



**Protokollauszug**  
**22. Sitzung vom 4. Dezember 2024**

**244/2024 0.5.3                      Öffnungszeiten Stadtverwaltung, Überprüfung 2024**  
**Regelung per 1. Januar 2025**

**1. Ausgangslage**

Die Öffnungszeiten der Stadtverwaltung bzw. des Stadtbüros wurden letztmals 2019 überprüft und per 1. März 2019 (SRB 353/2018 vom 19. Dezember 2018) angepasst. Die damalige Anpassung erfolgte unter anderem aufgrund der rückläufigen Kundenfrequenzen.

Während der Sommerferien 2024 wurde die Schulverwaltung ein erstes Mal während zweier Wochen geschlossen und gleichzeitig die Überprüfung der Öffnungszeiten der Verwaltung in Auftrag gegeben (SRB 120 vom 19. Juni 2024).

Die Verwaltung hat sich in den letzten Monaten mit dieser Thematik eingehend befasst und schlägt Anpassungen vor. Die Kompetenz für die Festlegung der Öffnungszeiten liegt beim Stadtrat.

**2. Aktuelle Öffnungszeiten**

Verwaltungsabteilungen:

	Morgens	Nachmittags
Montag	08.30 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 16.00 Uhr
Dienstag	10.00 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 18.00 Uhr
Mittwoch	08.30 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 16.00 Uhr
Donnerstag	08.30 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 16.00 Uhr
Freitag	08.30 Uhr – 15.00 Uhr	durchgehend

Total: 31 Stunden

Stadtbüro

	Morgens	Nachmittags
Montag	08.00 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 17.00 Uhr
Dienstag	10.00 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 19.00 Uhr
Mittwoch	08.00 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 17.00 Uhr
Donnerstag	08.00 Uhr – 12.00 Uhr	13.30 Uhr – 17.00 Uhr
Freitag	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	durchgehend

Total: 37.5 Stunden

**3. Folgen der unterschiedlichen Öffnungszeiten**

Die unterschiedlichen Öffnungszeiten des Stadtbüros und der Abteilungen sorgen bei der Kundschaft immer wieder für Unzufriedenheit. Es kann vorkommen, dass Kundinnen bzw. Kunden deswegen mehrmals ins Stadthaus kommen müssen. Dies führt nicht nur bei den betroffenen Personen zu Ärger und unnötigem Aufwand, sondern auch bei den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung. Es erhöht das Arbeitsaufkommen und verhindert eine effiziente Bearbeitung der Kundenanliegen. Dies ist sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für die Mitarbeitenden unbefriedigend.

Zusammengefasst ist es sinnvoll, die Öffnungszeiten der Verwaltungsabteilungen im Stadthaus und des Stadtbüros zu harmonisieren.

#### **4. Verändertes Verhalten der Kundschaft**

Viele Personen haben neu die Erwartungshaltung, dass ihre Anliegen sofort erledigt werden. Sie treten zunehmend bestimmter und fordernder auf. Obwohl die Stadt Schlieren grundsätzlich eine Reaktionszeit von 48 Stunden garantiert, suchen viele Einwohnerinnen und Einwohner den persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitenden. Obwohl viele Dienstleistungen bereits digital verfügbar sind, benötigen die Kundinnen und Kunden oft Unterstützung bei der Nutzung der Angebote. Das Stadtbüro und das Steueramt sind häufig zentrale Anlaufstellen, wo Mitarbeitende die Kundschaft an die zuständigen Abteilungen weiterleiten müssen.

Es muss als Tatsache angesehen werden, dass ein ungestörtes Arbeiten durch die grössere Anzahl von Unterbrüchen (durch persönlichen oder telefonischen Kontakt mit der Kundschaft) gegenüber früher weniger möglich ist. Dies führt zu Effizienzverlust und zu einer erhöhten Fehleranfälligkeit. Gleichzeitig führen die anwachsenden digitalen Anfragen zu einem zusätzlichen Arbeitsanfall. Sie müssen neben dem persönlichen Kundenkontakt bearbeitet werden. Die Folge ist eine Verlagerung der Tätigkeiten ins Back-Office, wo zusätzliche Ressourcen benötigt werden. Erschwerend kommt dazu, dass die Mehrheit der Online-Dienste heute noch nicht medienbruchfrei ist. Viele Arbeiten müssen manuell geprüft und verarbeitet werden. Die fortschreitende Digitalisierung macht Prozesse komplexer und erfordert zusätzliche Zeit bei der Verarbeitung.

Fazit:

Die Reduktion der Schalteröffnungszeiten müsste dazu führen, dass die Arbeiten effizienter erledigt werden können. Ausserdem sollte sich die Fehleranfälligkeit verkleinern.

#### **5. Sommerferien**

Während der Sommerferien reduziert sich die Nachfrage der Kundinnen bzw. Kunden bzw. die Kundenfrequenz normalerweise deutlich. Gleichzeitig ist der Bedarf an Ferien von Seiten des Personals höher als bei den übrigen Monaten. Dies erschwert die Personalplanung und führte in einigen Fällen zu Unzufriedenheit. Besonders anspruchsvoll ist die Planung in der Schulverwaltung. Dort wird erwartet, dass die Mitarbeitenden möglichst alle Ferien während der offiziellen Schulferien beziehen, also auch während der Sommerferien.

Erkenntnisse der Schalterschliessung der Schulverwaltung im Sommer 2024 während zwei Wochen, wobei die allgemeine E-Mail-Adresse immer betreut wurde: Wichtige und dringende Anliegen konnten zeitnah bearbeitet werden. Telefonische Anfragen sind durch das Stadtbüro angenommen worden. Besonders positiv war, dass die Feriengestaltung der Mitarbeitenden der Schule wesentlich vereinfacht wurde. Es eröffneten sich neue und sehr positive Möglichkeiten der Zeitplanungen. Aus Sicht der Schulverwaltung wurde diese Schliessung als sehr positiv beurteilt.

Fazit:

Eine vollständige Schliessung weiterer Verwaltungsbereiche ist aus Sicht der Verwaltung nicht sinnvoll und kundenorientiert. Es lässt sich jedoch in allen Verwaltungsbereichen feststellen, dass während dieser Zeit die Anzahl der Kundenkontakte deutlich abnimmt: Viele Einwohnerinnen und Einwohner befinden sich im Urlaub. Diese Tatsache würde es ermöglichen, die Öffnungszeiten während zweier Wochen deutlich zu reduzieren.

Der Versuch "Schliessung Schulverwaltung Sommer 2024" hat sich bewährt. Es drängt sich die Fortführung unter den gleichen Bedingungen auf.

## 6. Neue Öffnungszeiten

Die Verwaltung empfiehlt aufgrund der vorliegenden Darlegungen die Öffnungszeiten des Stadtbüros und der Verwaltungsabteilungen im Stadthaus wie folgt zu ändern:

### 6.1. Stadthaus

	Morgens	Nachmittags
Montag	09.00 Uhr – 11.30 Uhr	13.30 Uhr – 16.00 Uhr
Dienstag	geschlossen	13.30 Uhr – 18.30 Uhr
Mittwoch	09.00 Uhr – 11.30 Uhr	13.30 Uhr – 16.00 Uhr
Donnerstag	09.00 Uhr – 11.30 Uhr	geschlossen
Freitag	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	durchgehend

Gesamt: 23.5 Stunden pro Arbeitswoche

### 6.2. Sommerferien

Aufgrund der tiefen Kundenfrequenz und den positiven Erfahrungen mit der Schliessung des Schalters der Schulverwaltung im Sommer 2024 sollen in allen Verwaltungsabteilungen in den Sommerferien die Öffnungszeiten wie folgt geändert werden:

- Die Verwaltungsabteilungen sollen während zwei Wochen in den Sommerferien täglich von 09.00 bis 11.30 Uhr geöffnet bleiben.
- Schulverwaltung bleibt während zweier Wochen ganz geschlossen (analog 2024).

### Der Stadtrat beschliesst:

1. Die Öffnungszeiten des Stadtbüros und der Verwaltungsabteilungen werden per 1. Januar 2025 wie folgt festgelegt:

Montag	09.00 Uhr – 11.30 Uhr	13.30 Uhr – 16.00 Uhr
Dienstag	geschlossen	13.30 Uhr – 18.30 Uhr
Mittwoch	09.00 Uhr – 11.30 Uhr	13.30 Uhr – 16.00 Uhr
Donnerstag	09.00 Uhr – 11.30 Uhr	geschlossen
Freitag	07.30 Uhr – 15.00 Uhr	durchgehend

2. Die Öffnungszeiten im Stadthaus werden während der dritten und vierten Sommerferienwoche jeweils wie folgt festgelegt:

Montag bis Freitag: 09.00 Uhr – 11.30 Uhr

3. Die Öffnungszeiten der Schulverwaltung werden während der dritten und vierten Sommerferienwoche wie folgt festgelegt:

Montag bis Freitag: geschlossen.

4. Der Geschäftsleiter wird mit der Umsetzung der notwendigen Massnahmen beauftragt.

5. Mitteilung an
- Mitglieder Geschäftsleitung
  - Bereichsleiterin Stadtbüro
  - Archiv

Status: öffentlich

### **Stadtrat Schlieren**

Markus Bärtschiger  
Stadtpräsident

Jürgen Sulger  
Stadtschreiber a.i.