

Landeshauptstadt Stuttgart  
Der Oberbürgermeister  
GZ: OB 0320-00

Stuttgart, 08.12.04

## Stellungnahme zum Antrag

Stadträtinnen/Stadträte – Fraktionen

Dr. Eisenmann Susanne (CDU), Barg Stefan (CDU), Schmid Roland (CDU), Uhl Reinhold (CDU),

Datum

09.07.04

Betreff

Bürgerservice der Stadt in den eigenen vier Wänden

Anlagen

Text der Anfragen/ der Anträge

Die Landeshauptstadt Stuttgart praktiziert einen vorbildlichen Bürgerservice u.a. mit der flächendeckenden Einrichtung der Bürgerbüros, bei denen wohnortnah sechs- und fünfzig Verwaltungsdienstleistungen aus einer Hand angeboten werden. Zusätzlich können vielfältige Online-Dienste per Internet rund-um-die-Uhr in Anspruch genommen werden. Ein dritter Vertriebsweg für Verwaltungsdienstleistungen könnte ein sogenannter Mobiler Bürgerservice darstellen.

Dem Beispiel der Stadt Dortmund folgend, wäre es denkbar, die häufig nachgefragten Dienstleistungsangebote der Bürgerbüros auch mobil „in den eigenen 4 Wänden“ durch Hausbesuche anzubieten. Die Verwaltung öffnet sich damit dem Bürger, d.h. sie kommt zum Bürger und nicht wie bislang umgekehrt.

Die Stadt Dortmund bietet seit Juli 2004, probeweise befristet auf 1 Jahr, Hausbesuche für verschiedene Verwaltungsdienstleistungen an. Neben Pass- und Meldeanlässen werden Änderungen in KFZ-Unterlagen und Führerscheinen sowie Bewohner- und Schwerbehindertenparkausweise angeboten. Ein Mitarbeiter der Bürgerbüros kommt auf vorherige Terminvereinbarung während der üblichen Sprechzeiten der städtischen Bürgerbüros persönlich zum Antragssteller nach Hause oder an einen anderen vereinbarten Treffpunkt und bietet dort die vorgenannten Dienstleistungen an. Ausgerüstet ist der Mitarbeiter mit einem Kleinfahrzeug, einem Laptop mit Mobildrucker und Funkverbindung zum Großrechner und zum städtischen EDV-Netz sowie einem Handy. Eine Spezialsoftware garantiert die Übertragung der erhobenen Daten zum zentralen Bürgerbüro für die Online-Bearbeitung, so dass Nacharbeiten nach dem Ortstermin entfallen. Für den Mobilservice werden neben den eigentlichen, für die Dienstleistung zu erhebenden Verwaltungsgebühren, zu-

sätzliche Kosten in Höhe von 16 Euro pro Anfahrt und 4 Euro pro Antragsteller erheben.

Im bisherigen Testzeitraum von 4 Monaten zeichnet sich trotz dem für die Kunden sehr kostengünstig kalkulierten Angebot nur eine geringe Nachfrage für den Mobilservice ab: kalkuliert waren 2.000 Hausbesuche pro Jahr, tatsächlich wurden aber lediglich durchschnittlich 4 Hausbesuche pro Woche nachgefragt. Die Stadt Dortmund überlegt deshalb derzeit, ob und wie die Nachfrage nach dem neuen Service und damit der Kostendeckungsgrad gesteigert werden kann. Nach Ablauf der Testphase im Juli 2005 wird entschieden, ob Hausbesuche dauerhaft angeboten werden.

Bereits heute bieten die Bürgerbüros der Landeshauptstadt Stuttgart kostenlose Hausbesuche an für Personen, denen aus gesundheitlichen Gründen eine Vorsprache beim Bürgerbüro nicht zugemutet werden kann. In Einzelfällen können Termine außerhalb der Sprechzeit mit den Bürgerbüros individuell vereinbart werden.

Einer Ausweitung dieses Service in Stuttgart könnte aus Sicht der Verwaltung vor dem Hintergrund der Dortmunder Erfahrungen nur mit einer seriösen Kostenkalkulation näher getreten werden. Da mit den in Dortmund erwarteten, aber verfehlten Fallzahlen auch nicht in Stuttgart zu rechnen ist, scheidet die derzeitige Dortmunder Kalkulationsbasis aus.

Aufgrund der zu berücksichtigten Fixkosten für Fahrzeug und IuK-Ausstattung würde es nur Sinn machen, die Leistung von einer zentralen Stelle aus anzubieten, was je nach Lage des Einsatzortes zu erheblichem Zeitaufwand für die An- und Abreise führen würde. Eine alternative Berechnung ähnlich eines Handwerkerbesuches nach tatsächlich angefallener Arbeitszeit des Mitarbeiters, der während der Zeit des privaten Kundenbesuches zur Erledigung der Arbeit im lokalen Bürgerbüro nicht zur Verfügung stünde, würde mit deutlich höheren Kosten als die Dortmunder Pauschalen zu Buche schlagen und wäre kaum attraktiv. Überschlägig kalkuliert würden pro Kundenbesuch mindestens 50 Euro für den zusätzlichen Service anfallen.

In Anbetracht der ernüchternden Erfahrungen der Stadt Dortmund schlägt die Verwaltung vor, die Dortmunder Testphase und die Ergebnisse der Bemühungen zur Akzeptanzsteigerung und Etablierung des Mobilservice zunächst abzuwarten und im Verwaltungsausschuss erst nach der Sommerpause 2005 zu berichten.

Dr. Wolfgang Schuster

Verteiler  
<Verteiler>