

|                |  |
|----------------|--|
| Produkt:       | 02.05.01   |
| Federführung:  | FB 10 Einwohnerservice und zentrale Dienstleistungen |
| Bearbeiter/in: | Britta Gerbert                                       |
| Datum:         | 23.01.2024   |

| Beratungsfolge                  | Termin     | Bemerkungen |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Magistrat der Stadt Lampertheim | 05.02.2024 |             |
| Stadtverordnetenversammlung     | 16.02.2024 |             |

**Beantwortung einer Anfrage des Stadtverordneten Dr. Diehlmann zu den seit Januar 2024 geltenden Öffnungszeiten des Rathaus-Service****Sachdarstellung:**

Die im Rahmen der Stadtverordnetenversammlung am 15.12.2023 von Herrn Dr. Diehlmann vorgetragenen Fragen beantworten wir gerne wie folgt:

**Wer hat sich diese Öffnungszeiten ausgedacht?**

Der Rathaus-Service der Stadt Lampertheim hat ab dem 01.01.2024 neue Öffnungszeiten. Durch die stark zunehmende Digitalisierung und ein **geändertes Publikumsverhalten** – immer mehr Menschen nutzen die Möglichkeit des mobilen Arbeitens und haben tagsüber freie Zeitkorridore – hat sich die Notwendigkeit ergeben, die Öffnungszeiten der Bürgerdienste zu überarbeiten.

Zudem zeigt sich in kontinuierlich steigender Ausprägung, dass die Bürgerinnen und Bürger eine **vorherige fixe Terminvereinbarung** fordern. Diesem Anspruch kommen wir nun während der gesamten Öffnungszeiten nach.

Die Öffnungszeiten wurden also nicht „ausgedacht“. Vielmehr haben wir festgestellt, dass sich die persönlichen **Vorsprachen vor Ort in Art und Dauer grundlegend verändert haben**.

Die Verwaltungsdienstleistungen verlagern sich zunehmend auch in die Backoffice-Bereiche für aufwendige vor- und nachgelagerte Arbeiten und Recherchen, insbesondere bei den im zeitlichen Umfang stark zunehmenden Verwaltungsvorgängen mit Beteiligung Nichtdeutscher.

**Warum entfällt der Samstag als öffnender Tag?**

Bei der inhaltlichen Betrachtung der Bürgeranliegen, die in den zurückliegenden Jahren an Samstagen vorgebracht wurden, handelt es sich nur in wenigen Einzelfällen tatsächlich um Verwaltungsvorgänge von Berufstätigen. Auf diesen Umstand angesprochen, erhielten wir nahezu ausschließlich die Antwort, dass **fixe Terminvereinbarungen von montags bis freitags** wünschenswerter wären.

Die Stadt Lampertheim folgt insoweit dem überwiegenden Teil der umliegenden Städte und Gemeinden und rückt einerseits die Möglichkeiten zur Vereinbarung von Besuchsterminen während der gesamten Öffnungszeiten stärker in den Fokus und stellt andererseits sicher, dass die auf Basis des Onlinezugangsgesetzes via Internet eingehenden Bürgeranliegen zeitlich adäquat als Hintergrundarbeiten ausgeführt werden können.

Seither hatte der Rathaus-Service 29 Stunden pro Woche geöffnet. Wir erweiterten die Öffnungszeiten ab 01.01.2024 somit um 2 Stunden auf **nunmehr 31 Wochenstunden**. Zur Kompensation der Öffnungszeiten am Samstag wurde zudem ein **Dienstleistungsdonnerstag** (Öffnung bis 18.00 Uhr) eingeführt.

Darüber hinaus besteht selbstverständlich stets die Möglichkeit, **Termine auch außerhalb dieser Sprechzeiten** zu vereinbaren.

### **Was sagen die Mitarbeiter des Rathaus-Service zu den Öffnungszeiten am Donnerstag?**

Ausnahmslos alle Mitarbeitenden des Rathaus-Service waren in die Erarbeitung der neuen Öffnungszeiten engmaschig und direkt involviert. Die neuen Öffnungszeiten wurden „von innen heraus“ erarbeitet. Die täglichen Erlebnisse und Erfahrungen der Kolleginnen sowie die im direkten Kundenkontakt eingehenden Rückmeldungen waren die Basis für die Überarbeitung der Öffnungszeiten. Insoweit wird die Schaffung des Dienstleistungsdonnerstags explizit von allen Mitarbeitenden als notwendig, zeitgemäß und dem Publikumsverhalten entsprechend bewertet.

gesehen:

gesehen:

**Britta Gerbert**  
Teamleitung Rathaus-Service

**Ralf Müller**  
Fachbereichsleitung 10

**Gottfried Störmer**  
Bürgermeister