

FDP-Gemeinderatsfraktion

Vorlage Nr.: **2021/0707**

Verantwortlich: **Dez. 2**

Dienststelle: **OA**

## Terminvergabe in den Bürgerbüros der Stadt Karlsruhe

Gremium	Termin	TOP	ö	nö
Gemeinderat	27.07.2021	38	x	

### Vorbemerkung:

Die Verwaltung informiert über die derzeitige Situation in den Bürgerbüros der Stadt Karlsruhe:

Das Ordnungs- und Bürgeramt bearbeitet die Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern seit Jahren mit einer Terminmanagementsoftware. Diese ermöglicht es derzeit bestmöglich, auf die pandemische Lage einzugehen, namentlich durch die Reduzierung der Kundenströme und deren Lenkung entsprechend der vorhandenen Personalstärke. Darüber hinaus konnte die Reduzierung der Kundenströme durch ein breiteres Angebot an digitalen Verwaltungsleistungen im Rahmen der rechtlichen Realisierbarkeit kompensiert werden.

Tatsächlich lässt sich gegenwärtig jedoch feststellen, dass das zur Verfügung gestellte Terminangebot regelmäßig sehr schnell vergriffen ist. Sicherlich ist dieser Umstand mitunter auf die sinkenden Inzidenzwerte, die nunmehr Einreisen in viele Länder ermöglichen, und die Aussicht auf die anstehenden Sommerferien zurückzuführen. Negativ beeinflusst wird das Terminangebot indes durch aktuell hohe Personalausfallquoten in den Bürgerbüros Kaiserallee 8 und Ost.

Verschärft wird die prekäre Terminalsituation in den Bürgerbüros durch eine hohe Terminuntreue seitens der Bürgerinnen und Bürger. An manchen Tagen nimmt jede vierte Person ihren zuvor gebuchten Termin nicht wahr und verknüpft dadurch das Angebot für Andere.

Als Alternative zur persönlichen Abholung von Identitätsdokumenten wird den Bürgerinnen und Bürgern seit einigen Jahren die Möglichkeit angeboten, die beantragten Identitätsdokumente durch einen Fahrradkurier zustellen zu lassen. Dieser Service wird bei der Beantragung vor Ort mit dem Vorteil beworben, dass die erneute Terminvereinbarung und persönliche Abholung der beantragten Pässe beziehungsweise Ausweise gegen einen Unkostenbeitrag von 5 Euro entfallen kann. Dieser Service wird, trotz aktiver Bewerbung der Mitarbeitenden, nur in circa 50 Prozent aller Fälle beantragt. Bei Buchung dieses Service muss das bisherige Ausweisdokument bereits bei der Antragstellung entwertet werden.

**Zu den Fragen im Einzelnen:**

**1. Wie sind die Bürgerbüros und die Ortsverwaltungen der Stadt Karlsruhe derzeit personell besetzt beziehungsweise wie viele nicht besetzte Stellen bestehen jeweils?**

	<b>Personalsituation IST</b> (nur Sachbearbeitung, ohne Führung)	<b>Unbesetzte Stellen</b> (nur Sachbearbeitung, ohne Führung)
Bürgerbüro K8 (inklusive Sachgebiet Recht)	40,03	4,64 (sollen zeitnah besetzt werden)
Bürgerbüro Ost	7,8	1,0 (sollen zeitnah besetzt werden)
Stadtamt Durlach	4,5	1,8
Ostverwaltung Grötzingen	2,0	-
Ortsverwaltung Hohenwettersbach	0,9	-
Ortsverwaltung Neureut	3,78	-
Ortsverwaltung Wettersbach	1,0	-
Ortsverwaltung Wolfartsweier	0,65	-
Ortsverwaltung Stupferich	2,0	-

**2. Wie hoch ist gegenwärtig der (Langzeit-)Krankenstand des Personals in den Bürgerbüros und Ortsverwaltungen?**

	<b>Langzeitkranke</b> (Anzahl MA)	<b>Krankheitsquote</b> %*
Bürgerbüro K8 (inklusive Sachgebiet Recht)	2	27,57
Bürgerbüro Ost	3	42,63
Stadtamt Durlach	In den Ortsverwaltungen sind keine nennenswerten Krankheitsausfälle zu verzeichnen. Ausnahme bildet hier das Stadtamt Durlach – hier befindet sich eine Mitarbeiterin im Rahmen des Eingliederungsmanagements in der Hospitation bei einer anderen Dienststelle.	
Ostverwaltung Grötzingen		
Ortsverwaltung Hohenwettersbach		
Ortsverwaltung Neureut		
Ortsverwaltung Wettersbach		
Ortsverwaltung Wolfartsweier		
Ortsverwaltung Stupferich		

\*Berechnungszeitraum: 01.01.-15.06.2021

**3. Welche Lücken und Defizite bestehen momentan bei der schnellen und kurzfristigen Terminvergabe? Welche Resonanz ist hierzu seitens der Bürgerinnen und Bürger bisher eingegangen?  
Bürgerbüro Kaiserallee 8 und Bürgerbüro Ost:**

In Reaktion auf die Auswirkungen der Corona-Pandemie und der damit einhergehenden hygienischen und infektionsschutzrechtlichen Auflagen wurden unter der Maßgabe, die persönlichen Termine auf das notwendige Minimum zu reduzieren, viele Verwaltungsleistungen in den Grenzen der rechtlichen Umsetzbarkeit digital abgebildet. Daneben hat das Bürgerbüro aktiv auf die Möglichkeit der schriftlichen Antragstellung verwiesen. Zeitgleich wurde folgerichtig das Terminangebot in den beiden Bürgerbüros

auf die Dienstleistungen beschränkt, für die eine persönliche Anwesenheit zwingend erforderlich ist. Dies betrifft zuvorderst die Beantragung von Identitätsdokumenten.

Um die Service- und Leistungsfähigkeit der Bürgerbüros auch im Falle eines positiven Corona-Falles innerhalb der Belegschaft nicht zu gefährden und nicht zuletzt zum persönlichen Schutz der Mitarbeitenden wurden die eingesetzten Mitarbeitenden im Bürgerbüro Kaiserallee 8 in zwei redundante Teams aufgeteilt. Während ein Team die Postsachbearbeitung inklusive der digitalen Antragsstellung erledigt, zeichnet das andere Team für die Schaltertätigkeiten verantwortlich. Die Teams werden einer strikten räumlichen Trennung unterzogen und ihr jeweiliges Aufgabenfeld tauscht wechselwöchig. Diese Aufteilung ist nach wie vor unerlässlich, um die persönlichen als auch schriftlichen und digitalen Kundenanliegen möglichst zeitnah bearbeiten zu können.

In den Bürgerbüros Kaiserallee 8 und Ost können zusätzlich für einzelne Produkte in der Regel tagesaktuell Termine, abhängig von der tatsächlichen Personalkapazität, freigegeben werden. Auf diese Weise können terminliche Engpässe aufgefangen werden. Außerhalb dieser tagesaktuellen Terminreserven sind die beiden Bürgerbüros aktuell bis zu fünf Wochen im Voraus terminlich ausgebucht. Wie eingangs dargestellt, wird diese prekäre Situation durch die hohe Terminuntreue mancher Bürgerinnen und Bürger nochmals verschärft. Dem wird mit sogenannten „Überkapazitäten“ bereits täglich gegengesteuert.

Um den momentanen Terminengpässen, insbesondere bei der Abholung von fertig ausgestellten Identitätsdokumenten und Meldebestätigungen entgegenwirken zu können, hat die Verwaltung bereits organisatorische Maßnahmen eingeleitet:

- Anpassung des Online-Terminangebots: alphabetische Darstellung aller Dienstleistungen auf einen Blick und übersichtliche Anzeige der nächsten freien Termine.
- Ausweitung der Terminkontingents auf 50 Tage im Voraus: Die Bürgerinnen und Bürger haben nun ein erweitertes Terminangebot. Den Mitarbeitenden bei der Behördennummer 115 steht für die telefonische Terminvereinbarung ein Kontingent von 60 Tagen zur Verfügung.
- Die Verwaltung bietet vier Ausgabeaktionen an Freitagnachmittagen im Juli an, um ein erweitertes Terminkontingent zur Abholung von bereits beantragten Identitätsdokumenten sowie Meldebestätigungen freischalten zu können.
- Einsatz von Auszubildenden, um weitere Termine (außerhalb der Ausgabeaktionen) für die Abholung von Identitätsdokumenten und Meldebestätigungen anbieten zu können. Hierdurch können sich die Mitarbeitenden der Bürgerbüros auf andere Produkte konzentrieren und an dieser Stelle ebenfalls mehr Terminkontingente abarbeiten.
- Um das Beschwerdeaufkommen möglichst zu reduzieren, wird zukünftig ein Termin in fünf Wochen direkt bei der Beantragung der Identitätsdokumente vereinbart. Somit muss der Kunde, der den Fahrradkurier aus verschiedenen Gründen nicht nutzen kann oder will, sich nicht erst nach Erhalt des PIN Briefes um einen Termin kümmern. Es ist anzunehmen, dass sich diese Anpassung auch auf das Anrufvolumen bei der Rufnummer 115 positiv auswirken wird.

Abschließend ist anzumerken, dass die Problematik hinsichtlich der seit Jahren herrschenden Terminengpässe durch eine stetige Vollbesetzung in den Bürgerbüros Ost und K8 wegfallen könnte. Für die Stellenbesetzung in den Bürgerbüros benötigte die Verwaltung in den letzten Monaten bereits mehrere Bewerberverfahren, um die Stellen mit geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern zu besetzen. Ferner ist insbesondere in Zeiten der Pandemie die Einarbeitung neuer Mitarbeitender eine große Herausforderung, die nicht selten über vier bis sechs Monate Ausbildungszeit beansprucht. Die Einarbeitung von neuen Kräften ist zudem für die Ausbilderinnen und Ausbilder in diesem Zeitraum sehr

zeitintensiv, da die wenigsten Bewerbenden eine einschlägige Erfahrung im Gebiet des Pass-, Ausweis- und Meldewesens vorweisen können. Ebenso kämpft der Bereich der Bürgerbüros mit enormen technischen Problemen. Bei Fachverfahrensausfällen können nur sehr zeitverzögert oder im schlimmsten Fall über mehrere Stunden keine Bürgeranliegen bearbeitet werden. Um diesem Missstand entgegenzuwirken, befindet sich die Verwaltung bereits in intensiven Gesprächen mit dem Rechenzentrum Komm.ONE. Leider können seither noch keine signifikanten Verbesserungen festgestellt werden.

Seitens der Bürgerschaft ist eine Unzufriedenheit zu verspüren. Dies zeigt sich in der anwachsenden Anzahl an Bürgerbeschwerden. Dies trägt nicht zur Motivation der Mitarbeitenden bei.

**Darüber hinaus gingen folgende Meldungen aus den Ortsverwaltungen beziehungsweise aus dem Stadtamt Durlach zur Stellungnahme ein:**

**Stadtamt Durlach:**

Derzeit können die Termine im Bürgerbüro bis drei Wochen im Voraus gebucht werden. Je nach Personalstand kann tagesaktuell noch eine Kapazität freigegeben werden. Die Bürgerinnen und Bürger beschwerten sich zunehmend darüber, dass nicht ausreichend Termine verfügbar sind.

**Ortsverwaltung Grötzingen:**

Grötzingen hat aktuell nur einen Schalter für eine Woche im Voraus zur Terminbuchung freigegeben, da sich die anderen beiden Mitarbeitenden noch in der Einarbeitung befinden. Die Termine sind meist schon innerhalb von einer Stunde vergeben. Zudem hat Grötzingen keinen Schnellschalter/Info, an welchem Ausweisausgaben, Annahme von Unterlagen, Auskünfte und so weiter stattfinden können. Dies müssen die Kolleginnen und Kollegen im Regelbetrieb zwischendurch „reinschieben“. Die Bürger sind sehr froh, in Grötzingen noch „kurzfristige“ Termine zu bekommen, da die Innenstadt über Wochen hinweg ausgebucht ist. Sie beschwerten sich aber auch, dass die Ortsverwaltung Grötzingen nicht mehr Termine anbieten kann.

**Ortsverwaltung Hohenwettersbach:**

Neben den klassischen Terminanfragen aus dem Ort verzeichnet das Bürgerbüro Hohenwettersbach derzeit ein sehr starkes Aufkommen von Terminanfragen per Telefon oder Mail aus dem ganzen Stadtgebiet Karlsruhe.

**Ortsverwaltung Neureut:**

Neureut vergibt Termine bis maximal eine Woche im Voraus, um personell entsprechend agieren zu können. Onlinetermine sind noch nicht wieder freigeschaltet. Zum September wurde eine Personalstelle intern umgewandelt und 0,5 Stellenanteil dem Bürgerservice zugeordnet.

Hierdurch wird sich erhofft, dass eine gewisse Entlastung bei den kaum noch zu bewältigenden Anfragen, Anliegen, Mails, Postläufen und Terminwünschen zu verspüren ist. Neureut verfügt darüber hinaus über eine Informationszentrale, an der unter anderem die Ausweisausgabe erfolgt, Besucherinnen und Besucher gesteuert werden und Auskünfte et cetera stattfinden. Hier werden viele Bürgerinnen und Bürger neben den regulären Terminen kurzfristig bedient.

**Ortsverwaltung Stupferich:**

Durch enorm hohe Terminanfragen können kurzfristige Termine nicht vergeben werden. Eine Wartezeit von zwei bis drei Wochen ist derzeit gegeben. Bürgerinnen und Bürger sind darüber teilweise verärgert. Das Bürgerbüro der Ortsverwaltung Stupferich versucht, die Stupfericher Bürgerinnen und Bürger bevorzugt zu behandeln.

**Ortsverwaltung Wettersbach:**

Aufgrund der hohen Nachfrage nach Terminen sind die Terminkapazitäten vollständig ausgebucht. In dringenden Fällen wird sich um eine kurzfristige Terminvergabe bemüht.

**Ortsverwaltung Wolfartsweier:**

Die Ortsverwaltung Wolfartsweier arbeitet mit einer Kombination aus Telefon, E-Mail und persönlicher Vorsprache. Die einzige Mitarbeiterin muss neben den eigentlichen Tätigkeiten auch Terminvergabe und Nacharbeiten bewältigen.

Die Termine sind derzeit zwischen drei bis vier Wochen im Voraus ausgebucht. Es häufen sich die Fälle, in denen Bürgerinnen und Bürger von anderen Stadtteilen kommen. Trotz der im Vergleich zu anderen Bürgerbüros geringen Wartezeiten von drei bis vier Wochen, erhält die Ortsverwaltung Wolfartsweier negative Rückmeldungen, da bei vielen ein dringendes Anliegen vorliegt.

**4. Welche Rückmeldungen und Probleme bezüglich der Behördennummer 115 des Servicecenters des Stadt- und Landkreises Karlsruhe wurden bisher bereits aufgegriffen und umgesetzt? Welche Verbesserungen müssen hier noch vorgenommen werden?**

Verbunden mit der Corona-Pandemie und den daraus resultierenden geänderten Verwaltungsabläufen erhält das Servicecenter Stadt- und Landkreis Karlsruhe unter Behördennummer 115 mehr als 2.500 Anrufe täglich, zeitweise gehen bis zu 100 Anrufe gleichzeitig im Servicecenter ein. Hierdurch kann es zu längeren Wartezeiten kommen, bis einzelne Anrufe entgegengenommen werden können. Die Verwaltung hat bereits verschiedene Maßnahmen ergriffen, um künftig wieder den gewohnten Service anbieten zu können:

- Implementierung eines Sprachdialogsystems auf der Behördennummer 115 und der zentralen Rufnummer der Stadtverwaltung 133-0: dieses Sprachdialogsystem ermöglicht eine bessere Anruferlenkung sowie Anruferkanalisierung. So können beispielsweise die Anrufenden mit einem Terminwunsch gezielt an einzelne Mitarbeitende im Servicecenter weitergeleitet werden.
- Einsatz von Studierenden und Auszubildenden für die Terminvereinbarung.
- Optimierung der Informationen auf der Homepage: Anpassung der Darstellung, Erklärvideos wurden eingestellt, Kontaktformulare werden generiert.
- Künftiger Einsatz eines Chatbots auf den Internetseiten des Bürgerservice unter karlsruhe.de (befindet sich momentan in der Testphase).

Darüber hinaus ist anzumerken, dass die Personalstärke im Servicecenter nicht ausreicht, um das gesamte Anrufervolumen (zeitnah) annehmen zu können:

- Nach einer Personalbedarfsberechnung, welche als Berechnungsgrundlage die Wirtschaftlichkeitsberechnung der 115 heranzieht und die dem Personal- und Organisationsamt vorliegt, werden für das Jahr 2021 insgesamt 31,20 VZW benötigt, um das mit dem 115-Verbund und unseren externen Vertragspartnern vertraglich vereinbarte Servicelevel einhalten zu können. Momentan ist das Servicecenter mit 27,09 VZW ausgestattet.
- Bereits vor und auch mit der Implementierung der Sprachdialogsysteme kann festgehalten werden, dass sich das Anrufverhalten antizyklisch verhält. Insbesondere Montag bis Mittwoch im Zeitraum von 10 bis 12 Uhr steigt das Anrufvolumen exponentiell an. In dieser Zeit müssten bis zu 17 Mitarbeitende mehr im Servicecenter anwesend sein, um alle Anrufe annehmen zu können. Dieses Anrufvolumen ist durch die Verwaltung nicht beeinflussbar. Auch eine Anpassung der

Personaleinsatzplanung hilft hier nur bedingt, da das Anrufvolumen außerhalb dieser Zeit ansonsten auch nicht mehr angenommen werden könnte.

- Die letzten Auswahlverfahren haben gezeigt, dass es aufgrund der Bewerberqualität auch hier mehrerer Verfahren bedarf, um freie Stellen besetzen zu können. Hinzu kommt, dass auch hier die Ausbildung rund vier Monate in Anspruch nimmt, ehe eine neue Mitarbeitende oder ein neuer Mitarbeitender vollumfänglich in der Telefonie eingesetzt werden kann. Diese Einarbeitungszeit ist auch hier sehr ressourcenintensiv und bindet zusätzlich Personal, welches dann nicht vollumfänglich für die Anrufannahme und die Beantwortung der Anliegen zur Verfügung steht.