

**Tagesordnung II Punkt 9 der öffentlichen Sitzung am 19. November 2009**

Vorlagen-Nr. 09-V-33-0007

**Zentrales Bürgerbüro im Luisenforum: Evaluierungsergebnisse und neue Öffnungszeiten**

---

**Beschluss Nr. 0509**

1. Der Evaluierungsbericht des Magistrats (Dezernat VII/33) vom 28.09.2009 zum Zentralen Bürgerbüro im Luisenforum wird zur Kenntnis genommen.
2. Es wird insbesondere zur Kenntnis genommen, dass die Kunden des Bürgerbüros mehrheitlich frühere Öffnungszeiten wünschen und gleichzeitig die Öffnungszeiten am Abend nur in geringem Umfang nutzen.
3. Es wird zur Kenntnis genommen, dass durch die fehlenden Öffnungszeiten in den früheren Morgenstunden bis in den Nachmittag hinein Wartezeiten von bis zu zwei Stunden entstehen, die für ein modernes dienstleistungsorientiertes Bürgerbüro nicht akzeptabel sind.
4. Aufgrund dieser Evaluierungsergebnisse werden die Öffnungszeiten für das Zentrale Bürgerbüro wie folgt neu festgelegt:

Montag	08:00 bis 18:00 Uhr
Dienstag	08:00 bis 18:00 Uhr
Mittwoch	08:00 bis 20:00 Uhr
Donnerstag	08:00 bis 18:00 Uhr
Freitag	08:00 bis 18:00 Uhr
Samstag	10:00 bis 14:00 Uhr

Der Magistrat (Dezernat VII/33) wird beauftragt, die neuen Öffnungszeiten schnellstmöglich umzusetzen.

5. Mit Ablauf von 12 Monaten nach Einführung der neuen Öffnungszeiten nach Ziffer 4 ist im Wege der weiteren Evaluierung zu prüfen, ob der mit Beschluss der Stadtverordnetenversammlung Nr. 0335 vom 28.06.2007 ursprünglich festgestellte Personalbedarf für das Bürgerbüro im Umfang von 32,25 Vollzeitäquivalenten ausreicht, um Wartezeiten für die Kunden im Normalfall auf deutlich unter 30 Minuten zu beschränken.
6. Die Evaluierung nach Ziffer 5 wird weiterhin von der ämterübergreifenden Projektgruppe unter Beteiligung des Personal- und Organisationsamtes, der Personalvertretungen, der Frauenbeauftragten nach dem HGIG und der Schwerbehindertenvertretung wahrgenommen.

**Zusätzlich soll die Evaluierung eine Kundenbefragung zu den gewünschten Öffnungszeiten beinhalten. Die Befragung soll beispielsweise in Kooperation mit dem Amt für Statistik oder einer Hochschule durchgeführt werden.**

(antragsgemäß Magistrat 03.11.2009 BP 0970)

(Satz 2 Punkt 6 ergänzt durch gem. Änderungsantrag der Stadtverordnetenfraktionen von CDU, Bündnis 90/Die Grünen und FDP vom 09.11.2009 - BP 0083 des Ausschusses für Bürgerbeteiligung vom 10.11.2009)

Dem Magistrat  
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Wiesbaden, .11.2009  
im Auftrag

Dr. Heimlich

Der Magistrat  
-16 -

Wiesbaden, .11.2009  
im Auftrag

1. Dezernat VII  
mit der Bitte um weitere Veranlassung

2. Abdruck:  
Dezernat III  
Gesamtpersonalrat  
Frauenbeauftragte nach HGIG  
Gesamtschwerbehindertenvertretung  
mit der Bitte um Kenntnisnahme

Zieren-Hesse