fände es besser, man könnte sich darauf einigen, dass es eine Bereitschaftszeit ist. Solche gebe es bei der Landeshauptstadt in vielen Bereichen, so z. B. bei der Servicenummer 115, wo es das Serviceversprechen gebe, von 8 bis 18 Uhr erreichbar zu sein. Auch die Leitstellen für die Feuerwehr müssten besetzt sein, ohne dass ständig das Telefon läutet. Aus seiner Sicht ist die Serviceverbesserung in den Bürgerbüros sehr gut gelungen, weshalb der Begriff "Leerlauf" aufgrund der darauf folgenden Konsequenzen vermieden werden sollte. So habe man bei verschiedenen Städten ein Benchmark durchgeführt und geschaut, wie arbeiten dort die Bürgerbüros, welcher Service wird in welchem Zeitraum geleistet, und sich den best-practise-Beispielen bedient. Jedoch sei man den Weg nicht konsequent weitergegangen sondern empfehle nun, die kurzen Zeiträume, die entstehen zwischen dem Verlassen des Büros eines Bürgers und dem Betreten durch den nächsten Bürger, herauszurechnen und den fallübergreifenden Tätigkeiten zuzuordnen. In Karlsruhe werde mit diesen Zeiten anders umgegangen.

Bei der in dieser Woche stattgefundenen Personalversammlung des Amts für öffentliche Ordnung habe man eine Vielzahl der Baustellen dort sehen können. Diese gelte es anzugehen. Die Problemlagen seien unbesetzte Stellen, häufige Personalwechsel, starke Belastungssituationen. Daraus entstehe ein hoher Krankenstand, der wiederum durch langzeiterkrankte Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entstanden sei. Weil diese Beschäftigten nicht für die Arbeit zur Verfügung stehen, könne man sie auch nicht in die Berechnung einfließen lassen. Wichtig sei dagegen zu schauen, wie man dies durch personalwirtschaftliche Maßnahmen angehen und die Situation insgesamt verbessern kann, z. B. durch organisatorische Maßnahmen. Die Amtsleiterin des Amts für öffentliche Ordnung habe dazu eine Menge an Ideen und versuche, diese auf den Weg zu bringen. Aufgefallen sei ihm auch, dass die Beschäftigten mit hohem Engagement arbeiten, um eine gute Dienstleistung für die Bürger zu gewähren. Würde man die Stellenanteile für Kundenleerlaufzeiten streichen, würde dies zu zusätzlichen Belastungen für die Beschäftigten führen. Diese Maßnahme wäre somit nicht dienlich, um die Bürgerbüros für die Bürgerinnen und Bürger dauerhaft gut aufzustellen.

BM Wölfle bedauert den Eindruck, der sich anhand der Sitzung bei ihm widerspiegelt. Gemeinsam habe man ein erfolgreiches Projekt durchgeführt und dabei einen Konsens gefunden über das, was man dem Verwaltungsausschuss heute vorlegt - auch zu den Kundenleerlaufzeiten. Diese seien im Zusammenhang mit anderen Faktoren als kommunizierende Röhren zu sehen. Mit den Ergebnissen der auf Seite 2 der Vorlage genannten fünf Punkte schlage die Verwaltung vor, in die Budgetgespräche zu gehen. Dazu gehören z. B. die Auswirkungen der Online-Terminvereinbarung auf die Kundenleerlaufzeiten.

Er schlägt vor, über den weiteren Prozess nach getaner "Hausaufgabenerledigung" und rechtzeitig vor einer Entscheidung durch den Gemeinderat über die Frage, wie mit den KW-Vermerken umzugehen ist, zu informieren - auch über das Thema personalwirtschaftliche Maßnahmen. Es treffe zu, dass in vielen anderen Bereichen "die Not personalwirtschaftlicher Maßnahmen" bestehe. Diesbezüglich sei man noch nicht flexibel genug aufgestellt. Er schlägt vor, die abzuarbeitenden Punkte nicht im Personalbeirat, sondern im Reform- und Strukturausschuss zu besprechen.

An StRin von Stein gewandt teilt er mit, in Bezug auf die JVA sei seines Wissens eher das Bezirksamt Stammheim denn das Bürgerbüro betroffen. Man werde dort nachfragen. Was das Thema Kundenzufriedenheit anbelangt, so sei dieses Kriterium bereits eingeflossen. In Stuttgart bekomme man generell sehr schnell eine Reaktion durch die Bürgerinnen und Bürger. Abschließend hebt er hervor: "Das Amt für öffentliche Ordnung muss nicht auf die Beine gestellt werden. Es ist auf den Beinen und es arbeitet gewissenhaft und fleißig, zum Teil unter hoher Belastung - zugegeben!"

Mit Dank an alle Beteiligten stellt er fest:

Der Verwaltungsausschuss hat von der GRDRs 560/2014 Kenntnis genommen.

zum Seitenanfang