

Auszug aus dem Protokoll des Gemeinderats vom 24. Februar 2026

Beschluss

0	Führung	2026-33
0.5	Operative Führung	
0.5.3	Organisationsentwicklung	
	Gemeindeverwaltung - Anpassung Öffnungszeiten - Genehmigung	

Ausgangslage

Die letzte Anpassung der Öffnungszeiten im Gemeindehaus erfolgte vor einigen Jahren. Damals wurden insbesondere die Zeiten am Freitagmorgen und -mittag angepasst, während die übrigen Öffnungszeiten weitgehend unverändert blieben.

In den letzten Jahren hat sich das Verhalten der Laufkundschaft erheblich verändert, insbesondere durch die Erweiterung des digitalen Dienstleistungsangebots. Zudem sind die betrieblichen Anforderungen gestiegen, da die Notwendigkeit für unterbrechungsfreies Arbeiten in vielen Abteilungen zugenommen hat. Die derzeit hohe Bandbreite an Öffnungszeiten ist nicht mehr optimal, da es immer wieder zu Unterbrechungen kommt, die die Effizienz der Arbeit erheblich beeinträchtigen.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, haben sich im Gemeindehaus kurzfristig individuelle Lösungen innerhalb der Abteilungen etabliert. Diese haben jedoch dazu geführt, dass die Öffnungszeiten zwischen den Abteilungen variieren, was die Kundenfreundlichkeit negativ beeinflusst und für die Kundinnen und Kunden ein unübersichtliches Bild erzeugt.

Diese Herausforderungen sind auch bei anderen Gemeinden erkannt worden. In einigen Gemeinden wurden die Öffnungszeiten bereits angepasst, während andere derzeit ebenfalls eine Analyse zur Optimierung ihrer Öffnungszeiten durchführen.

Digitales Leistungsangebot

Das digitale Leistungsangebot hat sich in den letzten Jahren kontinuierlich weiterentwickelt. Dieses Thema wurde nicht im Detail analysiert, dennoch ist erkennbar, dass durch die laufenden Anpassungen immer mehr Dienstleistungen digital abgewickelt werden. In vielen Bereichen ist zu erwarten, dass der physische Kontakt mittelfristig weiter zurückgehen wird. Mit der Anpassung des Verwaltungsrechtspflegegesetzes wird auf kantonaler Ebene zudem eine wichtige Rechtsgrundlage geschaffen, um weitere digitale Angebote zu ermöglichen. Es ist davon auszugehen, dass das Bedürfnis nach physischen Schalterkontakten damit auch in Zukunft weiter sinken wird.

IST Analyse

Im Zeitraum vom 15. Juli bis 30. September 2025 wurden in sämtlichen Abteilungen der Gemeindeverwaltung Rüti die effektiven Laufkundschaftskontakte systematisch erfasst. Ziel dieser Erhebung war es, ein verlässliches Bild über die tatsächliche Nutzung der Schalteröffnungszeiten zu erhalten und zeitliche Schwerpunkte der Besuchsfrequenz zu identifizieren.

Die Erfassung zeigt auf, zu welchen Zeiten die Schalter besonders stark frequentiert sind und in welchen Zeitfenstern nur wenige oder keine persönlichen Kontakte stattfinden. Diese Daten bilden eine objektive Grundlage, um beurteilen zu können, ob die heutigen Öffnungszeiten den tatsächlichen Bedürfnissen der Bevölkerung entsprechen oder ob Optimierungspotenzial besteht.

Ergänzend zur internen Datenerhebung wurde eine Analyse der Öffnungszeiten von Gemeinden vergleichbarer Grösse sowie von grösseren Gemeinden durchgeführt. Dieser Vergleich dient dazu, die Situation in Rüti in einen übergeordneten Kontext zu stellen und unterschiedliche Modelle der Öffnungszeiten zu prüfen.

Die Kombination aus quantitativer Erhebung der Laufkundschaft und dem externen Vergleich schafft eine fundierte Basis, auf der mögliche Anpassungen der Öffnungszeiten sachlich und nachvollziehbar beurteilt werden können.

Abgrenzung

In der vorliegenden Erhebung wurde die Laufkundschaft analysiert – also jene Kundinnen und Kunden, die ohne vorgängigen Termin ins Gemeindehaus gekommen sind.

Schulferienzeit

Der Erfassungszeitraum wurde bewusst über die Sommerferien gelegt, damit auch diese Phase in die Auswertung einbezogen werden konnte. Die Analyse zeigt, dass die Laufkundschaft in dieser Zeit nicht wesentlich zurückging. Das verbreitete Gefühl eines Rückgangs lässt sich datenbasiert nicht bestätigen.

Zielsetzung

Ziel der Überprüfung der Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung Rüti ist es, zu klären, ob und in welcher Form eine Anpassung notwendig ist, um den heutigen Bedürfnissen der Bevölkerung sowie den Anforderungen an eine effiziente Verwaltungsarbeit besser gerecht zu werden.

Dabei stehen mehrere Aspekte im Fokus:

Ein wesentliches Ziel ist die Schaffung klarer und einheitlicher Öffnungszeiten für alle Abteilungen. Einheitliche Regelungen sollen den Kundinnen und Kunden eine bessere Orientierung ermöglichen und die Transparenz im Dienstleistungsangebot der Gemeindeverwaltung erhöhen.

Weiter soll durch eine gezielte Steuerung der Kundenströme eine Effizienzsteigerung der Arbeitsabläufe erreicht werden. Insbesondere in Abteilungen, die für konzentrierte



Sachbearbeitung auf ruhigere Zeiten angewiesen sind, sollen Unterbrechungen reduziert und Arbeitsprozesse optimiert werden.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit der Öffnungszeiten. Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden haben sich in den letzten Jahren verändert, nicht zuletzt durch die zunehmende Nutzung digitaler Dienstleistungen. Diesem Wandel soll Rechnung getragen werden, ohne dabei die internen Abläufe der Verwaltung zu beeinträchtigen.

Aktuelle Öffnungszeiten Gemeindehaus

	Morgen	Nachmittag	in h
Montag	08.00 – 11.30	14.00 – 18.30	8.0
Dienstag	08.00 – 11.30	14.00 – 16.30	6.0
Mittwoch	08.00 – 11.30	14.00 – 16.30	6.0
Donnerstag	08.00 – 11.30	14.00 – 16.30	6.0
Freitag	07.00 – 14.00		7.0
Total	-		33.0

Auswertung Kundenkontakte

Wochentag	07-08	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	total
Montag	2	203	212	280	150	0	8	351	273	220	300	132	2'131
Dienstag	1	163	181	210	133	0	2	314	269	141	9	0	1'423
Mittwoch	3	117	143	223	136	0	4	191	128	45	2	0	992
Donnerstag	0	135	133	197	103	2	0	234	208	116	4	0	1'132
Freitag	52	118	150	196	155	88	101	8	5	1	0	0	874
Total 15.7.-30.9.25	58	736	819	1'106	677	90	115	1'098	883	523	315	132	6'552

Auswertung nach Wochentag (über ganzen Zeitraum)

Die Auswertung weist für den Erhebungszeitraum von zweieinhalb Monaten insgesamt 6'552 Laufkundenschaftskontakte aus. Dabei zeigt sich deutlich, dass der Montag – insbesondere der Montagnachmittag – die höchste Frequentierung aufweist. Die im Rahmen der letzten Anpassung eingeführten Randöffnungszeiten am Freitag mit dem Ziel, die Erreichbarkeit für Berufstätige zu verbessern, werden hingegen im Vergleich zu anderen Zeitfenstern nur wenig genutzt.

Auswertung nach Organisationseinheit (über ganzen Zeitraum)

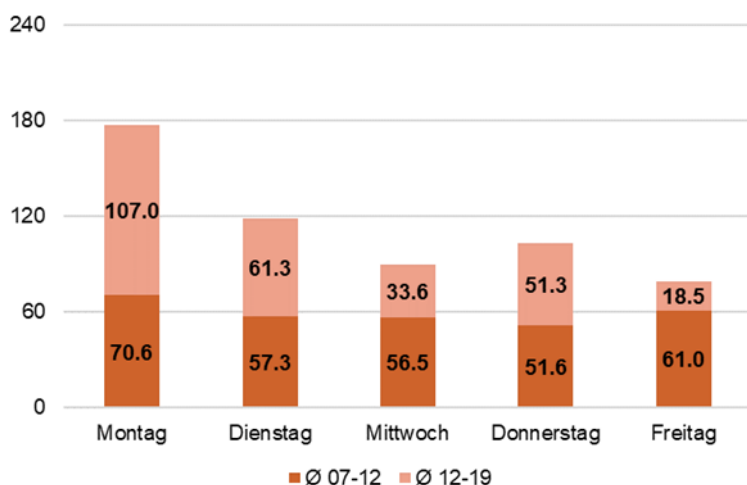
Wochentag	07-08	08-09	09-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	total
Betreibungsamt	38	283	309	432	289	50	58	269	255	212	131	82	2'408
Einwohnerdienste	11	310	275	393	218	26	23	528	390	193	125	36	2'528
Präsidiales	2	5	5	10	1	0	4	9	8	0	2	0	46
Sicherheit	2	25	18	28	10	3	5	31	27	17	12	3	181
Steuern	0	25	47	52	31	4	7	63	40	21	12	2	304
Zivilstandskreis	0	45	54	44	37	0	0	12	6	1	6	2	207
Soziales (Sekretariat)	4	26	53	87	55	6	14	96	96	63	23	4	527
Abteilung Bau	1	5	25	25	14	0	0	32	22	3	3	0	130
AHV-Zweigst. / Z	0	12	33	35	22	1	4	58	39	13	1	3	221
Total 15.7.-30.9.25	58	736	819	1'106	677	90	115	1'098	883	523	315	132	6'552



Erwartungsgemäss verzeichnen insbesondere das Betriebsamt und die Einwohnerdienste die höchste Anzahl an Schalterkontakten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass das Betriebsamt während des Erhebungszeitraums aufgrund personeller Engpässe mit reduzierten Öffnungszeiten arbeitete.

Zusätzlich führte der Zusammenschluss der Betriebskreise sowie die damit verbundene Büroumteilung (vom 2. Obergeschoss ins Unter- bzw. Erdgeschoss) zu einer erhöhten Zahl von fehlgeleiteten Laufkundenschaftskontakten. Diese Personen wurden zunächst in anderen Abteilungen, insbesondere bei den Einwohnerdiensten, erfasst und anschliessend an das Betriebsamt weitergeleitet. Dadurch kam es vereinzelt zu Doppelerfassungen von Kontakten, was die Auswertung in geringem Masse verzerrt.

Auswertung Ø Kontakte pro Tag und nach Morgen/Nachmittag (über ganzen Zeitraum)



Die Auswertung zeigt, dass sich das durchschnittliche Kundenaufkommen und die Bedürfnisse gut über die gesamte Woche verteilen. Am Nachmittag ist insbesondere der Montag mit durchschnittlich 107 Kundenkontakten am stärksten frequentiert. Der Mittwochnachmittag sowie der Freitagnachmittag weisen die niedrigsten Schnittwerte im Vergleich zu den anderen Halbtagen auf. Der Freitagnachmittag weist erwartungsgemäss aufgrund der reduzierten Öffnungszeiten bis 14:00 Uhr weniger Kundenkontakte auf.

Vergleich andere Gemeinden

Für den Vergleich wurden Gemeinden im Bezirk mit mehr als 7'000 Einwohnerinnen und Einwohnern sowie grössere Gemeinden und Städte im Kanton Zürich berücksichtigt. Es handelt sich dabei nicht um eine vollständige Erhebung, da der dafür erforderliche Aufwand in keinem angemessenen Verhältnis zum Nutzen gestanden hätte. Die Untersuchung erlaubt jedoch eine zuverlässige Einschätzung, ob bei den Öffnungszeiten markante Unterschiede bestehen oder ob sich diese über die Gemeinden hinweg weitgehend ähnlich gestalten.

Die Auswertung zeigt, dass die wöchentlichen Öffnungszeiten der meisten Gemeinden zwischen 30 und 33 Stunden liegen – mit einzelnen Ausreissern nach oben wie auch nach unten. Auffällig ist zudem, dass insbesondere grössere Gemeinden vermehrt mindestens einen halben Tag pro Woche keine Schalteröffnungszeiten anbieten.

Stellungnahme des Kaders zur Anpassung der Öffnungszeiten

Gestützt auf die durchgeführte IST-Analyse und die daraus gewonnenen Erkenntnisse spricht sich das Kader der Gemeindeverwaltung Rüti für eine gezielte Anpassung der Öffnungszeiten aus.

Konkret wird vorgeschlagen, den Schalterbetrieb am Mittwochnachmittag einzustellen, da in diesem Zeitfenster die geringste Kundenfrequenz festgestellt wurde. Zudem soll die am Freitag eingeführte Frühöffnung von 07.00 Uhr wieder auf 08.00 Uhr zurückgesetzt werden, da hierfür keine ausreichende Nachfrage besteht und diese Randzeit für die betroffenen Abteilungen organisatorisch mit erhöhtem Aufwand verbunden ist. Mit diesen Anpassungen reduzieren sich die wöchentlichen Schalteröffnungszeiten neu auf insgesamt 29,5 Stunden.

Diese Reduktion bedeutet ausdrücklich keine Einschränkung der Dienstleistungsbereitschaft gegenüber der Bevölkerung. Termine ausserhalb der regulären Öffnungszeiten sollen im Gegenteil gezielt gefördert werden. Die wegfallenden Zeitfenster am Mittwochnachmittag (14.00–16.30 Uhr) sowie am Freitag von 07.00 bis 08.00 Uhr stehen künftig bewusst für Terminvereinbarungen zur Verfügung und werden als verbindliche Terminfenster festgelegt. Damit wird sichergestellt, dass die Kundschaft weiterhin auf eine verlässliche Erreichbarkeit zählen kann und gleichzeitig für die Mitarbeitenden eine klare organisatorische Grundlage besteht. Weitergehende Terminmöglichkeiten ausserhalb der Öffnungszeiten liegen in der Kompetenz der jeweiligen Abteilungen und werden entsprechend dem vorliegenden Bedarf und interner Organisation geregelt. Zusätzlich soll geprüft werden, ob der Einsatz eines digitalen Terminvereinbarungstools die Organisation weiter unterstützen und die Effizienz steigern kann. Mit diesen Massnahmen werden die angestrebten Ziele – insbesondere die Effizienzsteigerung der Arbeitsabläufe, die Reduktion von Unterbrechungen sowie die stärkere Förderung digitaler und terminbasierter Dienstleistungen – bestmöglich umgesetzt.

Die Schule wurde eingeladen, eine Übernahme dieser Regelung für ihren Bereich zu prüfen, um eine möglichst einheitliche und kundenorientierte Lösung innerhalb der Gemeindeverwaltung zu erreichen. Dabei wird berücksichtigt, dass die Schulferien einen wesentlichen Einfluss auf die Personalplanung haben. Unabhängig der Entscheidung der Schulpflege soll die Anpassung der Öffnungszeiten verwaltungsseitig weiterverfolgt werden, mit dem Ziel einer Umsetzung per 1. April 2026.



Rückmeldung Schulpflege

Aktuelle Öffnungszeiten Schulverwaltung:

- Montag bis Donnerstag: 08.00–11.30 Uhr / 14.00-16.30 Uhr
- Freitag: 08.00–11.30 Uhr

Die Schulpflege stimmt den bisherigen Öffnungszeiten der Schulverwaltung unverändert zu und sieht aus Sicht der Kundenorientierung keinen Anpassungsbedarf. Die bestehenden Schliesszeiten während der Schulferien werden weiterhin angewendet.

Die Analyse der Kundenfrequenz zeigt eine sehr geringe Laufkundschaft, weshalb erweiterte Öffnungszeiten nicht als erforderlich erachtet werden.

Zu den Vorschlägen der KAKO betreffend neue Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung hält die Schulpflege fest:

- Die Beibehaltung der verlängerten Öffnungszeiten am Montagabend bis 18.30 Uhr sowie am Freitagnachmittag bis 14.00 Uhr und die Anpassung der Öffnungszeiten am Freitagmorgen auf 08.00 Uhr werden zur Kenntnis genommen.
- Die vorgeschlagene Schliessung des Gemeindehauses am Mittwochnachmittag wird seitens der Schulverwaltung nicht aktiv unterstützt, jedoch mitgetragen, da es sich gemäss Analyse um einen Halbtage mit durchschnittlich 0 Kundenkontakten handelt.

Details und weiterführende Begründungen sind der Beilage zu entnehmen.

Einbezug und Stellungnahme Personalkommission

Auch die Personalkommission wurde um eine Stellungnahme gebeten. Sie behandelte den Vorschlag des Kaders an ihrer Sitzung vom 6. Januar 2026. In diesem Zusammenhang wurde insbesondere eine Präzisierung hinsichtlich der telefonischen Erreichbarkeit angeregt, welche nun im vorliegenden Vorschlag enthalten ist.

Weitere Hinweise aus der Personalkommission wurden im Kader nochmals eingehend diskutiert. Der Personalkommission wurde anschliessend eine ausführliche Stellungnahme übermittelt. Diese liegt dem vorliegenden Beschluss als Akte bei.

Telefonische Erreichbarkeit

Die telefonische Erreichbarkeit über die Hauptnummer sowie die Bereichsnummern richtet sich weiterhin nach den regulären Öffnungszeiten der Gemeindeverwaltung. Persönliche Direktnummern können bei Bedarf auch ausserhalb der Öffnungszeiten bedient werden und bleiben, je nach Verfügbarkeit der Mitarbeitenden, erreichbar.

Fazit

Die Analyse zeigt einen Bedarf, die aktuellen Öffnungszeiten anzupassen. Die breite Streuung der Öffnungszeiten entspricht nicht mehr den veränderten Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden und den gestiegenen betrieblichen Anforderungen. Besonders die Notwendigkeit, den physischen Kontakt gezielt zu steuern und digitale Angebote stärker zu nutzen, wird deutlich.



Einheitliche Öffnungszeiten in allen Abteilungen könnten sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch intern für mehr Klarheit und Effizienz sorgen. Insbesondere kleine Teams sehen sich mit organisatorischen Herausforderungen konfrontiert, die durch angepasste Öffnungszeiten und mehr Ruhezeiten für fokussiertes Arbeiten adressiert werden könnten. Die Erhebung zeigt zudem eine Chance, durch klarere Öffnungszeiten und eine gezielte Förderung von Termingeschäften die Kundenströme bewusst zu steuern. Dies würde nicht nur den Arbeitsalltag in den Abteilungen entlasten, sondern auch den Kundinnen und Kunden eine flexiblere und effizientere Nutzung der Dienstleistungen ermöglichen.

Vergleiche mit anderen Gemeinden zeigen, dass eine Anpassung der Öffnungszeiten bereits in vielen Gemeinden stattfindet, um den Bedürfnissen und Anforderungen einer zunehmend digitalen Gesellschaft gerecht zu werden.

Vorschlag Öffnungszeiten neu

	Morgen	Nachmittag	auf Termin*
Montag	08.00 – 11.30	14.00 – 18.30	-
Dienstag	08.00 – 11.30	14.00 – 16.30	-
Mittwoch	08.00 – 11.30	Geschlossen	14.00 – 16.30
Donnerstag	08.00 – 11.30	14.00 – 16.30	-
Freitag	08.00 – 14.00		07.00 – 08.00

*Weitere Termine ausserhalb der Öffnungszeiten in Absprache mit der betroffenen Abteilung möglich

Bezug zur Strategie «Rüti leben Rüti gestalten»

Der Beschluss verfolgt die Dimension Begleiten mit dem Leitsatz «Rüti erbringt der Bevölkerung öffentliche Dienstleistungen in hoher Qualität, bedürfnisgerechter Form und dabei gezielt auch digital» aus der Strategie «Rüti leben Rüti gestalten».

Relevanz zur Erreichung der Klimaziele

Keine Relevanz.

Finanzielle Auswirkungen

Das Geschäft hat keine finanziellen Auswirkungen.

Submission

Das Geschäft hat keine submissionsrechtlichen Auswirkungen.

Beschlussveröffentlichung

Der Beschluss wird nach der Information des Personals sowie separaten Medienmitteilung öffentlich.

Kommunikation, Publikation

Die Kommunikation des Beschlusses erfolgt mittels separater Medienmitteilung. Erstellung und Versand der Medienmitteilung erfolgt durch die Informations- und Kommunikationsstelle.

Rechtliche Grundlagen und Zuständigkeit

Für den Beschluss ist gemäss Art. 28 der Gemeindeordnung vom 19. Mai 2019 der Gemeinderat zuständig.

Beschluss

1. Der Gemeinderat legt die regulären Schalteröffnungszeiten auf 29,5 Stunden pro Woche fest. Der Mittwochnachmittag als Schalteröffnungszeit und die frühe Freitagsöffnung von 07:00 Uhr auf 08:00 Uhr werden aufgehoben.
2. In den wegfallenden Öffnungszeiten am Mittwochnachmittag (14:00 –16:30 Uhr) und Freitagmorgen (07:00–08:00 Uhr) werden verbindliche Terminvereinbarungen ermöglicht. Weitere Termine ausserhalb der regulären Öffnungszeiten liegen in der Verantwortung der jeweiligen Abteilungen und Fachbereiche und werden bedarfsgerecht organisiert.
3. Die telefonische Erreichbarkeit über Haupt- und Bereichsnummern richtet sich nach den regulären Öffnungszeiten. Persönliche Direktnummern können bei Bedarf auch ausserhalb der Öffnungszeiten bedient werden und bleiben, abhängig von der Verfügbarkeit der Mitarbeitenden, erreichbar.
4. Die Abteilung Präsidiales wird beauftragt, mit der Informations- und Kommunikationsstelle die Anpassungen mit den vorgenannten Kommunikationsmassnahmen zu begleiten.



5. Mitteilung durch Protokollauszug an:

- Gemeinderat
- Schulpflege
- Kaderkonferenz
- Bereich Präsidiales
- Informations- und Kommunikationsstelle
- Rechnungs- und Geschäftsprüfungskommission (zur Kenntnisnahme)
- Internet «Gemeindeverwaltung - Anpassung Öffnungszeiten - Genehmigung»
- Archiv

Versand: 3. März 2026

Gemeinderat Rüti



Tanja Hindermann
Stv. Gemeindeschreiberin