

Gemeinde Bassersdorf

Gemeinderat

Archiv: 18.01
Geschäft: 2025-235
Status: öffentlich
Stossrichtung: 1 Wohnen und Arbeit / 6 Finanzen

Beschluss des Gemeinderates vom 21. Oktober 2025

Gemeindepersonal Anpassung Schalteröffnungszeiten und Telefonbetriebszeiten der Gemeindeverwaltung

Das Wichtigste in Kürze

Dem Gemeinderat Bassersdorf ist eine bürgernahe und effiziente Verwaltung wichtig. Aufgrund von Analysen, Vernehmlassungen und Vergleichen mit anderen Gemeinden werden die Schalter- und Telefonzeiten der Gemeindeverwaltung angepasst. Die Auswertungen zeigen, dass die bisherigen, sehr grosszügigen Öffnungszeiten nur teilweise genutzt werden. Gleichzeitig benötigen die Mitarbeitenden mehr Zeitfenster für Facharbeit, Projektarbeit und Sitzungen. Um Servicequalität und Effizienz zu verbessern, werden die Schalterzeiten neu strukturiert.

Ab 1. Dezember 2025 gelten folgende Schalteröffnungszeiten der Gemeindeverwaltung Bassersdorf:

- _ Montag: 13.30 – 18.30 Uhr
- _ Dienstag und Mittwoch: 08.00 – 11.30 Uhr
- _ Donnerstag: 13.30 – 16.30 Uhr
- _ Freitag: 07.30 – 14.00 Uhr (durchgehend)

Termine ausserhalb dieser Zeiten sind nach Vereinbarung möglich. Damit bleibt der Zugang zu den Dienstleistungen flexibel und kundenorientiert. Die telefonische Erreichbarkeit wird mit klaren Zeitfenstern und zentralen Telefonnummern sichergestellt. Für einzelne Bereiche wie z. B. Altersarbeit, Alters- und Pflegezentrum Breiti (APZ), Bibliothek, Jugendarbeit oder technische Betriebe gelten weiterhin spezielle Öffnungszeiten.

Zudem baut die Gemeinde den digitalen Zugang weiter aus, sodass immer mehr Anliegen einfach online erledigt werden können. Der Gemeinderat ist überzeugt, dass die neuen Öffnungszeiten eine moderne, gut erreichbare und serviceorientierte Verwaltung ermöglichen.

1 Ausgangslage

Die Gemeindeverwaltung Bassersdorf betreibt derzeit ein Modell mit grosszügigen Schalteröffnungszeiten an allen Präsenzstandorten und fünf Wochentagen. Dieses Modell bindet erhebliche personelle Ressourcen, führt zu häufigen Unterbrechungen der Mitarbeitenden und schränkt die Bearbeitung komplexer Anliegen ein. Gleichzeitig werden Teile der Öffnungszeiten nur schwach genutzt, und Bürgerinnen und Bürger erledigen zunehmend einfache Anliegen über digitale Kanäle oder nach Terminvereinbarung.

Analysen der Gemeindeverwaltung und externe Vergleiche zeigen, dass bestehende Strukturen nicht mehr optimal sind. Bereits in der Pandemiephase und interne Erhebungen aus den Jahren 2020–2022 belegten, dass reduzierte und klar strukturierte Öffnungszeiten praktikabel sind, die Erreichbarkeit für die Bevölkerung nicht beeinträchtigen und die Servicequalität verbessert werden kann. Eine aktuelle Umfrage unter den Abteilungen mit Schalterbetrieb sowie Rückmeldungen aus der internen Vernehmlassung bestätigen die Akzeptanz eines angepassten Modells und liefern Hinweise für die Umsetzung, insbesondere bezüglich telefonischer Erreichbarkeit, Kundenführung in den verschiedenen Bereichen, ICT-Umsetzung und Sonderregelungen in Ferienzeiten.

Die aktuellen Herausforderungen bestehen darin, Servicequalität, Bürgerfreundlichkeit und betriebliche Effizienz in Einklang zu bringen, die Mitarbeitenden zu entlasten und die Gemeindeverwaltung zukunftsfähig zu gestalten. Die bisherigen Öffnungszeiten erfüllen diese Anforderungen nicht in vollem Umfang. Die Ausgangslage macht eine Anpassung notwendig, um die Bedürfnisse der Bevölkerung, die Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden und die effiziente Nutzung von Ressourcen gleichzeitig zu berücksichtigen.

Gezielte Anpassungen der Schalteröffnungszeiten sollen zudem den Weg ebnen für die Einführung einer zentralen Anlaufstelle („Bevölkerungsschalter“), die Gemeindeverwaltung modernisieren und den Zugang für die Bevölkerung vereinfachen.

2 Erwägungen

Die geplante Anpassung der Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung Bassersdorf verfolgt das Ziel, ein modernes, flexibles Schalter- und Telefonmodell zu etablieren, das Servicequalität, Bürgerfreundlichkeit und betriebliche Effizienz optimal verbindet. Dazu wurden die bisherigen Präsenzzeiten überprüft und neu strukturiert. Die vorgeschlagenen Schalteröffnungszeiten legen klare Präsenzzeiten fest, ermöglichen gleichzeitig individuelle Termine auf Anfrage und schaffen damit einen flexibleren Zugang für die Bevölkerung.

Die telefonische Erreichbarkeit wird an das neue Modell angepasst, wobei zentrale Telefonnummern, Anrufbeantworterregelungen und interne Kommunikationswege so eingerichtet werden, dass eine lückenlose Erreichbarkeit gewährleistet ist. Begleitmassnahmen wie ICT-Lösungen, interaktives Sprachsystem und klare Kundenführung auf der Homepage sorgen dafür, dass Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen gezielt und einfach platzieren können.

Für bestimmte Bereiche werden Ausnahmen vorgesehen, da deren operative Anforderungen andere Präsenzzeiten erfordern. Diese Sonderregelungen ermöglichen, dass Fachaufgaben und Dienstleistungen weiterhin bedarfsgerecht erbracht werden, ohne die Übersichtlichkeit des zentralen Modells zu beeinträchtigen.

Das Vorgehen basiert auf Erkenntnissen aus internen Umfragen, Auswertungen der Jahre nach der Pandemie und Rückmeldungen aus der Vernehmlassung. Dabei wurden Chancen und Risiken sorgfältig abgewogen: Das Modell verbessert die Servicequalität durch kürzere Wartezeiten, entlastet die Mitarbeitenden, steigert die Effizienz und ermöglicht eine bessere Bearbeitung komplexer Anliegen. Durch transparente Kommunikation, klare Orientierungshilfen und schrittweise Umsetzung werden Risiken minimiert.

Die Umsetzung soll schrittweise erfolgen, begleitet von Kommunikationsmassnahmen, die die Bevölkerung über die neuen Abläufe, Telefonnummern und Online-Angebote informieren. Digitale Kanäle und Terminvereinbarungen ergänzen den persönlichen Service, sodass einfache Anliegen effizient bearbeitet werden können und komplexe Anliegen gezielt betreut werden.

Das neue Modell schafft eine Win-Win-Situation: Die Bevölkerung profitiert von einem strukturierten, flexiblen Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen, die Mitarbeitenden erhalten mehr Entlastung, und die Gemeindeverwaltung kann ihre Ressourcen effizienter einsetzen, Qualität steigern und zukunftsfähig arbeiten.

2.1 Schalteröffnungszeiten

Wochentag	Vormittag	Nachmittag
Montag		13:30 – 18:30 Uhr
Dienstag	08:00 – 11:30 Uhr	
Mittwoch	08:00 – 11:30 Uhr	
Donnerstag		13:30 – 16:30 Uhr
Freitag	07:30 – 14:00 Uhr	

Individuelle Termine: Um den unterschiedlichen Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht zu werden, bietet die Gemeindeverwaltung neben den festgelegten Schalteröffnungszeiten die Möglichkeit, nach vorgängiger Absprache individuelle Termine zu vereinbaren. Damit bleibt der Zugang zu den Dienstleistungen auch ausserhalb der regulären Schalterzeiten gewährleistet.

Folgende Bereiche/Dienstleistungen sind von diesen Schalteröffnungszeiten ausgenommen und werden separat geregelt (nicht abschliessend): u.a. Altersarbeit, Alters- und Pflegezentrums Breiti (APZ), Bibliothek, Hauswartungen, Integration, Jugendarbeit, Kinderbetreuung, Kläranlage, Schulleitungsassistenz, Schulpsychologischer Dienst (SPD), Schulsozialarbeit, Strassenunterhalt sowie Wasserversorgung.

2.2 Telefonische Erreichbarkeit

Wochentag	Vormittag	Nachmittag
Montag	08:00 – 11:30 Uhr	13:30 – 18:30 Uhr
Dienstag	08:00 – 11:30 Uhr	13:30 – 16:30 Uhr
Mittwoch	08:00 – 11:30 Uhr	13:30 – 16:30 Uhr
Donnerstag	08:00 – 11:30 Uhr	13:30 – 16:30 Uhr
Freitag	07:30 – 14:00 Uhr	

2.3 Sonderregelungen während den Schulferien

Während den Schulferien kann in einzelnen Bereichen die Möglichkeit bestehen, die Schalteröffnungs- sowie die telefonischen Erreichbarkeitszeiten anzupassen. Solche Anpassungen sind nur zulässig, wenn sie vorgängig mit dem zuständigen Ressortvorstand und der Abteilungsleitung besprochen und genehmigt wurden. Anschliessend sind die Änderungen über alle relevanten Kommunikationskanäle des betroffenen Bereichs klar und transparent zu kommunizieren.

2.4 Teilrevision Arbeitszeitreglement

Die entsprechenden Anpassungen sind auch mit einer situativen Anpassung im Arbeitszeitreglement verbunden. Folgende Artikel sind betroffen:

Artikel	Bisher	Neu
3	(...) Die Arbeitgeberin ist bei betrieblicher Notwendigkeit berechtigt, die Arbeitszeitregelungen einseitig festzulegen. Dies insbesondere für Bereiche, bei denen der Diensteinsatz aus betrieblichen Gründen mit einem Einsatzplan festgelegt wird (APZ, Bibliothek, Hauswartungen, Jugendarbeit, Kläranlage, Polizei, Reinigungspersonal, Schulleitungsassistenten, Schulpsychologischer Dienst, Schulsozialarbeit, Strassenunterhalt, Wasserversorgung).	(...) Die Arbeitgeberin ist bei betrieblicher Notwendigkeit berechtigt, die Arbeitszeitregelungen einseitig festzulegen. Dies insbesondere für Bereiche, bei denen der Diensteinsatz aus betrieblichen Gründen mit einem Einsatzplan festgelegt wird (nicht abschliessend): u.a. Altersarbeit, Alters- und Pflegezentrums Breiti (APZ), Bibliothek, Hauswartungen, Integration, Jugendarbeit, Kinderbetreuung, Kläranlage, Schulleitungsassistenten, Schulpsychologischer Dienst (SPD), Schulsozialarbeit, Strassenunterhalt sowie Wasserversorgung.

<p>5</p>	<p>Die Schalteröffnungszeiten der Gemeindeverwaltung sind wie folgt: Montag 08.00 – 11.30 und 14.00 – 18.30 Uhr</p> <p>Dienstag-Donnerstag 08.00 – 11.30 und 14.00 – 16.30 Uhr</p> <p>Freitag und Vorfeiertage mit verkürzter Arbeitszeit von 6 Stunden (bei Vollzeitpensum) 07.30 – 14.00 Uhr durchgehend</p> <p>Die Öffnungszeiten der Aussenstellen und des Alters- und Pflegezentrums Breiti (APZ) sind separat festgelegt.</p> <p>Die Schalteröffnungszeiten des Gemeindeammann- und Betreibungsamtes sind wie folgt:</p> <p>Montag 07.30 -11.45 und 13.30 -18.30 Uhr</p> <p>Dienstag-Donnerstag 07.30 -11.45 und 13.30 -16.30 Uhr</p> <p>Freitag 07.00 -14.00 Uhr durchgehend</p> <p>Während den Öffnungszeiten müssen die Bedienung am Schalter sowie der Telefondienst gewährleistet Mitarbeitenden so zu disponieren, dass der Schalter immer besetzt ist. Dazu können Arbeitsschichten definiert werden, welche die Blockzeiten nicht berücksichtigen müssen, solange die Sollarbeitszeit erfüllt wird. Bei Abwesenheiten ist die stellvertretende Person zu informieren, damit die Erreichbarkeit sichergestellt ist.</p>	<p>Die Schalteröffnungszeiten der Gemeindeverwaltung sind grundsätzlich wie folgt: Montag: 13.30 – 18.30 Uhr</p> <p>Dienstag + Mittwoch: 08.00 – 11.30 Uhr</p> <p>Donnerstag: 13.30 – 16.30 Uhr</p> <p>Freitag und Vorfeiertage mit verkürzter Arbeitszeit von 6 Stunden (bei Vollzeitpensum): 07.30 – 14.00 Uhr durchgehend (vgl. Personalreglement)</p> <p>Einzelne Bereiche sind von diesen Schalteröffnungszeiten ausgenommen und werden separat geregelt. Während den definierten Schalteröffnungszeiten ist die Bedienung am Schalter sowie der Telefondienst sicherzustellen. Die Mitarbeitenden sind so einzuteilen, dass der Schalter durchgehend besetzt ist. Zur Gewährleistung der Besetzung können Arbeitsschichten festgelegt werden, die von den allgemeinen Blockzeiten abweichen dürfen, sofern die Sollarbeitszeit eingehalten wird. Bei Abwesenheiten ist die stellvertretende Person rechtzeitig zu informieren, um die Erreichbarkeit sicherzustellen.</p>
<p>11</p>	<p>Bei einer Tagesanwesenheit von über 7 Stunden ist zwischen 11.30 -14.00 Uhr eine Pause von mindestens 30 Minuten einzuhalten. Diese Pause gilt nicht als Arbeitszeit. (...)</p>	<p>Bei einer Tagesanwesenheit von über 7 Stunden ist zwischen 11.30 - 13.30 Uhr eine Pause von mindestens 30 Minuten einzuhalten. Diese Pause gilt nicht als Arbeitszeit. (...)</p>

3 Der Gemeinderat beschliesst

1. Die neuen Schalteröffnungszeiten der Gemeindeverwaltung gemäss Ziffer 2.1 dieses Beschlusses werden per 1. Dezember 2025 genehmigt und treten ab diesem Datum, vorbehältlich der Rechtskraft, in Kraft.
2. Die telefonische Erreichbarkeit wird gemäss Ziffer 2.2 festgelegt. Dazu gehören die definierten Telefonzeiten gemäss interner Weisung
3. Während den Schulferien können gemäss Ziffer 2.3 in einzelnen Bereichen angepasste Schalteröffnungs- und Telefonzeiten festgelegt werden.
4. Die in Ziffer 2.1 aufgeführten Bereiche und Dienstleistungen sind von den neuen Schalteröffnungszeiten ausgenommen.
5. Die notwendige Teilrevision des Arbeitszeitreglements gemäss Ziffer 2.4, insbesondere die Anpassung der Artikel 3, 5 und 11, wird beschlossen. Die Gemeindekanzlei wird beauftragt, diese auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens in das Arbeitszeitreglements zu integrieren.
6. Gegen diesen Beschluss kann, von der Veröffentlichung an gerechnet, beim Bezirksrat Bülach innert 30 Tagen schriftlich Rekurs erhoben werden. Die Rekurschrift muss einen Antrag und dessen Begründung enthalten. Der angefochtene Beschluss ist, soweit möglich, beizulegen.
7. Der Verwaltungsdirektor sowie der Projektleiter Entwicklung & Strategie werden beauftragt, gemeinsam mit der Geschäftsleitung und der Kommunikationsfachstelle die Umsetzung des neuen Modells vorzunehmen, die erforderlichen organisatorischen und technischen Massnahmen zu treffen sowie die Bevölkerung transparent über die Schalteröffnungszeiten und die telefonische Erreichbarkeit zu informieren.
8. Die Evaluation der neuen Schalter- und Telefonzeiten erfolgt nach Ablauf eines Jahres. Der Verwaltungsdirektor sowie der Projektleiter Entwicklung & Strategie erstattet dem Gemeinderat Bericht über Erfahrungen, Akzeptanz und allfälligen Anpassungsbedarf.

Mitteilung an (elektronisch)

- Gemeinderat
- Geschäftsleitung
- Bereichsleitungen
- HR
- Kommunikation
- Akten (Original)

Beilagen

- Weisung zu den Grundlagen betreffend telefonische Erreichbarkeit

Gemeinde Bassersdorf

Christian Pfaller
Gemeindepräsident

Christian Pleisch
Verwaltungsdirektor

Für Rückfragen ist zuständig:
Christian Pfaller, christian.pfaller@bassersdorf.ch