

Gemeindeversammlung der Einwohnergemeinde Biberist

Protokollauszug der Gemeindeversammlungsbeschluss Nr.

Einwohnerdienste Pensenerhöhung gemäss Auslastungsanalyse - Beschluss

Bericht und Antrag des Gemeinderates

Unterlagen

- Keine

Ausgangslage

Seit vielen Jahren verfügen die Einwohnerdienste (EWD) über zwei Schalter - gleichzeitig aber auch über nur zwei Vollzeitstellen (Fulltime-Equivalent, FTE), welche diese beiden Schalter bedienen sollen. Die gleichen Personen müssen überdies gleichzeitig noch die Telefonzentrale bedienen und die Pendenzen aus dem Backoffice abarbeiten. Beziehen die Mitarbeitenden ihre Ferien oder ist jemand krank, so ist lediglich noch eine Person vor Ort, die gleichzeitig Schalterdienst, Telefondienst und BackOffice-Arbeiten erledigen muss. Weiterbildungen und Teilnahme an Fachtagungen ist für die Mitarbeitenden aufgrund der knappen Personalverhältnisse nur sehr bedingt möglich.

Mehrmals konnte in der Vergangenheit anstelle von zwei Schaltern nur einer betrieben werden, was zu längeren Wartezeiten für die Kundschaft führen kann.

Erwägungen

Viele Geschäfte, die durch die EWD abgewickelt werden, können zwar auch online abgewickelt werden. Der Aufwand für das Gemeindepersonal bleibt indessen beim Gros der Geschäfte der Gleiche. Vielfach kommt jedoch ein Mehraufwand für das Erstellen von Begleitschreiben, Fakturieren und Verpacken usw. dazu, den man bei der Bedienung am Schalter nicht hätte. Leider gesellt sich oft sogar ein ausserordentlicher Mehraufwand dazu, wenn Unterlagen fehlen, damit der Prozess abgeschlossen werden kann. Hier muss telefonisch und schriftlich nachgefragt und gemahnt werden. Ebenso ist eine Pendenzenführung nötig, die sich am Schalter erübrigt, da dort die entsprechenden Dossiers nur zur Abwicklung entgegengenommen werden, wenn sie komplett sind und auch das Einkassieren direkt erledigt wird. Für die Kunden ist nun vieles angenehmer, einfacher - das Gemeindepersonal ist dagegen in der Pflicht, den Dokumenten nachzugehen um die Geschäfte abschliessen zu können.

Ein Vorteil der elektronischen Abwicklung für das Personal der EWD ist, dass die Arbeit zeitlich flexibler gestaltet werden kann - eben dann, wenn niemand am Schalter ist oder kein Anruf beantwortet werden muss. Allerdings gibt es auch hier diverse termingebundene Tätigkeiten, die nicht über Tage als Pendezen aufgeschoben werden können. So müssen die Tätigkeiten im Zusammenhang mit Todesfällen, der Versand der SBB Tageskarten, Dokumente, auf die jemand wartet, unverzüglich erfolgen. Damit wird auch dieser Vorteil bei vielen Geschäften gleich wieder zunichte gemacht. Unter dem Strich hat die Arbeitslast mit der Einführung der elektronischen Möglichkeiten daher nicht ab, sondern eher zugenommen. Lediglich dort, wo das System unterstützend gleich Formulare generiert, die der Kunde auch selbst herunterladen kann, bringt es eine Entlastung - wenn denn das System fehlerfrei funktioniert.

Die Bevölkerungszahl der Einwohnergemeinde Biberist ist in den letzten Jahren stark gestiegen, von 8'125 Einwohnerinnen und Einwohnern im Jahr 2010 auf 9'335 per Ende 2021. Die Anzahl

Einwohner hat einen direkten Einfluss auf den Arbeitsanfall bei den Einwohnerdiensten. Dennoch wurden Pensen der EWD seit Jahren nicht angepasst.

Ein Vergleich der Personalressourcen der Einwohnerdienste / -kontrolle vergleichbarer Gemeinden per Ende September 2022 zeigt folgendes Bild:

Gemeinde	Einwohner:innen	FTE	EW/Stelle	Bemerkungen
Balsthal	6'477	2.1	3'084	
Bellach	5'459	1.0	5'459	Eine Pensenerhöhung ist für 2023 vorgesehen
Bettlach	4'950	2.3	2'152	Leitung EWD in Personalunion mit Leitung Schulverwaltung
Derendingen	6'846	3.0	2'282	
Dornach	6'910	2.4	2'879	
Gerlafingen	5'768	1.0	5'768	zuzüglich Aushilfen / Stv. aus anderen Abteilungen
Grenchen	18'368	4.7	3'908	Einwohner Stand 31.08.22
Obergerlafingen	1'250	0.4	3'125	
Olten	18'470	3.4	5'432	
Solothurn	16'857	7.2	2'341	insgesamt 10.2 FTE; inkl. Leitung, Krematorium / Totengräber/Grabpflege, (ca. 1 FTE) Steuern, Info, Empfang, Schriften, Telefon-Zentrale)
<i>Biberist</i>	<i>9'425</i>	<i>2.0</i>	<i>4'726</i>	

Die Übersicht gibt ein durchzogenes Bild, letztlich ist die Situation abhängig von den damit verknüpften Aufgaben. So bieten einige Gemeinden bspw. keine SBB-Tageskarten an, haben keine online-Angebote, reduzierte Schalteröffnungszeiten oder anderen Bereiche und Abteilungen, die den Verkehr aus den online-Schaltern abarbeiten.

Daneben gibt es noch weitere Faktoren, welche die Arbeitslast bei den EWD beeinflussen, so zum Beispiel die Mobilität der Bevölkerung. In Gemeinden mit höherem Anteil an Mietwohnungen finden häufiger Umzüge statt als in Gemeinden mit einer hohen Quote an Wohneigentum.

Seit geraumer Zeit können diverse Pendenzen in den EWD nicht angegangen werden, weil kein Personal zur Verfügung steht (z. B. Archiv). Auch haben Krankheitsausfälle und ordentliche Ferienbezüge dazu geführt, dass immer wieder Stellvertretungen aus anderen Bereichen oder Abteilungen einspringen oder gar temporäre Mitarbeitende eingestellt werden mussten. Nur dank diesen Massnahmen und der Flexibilität und der guten Qualität der eingesetzten Lernenden, die bereits unterstützen konnten, wurden Schalterschliessungen bisher vermieden.

Der Verwaltungsleiter hat eine Auslastungsanalyse über die Tätigkeiten der EWD erarbeiten lassen. Diese zeigt, dass pro Monat Tätigkeiten im Umfang von rund 560 Stunden anfallen. Ein FTE entspricht rund 190 Stunden pro Monat (22 Arbeitstage zu je 8,53 Std). Somit fehlt fast eine Vollzeitstelle.

Der Gemeinderat hat an seiner Sitzung vom 31.10.2022 der Pensenerhöhung zugestimmt.

Beschlussentwurf

Die Gemeindeversammlung beschliesst:

1. Die Pensen der Einwohnerdienste **per 1. Januar 2023** um 1.0 FTE zu erhöhen.
2. Anhang A der Dienst- und Gehaltsordnung vom 17. Mai 2001, Total der bewilligten Stellen wird um 1.0 FTE erhöht.

Eintreten

Detailberatung

Beschluss (Mit Stimmen)

Auszug an:

Gemeindepräsidium
Finanzverwaltung

RN 0.1.1 / LN 3438

Verfasser:

Protokollführer/In
Irene Hänzi Schmid