

Vorlage Nr.: 2024/1310

Verantwortlich: **Dez. 1**  
 Dienststelle: **Ortsverwaltung Grötzingen**

## Vorstellung der neuen Organisation der Abteilung „Bürgerservice„

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Ortschaftsrat Grötzingen	27.11.2024	6	Ö	Kenntnisnahme

### Kurzfassung

Die Sachgebiete Infopoint, Bürgerbüro, Friedhofswesen, Standesamt und Veranstaltungen wurden in der neuen Abteilung „Bürgerservice“ zusammengefasst. Seit Mai 2024 befinden sich alle publikumsintensiven Tätigkeiten im Fachwerkrathaus, das weitestgehend barrierefrei zugänglich ist. Räumliche und personelle Beschränkungen machten organisatorische Änderungen notwendig. Zwischenzeitlich ist der Bürgerservice den neuen Gegebenheiten angepasst und zukunftsfähig aufgestellt.

<b>Finanzielle Auswirkungen</b>	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:	Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:
<b>Finanzierung</b> <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	<b>Gegenfinanzierung durch</b> <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates	Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.

<b>CO<sub>2</sub>-Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz</b> Bei Ja: Begründung   Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
<b>IQ-relevant</b>	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridor Thema:
<b>Abstimmung mit städtischen Gesellschaften</b>	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

## Erläuterungen

Die Sachgebiete Infopoint, Bürgerbüro, Friedhofswesen, Standesamt und Veranstaltungen wurden in der neuen Abteilung „Bürgerservice“ zusammengefasst. Seit Mai 2024 befindet sich die gesamte Abteilung mit ihren publikumsintensiven Tätigkeiten im Fachwerkrathaus. Für die Zusammenlegung sprachen sowohl organisatorische als auch nutzerorientierte Gründe:

1. **Effizienzsteigerung und Ressourcennutzung:** Durch die Zusammenlegung dieser Dienstleistungsbereiche können personelle und räumliche Ressourcen optimaler genutzt werden. Gemeinsame Arbeitsbereiche erlauben Synergieeffekte, zum Beispiel durch gemeinsame Nutzung von Technik und Infrastruktur, was zu Kosteneinsparungen und effizienteren Abläufen führt.
2. **Moderne Servicegestaltung und Bürgernähe:** Indem zentrale Anlaufstellen mit fast einheitlichen Öffnungszeiten geschaffen werden, wird den Bürgerinnen und Bürgern ein „One-Stop-Shop“ geboten, bei dem sie verschiedene Anliegen an einem Ort klären können. Das spart Zeit und Wege und erhöht die Zufriedenheit, da viele Fragen oder Anliegen direkt vor Ort gelöst werden können. Der treppenfreie Zugang ermöglicht auch Menschen mit Mobilitätseinschränkung die Teilnahme am Serviceangebot.
3. **Optimierte Arbeitsabläufe und schnellere Bearbeitungszeiten:** Durch die räumliche Nähe können Prozesse beschleunigt und Arbeitsabläufe vereinfacht werden, da Anfragen unter den verschiedenen Abteilungen leichter koordiniert werden können. Das ermöglicht schnellere Bearbeitungszeiten und reduziert Wartezeiten für die Bürger.
4. **Verbesserte Servicequalität:** Die direkte Kooperation zwischen Infopoint, Bürgerbüro, Standesamt und Friedhofsverwaltung ermöglicht es, Anliegen umfassender und kompetenter zu bearbeiten. Das Wissen der Mitarbeitenden wird gebündelt, was eine bessere Beratung und ein höheres Service-Niveau sicherstellt.

Um die Verwaltungsprozesse zu verschlanken und einen zuverlässigen Service zu bieten, wurden weitere organisatorische Maßnahmen umgesetzt. Diese betreffen insbesondere das Bürgerbüro. Die Anpassungen im Einzelnen:

### 1. Online-Dienste

Zahlreiche Dienstleistungen können zwischenzeitlich Online erledigt werden, so dass die persönliche Vorsprache entfällt. Hierzu gehören bspw. die elektronische Melderegister-Auskunft, die elektronische Wohnsitzanmeldung, sowie weitere Dienstleistungen im KFZ-Bereich. Das Angebot wird in den kommenden Jahren weiter ausgebaut.

### 2. Dienstleistungen mit persönlicher Vorsprache

Persönliche Vorsprachen für Dienstleistungen wurden bereits vor der Corona-Pandemie nur noch nach vorheriger Terminvereinbarung angeboten. Auch nach Ende der Pandemie wurde dieses System beibehalten, um den Besucherstrom besser zu steuern und lange Wartezeiten zu vermeiden. Für die Bürgerinnen und Bürger bietet die Terminvergabe den Vorteil einer festen Planung: Sie wissen, dass ihr Anliegen zu einer vereinbarten Zeit bearbeitet wird, ohne lange warten zu müssen. Gleichzeitig ermöglicht die Terminvergabe eine strukturierte und produktive Arbeitsweise für das Personal, da die anstehenden Aufgaben besser planbar sind.

Termine können und sollen vorrangig online über die Karlsruhe-App oder die Website der Stadt gebucht werden. Alternativ können Bürgerinnen und Bürger auch telefonisch oder per E-Mail einen Termin im Bürgerbüro vereinbaren (siehe Erreichbarkeit).

Die Ortsverwaltung legt großen Wert darauf, auch älteren Menschen ohne Internetzugang einen gleichwertigen Zugang zum Service zu ermöglichen. Daher können beim Infopoint Termine auch telefonisch oder persönlich gebucht werden.

Eine persönliche Terminvereinbarung direkt im Bürgerbüro während der Öffnungszeiten ist jedoch nicht möglich, da die Mitarbeiterinnen durch bereits vereinbarte Termine ausgelastet sind.

### 3. Ausweisabholung / Schnellschalter

Die personellen Engpässe von Herbst 2023 bis Herbst 2024 führten dazu, dass die uneingeschränkte Abholung von Ausweisen während der Öffnungszeiten die Effizienz des verbleibenden Personals beeinträchtigte. Deshalb wurden tägliche Zeitfenster eingerichtet, in denen die Sachbearbeiterinnen keine weiteren Termine planen und sich ausschließlich auf die Ausweisabholung konzentrieren können. Für Bürgerinnen und Bürger, welche die Zeitfenster nicht wahrnehmen können, gibt es die Möglichkeit, einen gesonderten Abholtermin zu buchen.

Da dieses Verfahren auf Kritik stieß und das Bürgerbüro inzwischen personell besser aufgestellt ist, wird die Ortsverwaltung eine terminfreie Abholung während der Öffnungszeiten anbieten. Dabei müssten jedoch auch Kunden mit Terminen Wartezeiten einplanen, da die Abholung zwischendurch erledigt werden müsste. Das könnte zu Unzufriedenheit führen, wenn Kundinnen und Kunden ohne Termin priorisiert werden.

Ideal wäre die Einrichtung eines Schnellschalters nach dem Vorbild des städtischen Bürgerbüros K8, wo einfache Anliegen wie An-/Ab-/Ummeldungen, Führungszeugnisse und Ausweisabholungen ohne Termin erledigt werden können. Dafür fehlen dem Bürgerbüro Grötzingen jedoch die personellen Ressourcen, und auch das Bürgerbüro Ost, das doppelt so viele Mitarbeitende hat, bietet diesen Service derzeit nicht an.

Eine mögliche Alternative, die geprüft wird, wäre eine „Schnellschalter-light“-Lösung, bei der die Ausweisabholung in den Infopoint verlegt würde. Dafür sind technische Anforderungen (wie Fachprogramme, Scanner usw.) und Schulungen notwendig, die mit einem nicht unerheblichen Aufwand verbunden wären.

### 4. Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten des Bürgerbüros unterschieden sich bisher deutlich von denen des Infopoints und Standesamts: Während das Standesamt und der Infopoint montags geschlossen hatten, war das Bürgerbüro geöffnet. Im Gegensatz dazu war das Bürgerbüro nur donnerstagnachmittags geöffnet, während Standesamt und Infopoint auch am Donnerstagvormittag zur Verfügung standen. Diese Unterschiede führten bei Bürgerinnen und Bürgern oft zu Verwirrung.

Um mehr Klarheit zu schaffen, wurden die Öffnungszeiten nun weitgehend vereinheitlicht und schrittweise angepasst. Der Montag ist jetzt für alle Sachgebiete ein gemeinsamer Schließtag, im Gegenzug hat das Bürgerbüro nun auch donnerstagvormittags geöffnet – eine Änderung, die besonders Marktbesuchern zugutekommt. Die aktuellen Öffnungszeiten sind:

#### Bürgerbüro

Dienstag, Mittwoch und Freitag	08.00 – 12.00 Uhr
Donnerstag	10.00 – 12.00 Uhr und 13.30 – 17.00 Uhr

#### Standesamt

Dienstag, Mittwoch und Freitag	08.00 – 12.00 Uhr
Donnerstag	08.00 – 12.00 Uhr und 13.30 – 17.00 Uhr

#### Infopoint

Dienstag, Mittwoch und Freitag	08.30 – 12.00 Uhr
Donnerstag	08.30 – 12.00 Uhr und 13.30 – 16.00 Uhr

Anfang 2025 erfolgt die vorerst letzte Anpassung: Das Bürgerbüro und das Standesamt werden Ihre Öffnungszeiten voraussichtlich auf 12.30 Uhr erweitern. Am Donnerstagvormittag wird hierfür erst um 10 Uhr geöffnet, zum Ausgleich wird der Infopoint seine Öffnungszeiten am Nachmittag verlängern. Die geplanten neuen Öffnungszeiten sind:

#### Bürgerbüro und Standesamt

Dienstag, Mittwoch und Freitag	08.00 – 12.30 Uhr
Donnerstag	10.00 – 12.30 Uhr und 13.30 – 17.00 Uhr

#### Infopoint

Dienstag, Mittwoch und Freitag	08.30 – 12.00 Uhr
Donnerstag	10.00 – 12.00 Uhr und 13.30 – 16.30 Uhr / 17.00 Uhr

### 5. Auslastung und Erreichbarkeit

Während der Öffnungszeiten sind die Mitarbeiterinnen des Bürgerbüros vollständig im Publikumsverkehr eingebunden. Bei ausreichender Besetzung wird eine zusätzliche Kundenschlange geöffnet. Fällt ein Termin aus, wird dieser entweder über das Online-Buchungssystem oder für Kundinnen und Kunden auf der Warteliste neu angeboten, sodass nur selten Lücken entstehen. Lediglich bei unentschuldigtem Nichterscheinen entstehen kurzfristige Leerläufe.

Kundinnen und Kunden mit Termin haben Vorrang; deshalb besteht bei einem Besuch ohne Termin das Risiko, dass keine Zeit für eine Bearbeitung bleibt und die Person möglicherweise wieder gehen muss. Da die Bearbeitung der Anliegen volle Konzentration erfordert, ist das Bürgerbüro während der Öffnungszeiten telefonisch nicht erreichbar. Um dies auszugleichen, ist seit September ein Anrufbeantworter unter der Sammelnummer 0721 133-7628 geschaltet. Bürgerinnen und Bürger können eine Nachricht hinterlassen und werden in der Regel noch am selben oder am nächsten Arbeitstag zurückgerufen. Diese Regelung ermöglicht es den Mitarbeiterinnen, sich ungestört den Anliegen der Kundschaft vor Ort zu widmen.

Alternativ können Anfragen auch per E-Mail gestellt werden, auf die zeitnah geantwortet wird. Dieses System sorgt für eine strukturierte und effiziente Bearbeitung sowohl der persönlichen als auch der telefonischen Anfragen.

### 6. Terminvergabe für Grötzingen und andere Stadtteil-Bewohner

In allen Bürgerbüros der Stadt Karlsruhe werden Termine gleichermaßen für Grötzingen und Bürger anderer Stadtgebiete vergeben. Dies entspricht dem Grundsatz der Gleichbehandlung und stellt sicher, dass alle Bürgerinnen und Bürger die gleichen Chancen haben, Termine zu buchen. Die Ortsverwaltung steuert die Terminvergabe aktiv, sodass die ortsansässige Bevölkerung nicht benachteiligt wird: Während Karlsruher die Termine hauptsächlich online zu freigegebenen Zeitfenstern buchen, wissen insbesondere Einheimische um die Möglichkeit, Termine telefonisch oder per E-Mail zu vereinbaren. Solche Anfragen werden von den Mitarbeiterinnen des Bürgerbüros manuell eingebucht bzw. auf Warteschlange gesetzt.

### 7. Personelle Ausstattung und Herausforderungen

Eine besondere Herausforderung der letzten 12 Monate war die Personalknappheit aufgrund hoher Fluktuation. Insgesamt 6 Mitarbeitende haben zwischen Sommer 2023 und Sommer 2024 gewechselt, gingen in Elternzeit oder konnten nicht übernommen werden, was die Bearbeitungskapazitäten stark eingeschränkt hat.

Die Suche und Nachbesetzung im Rahmen von drei Stellenausschreibungen war sehr zeitintensiv: Pro Stelle vergingen bis zur Vertragszusage an die Bewerberinnen und Bewerber rund drei Monate. Hinzu kamen Kündigungsfristen der neuen Mitarbeiter. Anschließend musste jede neue Kraft etwa zwei Monate in der K8 bzw. Bürgerbüro Ost für die Aufgaben im Bereich Pass- und Meldewesen

eingearbeitet werden. Für die Einarbeitung im KFZ-Wesen - diese erfolgt in der KFZ-Zulassungsstelle – werden weitere 4 Wochen benötigt. Personalengpässe in den Einarbeitungsstellen führten dazu, dass die Schulungen nicht immer sofort beginnen konnten.

Insgesamt entstand so eine fast einjährige Unterbesetzung, zeitweise war das Bürgerbüro nur durch eine Teilzeitkraft besetzt. Dank intensiver Anstrengungen sind mittlerweile alle Stellen wiederbesetzt. Alle Mitarbeiterinnen sind im Pass- und Meldewesen eingearbeitet, und eine Kollegin verfügt über eine Grundschulung im KFZ-Wesen. Eine weitere Mitarbeiterin wird aktuell in der Zulassungsstelle eingearbeitet, und die dritte Schulung ist ab Mitte Januar geplant. Die Ortsverwaltung rechnet damit, die KFZ-Dienstleistungen ab Ende 2024 wieder anbieten zu können.

## **8. Stellenanteile und Springerstellen**

Die Ortsverwaltung verfügt für das Pass- und Meldewesen sowie die KFZ-Sachbearbeitung über 2,1 Stellenanteile. Der Personalbedarf für Bürgerbüros wird nach der Zahl der Einwohnenden bemessen. Da ein Teil des zustehenden Stellenanteils davon bereits für Aufgaben am Infopoint – wie Terminvergabe und Erstauskünfte – genutzt wird, stehen dem Bürgerbüro effektiv nur zwei Vollzeitstellen zur Verfügung. Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt jedoch, dass diese Besetzung nicht ausreicht: Wenn eine Mitarbeiterin im Urlaub und die zweite krank ist, müssen alle vereinbarten Termine abgesagt werden. Auch Teilzeitlösungen bieten hier nur bedingt Abhilfe, da sich bei bisherigen Ausschreibungen kaum geeignete Teilzeitkräfte finden ließen.

Um die Situation zu verbessern, hat die Ortsverwaltung dem Sachgebiet „Bürgerbüro“ zusätzliche Aufgaben in der Friedhofsverwaltung und im Raummanagement übertragen, was den Stellenanteil auf 2,75 erhöht und die Einstellung von drei Mitarbeiterinnen ermöglichte. Diese Zusatzaufgaben, die ebenso wichtig sind wie die Hauptaufgaben des Bürgerbüros, werden außerhalb der Öffnungszeiten erledigt.

Für Dienstleistungen des Bürgerbüros gibt es zahlreiche Ausweichmöglichkeiten, wie die Bürgerbüros K8 und Ost sowie das Stadtamt Durlach und andere Ortsverwaltungen. Eine solche Alternative besteht jedoch für die Zusatzaufgaben (Friedhof, Raumvergabe und Infopoint-Vertretung) nicht, sodass die erweiterten Aufgaben des Bürgerbüros nicht darunter leiden dürfen.

Die Unterstützung des Bürgerbüros der Ortsverwaltungen Grötzingen, Hohenwettersbach, Stupferich Wettersbach und Wolfartsweier durch zwei Springerkräfte des Ordnungsamtes mit jeweils 0,5 Stellenanteile ist daher ein wesentlicher Baustein für einen stabilen Bürgerservice. Die Springerkräfte sind dem Bürgerbüro Ost zugeordnet und können von allen oben genannten Bürgerbüros bei Bedarf angefordert werden. Diese Unterstützung wurde zwischen Herbst 2023 und Sommer 2024 mehrfach in Anspruch genommen. Der Einsatz wird bei Mehrfachbedarf dahin gehend priorisiert, dass die kleineren Bürgerbüros (Hohenwettersbach, Stupferich, Wolfartsweier) Vorrang haben, um diese nicht komplett schließen zu müssen.

Im Mai 2024 wechselte jedoch eine der Springerinnen in ein anderes Aufgabengebiet, und seit September sind beide Springerstellen vakant. Nach aktuellem Stand ist erst im Frühjahr/Sommer 2025 mit der Nachbesetzung zu rechnen. Weitere Monate sind hinzuzurechnen, bis das Personal ausreichend geschult ist. Es wird zusätzlich einige Monate dauern, bis das neue Personal ausreichend eingearbeitet ist. Auch künftig ist mit einer hohen Fluktuation zu rechnen, da die Springerkräfte nicht nur flexible Arbeitszeiten, sondern auch längere Anfahrtszeiten im gesamten Stadtgebiet in Kauf nehmen müssen.

## **Zusammenfassung**

Die Anpassungen im Bürgerservice der Ortsverwaltung waren notwendig, um den Service auch bei personellen Engpässen strukturiert und nachhaltig sicherzustellen. Mit den neuen Regelungen erreicht

die Ortsverwaltung eine höhere Planbarkeit für Bürgerinnen und Bürger, eine gleichmäßige und gerechte Verteilung der Ressourcen sowie eine effektivere Bearbeitung der vielfältigen Aufgaben.

Einige Bürgerinnen und Bürger äußerten Kritik an den Änderungen, da erwartet wurde, dass Anliegen auch an Schließtagen oder außerhalb der regulären Öffnungszeiten bearbeitet würden. Dennoch gab es auch viel positives Feedback. So schätzen berufstätige Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ihre Termine unkompliziert und verlässlich online buchen zu können. Zudem wird der Service-Standard in Grötzingen von Bürgerinnen und Bürgern anderer Stadtteile als besonders hoch bewertet: Im Gegensatz zu anderen Bürgerbüros der Stadt kann in Grötzingen ein bereits gebuchter Termin vor Ort um zusätzliche Dienstleistungen erweitert werden. So ist es beispielsweise in den anderen Bürgerbüros der Stadt nicht möglich, einen gebuchten Termin um weitere Dienstleistungen zu erweitern. Wer einen Termin für die Ausstellung eines Personalausweises gebucht hat, kann vor Ort auch nur diesen erhalten, auch wenn er eigentlich einen Reisepass und einen Personalausweis benötigt. Grötzingen bietet diesen Service an. Allerdings wirkt sich dieser erweiterte Service negativ auf die Statistik aus, da die zusätzlichen Leistungen nicht im System erfasst werden und sich dadurch die Bearbeitungszeit pro Ausweis erhöhen. Hier wird an einer Lösung gearbeitet, so dass die Kennzahlen den tatsächlichen Arbeitsaufwand widerspiegeln.

Trotz des hohen Engagements für einen guten Bürgerservice sind die Möglichkeiten aufgrund der personellen Ausstattung begrenzt. Eine grundlegende Erweiterung des Bürgerservices wäre nur mit zusätzlichem Personal realisierbar. Die Ortsverwaltung steht hierzu im Austausch mit den anderen Ortsverwaltungen, dem Ordnungsamt und dem Personal- und Organisationsamt der Stadt; das Ergebnis bleibt abzuwarten.