



<b>STELLUNGNAHME zum Antrag</b>  SPD-OR-Fraktion	Vorlage Nr.:	<b>2019/0633</b>
	Verantwortlich:	<b>Dez. 1 und 2/ StaDu i. B. m. OA</b>
<b>Verbesserung des Bürgerservices im Rathaus Durlach</b>		

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
<b>Ortschaftsrat Durlach</b>	<b>10.07.2019</b>	<b>14</b>	<b>x</b>	

### Kurzfassung

Die Verbesserung des Kundenservices ist nur mit einer stadtweiten Konzeption möglich. Das Stadtamt Durlach nimmt immer wieder die Verlagerung von Kundenströmen aufgrund von nicht besetzten Arbeitsplätzen in anderen Bürgerbüros wahr. Dem vorhandenen Kundenaufkommen kann ein derzeit nicht ausreichendes Maß an Servicezeiten und -kapazitäten stadtweit zur Verfügung gestellt werden.

Unabhängig davon wurde durch das Stadtamt Durlach bereits durch die Einrichtung eines zusätzlichen Schalters beim Bürgerbüro Durlach für schnell zu bearbeitende Serviceleistungen eine weitere Maßnahme ergriffen, um die Situation in Durlach zu entschärfen.

Aber auch mit diesem zusätzlichen Instrument wird die gesamtstädtische Lage nicht vollständig entzerrt werden können, um den von den Antragstellern geforderten Anspruch auf einen Termin innerhalb von 14 Tagen erfüllen zu können. Der Bürgerservice beim Bürgerbüro Durlach kann individuell an der Kompetenz, Freundlichkeit und Verlässlichkeit der vor Ort beschäftigten Mitarbeiter gemessen werden. Die zeitnahe Terminvergabe ist gesamtstädtisch zu lösen.

Finanzielle Auswirkungen	Gesamtkosten der Maßnahme	Einzahlungen/Erträge (Zuschüsse u. Ä.)	Jährliche laufende Belastung (Folgekosten mit kalkulatorischen Kosten abzügl. Folgerträge und Folgeinsparungen)	
Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>				
Haushaltsmittel sind dauerhaft im Budget vorhanden Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Die Finanzierung wird auf Dauer wie folgt sichergestellt und ist in den ergänzenden Erläuterungen auszuführen: <input type="checkbox"/> Durch Wegfall bestehender Aufgaben (Aufgabenkritik) <input type="checkbox"/> Umschichtungen innerhalb des Dezernates <input type="checkbox"/> Der Gemeinderat beschließt die Maßnahme im gesamtstädtischen Interesse und stimmt einer Etatisierung in den Folgejahren zu				
IQ-relevant		Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:	
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)		Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am	
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften		Nein <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit	

Die Kunden des Bürgerbüros haben über die Behördenrufnummer 115 oder über [www.Karlsruhe.de/terminvereinbarung](http://www.Karlsruhe.de/terminvereinbarung) die Möglichkeit, einen Termin zu buchen. Aufgrund der kontinuierlichen Nachfrage an Vorsprechterminen sind seit Juni 2018 im Online-Terminmodul vier Wochen frei geschaltet. Der Hinweis, dass Termine erst mit einem Vorlauf von acht Wochen vergeben werden, entspricht nicht der Realität.

Spontane Behördengänge sind ebenfalls möglich. Das Bürgerbüro Durlach schaltet 15 Minuten vor Beginn der Sprechzeiten am Ticketautomaten vor Ort (Wartebereich) Kapazitäten für Kunden ohne Terminvereinbarung frei. Der Kunde wählt sich seine Serviceleistung mit gewünschter Anzahl und das System sucht den nächsten freien Termin aus. Dafür stehen montags aufgrund der teilweisen Besetzung der Schalter mit Teilzeitkräften und durchgehenden Öffnungszeiten von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr ein Arbeitsplatz, an den übrigen Arbeitstagen zwei von fünf Arbeitsplätzen zur Verfügung. Vor Beginn der Öffnungszeiten werden die Arbeitskapazitäten der restlichen anwesenden Mitarbeiter freigeschaltet.

Ab dem Zeitpunkt, an dem keine tagesaktuellen Termine vergeben werden können, wird am Ticketautomat ein Hinweisschild mit dem Verweis auf die Behördenrufnummer 115 und den Link für die elektronische Terminvereinbarung angebracht.

Im Vergleich zu den langen Wartezeiten, die vor der Umstellung auf das Terminsystem Tempus noch üblich waren, hat sich der Kundenservice durch die Möglichkeit der Terminvereinbarung deutlich verbessert. Den Terminen liegen die tatsächlichen mittleren Bearbeitungszeiten der einzelnen Produkte zugrunde, die über die Software der Aufrufanlage errechnet werden. Dadurch wird gewährleistet, dass die Anforderungen an die Mitarbeitenden nicht die vorhandenen Ressourcen übersteigen. Nichtsdestotrotz kommt es in Einzelfällen durch falsche Angaben der gewünschten Serviceleistung oder deren Anzahl zu zeitlichen Verzögerungen. Im Sinne einer gewünschten Kundenfreundlichkeit wird in einzelnen Fällen dem Kundenwunsch auf Kosten einer Terminpünktlichkeit entsprochen.

Grundsätzlich aber 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.

Die Verbesserung des Kundenservices ist nur mit einer stadtweiten Konzeption möglich. Das Stadtamt Durlach nimmt immer wieder die Verlagerung von Kundenströmen aufgrund von nicht besetzten Arbeitsplätzen in anderen Bürgerbüros wahr. Dem vorhandenen Kundenaufkommen kann ein derzeit nicht ausreichendes Maß an Servicezeiten und -kapazitäten stadtweit zur Verfügung gestellt werden. Sämtliche Planstellen in den Bürgerbüros müssen möglichst jederzeit besetzt sein. Offene Stellen müssen umgehend wiederbesetzt werden, was bislang beim Stadtamt Durlach bei Personalfluktuations immer erfolgt ist. Aktuell wurden zwei Springerstellen beim Ordnungs- und Bürgeramt zusätzlich geschaffen, um bei kurzfristigem Personalausfall prioritär bei den Ortsverwaltungen und, soweit die Möglichkeit besteht, auch beim Stadtamt Durlach reagieren zu können.

Zu den einzelnen Vorschlägen der Antragsteller zur Verbesserung der unbefriedigenden Situation nimmt das Stadtamt Durlach wie folgt Stellung:

Der Anspruch, einen Termin in 14 Tagen zu erhalten, ist ein Anspruch, der nicht auf das Bürgerbüro Durlach alleine heruntergebrochen werden kann. Der Bürgerservice ist gesamtstädtisch aufgebaut. Der Kunde von heute kann und will sich entscheiden, wann und in welchem Bürgerbüro er sich einen Termin einbuchen möchte. Ein Kunde zieht die Nähe des Bürgerbüros zu

seinem Wohnsitz vor, einem anderen Kunden ist ein zeitnahe Termin wichtiger, auch wenn er einen längeren Anfahrtsweg innerhalb von Karlsruhe in Kauf nehmen muss.

Die Stadt Karlsruhe stärkt bewusst den Ausbau der Behördenrufnummer 115. Der Kunde wird von einem Call-Agenten mit seinen Anliegen und Fragen vollumfänglich betreut. Die Mitarbeiter vor Ort werden dadurch entlastet und können sich somit auf ihr vorschprechendes Publikum konzentrieren.

Zusätzlich verfügt das Stadtamt Durlach durch die Kundeninformation über eine Anlaufstelle für Kunden, die Hilfestellungen bei Fragen von Terminvergaben im Rahmen der Verfügbarkeit und anderen Dienstleistungen geben kann. Die Kundeninformation ist während den Sprechzeiten mit einem Kollegen besetzt. Der Mitarbeiter, der die Kundeninformation betreut, ist sehr bemüht, allen Anliegen gerecht zu werden, so dass darüber hinaus auch telefonische oder persönliche Terminanfragen, die bei der Kundeninformation eingehen, im Rahmen der Terminressourcen bearbeitet werden. Die Hilfestellung für Menschen, die nicht in der Lage sind Online-Formulare auszufüllen, erfolgt durch die Mitarbeitenden am Schalterarbeitsplatz.

Unabhängig davon wurde durch das Stadtamt Durlach bereits durch die Einrichtung eines zusätzlichen Schalters beim Bürgerbüro Durlach für schnell zu bearbeitende Serviceleistungen eine weitere Maßnahme ergriffen, um die Situation in Durlach zu entschärfen.

Im ersten Obergeschoss des Rathauses wird derzeit aus dem ehemaligen Standesamtsarchiv ein zusätzlicher Schalterarbeitsplatz gewonnen. Dieser Arbeitsplatz wird von einer bereits ausgebildeten Kollegin, die überplanmäßig beim Bürgerbüro eingesetzt ist, besetzt werden. Dieser zusätzliche Schalterarbeitsplatz wird in das bestehende Aufrufsystem eingebunden. An diesem Schalter werden nur Anliegen mit einer maximalen Bearbeitungszeit von zehn Minuten angeboten, wie zum Beispiel:

- Meldebescheinigungen
- Datenaktualisierung von Ausweisdokumenten
- Beglaubigungen
- Lebendbescheinigungen
- Wegzüge ins Ausland
- Umzüge innerhalb
- Anträge von Personalausweisen
- Führungszeugnisse/Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister
- Abmeldung Kfz

Sobald diese Umbaumaßnahme vollständig abgeschlossen ist, wird der Betrieb an diesem zusätzlichen Schalter aufgenommen.

Aber auch mit diesem zusätzlichen Instrument wird die gesamtstädtische Lage nicht vollständig entzerrt werden können, um den von den Antragstellern geforderten Anspruch auf einen Termin innerhalb von 14 Tagen erfüllen zu können. Ebenso ist die Benennung eines generellen

Ansprechpartners zur bürgernahen Sicherstellung des Terminmanagements ein gesamtstädtischer Ansatz. Der Bürgerservice beim Bürgerbüro Durlach kann individuell an der Kompetenz, Freundlichkeit und Verlässlichkeit der vor Ort beschäftigten Mitarbeiter gemessen werden. Die zeitnahe Terminvergabe ist gesamtstädtisch zu lösen.