

Landeshauptstadt Magdeburg - Der Oberbürgermeister –		Drucksache DS0537/09	Datum 16.11.2009
Dezernat: I	FB 32	Öffentlichkeitsstatus öffentlich	

Beratungsfolge	Sitzung Tag	Behandlung	Zuständigkeit
Der Oberbürgermeister	17.11.2009	nicht öffentlich	Genehmigung (OB)
Verwaltungsausschuss	27.11.2009	öffentlich	Beschlussfassung

Beteiligungen	Beteiligung des	Ja	Nein
	RPA		
	KFP		
	BFP		

Kurztitel

Neuausrichtung des Mobilen BürgerBüros

Beschlussvorschlag:

Das Mobile BürgerBüro hat sich für bestimmte Einsatzbedingungen bewährt und wird unter folgenden Maßgaben in den regulären Dienstbetrieb überführt:

1. Das Mobile BürgerBüro (MoBB) wird bei vorhandenem lokalem Interesse und einem nachgewiesenen Bedarf unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten betrieben. Dies bezieht sich insbesondere auf die Öffnungstage und Öffnungszeiten. Standorte, die nicht effektiv bedient werden können, sind aufzugeben.
2. Das MoBB wird am Standort Beyendorf/ Sohlen regelmäßig weitergeführt und ergänzt das Angebot des dortigen Bürgerbüros.
3. Das Serviceangebot für Universität und Hochschule wird auf das Sommersemester ausgedehnt und im Wintersemester zeitlich verlagert.
4. Das Serviceangebot wird auf Altenpflegeheime, Senioreneinrichtungen etc. erweitert.
5. Anlassbezogene Termine und Leistungen ergänzen das Angebot der festen Standorte.

Pflichtaufgaben	freiwillige Aufgaben	Maßnahmenbeginn/ Jahr	finanzielle Auswirkungen			
	X		JA		NEIN	X

Gesamtkosten/Gesamtein- nahmen der Maßnahmen		jährliche Folgekosten/ Folgekosten	Finanzierung Eigenanteil (i.d.R. = Kreditbedarf)	Objektbezogene Einnahmen (Zuschüsse/ Fördermittel, Beiträge)	Jahr der Kassenwirk- samkeit
(Beschaffungs-/ Herstellungskosten)	ab Jahr				
	keine				
Euro		Euro		Euro	

Haushalt				Verpflichtungs- ermächtigung				Finanzplan / Invest. Programm			
veranschlagt:		Bedarf:		veranschlagt:		Bedarf:		veranschlagt:		Bedarf:	
Mehreinn.:				Mehreinn.:				Mehreinn.:			
davon Verwaltungs- haushalt im Jahr				davon Vermögens- haushalt im Jahr				Jahr		Euro	
mit		Euro		mit		Euro		Jahr		Euro	
Haushaltsstellen				Haushaltsstellen							
				Prioritäten-Nr.:							

federführendes/r Amt/FB 32	Sachbearbeiter: Frank Ehlenberger	Unterschrift FBL 32 Dr. Emcke
-------------------------------	--	--------------------------------------

verantwortlicher Beigeordneter Bg I	Unterschrift: Holger Platz	
---	-----------------------------------	--

Termin für die Beschlusskontrolle	18.12.2009
-----------------------------------	------------

Begründung:

1. Einleitung

Das Mobile BürgerBüro (MoBB) wurde im April 2007 als Pilotprojekt gestartet. Inzwischen kann das MoBB an beliebigen Orten des öffentlichen Interesses für frei vereinbarte Zeiten betrieben werden.

1.1 Personal

Betrieben wird das MoBB mit Personal des Teams BürgerBüro. Von den insgesamt 33 Beschäftigten des Teams 32.43 werden jeweils 2 Mitarbeiter aus dem eigentlichen Betrieb der BürgerBüros herausgelöst und im MoBB eingesetzt.

1.2 Finanzierung

Im Kalenderjahr 2007 wurde davon ausgegangen, dass die Kosten für den Betrieb des MoBB's deckungsgleich mit den Kosten für die ehemaligen Außenstellen mit 14.000 Euro pro Haushaltsjahr zu veranschlagen sind. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass die tatsächlichen Kosten heute unter den Erwartungen des Jahres 2007 liegen. Obwohl inzwischen mehr Standorte angefahren werden, ist im Kalenderjahr 2010 mit Kosten in Höhe von ca. 12.420 Euro zu rechnen.

(Tabelle 1).

Die Reduzierung der Kosten war möglich, weil inzwischen die Datenverbindung optimiert wurde. So werden heute, neben der Standleitung in Beyendorf/Sohlen, ausschließlich DSL und UMTS als Datenübertragungsmöglichkeiten genutzt.

ISDN-Verbindungen spielen für den Betrieb des MoBB keine Rolle mehr.

2. Auswahl und Öffnungszeiten der Standorte

In der 1. Phase des Pilotprojektes, bis Oktober 2008, war das MoBB monatlich insgesamt 104 Stunden an 6 verschiedenen Standorten vor Ort. Aufgrund geringer Auslastung wurden die Öffnungszeiten in der 2. Phase, zum 1. November 2008, an den Standorten Westerhüsen, Sudenburg, Ottersleben, Rothersee und Diesdorf gekürzt. (siehe Tabelle 2).

Am Standort Beyendorf wurden die Öffnungszeiten beibehalten. Dieser Standort wird seit Februar 2009 jeweils von einem Mitarbeiter BürgerBüro und einer Mitarbeiterin des Büros des Oberbürgermeisters (BOB) betreut.

3. Entscheidungsgrundlage

Die erste Reduzierung der Öffnungszeiten basiert auf einem Diskussions- und Entscheidungsprozess aus dem Oktober 2008. Am 24.10.2008 wurde zunächst die Drucksache DS 0344/08 im Verwaltungsausschuss diskutiert. Da zu diesem Zeitpunkt im Zusammenhang mit der Haushaltskonsolidierungsmaßnahme 132 die Neuausrichtung des Bürgerservices beschlossen wurde, erwies es sich als sinnvoll, die DS 0344/08 zurückzuziehen und als Information I 0338/08 im Rahmen einer Tischvorlage auf der OB Sitzung OB/043(IV)/08 auszureichen.

Inhalt dieser Informationsvorlage war die

- bedarfsgerechte Reduzierung der Öffnungszeiten des MoBB zum 1. November 2008,
- Verlängerung des Pilotprojektes MoBB um ein weiteres Jahr und Mitte des Jahres 2009 eine Zwischenevaluierung des MoBB vorzunehmen.

In Verbindung mit der Änderung der Niederschrift der 43. OB DB vom 28.10.2008 wurde im TOP 2.2.-4 folgende Festlegung getroffen:

„Mit der Entscheidung zur Einrichtung eines BürgerBüros Ost wird eine Entscheidung zum weiteren Umgang mit dem Projekt des Mobilen BürgerBüros getroffen.“

Mit der DS 0142/09 „Neustrukturierung bürgernaher Dienstleistungen im Dezernat I, Umsetzung der Maßnahme Neuorganisation Bürgerservice und Errichtung des BürgerBüros Ost „ wurde am 21.04.2009 die Entscheidung zur Errichtung des BürgerBüros Ost zum 04. Mai 2009 beschlossen. Ob im Zuge der Neuausrichtung des Bürgerservice geänderte Öffnungszeiten der BürgerBüros notwendig sind, sollte frühestens nach einer Einlaufphase ab 2. Halbjahr 2009 entschieden werden.

Im Vorgriff auf eine eventuelle Entscheidung zu den Öffnungszeiten der festen BürgerBüro-Standorte wird hier nur eine Festlegung zu dem MoBB getroffen.

4. Auswertung der Entwicklungstendenzen und Entscheidungsfindung

Im Zuge der Untersetzung der Haushaltskonsolidierungsmaßnahme 132, wurden im Dezember 2009 im FB Bürgerservice und Ordnungsamt verschiedene Möglichkeiten der Optimierung neu überdacht. Ergebnis der Überlegung war, einerseits den Bürgerservice weiter auszubauen und andererseits Einspareffekte von jährlich über 150.000 Euro zu erreichen.

Am 04. Mai 2009 wurde das BürgerBüro Ost eröffnet.

Somit verfügt die Landeshauptstadt Magdeburg heute über 5 feste BürgerBüro-Standorte: BürgerBüro-Mitte, -West, -Nord, -Süd und -Ost.

Mit Eröffnung des BürgerBüros Ost erfolgte eine weitere Arbeitsverdichtung in den BürgerBüros, die nur durch einen effektiven Personaleinsatz kompensiert werden kann.

Dem gegenüber stehen zum Teil unrentable MoBB-Standorte.

Eine Übersicht der tatsächlichen Auslastung gibt Tabelle 3.

Die Mitarbeiter des Mobilen BürgerBüros werden aus dem Team BürgerBüro gestellt.

Für den Betrieb eines „Mobilen Standortes“ wird eine Mindestinanspruchnahme von 4 Bürgern pro Mitarbeiter und Stunde vorausgesetzt.

Eine Ausnahme bildet hier der Standort Beyendorf/Sohlen. Aufgrund der im Eingemeindungsvertrag festgeschriebenen Verpflichtung zum Betreiben eines Bürgerbüros, wird das MoBB auch bei einer geringeren Auslastung vorgehalten. Betrieben wird das MoBB an diesem Standort in Zusammenarbeit mit dem BOB im Bürgerbüro Beyendorf/Sohlen, der ehemaligen sog. Verwaltungsaußenstelle.

In den stationären Bürgerbüros bedient ein Mitarbeiter im Durchschnitt 5 Kunden pro Stunde. (Tabelle 4) Im Vergleich dazu ist die Auslastung an den Standorten Diesdorf, Sudenburg, Ottersleben und Rothensee deutlich zu gering, um hier einen Weiterbetrieb zu rechtfertigen. Daran konnte auch die Reduzierung der Öffnungszeiten, die regelmäßige Werbung in der Presse und in unmittelbarer Nähe der Standorte nachhaltig nichts ändern.

Im Einvernehmen mit den Standortbetreibern (s.a. Anlage 2, Textteil) werden diese Standorte zum 01. Januar 2010 aufgegeben. Es hat sich gezeigt, dass die Kunden sich eben nicht auf sehr spezifische Öffnungszeiten in den Stadtteilen einstellen, sondern im Bedarfsfall eher einen festen Standort aufsuchen!

Anders verhält es sich am Standort Salbke/Westerhüsen. Hier beträgt die durchschnittliche Besucherzahl zurzeit 3,1 Kunden pro Mitarbeiter und Stunde. Das MoBB versorgt in Salbke/Westerhüsen ein Stadtgebiet, das durch seine separate Lage von keinem festen Bürgerbüro-Standort tangiert wird. Somit haben die dort lebenden Bürger nur eingeschränkte Möglichkeiten, Dienstleistungen der Stadtverwaltung in gut erreichbarer Nähe wahrzunehmen. Dennoch muss auch hier der Einsatz des Mobilen BürgerBüros effektiver gestaltet werden, um den erhöhten Anforderungen innerhalb des Bürgerservices gerecht zu werden.

Deshalb wird, im Einvernehmen mit den Interessenvertretern des Stadtteile Salbke/Westerhüsen, das MoBB hier zukünftig nur noch einmal in der Woche seine Öffnungszeiten anbieten (s.a. Anlage 2, Textteil).

Der Donnerstag soll hier als Sprechtag erhalten bleiben. (Öffnungszeiten 09:00 - 12:00 Uhr und 14:00 -18:00 Uhr). Es besteht für die Einwohner in diesem Einzugsgebiet auch die Möglichkeit, am Dienstagnachmittag den MoBB-Standort in Beyendorf/Sohlen aufzusuchen. Sollten sich die angebotenen Öffnungszeiten als zu gering erweisen bzw. ein anderer Bedarf festgestellt werden, gibt es alternativ die Möglichkeit gesonderte Termine zu vereinbaren.

Auch langfristig kann der Standort des MoBB in Salbke/Westerhüsen gesichert werden. So ist es möglich, das MoBB in das Mehrgenerationenhaus in der Greifenhagener Straße zu integrieren. Diese soll spätestens im Oktober 2010 für den MoBB-Einsatz zur Verfügung stehen.

Zum 30. September 2010 läuft der Mietvertrag für den Standort in der ehemaligen Sparkassen-filiale Salbker Str. 50 aus. Es ist davon auszugehen, dass das MoBB zu einer Belebung des neuen Stadtteilzentrums beitragen wird.

5. Neue Ansätze für den Betrieb des MoBB

Der Betrieb des MoBB muss sich künftig noch stärker an der wirtschaftlichen Auslastung der Ressourcen des gesamten Bürgerservice orientieren. So gewinnen Standorte mit hoher Auslastung und hohem Servicefaktor deutlich an Bedeutung. Hierzu gehören aktuell insbesondere die Universität, die Hochschule, sowie Alten- und Seniorenzentren. Neben festen Zyklen werden auch temporäre Angebote weiter an Bedeutung gewinnen.

In Alten- und Seniorenzentren konnten bereits ab Februar 2009 gute Erfahrungen gesammelt werden. Die Resonanz an den 12 bisher besuchten Standorten war äußerst positiv. Durch gute Zusammenarbeit zwischen den Heimleitungen und MoBB konnten in relativ kurzer Zeit offene Ausweis- und Meldeangelegenheiten abschließend geklärt werden. Gleichzeitig tritt ein wichtiger Entlastungseffekt im Backoffice und zum Teil in den BürgerBüros ein. In der Stadt besteht ein Potenzial von ca. 40 entsprechenden Einrichtungen, das in den Folgejahren systematisch erschlossen wird.

Die überdurchschnittlich vielen Meldevorgänge von Studenten zeigen, dass auch hier die bewährten Ansätze weiter entwickelt werden müssen. So genügt es künftig nicht mehr nur zum Wintersemester auf dem Campusgelände vor Ort zu sein.

Die Zusammenarbeit mit beiden Bildungseinrichtungen hat sich verbessert, ist aber noch ausbaufähig. Hier gilt es zukünftig die Einsatzzeiten genauer auf die tatsächliche Zeiträume der Wohnsitznahme der Studenten abzustimmen und geeignete Räumlichkeiten mit entsprechender Ausstattung für das MoBB bereitzustellen. Für die Universität zeichnen sich hier zum Kalenderjahr 2010 bereits deutliche Verbesserungen ab.

6. Fazit

Das MoBB wird künftig als regulärer Bestandteil des Bürgerservice betrieben.

Das MoBB stellt eine sinnvolle Ergänzung der festen BürgerBüro-Standorte dar und dient bei effektivem Einsatz zu deren punktueller Entlastung. Der durch die Kommunalpolitik und bürgerschaftliches Engagement in den Vorjahren avisierte Bedarf, kann im Zuge der Evaluierung des MoBB nicht für alle Standorte bestätigt werden. Teilweise ging das geltend gemachte Interesse am eigentlichen Bedarf vorbei.

In Zeiten besonderer Inanspruchnahme der BürgerBüros, insbesondere vor und nach Semesterbeginn, ist das MoBB inzwischen unverzichtbar geworden. Die stetig steigenden Zahlen von Studenten in Magdeburg können nicht mehr in vertretbarer Weise mit den vorhandenen Möglichkeiten in den festen BürgerBüros aufgefangen werden.

In den Stadtgebieten Beyendorf/Sohlen und Salbke/Westerhüsen bildet das MoBB bei angepassten Öffnungszeiten eine gute Alternative zu den festen BürgerBüro-Standorten.

MoBB-Zeiten können nur dort angeboten werden, wo auch seitens der Betreiber für einen reibungslosen Einsatz Verantwortung mit übernommen wird.

Anlagen:**Anlage 1, Tabellenteil****Tabelle 1**

Voraussichtliche Kosten MoBB im Kalenderjahr 2010

Kostenart	2010 in Euro	2011 in Euro
Kommunikation und gesicherte Datenübertragung	1.360	1.360
Kfz-MoBB montl. Leasingraten	3.200	3.200
Kfz-MoBB (Betriebskosten)	3.300	3.300
Betriebskosten BB Westerhüsen	1.440	entfällt im Mehrgenerationenhaus Greifenhagener Str. 17
Bewirtschaftungskosten Westerhüsen	600	600
Bewirtschaftungskosten/Nutzungsentgelte Beyendorf (anteilmäßig)	1.700*	1.700*
Standleitung Beyendorf (anteilmäßig)	560*	560*
Umlage Telefon Beyendorf (anteilmäßig)	260*	260*
Summe	12.420	10.980

*) Die Kosten in Beyendorf/Sohlen würden auch ohne den Einsatz des MoBB entstehen, hier erfolgt lediglich eine Kostenumlage durch den Bereich BOB in Höhe von jährlich 2.520 Euro.

Tabelle 2:

Öffnungszeiten MoBB von April 2007 bis heute

Standort und Sprechtag	Öffnungszeiten bis 31.10.2008	Öffnungszeiten ab 01.11.2008	Öffnungszeiten ab Januar 2010
Westerhüsen			
Montag	09:00 – 15:00	09:00 – 15:00	keine Sprechstunde
Dienstag	09:00 – 13:00	keine Sprechstunde	keine Sprechstunde
Donnerstag	09:00 – 12:00 14:00 – 18:00	09:00 – 12:00 14:00 – 18:00	09:00 – 12:00 14:00 – 18:00
Beyendorf/Sohlen			
Dienstag	15:00 – 18:00	15:00 – 18:00	15:00 – 18:00
Diesdorf	alle 14 Tage	einmal im Monat	entfällt
Mittwoch	09:00 - 12:00	09:00 - 12:00	
Rothensee	alle 14 Tage	einmal im Monat	entfällt
Mittwoch	09:00 - 12:00	09:00 - 12:00	
Ottersleben	alle 14 Tage	einmal im Monat	entfällt
Freitag	09:00 - 12:00	09:00 - 12:00	
Sudenburg	alle 14 Tage	einmal im Monat	entfällt
Freitag	09:00 - 12:00	09:00 - 12:00	
Einsatz Hochschule	2008: in Summe 21 Stunden 2009: in Summe 14,5 Stunden Tendenz ab 2010 ca. 25 Stunden		
Einsatz Universität	2008: in Summe 75 Stunden 2009: in Summe 101 Stunden Tendenz ab 2010 ca. 150 Stunden		
Einsatz AFH	flexible Einsätze von ca. 2-3 Stunden je Altenpflegeheim		

Tabelle 3:

Einzelaufstellung Mobiles BürgerBüro 2009

MoBB 2009	WH	B/S	Dies- dorf	Rothen- see	Suden- burg	Otters- leben	APH	Uni/HS
Januar	353	17	8	3	3	3		
Februar	367	32	3	4	2	3	29	
März	300	24	4	11	6	4	29	
April	384	53	4	7	7	0	28	
Mai	384	45	7	2	2	5	83	
Juni	336	57	6	5	3	0	24	
Juli	393	59	4	3	2	3	48	
August	337	43	8	8	7	2	36	
September	280	45	4	6	3	5		11
Oktober	Einsatz an Hochschule und Universität							714*
November								
Dezember								
Summe	3134	375	48	49	35	25	277	11
Mittelwert	348,2	41,7	5,33	5,44	3,88	2,77		
Stunden Öffnungszeit/Monat	56,3	13,0	3,0	3,0	3,0	3,0		
Anzahl MA	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0
Durchschnittliche Auslastung: Bürger/MA und Std.	3,1	1,6	0,88	0,9	0,65	0,46		

*) bis 20.10.09

Abkürzungslegende:

WH = Westerhüsen

B/S = Beyendorf/Sohlen

APH = Altenpflegeheime

Uni/HS= Universität und Hochschule

Tabelle4:

Vergleichzahlen stationäre BürgerBüro - Standorte Stand 30.09.2009

BürgerBüros	KJ 2004	KJ 2005	KJ 2006	KJ 2007	Ist 2008	Ist 2009	Tendenz KJ 2009
BB Mitte	51.392	63.130	66.539	67.130	67.247	50.830	87.137
BB West	49.495	50.911	36.232	35.260	38.783	29.320	50.263
BB Nord	55.020	54.160	29.056	40.351	40.848	31.512	54.021
BB Ost Eröffnung 1.5.2009						12.243	20.988
BB Süd Eröffnung 07/05		13.860	22.038	24.275	23.430	20.352	34.889
Summe feste BB Standorte	155.907	182.061	153.865	167.016	170.308	144.257	247.298
<i>Durchschnittlicher Wert: Besucher/Stunde/Mitar- beiter; bis 30.9.2009</i>		*	4	5	5	5	

- keine Angabe möglich, da zusätzliche Hilfe aus anderen Bereichen angefordert wurde (erhöhte Beantragung von Personalausweisen, Bürgerbegehren usw.)

**Gesprächsnotizen zu den Abstimmungen mit den Standortbetreibern
(GWA, Bürgerverein etc.)****1. Diesdorf**

Herr Knopp vom Bürgerverein Diesdorf wurde Anfang Oktober 2009 durch die Teamleiterin BürgerBüro, Frau Mengewein und am 27.10.2009 nochmals durch ihre Vertreterin, Frau Biesecker über die beabsichtigte Schließung des Standortes informiert.

Herr Knopp trägt die Entscheidung mit, da die Resonanz in der vergangenen Zeit zu gering war. Allerdings hatte auch er sich mehr versprochen.

2. Rothensee

Frau Hübner vom Verein „Junger Humanisten“ (arbeitet in der GWA mit, Ltr. Herr Dr. Wittstock) wurde am 16.10.09 über BG I informiert. Entscheidung wird mitgetragen.

Schließung wurde auch hier als bedauerlich empfunden, da gerade am Standort Rothensee mit starkem Engagement seitens des Vereins geworben wurde. Der tatsächliche Bedarf ist jedoch nicht gegeben.

3. Ottersleben

Gespräch mit Herrn Schwenke von der GWA Anfang Oktober 09 durch die Teamleiterin der BürgerBüros.

Herr Schwenke trägt die Entscheidung mit. Auf der GWA Sitzung am 18.11.09 soll die Entscheidung durch ihn vorgetragen werden und sollte es erhebliche Widerstände geben, dann meldet er sich. Herr Schwenke wurde am 13.11.2009 telefonisch über den Entscheidungsvorschlag in der DS informiert.

4. Salbke/Westerhüsen

Reduzierung der Öffnungszeiten um sechs Wochenstunden auf sieben Wochenstunden.

Sitzung des Bürgervereins Salbke/Westerhüsen am 22.10.09.

Herr Dr. Emcke erläuterte die beabsichtigte Reduzierung. Im Nachgang stellte Herr Wark, Stadtteilmanager, noch einen gewissen Erläuterungsbedarf einzelner Mitglieder der GWA fest. Am grundsätzlichen Einverständnis ändert dies jedoch nichts. Dem Informationsbedarf soll auf der nächsten GWA-Sitzung nachgekommen werden. Herr Wark wird die Koordinierung hierzu übernehmen (Telefonat Herr Wark, Herr Ehlenberger am 12.11.09)

5. Sudenburg

Die GWA-Sitzung findet erst am 16.11.09 statt. Das Ergebnis wird nachgereicht.

f.d.R.d.A.

Ehlenberger