



## Bürgerämter in Deutschland 2014

**Management  
consult**

Unternehmensberatung GmbH  
Königswinterer Straße 154 D-53227 Bonn  
Tel.: +49-(0)228 43381-0 Fax: +49-(0)228 43381-11  
E-Mail: [info@Managementconsult.de](mailto:info@Managementconsult.de)

<http://www.Managementconsult.de>

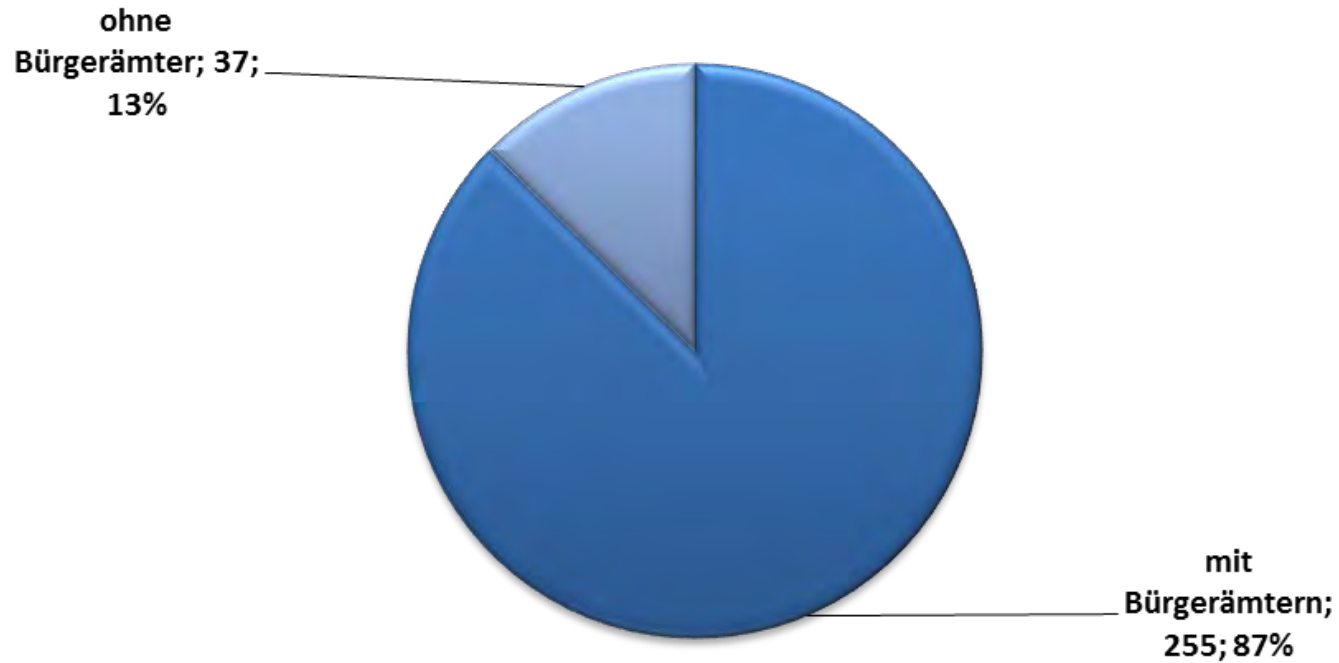


# Zusammenfassung

- **Ab 25.000 EW werden Bürgerämter gebildet**
- **Diese werden morgens um 08:00 Uhr geöffnet und schließen um 16:30 Uhr, Donnerstags um 18:30 Uhr**
- **Samstagsöffnungen setzen sich langsam durch**
- **Ab 25.000 EW werden Front- und Backoffice Teams gebildet**
- **Das Stellenverhältnis zwischen Front- und Backoffice beträgt 80:20**
- **Datenschutz ist immer noch unzureichend**
- **Lärmschutz beschränkt sich oft auf Decken- und Böden**
- **Es scheint große Unterschiede im Serviceverständnis zu geben**



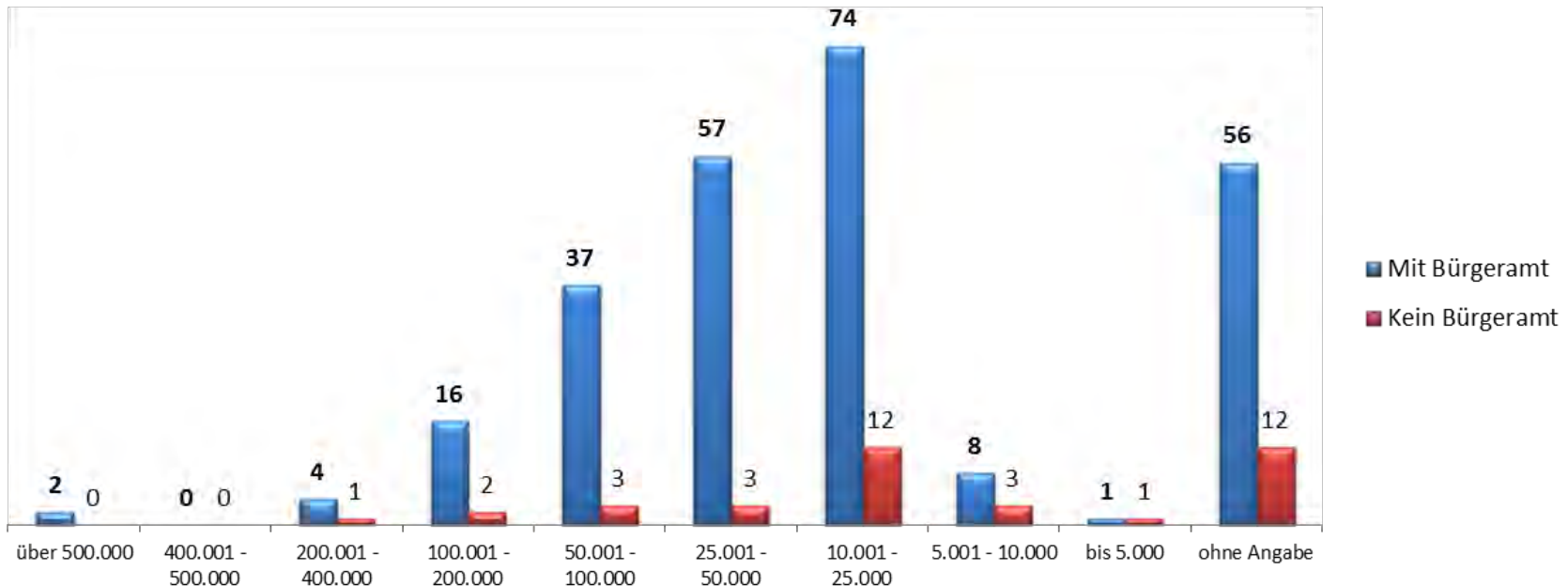
# Von 292 befragten Kommunen verfügen 87 % über ein Bürgeramt



# Ab 10.000 EW werden Bürgerämter gebildet

	Einwohner (von bis)										
	Gesamt	über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe
Mit Bürgeramt	255	2		4	16	37	57	74	8	1	56
Kein Bürgeramt	37			1	2	3	3	12	3	1	12

Kommunen mit / ohne Bürgeramt  
(N=292)



# Geöffnet wird um 08:00 Uhr, geschlossen um 16:30 Uhr

Öffnungszeiten (geöffnet von ...)						
	MO	DI	MI	DO	FR	SA
geschlossen	1	3	16	1	1	127
07:00	17	9	15	9	17	
07:30	43	44	41	42	39	
08:00	<b>147</b>	<b>148</b>	<b>138</b>	<b>152</b>	<b>150</b>	6
08:30	24	25	24	25	23	
09:00	16	19	11	17	18	37
09:30						7
10:00			1			38
10:30						
11:00						
11:30				2		

88

Schließzeiten (geöffnet bis ...)						
	MO	DI	MI	DO	FR	SA
geschlossen	1	3	11			<b>102</b>
12:00	20	15	52	10	<b>102</b>	<b>59</b>
12:30	18	22	28	11	65	7
13:00	20	10	34	2	45	16
13:30			1			1
14:00	5	6	12		3	2
15:00						
15:30	3	3	3	3	3	
16:00	2	3	2	1		
16:30	<b>90</b>	<b>79</b>	<b>51</b>	15	11	2
17:00	12	10	8	6	2	
17:30	31	28	17	22	1	
18:00	1	5		12		
18:30	42	55	22	<b>146</b>	15	
19:00	1	1		4		
19:30	1	4	1	11	1	1
20:00		1				
länger				1		

- Der „Lange Donnerstag“ schließt um 18:30 Uhr
- Samstagsöffnung ist im Kommen

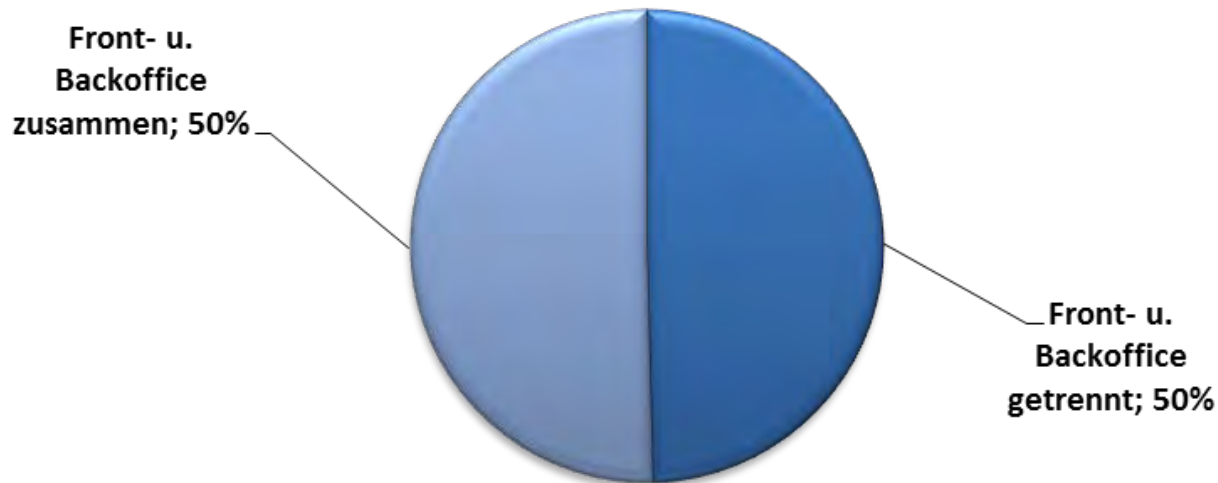
# Kundenaufkommen

	Einwohner (von bis)									
	über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe
Anzahl Kommunen (N=255, n=172)	1		4	13	34	54	62	8		32
Kundenaufkommen p.a. (Durchschnitt)	520.000		321.411	77.414	58.152	30.272	13.025	14.295		33.414
Kundenaufkommen MIN!	520.000		93.452	19.200	9.600	3.380	2.600	1.840		2.000
Kundenaufkommen MAX!	520.000		606.000	170.040	399.000	90.000	28.800	54.000		144.000
Kundenaufkommen Median	520.000		293.096	61.104	47.700	25.610	11.200	8.900		21.000

- Jährlich werden zwischen 600.000 und 2.000 Kunden bedient

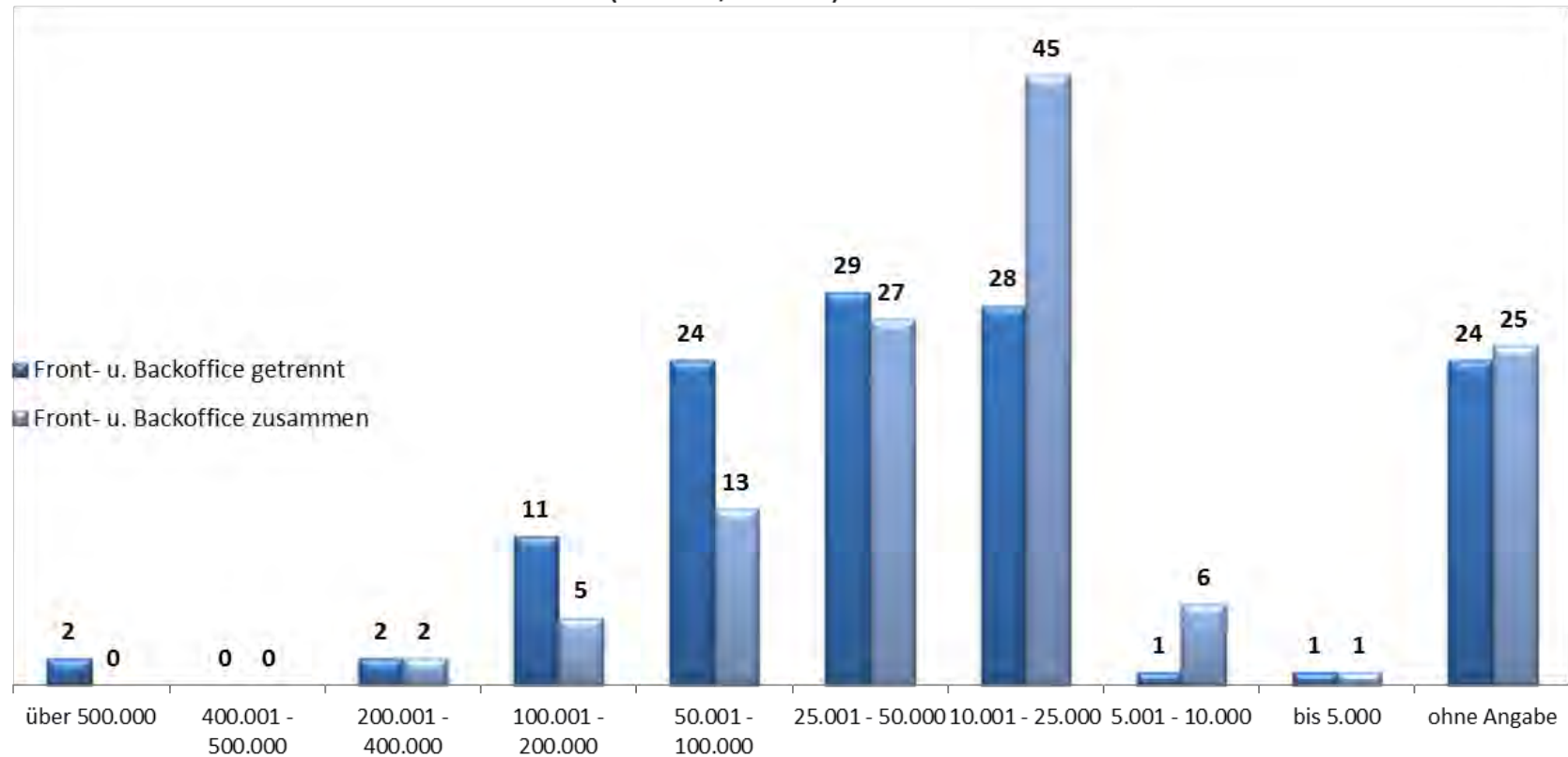
# 50 % der Kommunen trennen Front- und Backoffice

Organisation der Kundenberatung  
(N=255, n=246)



# Organisation der Kundenberatung nach EW-Größenklassen

Organisation der Kundenberatung  
(N=255, n=246)





# Organisation der Kundenberatung nach EW-Größenklassen, Tabelle

Wie ist die Kundenberatung organisiert?	%	Nennungen	Einwohnergrößenklassen									
			über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe
Front- u. Backoffice getrennt	50%	122	2		2	11	24	29	28	1	1	24
Front- u. Backoffice zusammen	50%	124			2	5	13	27	45	6	1	25
<b>Gesamt</b>		<b>246</b>										

- Kleine Kommunen trennen Back- und Frontoffice nicht



# Stellen und Köpfe in Haupt- und Nebenstellen

Von den Beschäftigten arbeiten ... (Durchschnittswerte)	Einwohnergrößenklassen									
	über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe
<b>Gesamt</b>										
Stellen	254,0		91,8	23,3	13,6	7,1	4,3	3,0	1,0	12,5
Köpfe	252		94	27	16	9	6	4	1	13
<b>In der Hauptstelle</b>										
Stellen			21,1	20,3	12,6	6,9	4,2	2,5	9,0	7,5
Köpfe			26	24	15	8	5	4	11	8
<b>In der/den Nebenstelle/n</b>										
Stellen			16,6	5,8	3,7	1,6	1,3	1,8	8,0	25,0
Köpfe			21	7	6	3	2	4	10	33
Anmerkung: Stellen und Köpfe sind nicht unmittelbar vergleichbar, da nicht jeder Befragte beide Werte angegeben hat										

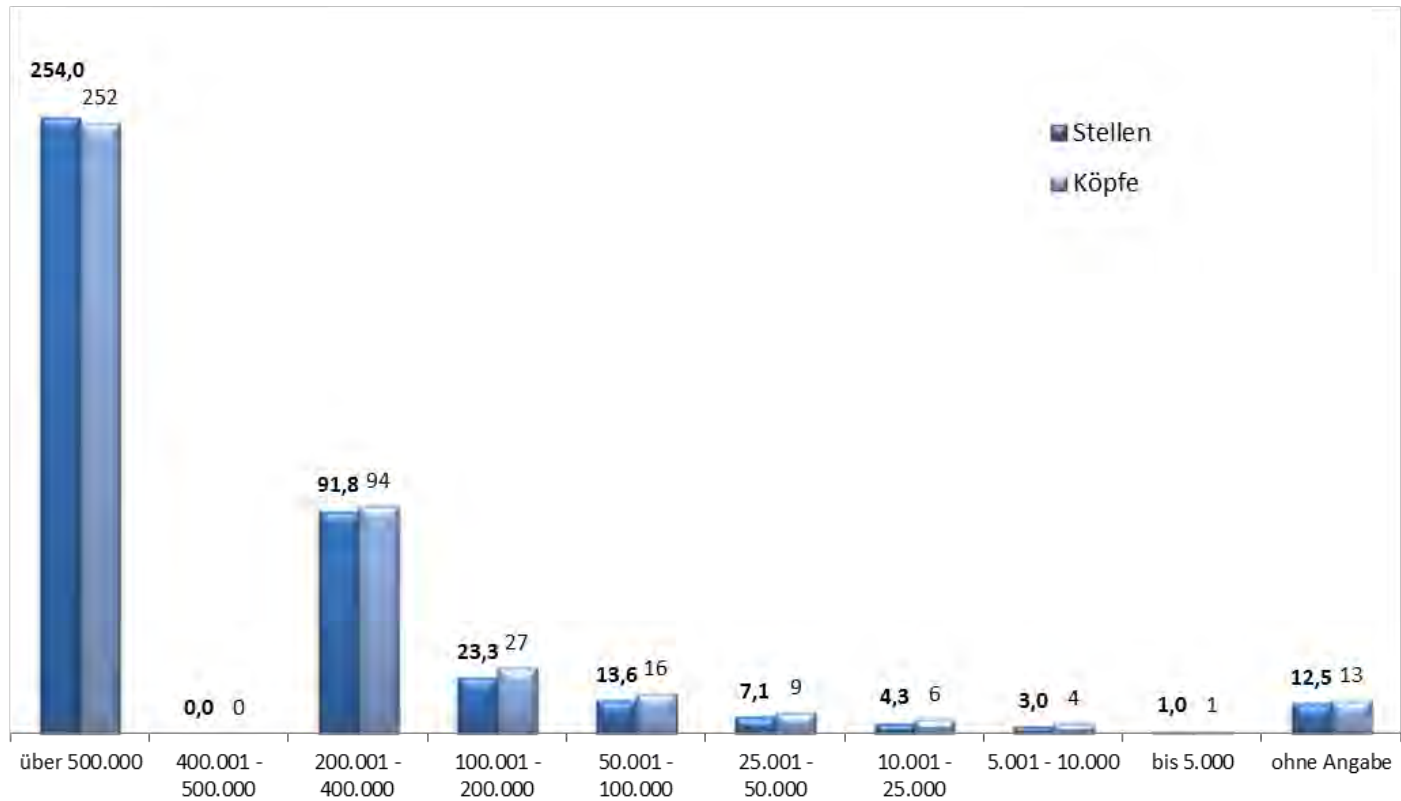
# Stellen und Köpfe in Front- und Backoffice

Von den Beschäftigten arbeiten	Einwohnergrößenklassen									
	über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe
<b>im Frontoffice</b>										
Stellen	252,0		115,3	18,6	11,0	7,0	4,6	3,0	5,6	16,0
Köpfe	252		57	17	10	6	3			17
<b>Im Backoffice</b>										
Stellen	2,0		4,5	5,4	4,7	3,6	2,3		3,6	1,5
Köpfe	2		3	5	5	3	1			5
Anmerkung: Stellen und Köpfe sind nicht unmittelbar vergleichbar, da nicht jeder Befragte beide Werte angegeben hat										

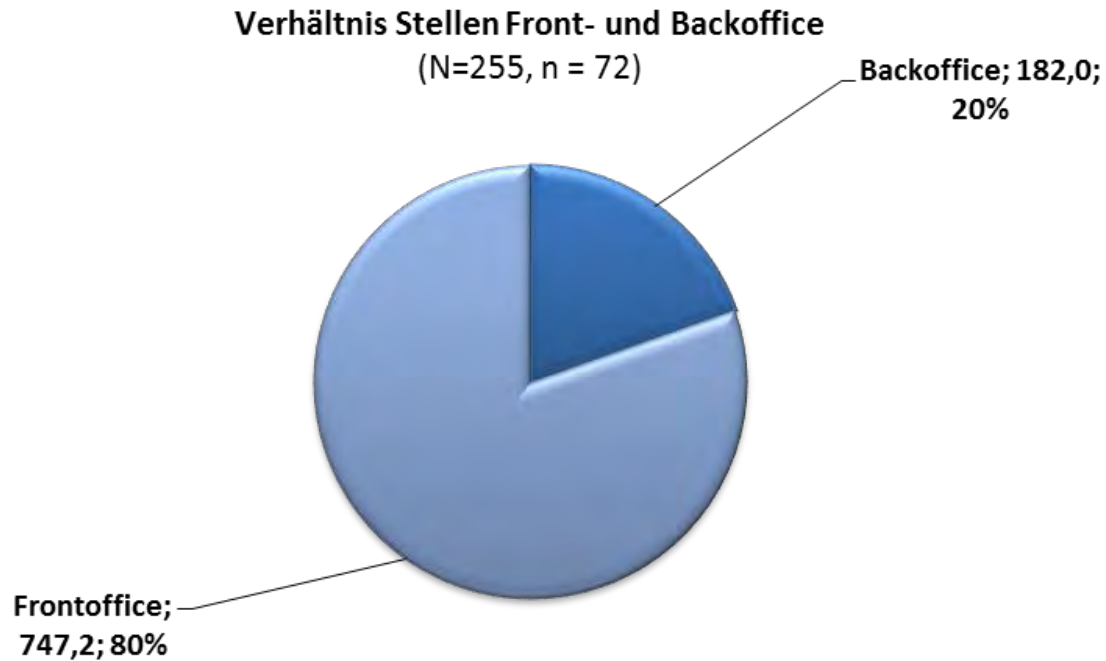


# In der EW-Klasse bis 200.000 arbeiten rd. 30 Mitarbeiter/innen

Beschäftigte und Stellen (Durchschnittswerte)



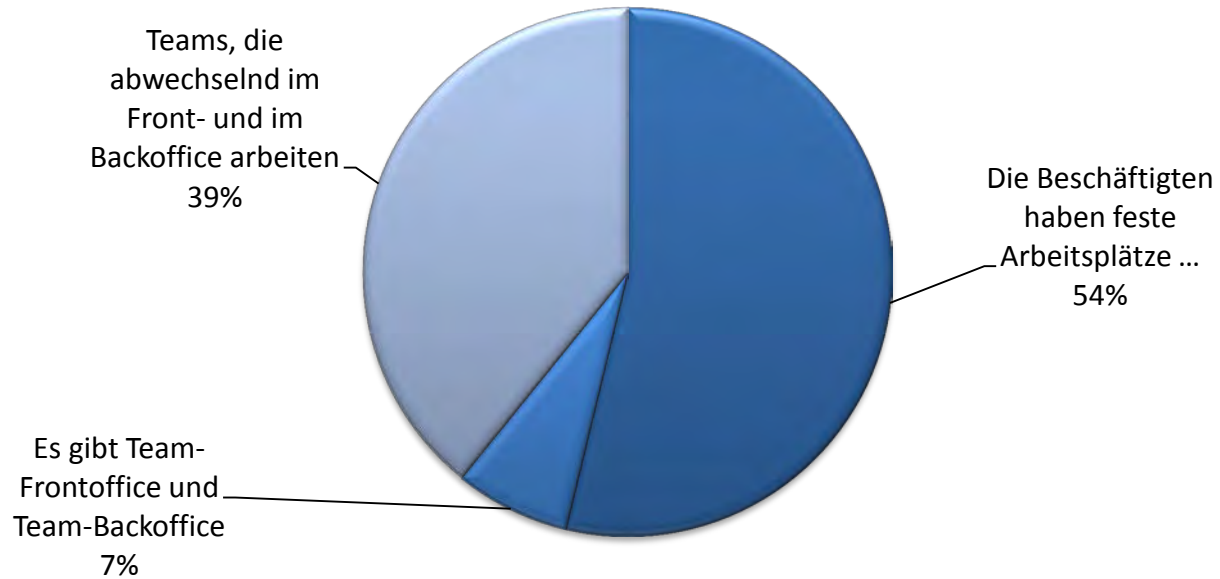
## 20 % der Stellen unterstützen im Backoffice



**Ausgewertet wurden nur die Datensätze, in denen Stellenangaben für Front- und Backoffice angegeben waren**

# 39 % wechseln zwischen Front- und Backoffice

**Organisation**  
(N=199, n=199)



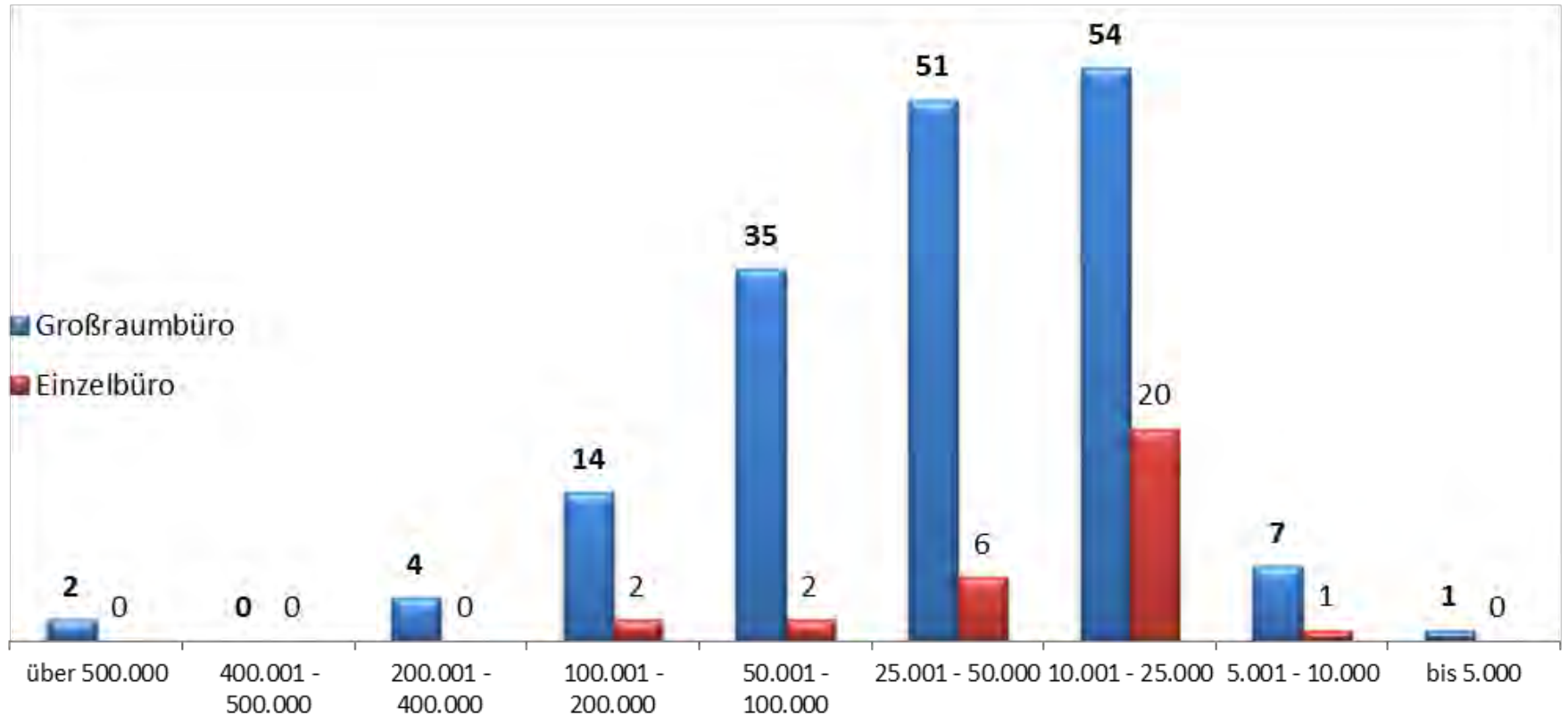
# Feste Arbeitsplätze überwiegen in kleineren Kommunen

Wird in Teams oder Gruppen gearbeitet?	Einwohnergrößenklassen										Gesamt	
	über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe		
Die Beschäftigten haben feste Arbeitsplätze ...	1		1	4	4	23	43	2		29	107	54%
Es gibt Team-Frontoffice und Team-Backoffice	1			2	4	2	3			2	14	7%
Teams, die abwechselnd im Front- und im Backoffice arbeiten			1	5	18	24	20	2		8	78	39%

- **Ab 25.000 Einwohner wird abwechselnd im Front- und Backoffice oder auf festen Arbeitsplätzen gearbeitet**
- **Ab 50.000 Einwohner überwiegen wechselnde Teams**

# 76 % der Kommunen bevorzugen das Großraumbüro

Einzel- oder Großraumbüro?  
(N=255, n=238)





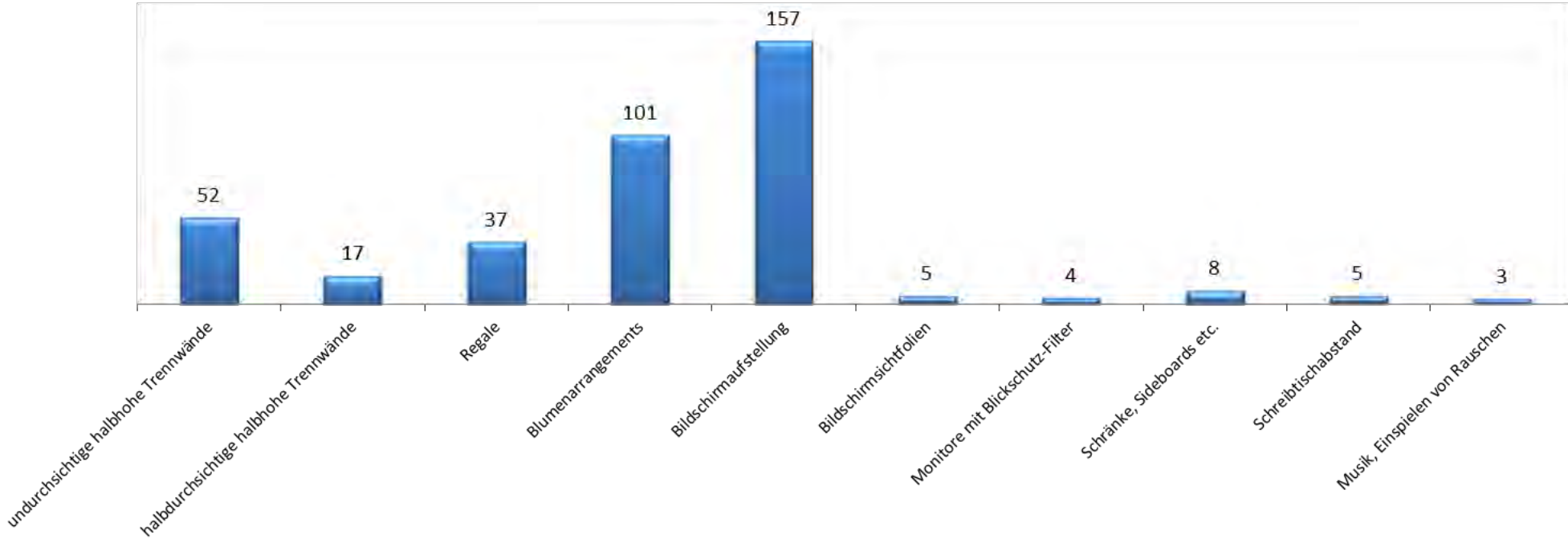
# Der Großraum ist Standard im Bürgerbüro

	Einwohnergrößenklasse										Gesamt	
	über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe		
Großraumbüro	2		4	14	35	51	54	7	1	15	183	76%
Einzelbüro				2	2	6	20	1		27	58	24%
Nennungen	2		4	16	37	57	74	8	1	42	241	



# Der Datenschutz ist oft nur durch Monitor-Anordnung gegeben

Datenschutz im Großraumbüro  
(N=255, n=176)



- **Echte Datenschutzkonzepte sind kaum vorhanden**

# Reichen Bildschirmordnung und Blumenarrangements?

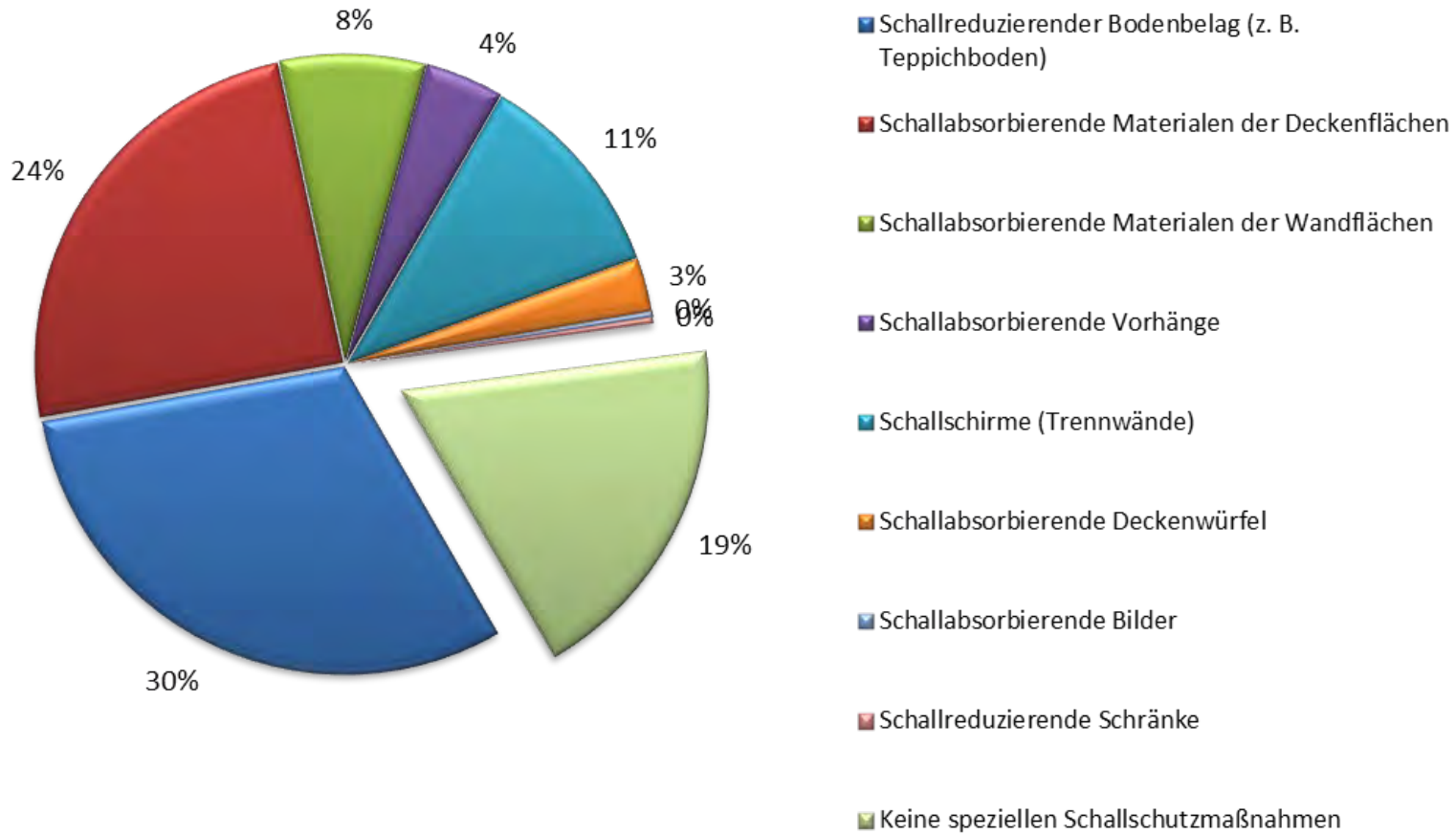
Wie sichern Sie im Großraumbüro den Datenschutz? (Mehrfachnennung möglich)

	Nennungen	in %
undurchsichtige halbhohe Trennwände	52	13%
halbdurchsichtige halbhohe Trennwände	17	4%
Regale	37	10%
Blumenarrangements	101	26%
Bildschirmaufstellung	157	40%
anderes:		
Bildschirmsichtfolien	5	1%
Monitore mit Blickschutz-Filter	4	1%
Schränke, Sideboards etc.	8	2%
Schreibtischabstand	5	1%
Musik, Einspielen von Rauschen	3	1%
<b>Nennungen</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>
Kommunen mit Großraumbüro	183	
geantwortet haben (n)	176	



# 19 % haben keine speziellen Schallschutzmaßnahmen

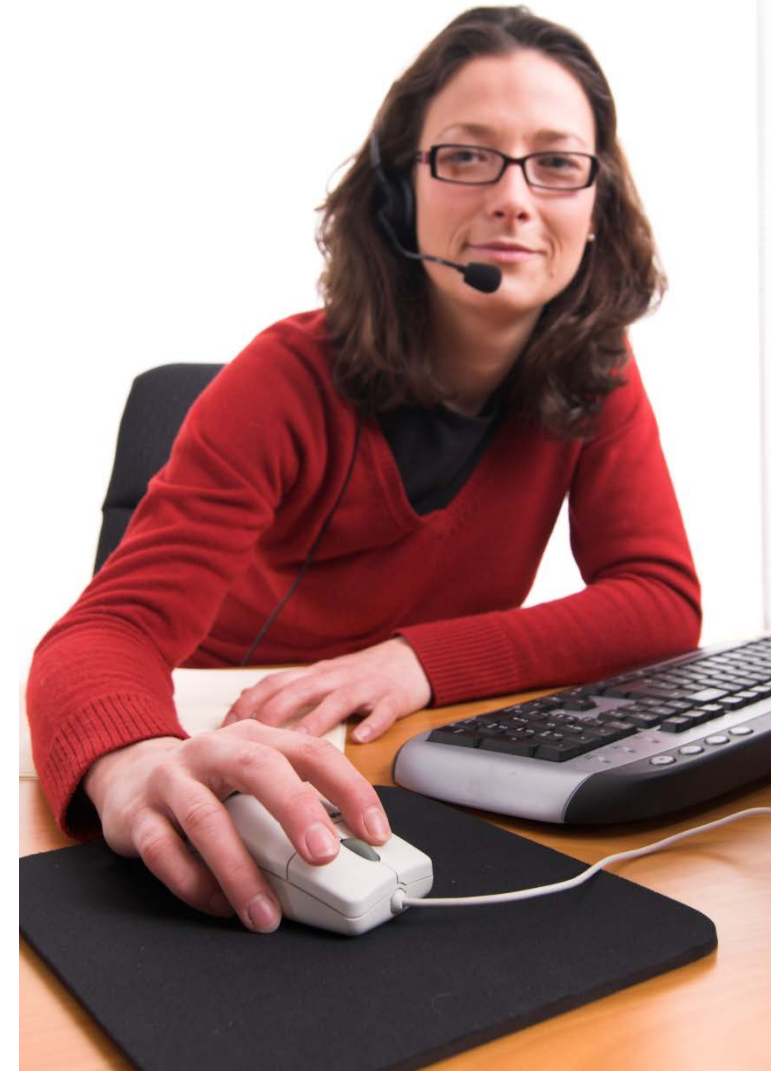
Maßnahmen zum Lärmschutz im Großraumbüro  
(N=255, n=173)



# 54 % nutzen Boden- und Deckenbelag zum Schallschutz

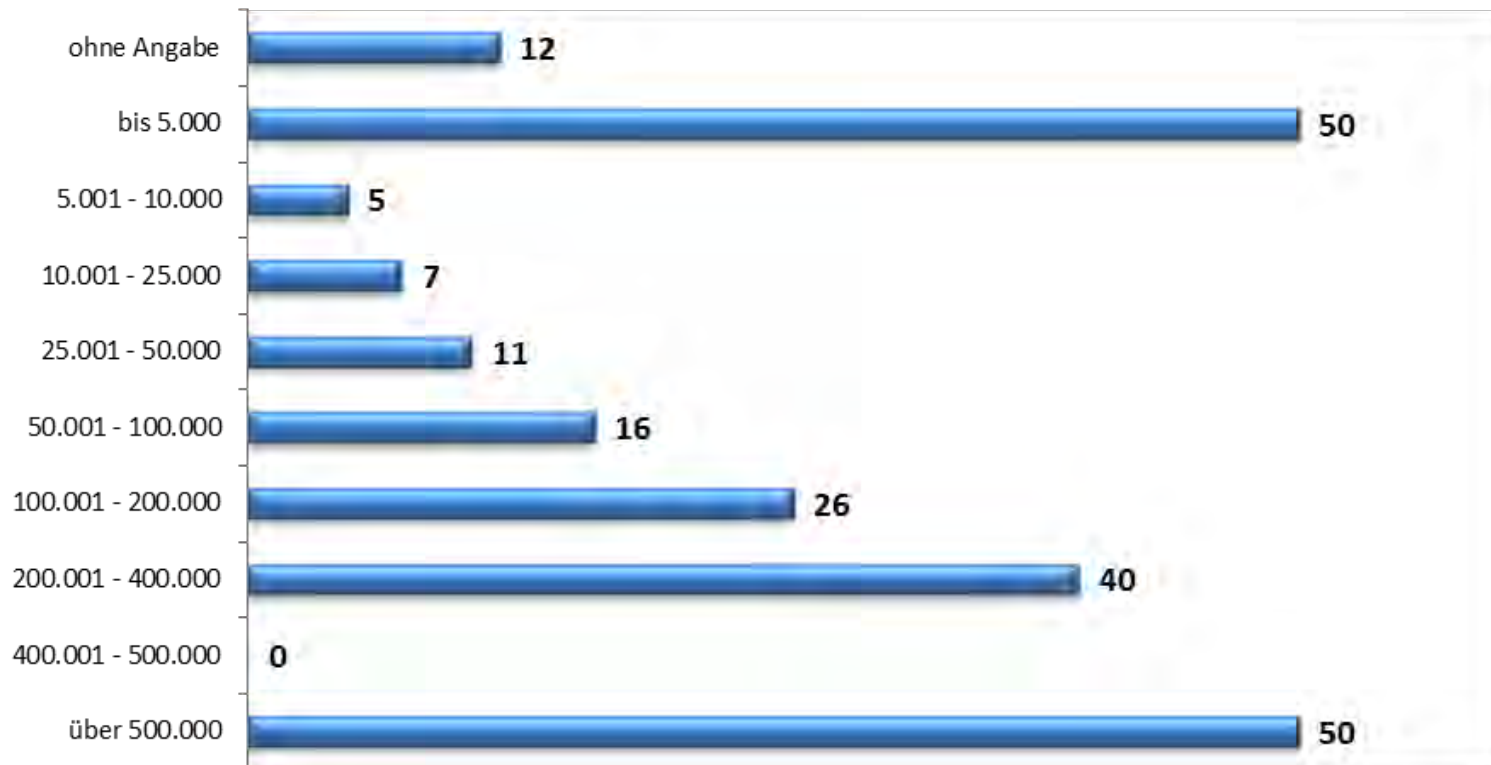
## Welche Maßnahmen des Lärmschutzes bestehen im Großraumbüro? (Mehrfachnennung möglich)

	Nennungen	%
Schallreduzierender Bodenbelag (z. B. Teppichboden)	96	30%
Schallabsorbierende Materialien der Deckenflächen	77	24%
Schallabsorbierende Materialien der Wandflächen	24	8%
Schallabsorbierende Vorhänge	13	4%
Schallschirme (Trennwände)	35	11%
Schallabsorbierende Deckenwürfel	9	3%
Schallabsorbierende Bilder	1	0%
Schallreduzierende Schränke	1	0%
Keine speziellen Schallschutzmaßnahmen	59	19%
<b>Gesamt</b>	<b>315</b>	
Kommunen mit Großraumbüro	180	
Kommunen, die geantwortet haben (n)	173	

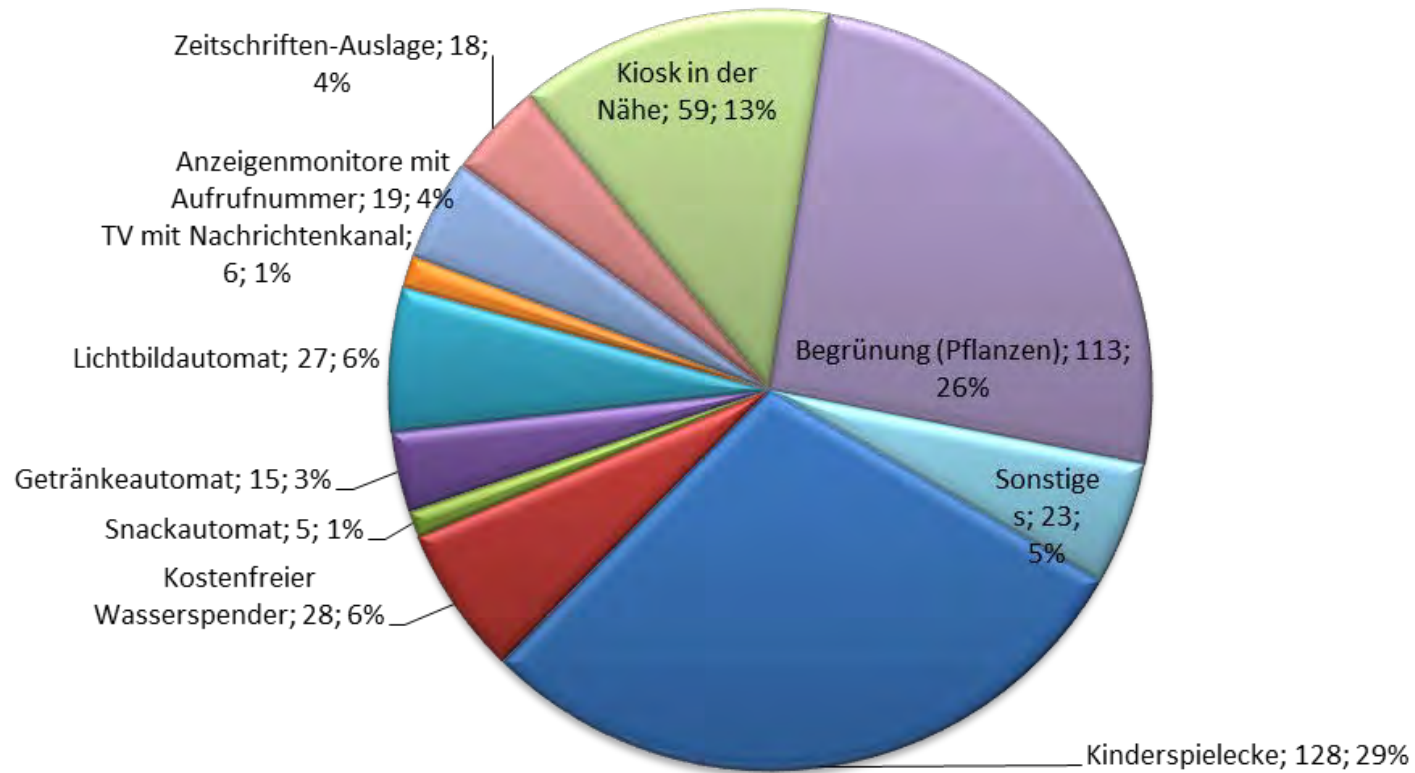


## Rd. 20 bis 50 Warteplätze sind die Norm

Anzahl Plätze in der Wartezone (Durchschnitt)  
(N=255, n=218)

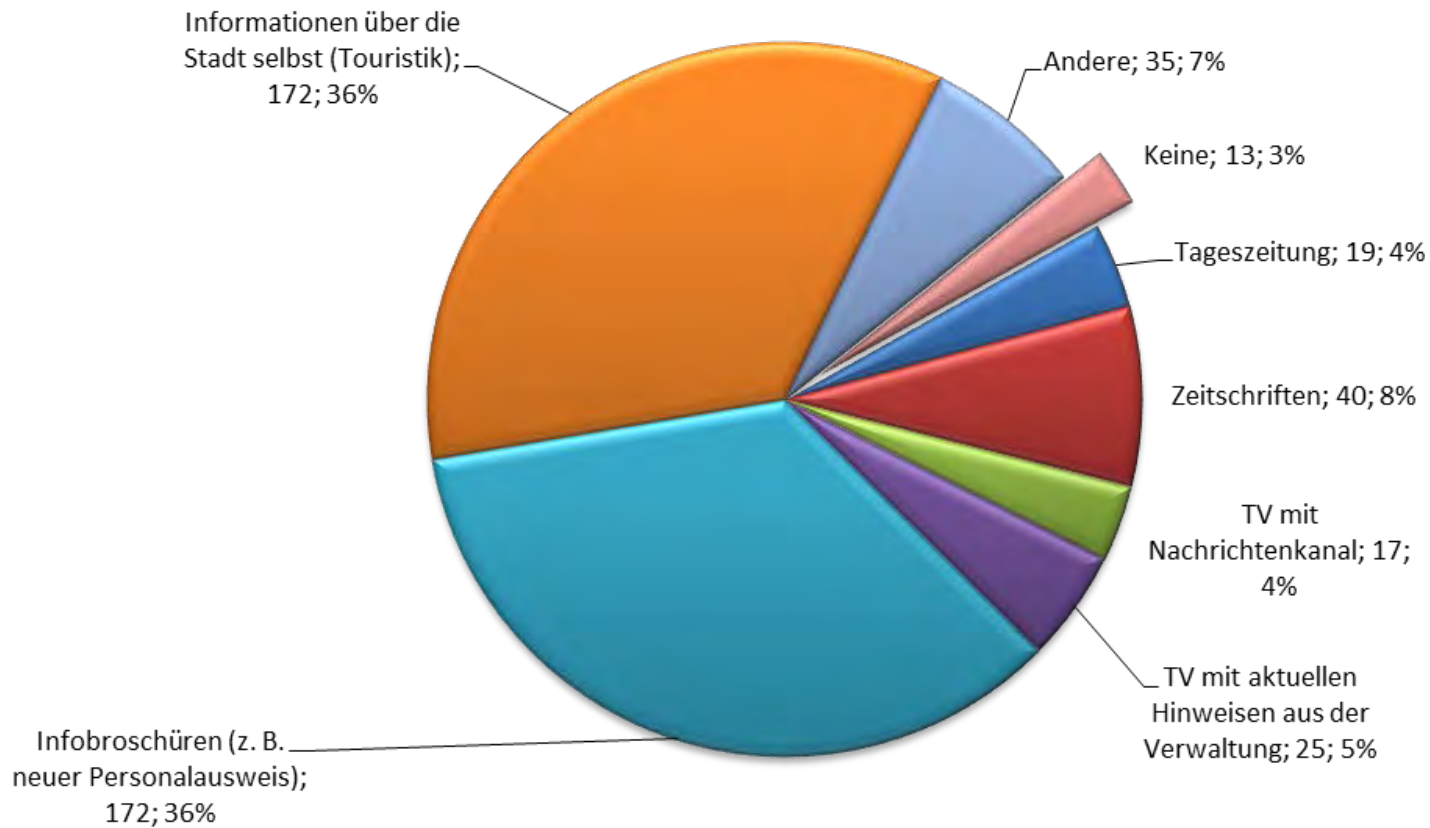


**Ausstattung Wartezone (Mehrfachantwort möglich)**  
(N=255, n=185)



# Papierflut in der Wartezone: vorwiegend im Eigeninteresse

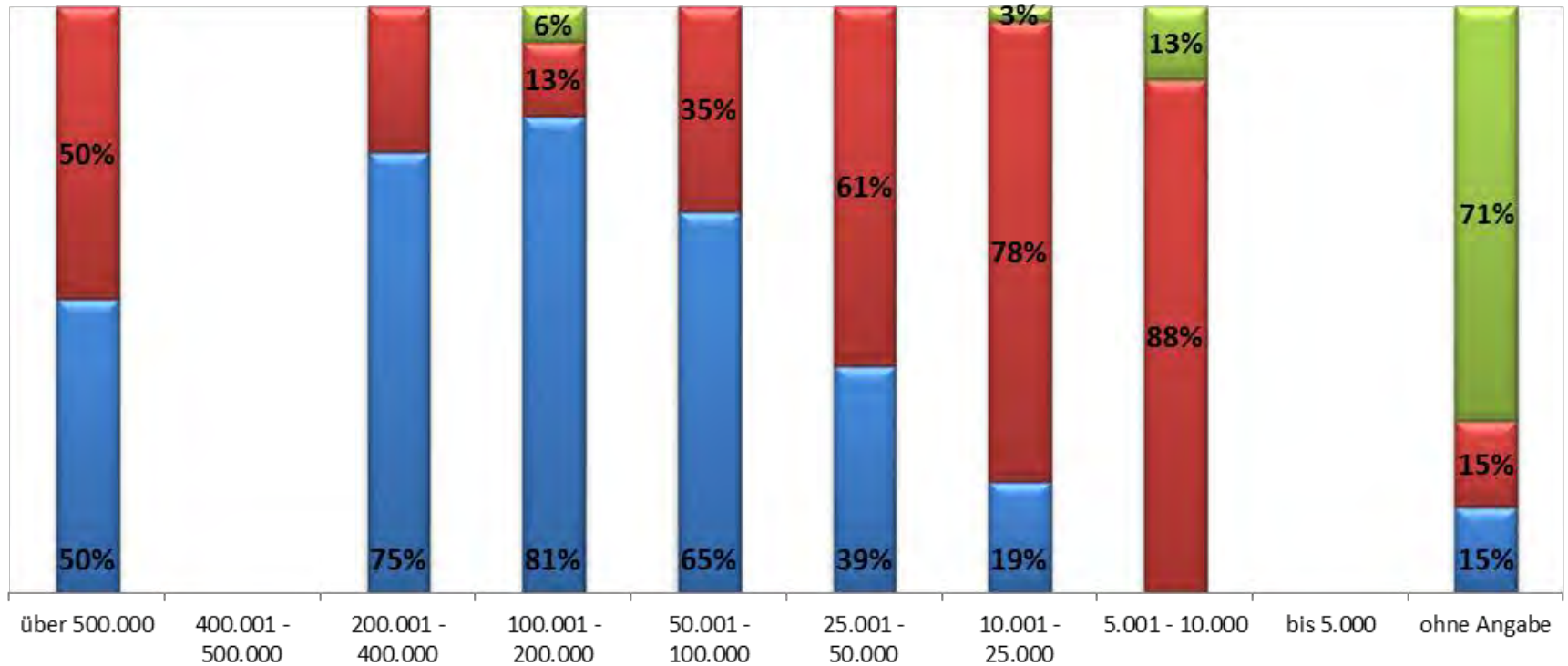
Medien in der Wartezone (Mehrfachantwort möglich)  
(N=255, n=199)





# Aufrufsysteme werden rege genutzt

Verwendung von Aufrufsystemen  
(N=255, n=207)



# Markenausgabe und Anzeigetafel sind üblich

Wie funktioniert das verwendete Aufrufsystem?	Nennungen	
Die Marke wird gezogen und auf der Anzeigentafel im Wartebereich wird der entspr. Schalter angezeigt	73	74%
Die Markennummer wird zusätzlich noch einmal an der Bürotür bzw. über dem Bedientisch im Großraumbüro angezeigt	10	10%
Anders, und zwar:	16	16%
<b>Nennungen</b>	<b>99</b>	

## Aufrufsysteme: Auch Ampeln sind beliebt

- Ampelleuchte ohne Nummer
- Ampelmännchen rot/grün
- rote und grüne Ampel
- Die Nummer wird an der Infothek im Eingangsbereich des Rathauses ausgegeben und der Arbeitsplatz wird auf den Bildschirmen im Wartebereich angezeigt.
- die Schalter sind großzügig nummeriert
- freie Platznummer wird angezeigt
- je Standort verschieden, rot-grün Anlage, ein freier Bearbeiterplatz wird durch eine Lichtzeichenanlage angezeigt
- Marke ist am Empfang erhältlich, nachdem geprüft wurde, ob alle benötigten Unterlagen vorhanden sind
- persönlicher Aufruf nach Erfassung der Reihenfolge an der Infotheke
- Rufanlage, optisch
- Steuerung über Infotheke und Ampelsystem über Monitor für freie Arbeitsplätze

# Konzentration auf wenige Hersteller

Hersteller des Aufrufsystems	Anzahl		Die Aufrufanlage kann von jedem Bedienplatz aus gesteuert werden		
			ja	nein	weiß nicht
ARAS	17	21%	14		3
ASRUM					
Ekiosk					
Elpas	5	6%	5		
ESII					
MB Elektronik	7	9%	7		
MEM-O-Matik	13	16%	13		
Oltmann GmbH	1	1%		1	
Schauf GmbH	3	4%	2	1	
Tensator					
Weiß nicht / keine Angabe	36	44%	27	2	7
<b>Nennungen</b>	<b>82</b>		<b>68</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

Die Daten der Anlage werden regelmäßig ausgewertet

ja	nein	weiß nicht
12	5	1
67%	28%	6%

- **Regelmäßige Auswertungen sind nicht immer die Regel**

# Technische Ausrüstung ist nur selten vorhanden

	Welche technische Ausrüstung ist vorhanden?					
	ja	%	nein	%	In Planung	Weiß nicht
Fotokabine	7	17%	34	83%	0	0
Fotokabine mit Anbindung an Bedienstation	2	5%	36	95%	0	0
Kassenautomat	6	15%	33	85%	0	0

# Software im Bürgeramt

Welche Software nutzen Sie? (Mehrfachnennung möglich)		
	Nennungen	%
adKOMM Einwohnermeldewesen	4	1%
adKOMM Office	3	1%
archikart (Diverse)	1	0%
Autista Standesamt (Metzner Verlag)	2	1%
B&S CardService (Terminal-/Kartenzahlung)	4	1%
C.I.P (CIP GmbH; Finanzsoftware)	1	0%
CityInfo	1	0%
Condition (Condition GmbH; Waffenverwaltung)	2	1%
David Tobit Software (David Tobit GmbH; Kommunikationslösung)	1	0%
DIGANT (Ausweise, Schnittstelle)	2	1%
DMS (Lorenz Orga)	1	0%
DVV Gewereregister	1	0%
e-Antrag Rente (Dt. Rentenversicherung)	1	0%
EC Cash (Hess; Kartenzahlung)	2	1%
eigene Datenbanken	1	0%
eigenes Kassenprogramm	1	0%
Einwohnerparkausweis	1	0%
ekom 21 (KGRZ Hessen, eKom GmbH; Diverse)	5	2%
EWOS	1	0%
fe21	1	0%
Fischereischein	1	0%
Füherscheinaufbewahrung Fahrverbot...	1	0%
Fundssoftware	2	1%
GES KA (GES Systemhaus GmbH)	3	1%
GEVE4	1	0%
GEWAN (Bay. Landesamt f. Statistik; Gewerbeportal Bayern)	1	0%
GMS GePro 2009.0	1	0%
HessKas	1	0%
IKOL Owig (Computer - Beratungs - GmbH; Ordnungswidrigkeiten)	2	1%
Info 51 (Hannoversche Informationstechnologie HannIT; Soziales	1	0%
Informa Barkasse	1	0%
Kas Eva (Datenzentrale BW; Veranlagung)	1	0%
Kassenprogramm Hess	1	0%
KfZ An-/Ummeldprogramm	1	0%
kfz21 (KGRZ Hessen; Zulassungswesen)	3	1%
KFZJSP	1	0%
KIS EWOS (KAI; Meldewesen)	2	1%
KIS EWOS (KAI; Meldewesen)	2	1%
KIVBF-Lösungen	1	0%
KM-EWO	5	2%
KomCash	3	1%
KommVIS (Kommunix GmbH; Bewohnerparken, Fischereischein,	3	1%
Kompayment	1	0%
Kundenstatistik	1	0%

Welche Software nutzen Sie? (Mehrfachnennung möglich) - Fortsetzung -		
	Nennungen	%
LADIVA	2	1%
LAIF	1	0%
Levis	12	4%
Lotus Notes Barkasse	1	0%
MBU Fundbüro V 3.0 Pro	1	0%
Meldeportal	100	31%
MESO (AB-Data)	1	0%
migewa	14	4%
mpsEM (mps GmbH, Einwohnerwesen)	2	1%
Netcallup	1	0%
nicht genannt	1	0%
NSK	1	0%
OK.CASH (akdb; Gebühren)	9	3%
OK.EWO (akdb; Einwohnerwesen)	36	11%
OK.Vorfahrt	4	1%
PAMELA (KGRZ Hessen)	14	4%
PASS 21 (ekom21; KGRZ Hessen, Ausweise)	3	1%
Patras	2	1%
PC Wahlplaner	1	0%
ProGewerbe	1	0%
Programm zur KFZ-Anmeldung	1	0%
ProOrdnung	1	0%
Rente	1	0%
SASKIA-EWO	1	0%
Schulanmeldungen	1	0%
Synergie Kommunal als Wissensdatenbank	1	0%
TeVIS (Kommunix GmbH; Terminverwaltung)	3	1%
TIGRIS	1	0%
TopCash (EDV Erntraud GmbH; Gebührenkasse mit EC-Modul)	33	10%
Verfahren des KRZN, Kamp-Lintfort	1	0%
VisitVis	3	1%
Wincash	1	0%
WinFried (in-com GmbH; Friedhofsverwaltung)	1	0%
Wohngeld	1	0%
Zewis	1	0%

# Wahrgenommene (Haupt-)Aufgabenbereiche

Aufgabenbereiche	Nennungen		Einwohnergrößenklassen										
			über 500.000	400.001 - 500.000	200.001 - 400.000	100.001 - 200.000	50.001 - 100.000	25.001 - 50.000	10.001 - 25.000	5.001 - 10.000	bis 5.000	ohne Angabe	
An-, Ab- und Umbildungen des Wohnsitzes, auch Nebenwohnsitz	190	5%	27	16	1	10	15	34	56	19	4	34	55
Anschrift in KFZ-Papieren ändern	85	2%	1		4	10	15	22	27	3			3
Anwohnerparkausweis, Antrag, Ausgabe	75	2%	1		3	6	21	19	20	1			4
Archivauskünfte	121	3%	1		2	13	20	40	35	5	1		4
Bearbeitung von Amtshilfeersuchenden	27	1%			1	3	5	6	5	4	1		2
KFZ Zulassung	3	0%			1	1		1					
Lebensbescheinigung	32	1%			1	3	8	8	8	4			
Rentenangelegenheiten	6	0%					3	1	2				
Vorläufiger Reisepass	36	1%			1	4	10	8	8	4			1
Schwerbehindertenangelegenheiten	16	0%			1	1	4	7	2	1			
Annahme von Sozialhilfeanträgen	4	0%			1	1	2						
Wohngeld	4	0%			1	1	2						
Aufenthalts- u. Meldebescheinigungen, Lebens- u. Haushaltsbescheinigung	188	5%	1		3	14	34	56	70	6			4
Auskünfte aus dem Melderegister	190	5%	1		3	15	34	56	71	6			4
Ausweispflicht, Befreiung	183	5%			3	15	34	55	67	5			4
Beglaubigungen	193	5%	1		4	15	35	56	70	7			5
Beurkundungen (Geburten, Sterbefälle)	33	1%			1	1	2	11	14	1			3
Eheschließung, Lebenspartnerschaft, Anmeldung	28	1%	1		1	1	1	10	10	1			3
Fischereischein, Ausstellung, Verlängerung	144	4%	1		3	7	28	46	51	4			4
Führerscheine: Umtausch in EU-Führerscheine	97	3%	1		2	8	14	27	35	6			4
Führungszeugnis, Beantragung	184	5%	1		3	14	33	53	69	7			4
Fundbürodienste	152	4%	1		2	4	28	51	57	5			4
Gebührenbefreiung	123	3%	1		2	7	23	34	49	4			3
Gewerbezentralregister-Auszug, Beantragung	134	3%	1		2	11	24	39	51	3			3
Hunde, An-/Abmeldung	118	3%	1		3	6	23	35	43	3			4
Info-Material, Ausgabe	173	5%	1		3	13	31	48	66	6			5
Libyen-Stempel	30	1%			2	8	5	8	4				3
Namensänderung (Vor-, Familienname, Titel)	57	1%			1	3	9	19	19	3			3
Personalausweis	186	5%	1		3	13	34	56	69	6			4
Reisepass, Kinder-	149	4%	1		2	10	24	47	60	2			3
Reisepass, Ausstellung	152	4%	1		2	10	24	48	62	2			3
Ticket-Verkauf	73	2%			1	5	11	14	32	6			4
Umweltplakette, Feinstaubplakette Ausgabe	45	1%	1		2	5	8	10	12	3			4
Untersuchungsberechtigungsscheine nach JuArbSchG	103	3%			2	8	18	33	36	2			4
Verlustanzeigen, Annahme von	157	4%	1		3	12	26	48	57	7			3
Waffen-/Sprengstofflaubnis, Ausstellung	46	1%			1	5	9	11	13	4			3
Wahlen, Organisation	88	2%			1	6	10	27	38	3			3
Wehrerfassung, Meldung an Kreiswehrrersatzamt	133	3%	1		2	9	21	40	53	3			4
Zahlungsannahme f. Stadtkasse	76	2%				5	15	23	27	3			3

# Weitere Aufgabenbereiche (1)

Sonstige Leistungen
Abfall (Ausgabe/Verkauf: gelbe Säcke, Mülltonnen, Sperrmüll etc.)
Abwicklung Briefwahlen
Allg. Antragsentgegennahme
Alters-u.Ehejubiläen
Amtshilfe für alle städtischen Ämter
Anforderung + Annahme von Personalstandsurkunden
Angebote lokaler Stromanbieter EVO-AG und Entsorgungsbetrieb ESO Offenbacher Dienstleistungs GmbH, sowie kostenlose Energieberatung und Migrationsberatung durch Träger der freien Wohlfahrtspflege
Anschriftenänderung elektronischer Aufenthaltstitel
Antragsannahme für andere Organisationseinheiten
Anzeigenannahme für gemeindl. Mitteilungsblatt
Anzeigenannahme und Betrieb Volksstimme ( Tageszeitung)
Ausgabe Taxischeine, Anmeldung Ferienprogramme
Ausgabe von Anträgen anderer Ämter und Behörden
Ausgabe von Steuer-ID's
Ausgabe, Entgegennahme + Weiterleitung versch. Anträge
Auskunft- + Übermittlungssperre
Auskünfte, Information, Allgemein
Auskunftssperren
Ausländerangelegenheiten
Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen
Badekarten Freibad
BAFÖG (Anträge)
Befreiung von der Gurt- und Helmpflicht
Befreiung von Rundfunkgeb. und Telefongebührenerm. (Anträge)
Begrüßungsanschreiben für Neubürger, Studenten
Belegungsplan für Nutzung Räume im Rathaus
Berechnung und Ausstellung Städtepass
Beschwerde- u. Ideenmanagement
Besetzung der Öffnungszeiten in den Ortsverwaltungen
Bodenrichtwerte
BonusCard
Briefwahl
Bürgeranschreiben vor Ablauf v. Ausweisdokumenten
Bürgerberatung
Datenübermittlung + Datenaustausch mit Behörden

Sonstige Leistungen
Dokumentenausgabe
Druckerei mit Sitzungsdienst
Ehrenamtskarte
Einbürgerungen
Einsicht von Planungsunterlagen
Elterngeld
Entgegennahme von Anträgen für andere Verwaltungseinheiten
Erziehungsgeld, Anträge
Essensgutscheine
Fahrerlaubnisbehörde, sämtliche Aufgaben der Familienpässe, Landespass, sonst.
Ferienpässe
Fischereischeine
Formularausgabe
Fotokopien
Freiwillige soziale Leistungen, Beantragung
Friedhofsangelegenheiten
Führerscheinaufbewahrung nach Fahrverbot
Führerscheinanträge, Aufnahme
Führerscheine
Fundbüro
Fundsachenversteigerung
Gaststättenwesen
Genehmigungen Personenbeförderungsgesetz (Taxen, Mietwagen, etc.)
Gewerbe
GEZ-Anträge
Grillplatz
Grundsteuer / Müll
Handwerkerparkausweise
Hundesteuerveranlagung
Information
Information zur eigenen Verwaltung und anderen Behörden
Informationsbroschüre für Neubürger
Jagdscheine



# Weitere Aufgabenbereiche (2)

Nennungen Sonstige Leistungen
Jugendherbergsausweis
Kasse
KFZ Zulassung
Kindergärten + Schulen
Kirchenaustritte
Konzertkarten
Kopieren, Faxen,
Kundencenter Versorger
Landesprogramm Stärke
Lebensbescheinigung, steuerl., Ausstellung
Lenkung des Kundenaufkommens
Lohnsteuerkarten
Lohnsteuerunterlagen, Ausgabe
Mängelmeldungen
Marktangelegenheiten
Namensänderungen
Nutzfeuer, Anmeldung von
Öffentliche Aushänge
Ordnungsamt
Ordnungswidrigkeits- und Bußgeldverfahren
Organspenderausweise, Ausgabe von
Parkerleichterungen
Parkkarten
Passversagung, Passermächtigung
Personenstandsurkunden ausstellen
Pflegebroschüren Fremdenverkehr
Plaktiergenehmigungen
Poststelle
Rathausführungen
Rathausinfo/Telefonzentrale
Reisegewerbe
Rentenangelegenheiten

Nennungen Sonstige Leistungen
Rückgabe von Medien
Rundfunk-/Fernsehgeb.befreiung, Anträge annehmen
Sammlungen
Schlüsselausgabe für Fahrradabstellanlage am Bahnhof
Schulanmeldungen
Schwerbeh.Parkausweise
SchwerbehAngelegenheiten
Seniorenereholungsmaßnahmen, Jagd- u. Fischereischeine, Reitkennzeichen, An- Ab- u. Ummeldung
Müllgefäße
Sondernutzungserlaubnisse
Sozialamt
Sozialamt und Rentenstelle
soziale Anlaufstelle
Sozialhilfeanträge, Annahme
Sozialpässe
Sozialpässe, Ausgabe
Sozial-und Familienpass
Sperrzeitverkürzungen
Spielautomaten, Aufstellerlaubnis von
Spielhallenaufsicht
Sprechstunden des Versorgungsamtes
Staatsangehörigkeit, deutsche, Entgegennahme Anträge
Staatsangehörigkeitsfeststellung
Statistik
Sterbefallanzeigen
Straßenmusikerlaubnis
Straßen-und Busfahrtscheine
Straßenverkehrsbehörde
Studententicket, Gratis-Semester-Ticket für Studierende
Telefondienst /-zentrale
Tickets, Verkauf von Eintrittskarten

## Weitere Aufgabenbereiche (3)

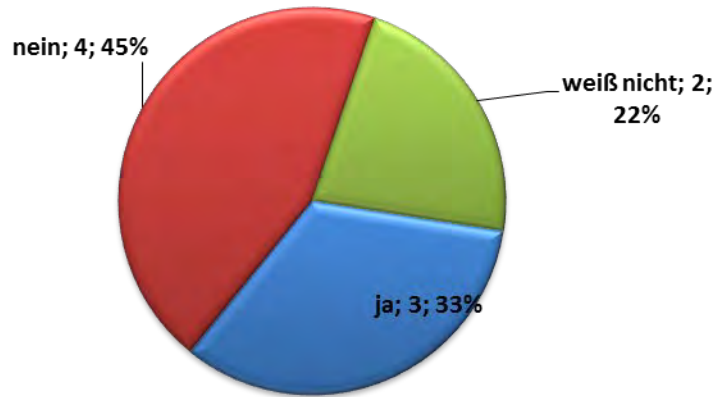
### Nennungen Sonstige Leistungen

Tickets, Verkauf von Fahrkarten
Tourismusbüro
Touristinformation
Umlaufdienst (Gesetzesblätter, Infodienst), Mitteilung für Rattenbekämpfung
Veranstaltungen städtischer Einrichtungen, Anmeldung
Veranstaltungsanzeigen
Vereinnahmung Verwargelder
Vergaberunterlagen
Verkauf Heimatbücher
Verkauf von Chroniken, Stadtpläne
Verleih Strommessgeräte
Vermietung Dorfgemeinschaftshäuser
Vermietung städt. Grillhütte
Verpflichtungserklärungen
Verpflichtungserklärungen für die Einladung von ausländ. Besuchern
VHS-Kurse
Vordrucke
Waffen-/Sprengstofflaubnis
Wagenwaschplatz
Wahlen
Wohnberechtigungsscheine
Wohngeld
X-Meld(Verarbeitung d. Rückmeld.),
Zahlungsannahme für Gewerbeamt
ZENSUS 2011
Zulassungsvorgänge



# Barrierefreier Zutritt wird ermöglicht

Ist ein barrierefreier Zutritt möglich?  
(N=299, n=202)



Ist das Bürgeramt barrierefrei?	ja	nein	weiß nicht	Nennungen
Ist ein barrierefreier Zutritt möglich?	3	4	2	9
Ist die nächste Bus-/Bahnhaltestelle zu Fuß innerhalb von drei Minuten erreichbar?	191	17	1	209
Stehen Parkplätze zur Verfügung?	176	18	0	194



## Anmerkungen der Befragten (1)

- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besetzen im Wechsel die Information und geben Auskünfte an die Bürger und steuern das Publikum bzw. helfen bei der Kontaktaufnahme mit anderen Dienststellen.  
Bei Wahlen wird die Briefwahl komplett im Bürgerbüro abgewickelt.  
Alle Aufgaben eines gesamten Standesamtes werden im Bürgerbüro bearbeitet.  
Die Frontofficeplätze werden je nach den Erfahrungen von den Publikumsströmen besetzt (z.B. am Montagmorgen mehr besetzt als Dienstagnachmittag).  
Außer den Frontofficeplätzen im Großraumbüro gibt es separate Räume, um sensible Anträge zu bearbeiten z. B. Anmeldung Eheschließung, Vaterschaftsanerkennung, Rentenanspruch. Die Öffnungszeiten sind durchgehend, die Samstagöffnung erfolgt einmal im Monat. Alle Mitglieder im Team /insgesamt drei Teams) arbeiten gleichberechtigt auf der Grundlage einer Dienstvereinbarung.
- Als zusätzlicher Service wird ausdrücklich angeboten, Termine außerhalb der "normalen" Öffnungszeiten zu vereinbaren (per Telefon oder E-Mail).
- Das Bürgeramt der Stadt [40.000 EW] erfüllt sowohl die Aufgaben des Meldeamtes als auch der Zulassungsbehörde

## Anmerkungen der Befragten (2)

- Das zweite Bürgeramt, genannt „ServiceCenter [XY]“ ist ein Pilotprojekt, das wir zusammen mit unserer Tochtergesellschaft Stadtwerke [XY] in der Innenstadt in einem ansprechend ausgestatteten Neubau mit hervorgehobenen Servicequalität betreiben. Es hat Mo - Fr von 9 -18 Uhr und Sa von 9 - 16 Uhr geöffnet.  
Die vier externen Dienstleistungszentren in den Stadtteilen [XY] haben aufeinander abgestimmte Öffnungszeiten. In den acht Ortschaften hat jeweils eine Ortsverwaltung für die Bürgerschaft geöffnet. Das Dienstleistungsangebot unter diesen genannten Kategorien ist ähnlich aber durchaus unterschiedlich und konnte in dieser Umfrage im Einzelnen nicht dargestellt werden.  
[50.000 EW]
- Der Besuch des Bürgerservices ist auch außerhalb der Öffnungszeiten mit Terminvereinbarung möglich.
- Der Informationsbereich für die Gesamtverwaltung ist täglich mit einer Vollzeitkraft aus dem Bürgerbüro besetzt, so dass lediglich 4,25 Mitarbeiter für die reinen Aufgaben aus dem Bürgerbüro zur Verfügung stehen. Des Weiteren wird die Vertretung für die Telefonzentrale von hier übernommen. Als Aufgabe aus dem Bürgerbüro werden lediglich die Reisepässe an der Info-Theke ausgegeben. Das Bürgerbüro ist durchgehend über Mittag geöffnet.

## Anmerkung der Befragten (3)

- Die Haupt- und Teilzeitmitarbeiter/innen erstellen selbständig eine Schichtenteilung, wobei eine Mindestbesetzung von drei Mitarbeitern gewährleistet sein muss. Ergänzung Öffnungszeiten: an jedem 1. Samstag im Monat geöffnet von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr
- Die mitgeteilten Daten beziehen sich auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ausschließlich im Front- bzw. Backoffice (‐Bürgeramt‐) tätig sind. Das Bürgeramt ist mit dem Standesamt zusammengelegt worden. Seitdem werden einzelne standesamtliche Aufgaben im Frontoffice angeboten. Weitere Beschäftigte des Bürger- und Standesamts sind in Einzelbüros tätig.
- Die Anzahl der eingesetzten Mitarbeiter im Front- bzw. Backoffice variiert, da wir nach Rotationsprinzip arbeiten. Hier wird je nach Publikumsandrang flexibel gewechselt. Zusätzlich zu diesen beiden Arbeitsbereichen haben wir noch einen Serviceschalter, an denen alle Leistungen angeboten werden, die schnell zu erledigen sind (z. B. Beantragung eines Führungszeugnisses, Abholung Ausweisdokumente etc.) Hierzu benötigt der Bürger keine Wartemarke.
- Es besteht für ältere und pflegebedürftige Menschen die Möglichkeit, das Serviceangebot der Bürgerbüros ‐Das rollende Rathaus‐ zu nutzen. Dabei suchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hilfsbedürftige Menschen auf Wunsch zu Hause auf.

## Anmerkungen der Befragten (4)

- Ganztägig besetzte Information im Eingangsbereich, dort erfolgt z.B. Ausgabe bestimmter Formulare, Abholung von Reisepässen, usw.  
Die Öffnung an Samstagen wurde zu Beginn probiert, jedoch mangels Masse eingestellt.  
Telefonische Sammelrufnummer, die von jedem Service-Platz aus angenommen werden kann.  
Mobiler Bürgerservice mittels Bürgeramtskoffer (Teilnahme an einem Pilotprojekt in Rheinland-Pfalz), Außensprechtage in den Stadtteilen. [18.000 EW]
- Im Rathaus befinden sich barrierefrei ein Behinderten-WC, ein Babywickelraum und eine Babystillecke. Das Rathaus ist über einen Aufzug zu erreichen. Am Rathauseingang wird auch außerhalb der Öffnungszeiten ein Rathausflyer mit allen wichtigen Öffnungszeiten und Kontaktdaten angeboten.
- Kombination Bürgerbüro mit Seniorenservicestelle
- Man kann uns zwar barrierefrei erreichen, es ist jedoch ein beschwerlicher Umweg erforderlich.
- Öffnungszeiten des Bürgerbüros: Von Mai bis September jeweils auch am Samstag von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr geöffnet.  
Kundenaufkommen: Neben monatlich 2500 persönlichen Besuchern kommen noch 2.400 telefonische Kundenkontakte.

## Anmerkung der Befragten (5)

- Unser „BürgerService“ befindet sich derzeit in einem Nebengebäude und ist (leider) relativ beengt und nicht barrierefrei. Mittelfristig ist ein Umzug ins Erdgeschoss des Rathaus-Hauptgebäudes vorgesehen. Wir hoffen, dass dieser finanzielle Kraftakt trotz unserer Sparzwänge umgesetzt werden kann.
- Unser Bürgerbüro gibt es seit 1997. Inzwischen hat sich herausgestellt, dass das Großraumbüro eine große Belastung für die Mitarbeiter darstellt. Hinzu kommt, dass die Mitarbeiterinnen im eigenen Haus keine Wertschätzung erfahren.  
Im Rahmen der Darstellung nach außen wird das Bürgerbüro als „Aushängeschild“ einer Verwaltung dargestellt. Nur wird dieses Aushängeschild im Innenverhältnis gern in die Ecke geschoben. Die erschwerten Bedingungen (Arbeiten nach Dienstplan), keine Gleitarbeitszeit, keine gemeinsame Zeit für Teambesprechungen, Arbeiten im Großraumbüro, werden abgetan. Um alle Verbesserungen der Arbeitsbedingungen muss gekämpft werden.  
Die Mitarbeiterinnen sind unzufrieden und wenig motiviert. Dazu kommt noch die geringe Bezahlung. Andere Mitarbeiter(innen) wollen wegen der vorgenannten Bedingungen nicht im Bürgerbüro arbeiten. Der Altersdurchschnitt liegt bei 53 Jahren.



## Anmerkung der Befragten (6)

- Parkplätze stehen jedoch nicht unentgeltlich zur Verfügung.
- Parkplätze stehen nur bedingt zur Verfügung.
- Unsere Mitarbeiter nehmen regelmäßig an Kursen über das Thema "Der Bürger als Kunde" teil.
- Weitere Umbaumaßnahmen bzgl. barrierefreier Zutritt sowie Modernisierung des Bürgerservice in Planung.
- Wir haben am 1. Samstag eines jeden Monats geöffnet von 9 Uhr bis 11 Uhr
- Wir haben statt Sonnabendvormittag den Freitagnachmittag als Öffnungszeit gewählt, da gleichzeitig der Wochenmarkt vor der Tür des Rathauses, in dem das Bürgerbüro untergebracht ist, stattfindet. Seit die KFZ-Angelegenheiten im Bürgerbüro zu erledigen sind, ist die Reaktion der Bevölkerung noch positiver.
- Die Arbeiten in einem Großraumbüro belasten die Mitarbeiter stark (Geräuschkulisse, unbewusste Wahrnehmung anderer Gesprächsinhalte, Regelung Raumklima usw.). Auch die Einhaltung des Datenschutzes ist trotz technischer Maßnahmen schwierig.

# Hintergründe

- **Befragungsart: Online-Umfrage**
- **Zeitraum: 02.04.2012 bis 13.04.2014**
- **Rückläufe: 635**
- **Gültige Datensätze: 292**  
**(Entfernung von doppelten und ungültigen Datensätzen)**
- **Ausgewertet wurden die Antworten der Kommunen mit Bürgerämtern (255 Stück)**
- **Auftraggeber: eigene Studie**

Bundesland	mit Bürgeramt	ohne Bürgeramt
Baden-Württemberg	27	2
Bayern	12	7
Berlin	1	
Brandenburg	10	2
Bremen		
Hamburg		
Hessen	19	2
Mecklenburg-Vorpommern	4	
Niedersachsen	34	2
Norrhein-Westalen	66	4
Rheinland-Pfalz	3	1
Saarland	3	
Sachsen	4	2
Sachsen-Anhalt	4	1
Schleswig-Holstein	6	1
Thüringen	1	1
ohne Angabe	61	12
<b>Gesamt</b>	<b>255</b>	<b>37</b>

- **Erfahrung seit 1997**
- **Kerngeschäft: Beratung von Kommunen / Landkreisen**

## **Geschäftsfelder**

- **Ausrichtung der Organisation für die Anforderungen**
- **Bemessung des Stellenbedarfs**
- **Stellenbewertung**
- **Prüfung und Verbesserung von Arbeitsabläufen**
- **Konzeption der Aufbauorganisation**

**Fordern Sie unsere Referenzen an!**

## Management consult untersuchte ...

- Amtsvormundschaften
- Automatensteuer
- Bauhof
- Bauordnung
- Bauverwaltung
- Bibliothek
- Bürgeramt
- EDV / IT
- Erbbaupachten
- Erschließung
- Fließender Verkehr,  
ruhender Verkehr
- Gebäudemanagement
- Geschäftsbuchhaltung
- Hochbau
- Immobilienmanagement
- Indirekte Aufwandsteuern
- Jugendamt
- Kasse
- Kindergarten-Verwaltung
- Kultur
- Landschaftsplanung
- Lebensmittelüberwachung
- Lohn- und  
Gehaltsabrechnung
- Ordnungswesen
- Personalwesen
- SAP-Betreuung
- Schule
- Sekretariatsbereiche
- Sitzungsdienst
- Soziales
- Sport
- Stadtplanung
- Steuern und Abgaben
- Telefoncent
- Tiefbau
- Vergabestelle
- Vergnüungssteuer
- Versorgungsverwaltung
- Veterinäramt
- Vollstreckung
- Wirtschaftsförderung
- Zentrale Vergabestelle

... und auch komplette Kernverwaltungen

**Rückfragen? Gerne, nehmen Sie Kontakt auf!**

**Management consult GmbH  
Königswinterer Straße 154  
D-53227 Bonn**

**Telefon 0228 433 81 0**

**Telefax 0228 433 81 11**

**[www.Managementconsult.de](http://www.Managementconsult.de)**

**Ansprechpartner:  
Dr. Elisabeth Mehrmann**

**[Elisabeth.Mehrmann@Managementconsult.de](mailto:Elisabeth.Mehrmann@Managementconsult.de)**



# Danke für Ihr Engagement !

