

#### Verteiler per E-Mail

- Mitglieder des Einwohnerrates
- Mitglieder des Stadtrates
- Bereichs- und Abteilungsleitende der Stadtverwaltung
- Medien

## GK 52

### Interpellation SP-Fraktion betr. „Benutzerfreundliche Schalteröffnungszeiten Vol. II“ – Antwort Stadtrat

Sehr geehrter Herr Präsident  
Sehr geehrte Damen und Herren

#### I Vorstoss

An der Einwohnerratssitzung vom 23. Juni 2014 reichte die SP-Fraktion (Erstunterzeichner Marcel Thüler) eine Interpellation mit folgenden Fragen ein:

- 1. Der Stadtrat sprach in der Beantwortung der Interpellation "Benutzerfreundliche Schalteröffnungszeiten (GK 125, 17. März 2008) von einer Pilotphase von zwei Jahren für verlängerte Öffnungszeiten. Wurde der Bedarf nach verlängerten Öffnungszeiten in den vergangenen sechs Jahren ermittelt und wann ja, mit welchem Ergebnis?*
- 2. Könnte sich der Stadtrat vorstellen die Schalteröffnungszeiten ohne Absprache mit dem Gewerbe umzusetzen, da sich diese Gespräche offensichtlich in die Länge ziehen (2008-2014)?*
- 3. Welche organisatorischen Details haben die Abklärungen ergeben (was, wo, wann)?*
- 4. Die veränderten Öffnungszeiten könnten ohne höhere Kosten umgesetzt werden, wenn bspw. die betreffenden Mitarbeitenden ihre Arbeit etwas später beginnen würden. Welche nachvollziehbaren Gründe sprechen gegen einen benutzerfreundlichen Kompetenzschalter?*
- 5. Wann genau wird in Zofingen der benutzerfreundliche Kompetenzschalter mit benutzerfreundlichen Öffnungszeiten eingeführt?*

## II Antwort des Stadtrates

Der Stadtrat beantwortet die einzelnen Fragen wie folgt:

1. *Der Stadtrat sprach in der Beantwortung der Interpellation "Benutzerfreundliche Schalteröffnungszeiten (GK 125, 17. März 2008) von einer Pilotphase von zwei Jahren für verlängerte Öffnungszeiten. Wurde der Bedarf nach verlängerten Öffnungszeiten in den vergangenen sechs Jahren ermittelt und wann ja, mit welchem Ergebnis?*

Der Stadtrat hat keine empirische Studie zum Bedarf von verlängerten Öffnungszeiten innerhalb der gesamten Stadtverwaltung in Auftrag gegeben. Einzelne Abteilungen (z.B. das Stadtbüro) haben jedoch während gewissen Zeiträumen die Anzahl Frequenzen während des Spätdiensts (Mittwoch bis 18.45 Uhr) und am Samstagmorgen erfasst. Die Auswertung dieser Daten liess keinen eindeutigen Schluss zu.

Zusätzlich wurden durch das Stadtmarketing bei 16 Vergleichsgemeinden Abklärungen zu den Schalteröffnungszeiten getätigt. Das Ergebnis des Vergleichs präsentiert sich wie folgt:

- Zofingen öffnet seine Schalter als einzige Gemeinde am Morgen regelmässig früher als alle anderen verglichenen Gemeinden, nämlich bereits um 07.30 Uhr (Vordemwald startet einmal, am Freitag, bereits um 07.00 Uhr).
- Die Wochenöffnungsdauer der Schalter der untersuchten Gemeinden liegt zwischen 31,5 Stunden (Vordemwald) als Minimum und 41,75 Stunden (Zofingen, Stadtbüro), bzw. 40 Stunden (Zofingen allgemein) als Maximum.
- Die durchschnittliche wöchentliche Öffnungsdauer der Schalter der 16 Vergleichsgemeinden liegt bei 35,05 Stunden.
- Zofingen hat seine Schalter mit 41,75 Stunden um 6,7 Stunden (Stadtbüro), bzw. um 4,95 Stunden (Zofingen allgemein) länger geöffnet als der Durchschnitt der Vergleichsgemeinden (den zweiten Rang belegt Langenthal mit 39 Stunden, gefolgt von Sursee mit 37,5 Stunden).
- Bei einem Vergleich ausschliesslich der Zentrumsgemeinden (Bremgarten, Olten, Rheinfelden, Sursee, Willisau, Wohlen) liegt die durchschnittliche wöchentliche Schalteröffnungsdauer bei 35,54 Stunden.

2. *Könnte sich der Stadtrat vorstellen die Schalteröffnungszeiten ohne Absprache mit dem Gewerbe umzusetzen, da sich diese Gespräche offensichtlich in die Länge ziehen (2008-2014)?*

Dies kann sich der Stadtrat vorstellen. In diversen Gesprächen mit Gewerbevertretungen, verteilt über die letzten Jahre, hat sich herausgestellt, dass sich das Zofinger Gewerbe bezüglich der Einführung von harmonisierten und auch kundenfreundlicheren (abends, über Mittag) Öffnungszeiten weitgehend uneinig ist.

Der Stadtrat hat sich daher entschlossen, ab 1. Januar 2015, unabhängig vom Altstadtgewerbe, in der Kernverwaltung kundenfreundlichere Öffnungszeiten einzuführen, welche am Abend aber wenigstens an die Öffnungszeiten der Mehrheit der Zofinger Bankinstitute angelehnt sind. Der Stadtrat hofft, dass einige Altstadt-Gewerbebetriebe in den nächsten Jahren ihre Öffnungszeiten auch entsprechend anpassen werden.

3. *Welche organisatorischen Details haben die Abklärungen ergeben (was, wo, wann)?*

Aufgrund der getätigten Abklärungen (Datenerhebung in der eigenen Verwaltung, Vergleich Öffnungszeiten mit anderen Städten und Gemeinden, Hinweise aus der Bevölkerung) sowie der zwei parlamentarischen Vorstösse der SP (2007 und 2014) zum Thema Schalteröffnungszeiten hat sich der Stadtrat entschlossen, die Öffnungszeiten der Stadtverwaltung den offensichtlich geänderten Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger anzupassen. Er erteilte der Bereichsleiterkonferenz den Auftrag, einen entsprechenden Vorschlag auszuarbeiten. Die Bereichsleiterkonferenz erachtete nach einer umfassenden Grundsatzdiskussion eine Harmonisierung der Öffnungszeiten innerhalb der Stadtverwaltung für alle Abteilungen der Kernverwaltung (vier Verwaltungsliegenschaften in der Altstadt) als notwendig und machbar. Das Seniorenzentrum, die Repol, der Werkhof und die Bibliothek können sich aufgrund ihrer spezifischen Tätigkeiten und Kundenbedürfnisse nicht an einheitliche Öffnungszeiten binden.

Die Bereichsleiterkonferenz beauftragte eine Arbeitsgruppe unter der Leitung von Brigitte Albiser, Leiterin Stadtmarketing, mit der Ausarbeitung der Details, unter Berücksichtigung der definierten Rahmenbedingungen. Die von der Arbeitsgruppe ausgearbeitete Lösung wurde von der Bereichsleiterkonferenz noch leicht angepasst und dann dem Stadtrat zur Genehmigung unterbreitet. Der Stadtrat hat in der Folge beschlossen, die neuen harmonisierten und kundenfreundlicheren Öffnungszeiten der Kernverwaltung auf den 1. Januar 2015 einzuführen (detaillierte neue Öffnungszeiten siehe Antwort 5).

Organisatorisch musste bei der Harmonisierung der Schalteröffnungszeiten auch die externe Erreichbarkeit der Verwaltung per Telefon berücksichtigt werden. Die telefonische Erreichbarkeit ist auch künftig identisch mit den Öffnungszeiten. Nicht identisch mit den (neuen) Schalteröffnungszeiten sind die Arbeitszeiten der Verwaltungs-Mitarbeitenden. Jede Abteilung bzw. jeder Bereich hat dafür zu sorgen, dass die Schalter zu den neu definierten Öffnungszeiten fachkompetent besetzt sind. Die im Wochentotal moderat reduzierten Schalteröffnungszeiten ermöglichen den Mitarbeitenden während einiger zusätzlicher Stunden konzentriertes Arbeiten ohne Kundenkontakt. Auch allfällige, durch die zusätzlichen Öffnungszeiten über den Mittag und am Abend anfallende Zusatzstunden (Überstunden) sollen so von den einzelnen Mitarbeitenden innert Wochenfrist wieder abgebaut werden können.

4. *Die veränderten Öffnungszeiten könnten ohne höhere Kosten umgesetzt werden, wenn bspw. die betreffenden Mitarbeitenden ihre Arbeit etwas später beginnen würden. Welche nachvollziehbaren Gründe sprechen gegen einen benutzerfreundlichen Kompetenzschalter?*

Die Interpellanten schreiben in ihrem Vorstoss von „Kompetenzschaltern“. Der Stadtrat geht davon aus, dass damit gemeint ist, dass möglichst alle Verwaltungsdienstleistungen während der Öffnungszeiten angeboten werden. Da jedoch die einzelnen Fachbereiche der Verwaltungstätigkeit immer komplexer werden, ist es nicht möglich, alle Dienstleistungen zentral, z.B. im Stadtbüro, anzubieten. Das Stadtbüro steht aber weiterhin für allgemeine Auskünfte und den Erstkontakt sowie die Weiterleitung an die zuständige Fachabteilung zur Verfügung. Der Stadtrat hat sich daher entschlossen, neue harmonisierte und kundenfreundlichere Öffnungszeiten zu definieren, welche für alle Bereiche der Kernverwaltung Gültigkeit haben. So ist auf diese Weise sichergestellt, dass während den offiziellen Öffnungszeiten alle Dienstleistungen verfü-

bar sind. Wie bisher können ausserhalb dieser Zeiten individuelle Termine vorgängig vereinbart werden. Dies ist umso ratsamer je fachspezifischer die erwartete Dienstleistung ist.

Die Lösung mit den neuen Öffnungszeiten der Stadtverwaltung kann weitgehend kostenneutral (abgesehen von allfälligen Umstellungskosten der Telefonanlage, Beschriftungen, Drucksachen etc.) umgesetzt werden. Die Wochenöffnungsdauer der Stadtverwaltung Zofingen beträgt neu noch 34,5 Stunden.

5. *Wann genau wird in Zofingen der benutzerfreundliche Kompetenzschalter mit benutzerfreundlichen Öffnungszeiten eingeführt?*

Die Umsetzung der neuen, benutzerfreundlichen Öffnungszeiten ist auf Januar 2015 geplant.

#### **Neue Schalteröffnungs- und Telefonzeiten**

(gültig für alle Verwaltungsbereiche der Einwohnergemeinde Zofingen [exkl. Reg. Forstbetrieb und Schulleitung/Schulverwaltung] in den Verwaltungsgebäuden Kirchplatz, Hintere Hauptgasse, Alte Kanzlei sowie der Kustorei)

|                         |                     |     |                     |
|-------------------------|---------------------|-----|---------------------|
| Montag bis Mittwoch     | 08.30 bis 12.00     | und | 13.30 bis 17.00 Uhr |
| Donnerstag              | 08.30 bis 12.00     | und | 13.30 bis 18.30 Uhr |
| Freitag durchgehend von | 11.00 bis 16.00 Uhr |     |                     |

Die Schalter der Stadtverwaltung werden vor einem gesetzlichen Feiertag (inkl. Kinderfestvorabend) um 16.00 Uhr geschlossen.

Weiterhin sind nach telefonischer Anmeldung individuelle Termine ausserhalb der Schalteröffnungszeiten möglich.

Zofingen, 15. Oktober 2014

Freundliche Grüsse  
STADTRAT ZOFINGEN

  
Hans-Ruedi Hottiger  
Stadtammann

  
Arthur Senn  
Stadtschreiber