

Gemeindehausplatz 1  
Postfach  
6048 Horw  
www.horw.ch

An die Mitglieder  
des Einwohnerrates  
der Gemeinde Horw

Kontakt     Markus Hool  
Telefon     041 349 12 53  
Telefax     041 349 14 81  
E-Mail     markus.hool@horw.ch

6. Januar 2012     G1.03.02

**Schriftliche Beantwortung Interpellation Nr. 603/2011 von Marcel Zimmermann, SVP, und Mitunterzeichnenden: Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung**

Sehr geehrter Herr Einwohnerratspräsident  
Sehr geehrte Damen und Herren

Am 23. September 2011 ist von Marcel Zimmermann, SVP, und Mitunterzeichnenden folgende Interpellation eingereicht worden:

"Die Gemeindeverwaltung von Horw ist täglich von 08.00-11.45 und von 14.00-17.00 Uhr geöffnet. Auf Vereinbarung hin sind auch Termine ausserhalb der erwähnten Öffnungszeiten möglich.

Ein Vergleich mit anderen Gemeinden zeigt, dass die Horwer Öffnungszeiten eher am unteren Limit sind.

Deshalb stelle ich dazu folgende Fragen:

1. Ist der Gemeinderat der Ansicht, dass die Öffnungszeiten den heutigen Kundenbedürfnissen entsprechen?
2. Wäre allenfalls die Einführung eines regelmässigen "Abendverkaufs" denkbar?
3. Wäre es möglich, regelmässig über den Mittag durchgehend offen zu haben?
4. Wäre eine Änderung der Öffnungszeiten kostenneutral möglich?

**Öffnungszeiten bei den Verwaltungen - Vergleich diverser Gemeinden**

|            |                                 |
|------------|---------------------------------|
| Luzern     | am Do bis 18.30 Uhr             |
| Emmen      | keine speziellen Öffnungszeiten |
| Kriens     | keine speziellen Öffnungszeiten |
| Ebikon     | am Do bis 18.00 Uhr             |
| Ballwil    | am Do bis 18.00 Uhr             |
| Eschenbach | am Do bis 18.00 Uhr             |
| Malters    | am Do bis 18.00 Uhr             |
| Neuenkirch | am Do bis 18.00 Uhr             |
| Rothenburg | am Mo bis 18.15 Uhr             |
| Meggen     | am Mo bis 18.00 Uhr             |
| Root       | am Mi bis 18.00 Uhr             |
| Dierikon   | Mo-Do bis 17.30 Uhr             |
| Gisikon    | am Do bis 18.00 Uhr             |
| Inwil      | am Mo bis 18.00 Uhr             |
| Sempach    | am Mo bis 18.00 Uhr             |
| Sursee     | am Do bis 18.00 Uhr             |

Die Liste ist nicht abschliessend."

Zur Interpellation nehmen wir wie folgt Stellung:

## 1 Allgemeines

Unsere Abklärungen bei den erwähnten Gemeinden haben Folgendes ergeben:

| Gemeinde   | Öffnungszeiten |                                |                                |          |                                |               | Nutzung                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|----------------|--------------------------------|--------------------------------|----------|--------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Ordentlich     |                                | Verlängert                     |          | Speziell                       |               |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ballwil    | Mo- Mi<br>Fr   | 08.00 - 12.00<br>08.00 - 12.00 | 13.30 - 17.00<br>13.30 - 16.00 | Do       | 08.00 - 12.00                  | 13.30 - 18.00 | Termine ausserhalb der Öffnungszeit können vereinbart werden.                                                    | Kein Unterschied zu ordentlicher Öffnungszeit bemerkbar. Trotzdem ist es schwierig die verlängerte Öffnungszeit abzuschaffen, da diese seit über 30 Jahren angeboten wird.                                                                                |
| Dierikon   | Mo – Do<br>Fr  | 07.30 – 12.00<br>07.30 – 12.00 | 13.30 – 17.30<br>13.30 – 17.00 |          |                                |               | Bei Bedarf können auch Zeiten ausserhalb der üblichen Öffnungszeit vereinbart werden.                            | Mit der langen Öffnungszeit wird der Bevölkerung genügend Möglichkeiten angeboten. Bis jetzt wurden längere Öffnungszeiten nicht gefordert.                                                                                                               |
| Ebikon     | Mo - Mi<br>Fr  | 08.00 - 11.45                  | 13.30 - 17.00                  | Do       | 08.00 - 11.45                  | 13.30 - 18.00 | Es kann ein Termin auch ausserhalb der Öffnungszeit vereinbart werden.                                           | Bei den Einwohnerdiensten stärker genutzt, bei der Finanzabteilung je nach Jahreszeit (z.B. Steuerfragen, AHV, etc.).                                                                                                                                     |
| Emmen      | Mo – Fr        | 08.00 - 11.45                  | 13.30 - 17.00                  | *)       |                                |               |                                                                                                                  | Wird wenig genutzt. Die verlängerte Öffnungszeit an drei Tagen im Jahr beim Steueramt wird abgeschafft.                                                                                                                                                   |
| Eschenbach | Di - Fr        | 08.00 – 12.00                  | 13.30 - 17.00                  | Mo       | 08.00 - 12.00                  | 13.30 - 18.00 |                                                                                                                  | Die verlängerten Zeiten werden vorallem benutzt, von Personen die bereits vorgängig danach fragten.                                                                                                                                                       |
| Gisikon    | Mo, Di, Mi, Fr | 07.45 - 12.00                  | 13.30 - 17.00                  | Do       | 07.45 - 12.00                  | 13.30 - 18.00 |                                                                                                                  | Die verlängerte Öffnungszeit wird nicht mehr als die übrigen Öffnungszeiten genutzt                                                                                                                                                                       |
| Horw       | Mo - Fr        | 08.00 - 11.45                  | 14.00 - 17.00                  |          |                                |               | sowie nach Vereinbarung (wird publiziert und aktiv kommuniziert). Zivilstandsamt auch an Wochenenden erreichbar. | Termine ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeit werden selten genutzt.                                                                                                                                                                                   |
| Inwil      | Mi, Do<br>Fr   | 08.00 - 12.00<br>08.00 - 12.00 | 14.00 – 17.00<br>14.00 - 16.30 | Mo<br>Di | 08.00 - 12.00<br>08.00 - 17.00 | 14.00 - 18.00 |                                                                                                                  | Die verlängerte Öffnungszeit am Montagabend wird relativ stark benutzt. Die Öffnungszeit am Dienstagmittag wird kaum genutzt. Am Montag bis 18.00 Uhr gesamtes Personal anwesend, am Dienstag über Mittag mindestens eine Person (meist Gemeindekanzlei). |
| Kriens     | Mo. - Fr       | 08.00 - 11.45                  | 13.30 - 17.00                  |          |                                |               | Weitere Termine nach Vereinbarung                                                                                | 2009 wurde eine Änderung der Öffnungszeiten geprüft (Verlängerung am Abend, Öffnung über den Mittag, Kürzung am Freitag. Allenfalls wird dies mit dem zukünftigen neuen Verwaltungszentrum wieder geprüft.                                                |
| Luzern     | Mo - Fr        | 08.00 - 12.00                  | 13.30 - 17.00                  | **)      |                                |               |                                                                                                                  | Die Abweichungen bei einzelnen Bereichen entsprechen einem Bedürfnis.                                                                                                                                                                                     |
| Malters    | Di - Fr        | 08.00 - 11.45                  | 14.00 - 17.00                  | Mo       | 08.00 - 11.45                  | 14.00 - 18.00 |                                                                                                                  | Die verlängerte Öffnungszeit wird nicht mehr genutzt, als die ordentliche Öffnungszeit. Eine Öffnung ab 13.30 Uhr wurde diskutiert aber nicht umgesetzt.                                                                                                  |
| Meggen     | Di – Fr        | 08.00 - 11.45                  | 14.00 - 17.00                  | Mo       | 08.00 - 11.45                  | 14.00 - 18.00 |                                                                                                                  | Die verlängerte Öffnungszeit wird nicht sehr stark benutzt.                                                                                                                                                                                               |
| Neuenkirch | Di - Fr        | 08.00 - 12.00                  | 13.30 - 17.00                  | Mo       | 08.00 - 12.00                  | 13.30 - 18.00 | Auf telefonische Anfrage sind auch Termine ausserhalb Öffnungszeit möglich.                                      |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Root       | Mo, Di, Do, Fr | 08.00 - 12.00                  | 14.00 - 17.00                  | Mi       | 08.00 - 12.00                  | 14.00 - 18.00 |                                                                                                                  | Stark genutzt, vor allem durch erwerbstätige Ausländer                                                                                                                                                                                                    |

| Gemeinde   | Öffnungszeiten    |                                  |                                    |            |               |               |                                                              | Nutzung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|-------------------|----------------------------------|------------------------------------|------------|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Ordentlich        |                                  |                                    | Verlängert |               | Speziell      |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Rothenburg | Di – Fr           | 08.00 - 11.45                    | 13.30 - 17.00                      | Mo         | 08.00 - 11.45 | 13.30 - 18.15 | Es können Termine ausserhalb Öffnungszeit vereinbart werden. | Nutzung ist sehr unterschiedlich. An diesen Abenden wird das Arbeitsamt, Einwohnerdienst (Tageskarten, Meldung Wohnverhältnis) sowie die Abteilung Steuern oft besucht. Der Online-Schalter auf der Homepage wird für die Meldung der Wohnverhältnisse oft benutzt, so dass die Einwohner nicht mehr auf die Gemeindeverwaltung kommen müssen. |
| Sempach    | Di - Fr           | 08.00 - 12.00                    | 14.00 - 17.00                      | Mo         | 08.00 - 12.00 | 14.00 - 18.00 |                                                              | Angebot wird genutzt. Mind. 1 ausgebildete Person ist anwesend.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sursee     | Mo - Mi<br><br>Fr | 8.00 - 12.00<br><br>8.00 - 12.00 | 13.30 - 17.00<br><br>13.30 - 16.00 | Do         | 8.00 - 12.00  | 13.30 - 18.00 |                                                              | Wird mehrheitlich rege genutzt. V.a. die Einwohnerkontrolle betreffend; Im Gegenzug haben wir am Freitag-nachmittag zwischen 16.00 Uhr und 17.00 Uhr sehr wenig Kundschaft – entsprechend wurde die Öffnungszeit angepasst                                                                                                                     |

\*) An drei Tagen im Jahr nach dem Versand der Steuererklärungen hat das Steueramt über den Mittag und bis 18.00 h geöffnet. Diese Regelung wird jedoch aufgehoben.

\*\*) Die Telefonzentrale ist von 07.45 - 17.00 Uhr besetzt, an Donnerstagen bis 18.30 Uhr. Abweichende Öffnungszeiten haben die Bevölkerungsdienste und das Steueramt, nämlich jeweils von 08.00 - 17.00 Uhr durchgehend, an Donnerstagen bis 18.30 Uhr. Das Regionale Zivilstandsamt hat wie die Verwaltung jeweils über den Mittag geschlossen, ausgenommen am Donnerstag (offen durchgehend bis 18.30 Uhr). Während der Sommerferien (4 Wochen) entfallen jeweils die Mittagsöffnung und die Verlängerung am Donnerstag. Über die Weihnachts- und Neujahrsfeiertage und Ostern gibt es nach Bedarf besondere Öffnungszeiten für das Zivilstandsamt. Alle diese besonderen Öffnungszeiten werden jeweils publiziert.

## 2 Zu den Fragen

Zu 1. Ist der Gemeinderat der Ansicht, dass die Öffnungszeiten den heutigen Kundenbedürfnissen entsprechen?

Bereits heute besteht die Möglichkeit, ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeit der Verwaltung von 8.00 – 11.45 und 14.00 – 17.00 Uhr Termine zu vereinbaren. Dies wird auch bei Bekanntgabe der Öffnungszeiten von uns aktiv publiziert (Gemeindehaus, Internet [<http://www.horw.ch/de/verwaltung>]). Das Zivilstandsamt ist auch an den Wochenenden telefonisch erreichbar. Zudem werden heute sehr viele Dienstleistungen in unserem Online-Schalter auf [www.horw.ch](http://www.horw.ch) > Verwaltung > Onlineschalter angeboten – die Verwaltung ist via Internetauftritt 24 Stunden erreichbar.

Die Nachfrage nach Terminen auf Vereinbarung ist sehr gering. Wir sind deshalb der Ansicht, dass die heutigen Öffnungszeiten den Bedürfnissen unserer Kundinnen und Kunden entsprechen (siehe aber auch Antwort zu 3.).

Zu 2. Wäre allenfalls die Einführung eines regelmässigen "Abendverkaufs" denkbar?

Die Öffnungszeit können selbstverständlich überprüft werden und somit sind auch andere Zeiten grundsätzlich denkbar. Wir sind aber wie unter Ziff. 1 dargelegt der Ansicht, dass sich im heutigen Zeitpunkt keine Änderung am Abend aufdrängt.

Zu 3. Wäre es möglich, regelmässig über den Mittag durchgehend offen zu haben?

Horw ist eine Gemeinde mit sehr vielen Wegpendlern. Nur gerade die Stadt Luzern mit vielen Arbeitsplätzen bietet durchgehende Öffnungszeiten (mit Ausnahme von Inwil, wo das Angebot wenig genutzt wird) an. Es drängt sich deshalb aus unserer Sicht keine durchgehende Öffnungszeit über den Mittag an. Wir können uns allenfalls eine Vorverlegung der Öffnungszeit am Mittag auf 13.30 Uhr vorstellen und sind am prüfen dieser Ausweitung. Wir haben vom Personalverband in diese Richtung positive Signale erhalten.

ten. Wie erwähnt, ist es auch heute schon möglich, ausserhalb der ordentlichen Öffnungszeiten einen Termin mit unserer Verwaltung zu vereinbaren und unser Zivilstandsamt kann auch an den Wochenenden telefonisch kontaktiert werden. Mit unserem Online-Schalter sind wir zudem rund um die Uhr erreichbar.

Zu 4. Wäre eine Änderung der Öffnungszeiten kostenneutral möglich?

Damit eine verlängerte Öffnungszeit kompensiert werden kann, haben einige Gemeinden am Freitag eine verkürzte Öffnungszeit.

Ohne entsprechende Kompensation wäre in Horw keine kostenneutrale Ausweitung der Öffnungszeit möglich. Eine längere Öffnungszeit macht aber nur dann Sinn, wenn auch Personal anwesend ist, das die Kundinnen und Kunden in einem Fachgebiet kompetent und damit kunden- und dienstleistungsorientiert bedienen kann.

Freundliche Grüsse



Markus Hool  
Gemeindepräsident



Daniel Hunn  
Gemeindeschreiber