



STELLUNGNAHME zur Anfrage Stadtrat Dr. Paul Schmidt (AfD) Stadtrat Marc Bernhard (AfD)	Vorlage Nr.:	2019/0402
	Verantwortlich:	Dez. 2
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?

Ja, die Entwicklung der Terminvergabe ist Teil des regelmäßigen Controllings.

2. Falls 1. positiv beantwortet wurde, wie entwickelt sich die Länge dieser Wartezeiten?

In den großen Bürgerbüros verändert sich die Situation wieder zum Positiven. Die Rückstände aus den vergangenen Grippewellen und hohen Einarbeitungsaufwänden sind nahezu aufgearbeitet. Erkennbar ist dies daran, dass beispielsweise im Bürgerbüro in der Kaiserallee 8 wieder mehr Termine angeboten werden. Allerdings muss in Krankheits- und Urlaubszeiten wieder mit längeren Wartezeiten gerechnet werden.

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)

Im Controlling wird nur die Termintreue aller Kundenvorsprachen erfasst.

Im Bürgerbüro in der Kaiserallee 8 und im Bürgerbüro Ost liegt die Termintreue im ersten Quartal 2019 mit 91,5 Prozent höher, als die Termintreue des ersten Quartals 2018, die bei 88 Prozent lag. Dies deckt sich mit den Aussagen der Ortsverwaltungen.

4. Welcher Trend ist bei den als Antwort auf 3. gelieferten Zahlen erkennbar?

Auch für online vereinbarte Termine geht der Trend zu einer höheren Termintreue.

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?

Diese Vermutung war der Grund dafür, dass man anfangs lediglich zwei Wochen im Online-Terminmodul frei geschaltet hat. Seit Juni 2018 sind vier Wochen frei geschaltet, die Vermutung abnehmender Termintreue hat sich nicht bestätigt.

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?

Im Vergleich zu den langen Wartezeiten, die vor wenigen Jahren noch üblich waren, hat sich der Kundenservice durch die Möglichkeit der Terminvereinbarung deutlich verbessert. Das Ordnungs- und Bürgeramt erhält regelmäßig sehr positive Rückmeldungen zu dem Terminsystem.

Allerdings kann die Umstellung auf Terminvergabe kein fehlendes Personal ersetzen. Sämtliche Beschwerden richten sich deswegen nicht gegen das Terminsystem, sondern finden ihre Ursache in derzeit unbesetzten Stellen und der Tatsache, dass deswegen keine Termine angeboten werden können.

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?

Es sind keine Veränderungen erkennbar.

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?

Nach wie vor gibt es tagesaktuell Terminkontingente. Online sind Termine für maximal zwei bis drei Wochen ausgebucht. Aufgrund der Tatsache, dass die Produkte der Bürgerbüros nicht zeitkritisch sind, ist eine Wartezeit von maximal zwei bis drei Wochen aus Sicht der Verwaltung akzeptabel. Notfälle werden selbstverständlich gesondert behandelt.

Die Wartezeit auf einen freien Termin richtet sich nicht nach der Komplexität der Vorgänge.

9. Ist die Praxis der nur zeitweisen Freischaltung der Online-Terminvergabe bei Ortsverwaltungen aus Sicht der Verwaltung auf Dauer akzeptabel?

Je kleiner eine Organisationseinheit ist, desto schneller kann es aus personellen Gründen notwendig werden, die Terminvereinbarung auf bestimmte Zeiten zu reduzieren oder ganz auszusetzen. Gerade dies spricht für eine stadtweite Terminvergabe, weil andere Bürgerbüros dann einspringen können. Idealerweise sollten aber alle Bürgerbüros möglichst viele Termine anbieten.

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

Ja. Stundenlange Wartezeiten und die Ungewissheit wann der Termin aufgerufen wird, sind keine Alternative mehr.

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?

Aktuell wurden zwei Springerstellen für die Ortsverwaltungen geschaffen, die in Kürze ausgeschrieben werden. Dies soll die Ortsverwaltungen bei Personalengpässen unterstützen.

Sämtliche Planstellen in den Bürgerbüros müssen möglichst jederzeit besetzt sein. Offene Stellen müssen schneller wiederbesetzt werden.

In Durlach wird demnächst ein zusätzlicher Schalterarbeitsplatz für bestimmte Produkte mit kurzer Bearbeitungszeit eingerichtet.

Für digital affine Kunden werden Online-Angebote entwickelt.

Aktuelle rechtliche oder tatsächliche Entwicklungen, wie die Verkürzung der Gültigkeit von Kinderreisepässen, oder erhöhte Antragszahlen im Ausweis- und Passrecht, werden berücksichtigt und in Form von Stellenschaffungsanträgen dem Gemeinderat zur Entscheidung vorgelegt.

Beschluss (intern):

1. Auf die Tagesordnung des Gemeinderates am 14.05.2019.
2. Aufnahme in das Ratsinformationssystem
3. Z. d. A.

Dienststelle	Datum	Unterschrift
Dez. 1		
Dez. 2		
OV Hohenwettersbach		
OV Stupferich		
OV Grötzingen		
OV Wolfartsweier		
OV Wettersbach		
OV Durlach		
OV Neureut		
OA		
Sachbearbeitung		Heike Speck, R 3320