



ANFRAGE Stadtrat Dr. Paul Schmidt (AfD) Stadtrat Marc Bernhard (AfD)	Vorlage Nr.:	2019/0402
Frust durch Online-Terminvergabe in Bürgerbüros und Ortsverwaltungen		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	14.05.2019	75	x	

1. Wird die Länge der Wartezeiten, die sich für die Bürger aktuell bei der Online-Terminvergabe in Bürgerbüros und Ortsverwaltungen ergeben, von der Verwaltung beobachtet?
2. Falls 1. positiv beantwortet wurde, wie entwickelt sich die Länge dieser Wartezeiten?
3. Wie groß ist bei den städtischen Bürgerbüros und bei den einzelnen Ortsverwaltungen der Anteil der online vereinbarten Bürgertermine, die wegen Nicht-Einhaltung durch die Bürger ausfallen? (Angabe bitte in Prozent jeweils für die Bürgerbüros und Ortsverwaltungen für die letzten 6 Monate)
4. Welcher Trend ist bei den als Antwort auf 3. gelieferten Zahlen erkennbar?
5. Je länger die Wartezeit auf einen Termin, umso größer müsste die Wahrscheinlichkeit sein, dass er von den betroffenen Bürgern nicht eingehalten werden kann – trifft das zu?
6. Wie hat sich die Häufigkeit der bei der Stadtverwaltung eingehenden Beschwerden von Bürgern zur Terminvergabe der Bürgerdienst-Termine seit der Umstellung auf flächendeckende Online-Terminvergabe entwickelt?
7. Wie hat sich die Häufigkeit der bei der Stadtverwaltung eingehenden Beschwerden und Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern der Verwaltung zur Terminvergabe der Bürgerdienst-Termine seit der Umstellung auf flächendeckende Online-Terminvergabe entwickelt?
8. Sind Wartezeiten von über drei Wochen für einfache Vorgänge wie Ummeldung innerhalb der Stadt oder noch längere Wartezeiten bei komplexeren Vorgängen aus Sicht der Verwaltung auf Dauer akzeptabel?
9. Ist die Praxis der nur zeitweisen Freischaltung der Online-Terminvergabe bei Ortsverwaltungen aus Sicht der Verwaltung auf Dauer akzeptabel?

10. Ist die Verwaltung der Auffassung, dass das heute bestehende System der Online-Terminvergabe mit nur noch wenigen per Warte-Marke verfügbaren Terminen gut funktioniert und einen Beitrag zu mehr Bürgernähe der Verwaltung führt?

11. Vor dem Hintergrund der zu den Fragen 1. bis 10. gegebenen Antworten, welche Maßnahmen hält die Stadtverwaltung in nächster Zeit für erforderlich, um bei der Vergabe der Bürgertermine in den städtischen Bürgerbüros und Ortsverwaltungen für Verbesserungen der Abläufe und eine bessere Servicequalität für die Bürger zu sorgen?

Sachverhalt / Begründung:

Im Laufe der zu Ende gehenden Legislaturperiode wurden die Bürgerdienste in Karlsruhe neu organisiert. Dabei wurde nicht nur das Bürgerbüro Mitte komplett auf digital umgestellt und das Bürgerbüro in der Steinhäuserstraße auf reines Verkehrswesen reduziert, vor Allem wurden alle Bürgerbüros auf Vergabe der Termine im Online-Verfahren umgestellt, mit stark reduzierter Terminvergabe nach Warte-Nummer.

Leider hilft es aber den Bürgern nichts, wenn sie im Bürgerbüro Mitte online Termine in anderen Bürgerbüros vereinbaren können, und es hilft ihnen auch nichts, wenn sie dies vom heimischen Computer aus tun können, wenn die Terminvergabe für die einfachsten Verwaltungstätigkeiten, für die ein Vorsprechen erforderlich ist, eine Wartezeit von mindestens drei bis vier Wochen erfordert (s. Anh.).

Die Vergabe der Termine mit Wartenummern wurde gleichzeitig derart eingeschränkt, dass man bei den Ortsverwaltungen direkt bei Öffnung morgens um 8 Uhr da sein muss, denn innerhalb von Minuten sind alle Wartemarken für den Tag vergeben.

Dass das neue System der Online-Terminvergabe eigentlich nicht funktioniert, sieht man daran, dass die Terminvergabe der größeren Ortsverwaltungen wie Neureut oder Grötzingen standardmäßig gar nicht mehr online erreichbar ist. Nach Aussage der örtlichen Verwaltungsmitarbeiter wird es alle zwei Wochen kurz verfügbar gemacht, die Bürger tragen sich dann schnell für alle verfügbaren Termine der nächsten zwei Wochen ein, und dann wird der Online- Zugriff wieder abgeschaltet.

Auf diese Praxis wird man aber erst vor Ort hingewiesen, fragt man dagegen unter 115, bekommt man standardmäßig die Auskunft, man solle immer wieder auf der Homepage der Stadtverwaltung nachsehen, die Online-Terminvergabe sei bald wieder verfügbar.

Als Bürger muss man hier doch den Eindruck bekommen, die Umstellung auf Online-Terminvergabe sei keine Maßnahme für mehr Servicefreundlichkeit und Bürgernähe, sondern im Gegenteil eine Maßnahme der Verwaltung, um es dem Bürgern dort, wo er auf die Verwaltung angewiesen ist, möglichst schwer zu machen.

Im Ergebnis macht sich nicht nur Frust unter den Bürgern breit, die nun noch länger warten müssen als früher, sondern auch Frust unter den Mitarbeitern der Verwaltung, weil sie tagtäglich mit frustrierten Bürgern konfrontiert sind und gleichzeitig mitansehen müssen, wie viele vorab vereinbarte Termine verfallen und damit Zeit verloren geht, in der man wartenden Bürgern hätte helfen können.

unterzeichnet von:
Dr. Paul Schmidt
Marc Bernhard

Anhang: Screenshot Online-Terminvereinbarung

Ummeldung in Karlsruhe:

https://tempus-termin.com/termino/index.php?anr=29&anwendung=1&ana=T4669baa50170d06bf1406eafdb7a0&action=open&page=standortauswahl&task=677&ku

Bürgerbüros und frühestmögliche Termine

Bürgerbüro KB
Frühester Termin
Mo 13.05. 12:05 Uhr

Bürgerbüro Mitte
Derzeit kein Termin verfügbar

Bürgerbüro Ost
Frühester Termin
Mo 13.05. 07:40 Uhr

Stadtamt Durlach
Frühester Termin
Mo 13.05. 10:20 Uhr
Derzeit kein Termin verfügbar

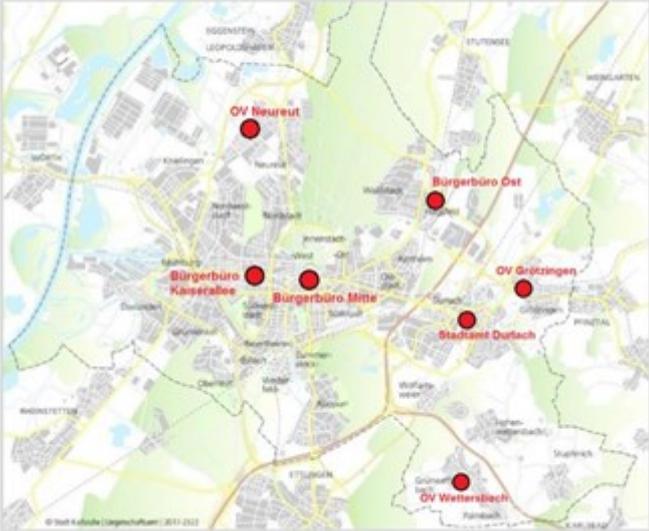
Ortsverwaltung Grötzingen
Derzeit kein Termin verfügbar

Ortsverwaltung Neureut
Derzeit kein Termin verfügbar

Ortsverwaltung Wetterbach
Frühester Termin
Mo 29.04. 08:00 Uhr

Standortauswahl

Die von Ihnen gewählten Anliegen können an den dargestellten Standorten erledigt werden.
Bitte wählen Sie einen Standort oder den frühesten Termin je Standort:
Der stadtwert früheste Termin ist Mo 29.04. 08:00 Uhr, Ortsverwaltung Wetterbach.



© Stadt Karlsruhe (Lageplan) 2017-2021

Datensicherheit Impressum

eben

08:50
16.04.2019