



► Nr. VO/2018/05732  
öffentlich

Lübeck, 31.01.2018

## Bericht

Verantwortliche Bereiche:  
3.322 - Melde- und Gewerbeangelegenheiten

Bearbeitung: Melanie Wöhlk (E-Mail: melanie.woehl@luebeck.de Telefon: 122-3219)

## Wiedereröffnung von Stadtteilbüros

### Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
07.02.2018	Senat	Nichtöffentlich	zur Kenntnisnahme
20.02.2018	Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
22.02.2018	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

### **Anlass:**

Bürgerschaftsbeschlüsse VO/2017/05586 bzw. 05127 und VO/2017/05346 sowie VO/2018/05631 bzw. 05714

### **Verfahren:**

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen: 5.651- Gebäudemanagement  
Ergebnis: 1.105 - IT  
Ergebnisse wurden eingearbeitet

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen  
gem. § 47 f GO ist erfolgt:  Ja  
 Nein

Begründung:

Die Maßnahme ist:  neu  
 freiwillig  
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:  Nein  
 Ja (Anlage 1)

### **Bericht:**

In Lübeck wurden in der Zeit von 1998 bis 2003 insgesamt sechs Stadtteilbüros in verschiedenen Stadtteilen eingerichtet. Diese Stadtteilbüros wurden unterschiedlich stark frequentiert und waren sowohl räumlich als auch personell als auch technisch unterschiedlich ausgestattet. Problematisch waren neben den damit verbundenen Unterhaltungskosten auch die immer wieder notwendigen aber unvorhersehbaren Schließungen der kleineren Stadtteilbüros, weil diese aufgrund von Personalausfällen oder wegen technischer Probleme häufig nicht arbeitsfähig waren. Dies führte zu massiven Beschwerden, weil es nicht immer möglich war,

über die Schließungen rechtzeitig zu informieren, so dass Bürger vor verschlossenen Türen standen.

Im Zuge der Haushaltsberatungen für 2015 hat die Bürgerschaft die Reduzierung der Stadtteilbüros auf zwei Standorte als Konsolidierungsmaßnahme beschlossen. Damit wurden, dem Beschluss der Bürgerschaft vom 27.11.2014 folgend, die Stadtteilbüros auf die Standorte Innenstadt und Meesenring konzentriert.

Am 12.12.2017 hat die Bürgerschaft abweichend folgende Beschlüsse gefasst:

**VO/2017/05346:**

*Der BGM wird beauftragt, bis zur Februarsitzung der Bürgerschaft ein Konzept vorzulegen, wie nördlich der Trave (vorzugsweise in Kücknitz) ein vollwertiges Stadtteilbüro zu realisieren wäre.*

*Inhalt dieses Konzeptes soll u. a. sein, die Räumlichkeiten zu benennen und die Personalsituation für mindestens drei Öffnungstage darzulegen.*

*Das Konzept soll auch die damit verbundenen Kosten benennen und entsprechende Vorschläge zur haushalterischen Ordnung darlegen. Entsprechende Planstellen sind im Stellenplan 2018 zu berücksichtigen.*

**VO/2017/05586:**

*Der Bürgermeister wird aufgefordert, geeignete Standorte für einen dezentralen Bürgerservice zu identifizieren.*

*Die Bürgerschaft fordert den Bürgermeister auf, die Vorlage VO/2017/05122 unter folgenden Gesichtspunkten zu überarbeiten:*

- Angedachte Standorte für einen Service vor Ort sind auf ihre Barrierefreiheit, bauliche/technische, zeitliche Verfügbarkeit und Personal-/Sachkosten zu prüfen und darzustellen. Soweit möglich sind an den Standorten alternative Lösungen darzustellen*
- Wann ein Online-Service zu Verfügung steht. Weiterhin ist zu berichten, welche Möglichkeiten der Online-Service haben kann*
- Darzustellen sind die Möglichkeiten und Bedingungen von Bürgerkoffern und Self-Service-Terminal*
- Darzustellen ist, ob und wie an den angedachten Standorten u.a. folgende Dienstleistungen möglich sind:*
  - Beantragung und Aushändigung von Personalausweisen, Reisepässen und vorläufigen Dokumenten*
  - Aufenthaltsbescheinigungen, Ummeldungen, Meldebescheinigungen, Führungszeugnisse, Beglaubigungen*
  - Zulassung von Fahrzeugen*
  - Bis Februar 2018 ist der Bürgerschaft zu berichten.*

Am 25.1.2018 wurden diese Beschlüsse wie folgt ergänzt:

**VO/2018/05631:**

*Die Bürgerschaft möge beschließen, den Bürgerservice in vollem Umfang wieder einzurichten, wie er vor dem Beschluss zur „Anpassung der Organisationsstruktur der Stadtteilbüros als Beitrag zur Umsetzung des Haushaltskonsolidierungskonzepts 2012-2018“ bestand.*

*Dies bedeutet, dass Stadtteilbüros in St. Lorenz, Moisling, Kücknitz und Travemünde wieder eröffnet werden.*

*Zusätzlich fordern wir, den digitalen Service als paralleles Angebot schnellstmöglich umzusetzen.*

*Über die Umsetzung des digitalen Angebots ist der Bürgerschaft laufend zu berichten.*

**VO/2018/05714:**

*Der Bericht der Verwaltung für den USO und die Bürgerschaft im Februar über eine Verbesserung des Bürgerservice soll zumindest die folgenden Punkte umfassen:*

- 1. Erweiterte Öffnungszeiten,*

2. *eine Ansprechperson für alle Anliegen,*
3. *Service für Bürger in den Stadtteilen (Stadtteilbüros)*
4. *Zielgruppenorientierter Bürgerservice für Senioren, Studenten und Menschen mit und ohne Behinderungen*
5. *Mobiler Service an markanten Orten (Einkaufszentren, Wochenmärkten, etc.)*
6. *Ausbau der digitalen Dienstleistungen*

Die bloße Rückkehr zu den früheren unbefriedigenden Gegebenheiten wäre schon nach dieser Beschlusslage nicht zeitgemäß. Künftige Stadtteilbüros / Bürgerbüros müssen als Teilelement einer auf die Optimierung des Dienstleistungsangebots angelegten Erneuerungsstrategie modern und zukunftsorientiert sein, dabei flexibel genug, um auf anstehende Veränderungen kurzfristig reagieren und dem Bürger den bestmöglichen Service bieten zu können. Daher arbeitet die Verwaltung derzeit an einem Konzept, welches folgende Punkte in Bezug auf eine Wiedereinrichtung weiterer Stadtteilbüros / Bürgerbüros berücksichtigt:

- Erweiterung des Online-Angebots für Bürger (Digitalisierung)
- Ortsnähe (Stadtteilbüros)
- Zielgruppenorientierter Service (u. a. durch den sog. Bürgerkoffer)
- Kundenfreundlichkeit (Veränderung der Servicezeiten, Optimierung der Räumlichkeiten)
- One-Stop-Agency (ein Ansprechpartner für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Bürger)

Im dezentralen Bürgerservice können zunächst Meldeangelegenheiten und Kfz.-Zulassungen erledigt werden. Erweiterbar ist dieses Angebot bei Vorliegen der technischen Voraussetzungen um zusätzliche Dienstleistungen des FB 3 wie z.B. Führerscheinangelegenheiten und Ausländerangelegenheiten. Ebenso kommt langfristig die Erweiterung des Dienstleistungsangebots um weitere Elemente aus anderen Fachbereichen, den städtischen Gesellschaften oder anderen öffentlichen Einrichtungen in Betracht.

Für ein gut funktionierendes Stadtteilbüro / Bürgerbüro ist sicherzustellen, dass auch bei Personalausfällen der Kundenbetrieb aufrechterhalten werden kann. Alle Standorte sollten daher etwa gleich viele (ca. 15 – 20) Mitarbeiter/innen haben.

Folgende Standorte sind geplant:

- Innenstadt
- Meesenring / St. Gertrud
- Kücknitz (ggf. mit einer Außenstelle in Travemünde)
- Moisling (ggf. mit einer Außenstelle im Hochschulstadtteil)

Diese Standorte benötigen neben ausreichend Parkmöglichkeiten in der Nähe sowie einer guten Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr folgende Ausstattung:

- Empfangsbereich mit Information
- Barrierefreiheit
- Wartezone mit Kundentoiletten
- Kassenautomat
- Aufrufanlage
- Selbstbedienungsterminal
- Zentrale Ausgabestelle
- Büroräume
- Besprechungsraum
- Pausenraum/ Rückzugsmöglichkeit für die Mitarbeiter inkl. Toiletten

- Raum für Technik, Material, Reinigungsmittel, Tresor
- vermietbaren Raum oder Raum in unmittelbarer Nähe für Schilderprüger

### **Weiteres Vorgehen**

Mit Beschluss vom 20.12.2017 hat der Senat eine fachbereichsübergreifende Arbeitsgruppe eingesetzt, die unter Beteiligung des Personalrats die Errichtung der Stadtteilbüros betreibt. Die konzeptionellen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen für eine rasche Einrichtung von Stadtteilbüros liegen vor oder lassen sich kurzfristig innerhalb von zwei bis drei Monaten herstellen. Nach passenden Räumen wird derzeit gesucht. Das Gebäudemanagement hat die benötigten Raumkapazitäten und Anforderungen bereits aufgenommen. Städtische Flächen stehen derzeit nicht zur Verfügung, sodass der Markt für eine entsprechende Anmietung sondiert werden muss. Etwaige Herrichtungs- bzw. Umbaumaßnahmen können erst ermittelt werden, sobald die Standorte feststehen. Die IT benötigt die Kenntnisse über die zur Verfügung stehenden Räume um die notwendige technische Ausstattung planen zu können.

Parallel werden die aktuellen Servicezeiten überdacht sowie am Ausbau von Selbstbedienungsterminals und Online-Angeboten gearbeitet.

Insbesondere durch die Einführung einer neuen Verwaltungssoftware in den Bereichen 3.322 - Melde- und Gewerbeangelegenheiten und 3.327 – Verkehrsangelegenheiten können Synergien genutzt und bessere Angebote für den Bürger geschaffen werden. Für einen zielgruppenorientierten Service mit z. B. einem Bürgerkoffer müssen zunächst die technischen Voraussetzungen geschaffen werden. Die Einführung der neuen Verwaltungssoftware wird diesen Schritt erleichtern. Gleichzeitig müssen im Bereich 1.105 – Informationstechnik entsprechende Personalressourcen für die Einrichtung und Betreuung bereitgestellt werden.

### **Zeitliche Einschätzung**

Um eine möglichst kurzfristige Öffnung zu ermöglichen, wird der nächste Standort aktiviert sobald die räumlichen Voraussetzungen geschaffen sind. Welcher Standort das sein wird, hängt davon ab, wo zuerst geeignete Räume zur Verfügung stehen. Eine gleichzeitige Öffnung aller geplanten neuen Standorte würde erfahrungsgemäß Verzögerungen verursachen. Die Vorbereitungen werden daher nach folgendem Zeitplan fortgesetzt:

- Suche nach geeigneten Räumen läuft bereits, ein belastbarer Zeitplan kann aktuell für die Akquirierung von neuen Räumlichkeiten noch nicht benannt werden
- Ausschreibung der neuen Verwaltungssoftware im ersten Halbjahr 2018
- Ausschreibung der Kassenautomaten im Februar / März 2018
- Entwicklung eines neuen Konzepts zur Anpassung der Servicezeiten im Frühjahr 2018
- Neustrukturierung der Abteilungen 3.322.1 – Melde- und Gewerbeangelegenheiten und 3.327.3 - Zulassung zum Straßenverkehr im Frühjahr 2018
- Schulung der Mitarbeiter
- Bereitstellung der Gebäude schnellstmöglich
- Bereitstellung der notwendigen IT-Infrastruktur zeitgleich mit Bereitstellung der Gebäude

Die Nutzung der Gebäude der ehemaligen Stadtteilbüros kommt aufgrund anderweitiger Nutzung und generell mangelnder Eignung (Raumangebot, IT...) nicht in Betracht.

## **Kosten**

Die Errichtung der neuen Stadtteilbüros / Bürgerbüros soll zunächst mit dem vorhandenen Mitarbeiterstamm zuzüglich der im Stellenplan 2018 neu geschaffenen Stellen und der Erweiterung und Verbesserung der Digitalisierung einschließlich des Einsatzes von Kassenautomaten erreicht werden. Durch Höherbewertung einiger Stellen aufgrund neuer / anderer Aufgaben werden höhere Personalkosten entstehen.

Die Schulung der Mitarbeiter für teilweise neue Aufgaben wird Schulungskosten auslösen.

Die Einführung der neuen Verwaltungssoftware wird Anschaffungskosten auslösen; inwieweit diese durch Einsparungen bei der laufenden – bisher sehr aufwändigen – Softwarepflege kompensiert werden können, lässt sich derzeit noch nicht beziffern.

Die Anschaffung der Kassenautomaten liegt pro Automat zwischen 30.000,- EUR und 50.000,- EUR je nach Ausstattung. Pro Standort wird jeweils ein Automat benötigt. Für die Standorte Innenstadt, Meesenring und die Ausländerbehörde sind die Haushaltsmittel bereits geordnet.

Die Kosten für ggf. erforderliche Herrichtungs- bzw. Umbaumaßnahmen an den neuen Standorten sind haushaltsmäßig noch nicht geordnet und müssen bei Bedarf gesondert ausgewiesen werden.

Die Ausstattung der neuen Gebäude mit Möbeln, Informations-Point, Tresor, Aufrufanlage und Selbstbedienungsterminal verursacht weitere Kosten.

Da für die Erstellung dieses Berichts nach der letzten Bürgerschaft nur eine kurze Zeit zur Verfügung stand, können die genannten Kosten mit Ausnahme der Preise für die Kassenautomaten noch nicht genauer beziffert werden. Die Verwaltung wird laufend weiter berichten und dabei auch die gewünschten Zahlen nennen sobald das möglich ist.

## **Anlagen :**

Senator Ludger Hinsen