

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 9 (Mülheim)	29.10.2012
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	05.11.2012
Bezirksvertretung 3 (Lindenthal)	05.11.2012
Bezirksvertretung 8 (Kalk)	06.11.2012
Bezirksvertretung 1 (Innenstadt)	08.11.2012
Bezirksvertretung 5 (Nippes)	08.11.2012
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	08.11.2012
Bezirksvertretung 4 (Ehrenfeld)	12.11.2012
Bezirksvertretung 7 (Porz)	13.11.2012
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	10.12.2012

Optimierung der Öffnungszeiten des Kundenzentrums Innenstadt und der Servicezentren

1. Problemlage

Die unterschiedlichen und nicht eingängigen Öffnungs- und Terminzeiten führen in der täglichen Praxis sowohl für die Bürgerin und den Bürger, als auch für den laufenden Dienstbetrieb im Kundenzentrum Innenstadt und den übrigen Servicezentren zu unerwünschten Problemsituationen. Aufgrund der fehlenden Einheitlichkeit sind die Öffnungszeiten für die Bürgerinnen und Bürger verwirrend und nicht einprägsam. Auch der Internetauftritt der Meldehallen wird durch die unterschiedlichen Öffnungszeiten für die Bürgerin und den Bürger unübersichtlich und schwer nachvollziehbar.

Die uneinheitlichen Öffnungszeiten wirken zudem auch den Besonderheiten des Dienstbetriebes in den Meldebereichen entgegen. Mithin kann die Bearbeitung von administrativen und internen Angelegenheiten aufgrund der durchgehenden Öffnungszeiten derzeit im Kundenzentrum Innenstadt nur mit einem erhöhten Steuerungsaufwand sichergestellt werden. Ferner haben das Pilotprojekt im Servicezentrum Nippes, als auch das Öffnungszeitenmodell im Kundenzentrum Innenstadt ergeben, dass durch die Trennung von Termin- und Laufkundschaft eine zielgerichtete und effektive Personaleinsatzplanung nur erschwert möglich ist und nicht dem Bedarf der Kölner Bürgerinnen und Bürgern entspricht.

Darüber hinaus führt der „Tourismus“ zwischen den einzelnen Meldehallen aufgrund der unterschiedlichen Öffnungszeiten wiederkehrend zu Kritik bei der Bevölkerung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und in Einzelfällen zu unerfreulich langen Wartezeiten.

Eine Optimierung der Öffnungszeiten im Kundenzentrum Innenstadt und den Servicezentren war somit erforderlich.

2. Derzeitige Öffnungszeiten

Derzeit werden im Bereich des Kundenzentrums Innenstadt und den übrigen Servicezentren drei unterschiedliche Öffnungszeitenmodelle praktiziert.

2.1 Die Servicezentren in den Stadtbezirken Rodenkirchen, Lindenthal, Ehrenfeld, Chorweiler, Porz, Kalk und Mülheim haben zu folgenden Zeiten geöffnet:

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
07:30-12:00	07:15-18:00	07:30-12:00	07:30-12:00 14:00-16:00	07:30-12:00	
4,5 Stunden	10,75 Stunden	4,5 Stunden	6,5 Stunden	4,5 Stunden	insgesamt 30,75 Stunden

2.2 Öffnungszeiten des Servicezentrums in Nippes:

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
07:00-08:00	07:00-08:00	07:00-08:00	07:00-08:00	07:00-08:00	mit Termin
08:00-12:00	08:00-12:00	08:00-12:00	08:00-12:00	08:00-12:00	ohne Termin
12:00-16:00	12:00-18:00		12:00-18:00		mit Termin
9 Stunden	11 Stunden	5 Stunden	11 Stunden	5 Stunden	insgesamt 41 Stunden

2.3 Öffnungszeiten des Kundenzentrums Innenstadt:

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	
07:00-09:00	07:00-09:00	07:00-09:00	07:00-09:00	07:00-09:00	mit Termin
09:00-13:00	09:00-13:00	09:00-13:00	09:00-13:00	09:00-13:00	ohne Termin
13:00-19:00	13:00-19:00	13:00-19:00	13:00-19:00	13:00-19:00	mit Termin
12 Stunden	12 Stunden	12 Stunden	12 Stunden	12 Stunden	insgesamt 60 Stunden

3. Künftiges Öffnungszeitenmodell

Unter Berücksichtigung der oben genannten Problemfelder soll den Bürgerinnen und Bürgern zukünftig ein einheitliches Angebot in einem einheitlichen Öffnungszeitenrahmen in allen Bezirken zur Verfügung gestellt werden.

Hierzu wurde folgendes neues, einheitliches und einprägsames Öffnungszeitenmodell für das Kundenzentrum Innenstadt und die Servicezentren unter aktiver Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt.

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	gesamt
07:30-12:00	09:30-18:00	07:30-12:00	07:30-16:00	07:30-12:00	
4,5 Stunden	8,5 Stunden	4,5 Stunden	8,5 Stunden	4,5 Stunden	30,5 Stunden

Bei dieser Öffnungszeitenregelung können die Leistungen des Kundenzentrums Innenstadt und der Servicezentren durch die Bürgerin und den Bürger wöchentlich insgesamt 30,5 Stunden in Anspruch genommen werden. Während der gesamten Öffnungszeiten haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, neben einer Vorsprache mit vorheriger Terminvereinbarung -bei in der Regel längerer Wartezeit auch ohne Termin- vorzusprechen.

Durch die Terminvergabe während der gesamten Öffnungszeiten ist eine effizientere Steuerung der Publikumsströme und somit auch des Personaleinsatzes möglich. Durch eine einheitliche Öffnungszeitenregelung für alle neun Meldehallen wird des Weiteren dem bisherigen „Meldehallen-Tourismus“ entgegengewirkt und somit temporäre Überlastungen vermieden.

Die einheitliche Öffnungszeitenregelung ist nicht nur für die Bürgerin und den Bürger von Vorteil, sondern berücksichtigt auch die Besonderheiten des Dienstbetriebes in den Meldebereichen. In-

sofern besteht auch zukünftig für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenzentrums Innenstadt und der Servicezentren montags, mittwochs und freitags die Möglichkeit, nachmittags ohne Publikum administrative und interne Angelegenheiten zu bearbeiten. Die neuen Öffnungszeiten sollen nach entsprechender Öffentlichkeitsarbeit zum 01.01.2013 eingeführt werden.

4. Zusätzliche Optimierungsmaßnahmen

Neben der Änderung der Öffnungszeiten wurden noch weitere Maßnahmen zur Verbesserung des Bürgerservice in den Meldebereichen entwickelt:

- 4.1 Mit dem Service „Terminvergabe Online“ können die Kölner Bürgerinnen und Bürger nun ihre Termine mit den Meldehallen sowohl telefonisch über die Behördenrufnummer 115 wie auch online von zu Hause aus vereinbaren. Die Leistungen der Meldehallen können somit direkt zum vereinbarten Termin ohne Wartezeiten in Anspruch genommen werden. Dazu erhält die Bürgerin/der Bürger jeweils eine „Terminnummer“. Bei Vorsprache in der Meldehalle wird ihr/ihm die/der nächste freie Sachbearbeiterin/Sachbearbeiter zugewiesen. Diese Vorgehensweise wird auch bei einem verspäteten Eintreffen in der Meldehalle praktiziert.
- 4.2 Eine halbe Stunde vor Schließung der Meldehallen in Abhängigkeit von den zu erwartenden Ausbedienzeiten werden keine Wartemarken mehr ausgegeben, um lange Warte- und späte Bedienzeiten im Interesse der Bürgerinnen und Bürger und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu vermeiden. Diese Information wird automatisiert im Internet zur Verfügung gestellt.
- 4.3 Die Dauer der Wartezeiten aller Meldehallen wird über die Aufrufanlagen in der jeweiligen Meldehalle angezeigt. Diese Information ermöglicht den Kundinnen und Kunden, sich gegebenenfalls für eine andere Meldehalle mit kürzeren Wartezeiten zu entscheiden. Dies ist machbar, da den Bürgerinnen und Bürgern in allen Meldehallen das gleiche Serviceangebot zur Verfügung steht.

Diese Maßnahme wird in allen Meldehallen, die über eine entsprechende Aufrufanlage verfügen, realisiert. Im Servicezentrum Porz ist eine solche Aufrufanlage noch nicht vorhanden.

Die unter Punkt 4.2 und 4.3 zusätzlichen Optimierungsmaßnahmen werden im I. Quartal 2013 umgesetzt.

Ein Erfahrungsbericht zum Thema „neue Öffnungszeiten“ wird zum Ende des I. Quartals 2014 gefertigt.

5. Angestrebte Verbesserungen

Im Bereich des Kundenzentrums Innenstadt und der Servicezentren werden künftig verschiedene Optimierungsmaßnahmen zur Verbesserung des Bürgerservice umgesetzt. Neben dem neuen Öffnungszeitenmodell können die Bürgerinnen und Bürger die Leistungen der Meldehalle insgesamt 30,5 Stunden wöchentlich parallel mit und ohne Terminvereinbarung in Anspruch nehmen. Darüber hinaus können Bürgerinnen und Bürger ihre Termine durch das Instrument der "Terminvergabe online" eigenständig vereinbaren. Durch diese zahlreichen Maßnahmen sollen künftig lange Wartezeiten im Kundenzentrum Innenstadt und den Servicezentren vermieden werden. Durch die Anzeige der Dauer von Wartezeiten aller Meldehallen über die Aufrufanlagen und der Maßnahme, keine Wartemarken eine halbe Stunde vor Schließung der Meldehallen mehr auszugeben, sollen lange Warte- und späte Bedienzeiten im Interesse der Bürgerinnen und Bürger vermieden werden.

6. Kommunikation

Das neue Öffnungszeitenmodell und die zusätzlichen Optimierungsmaßnahmen werden den Kölner Bürgerinnen und Bürgern frühzeitig über verschiedene Medien bekannt gegeben. Um eine bestmögliche Information der Bevölkerung sicherzustellen, werden die Änderungen der Öffnungszeiten in einer Presseerklärung sowie über den Internetauftritt der Meldehallen veröffent-

licht. Im Kundenzentrum Innenstadt und den Servicezentren werden Kalender im Scheckkartenformat mit den neuen Öffnungszeiten ausgehändigt.