Stadt Helmstedt 06.11.2009
Der Bürgermeister
Wirtschaft, Tourismus, Kultur

V131a/09

V o r l a g e

an den Verwaltungsausschuss über den
Ausschuss für Wirtschaft, Kultur, Tourismus

Öffnungszeiten der „Info am Markt“

Es wird Bezug genommen auf die Vorlage V131/09 vom 21.08.2009.

Die Verwaltung hat für den Zeitraum vom 24.09.2009 bis 30.10.2009 die Erhebung des Publikum- und Telefonaufkommens zwischen 14.00 Uhr und 17.00 Uhr in der „Info am Markt“ vorgenommen. Die Gesamtergebnisse sind nachfolgend gegenübergestellt.

Tag/ Publikum	14.00 Uhr bis 15.30 Uhr	15.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Donnerstag	17	n. n.
Freitag	8	6

Tag/ Telefon	14.00 Uhr bis 15.30 Uhr	15.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Donnerstag	11	9
Freitag	1	0

Hierbei ist anzumerken, dass das Registrieren der Besucherzahlen am Donnerstagnachmittag aufgrund der verkürzten Öffnungszeiten nur bedingt möglich ist. In der Regel ist die „Info am Markt“ mindestens bis 15.30 Uhr durch eine Mitarbeiterin im Back-Office besetzt. Regelmäßig können somit donnerstags potenzielle Besucher registriert werden, die außerhalb der Öffnungszeiten an die Tür klopfen oder auch klingeln. In beiden Fällen wird dann trotz geschlossener Info die Möglichkeit geboten, dennoch die gewünschten Informationen zu erhalten. Fehlversuche anderer Kunden, die sich nicht aktiv bemerkbar machen und auch Besucher nach 15.30 Uhr, können leider nicht beziffert werden.

Ebenso verhält es sich mit Telefonkunden. Entgangene Telefonate können nur dann gelistet werden, wenn der Gesprächsteilnehmer die eigene Nummer sendet und die Telefonanlage diese auch speichert.

Die Auswertung zeigt, dass im Verhältnis zum Donnerstagnachmittag die Kundenfrequenz freitags eher gering ist. Viele Besucher der „Info am Markt“ orientieren sich nach wie vor an den Öffnungszeiten des Rathauses und erwarten, dass auch die Info am Donnerstagnachmittag geöffnet ist. Die Möglichkeit, die „Info am Markt“ am Freitagnachmittag aufzusuchen wird nur selten in Anspruch genommen. Viele Besucher nutzen hierfür lieber den Samstagvormittag.

Eine Ausweitung der Öffnungszeiten auf beide Tage ist personell nicht umsetzbar.

Aus diesem Grund schlägt die Verwaltung vor, die Öffnungszeiten für Donnerstag/Freitag zu tauschen und so dem Besucherverhalten Rechnung zu tragen und eine größere Kundenfreundlichkeit zu bieten.

Die Erarbeitung eines Konzeptes „Bürgerbüro“ ist als operationalisiertes Ziel der Stabsstelle 20 im Haushalt 2010 verankert. In einem Bürgerbüro werden Leistungen angeboten, die häufig nachgefragt werden, nicht beratungsintensiv sind, keine langen Bearbeitungszeiten beinhalten und keine umfangreiche Nachbearbeitung erfordern. Ein entsprechendes Konzept wird dem Ausschuss zu gegebener Zeit vorgestellt.

Beschlussvorschlag:

Die „Info am Markt“ hat ab 01.01.2010 zu folgenden Zeiten geöffnet:

Montag bis Donnerstag:	08.30 Uhr bis 17.00 Uhr
Freitag:	08.30 Uhr bis 14.00 Uhr
Samstag:	10.00 Uhr bis 14.00 Uhr

Eine entsprechende Pressemitteilung wird durch die Verwaltung vorbereitet.

(Eisermann)