

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

zum/zur

F0100/21 – Fraktion FDP/Tierschutzpartei, Stadtrat Burkhard Moll

Bezeichnung

Terminvergabe in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Magdeburg

Verteiler

Tag

Der Oberbürgermeister

08.06.2021

Zur Anfrage **F0100/21 – Terminvergabe in den Bürgerbüros der Landeshauptstadt Magdeburg** – nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Aus welchem Grund ist die Vergabe von Terminen derzeit mit sehr langen Wartezeiten verbunden?

Wie in allen Bereichen des öffentlichen Lebens führte die Pandemie im Frühjahr 2020 zu deutlichen Einschränkungen und erheblichen Mehraufwendungen in der öffentlichen Verwaltung, die bis heute nachwirken. Äußerliche Einflüsse wie Quarantäne, Schul- und Kitaschließungen, Witterungsverhältnisse, krankheitsbedingte Ausfälle u.a. führten zeitweise und meist unerwartet zu personellen Unterbesetzungen, aber auch bei den Bürgern zu Situationen, die die Terminsituation in den BürgerBüro mitbestimmten.

Nach einer Orientierungsphase, in der die Arbeits- und Rahmenbedingungen den neuen äußeren Umständen anzupassen waren, konnte ein geordneter Ablauf in den BürgerBüros etabliert werden, welcher stetig angepasst wird.

Auch wenn sich vieles im Laufe der Zeit eingespielt hat, so bleibt doch festzuhalten, dass die geänderten Arbeitsbedingungen zum Teil mit Mehrbelastungen für die Mitarbeiter verbunden sind.

Die Wartezeit auf einen Termin von derzeit 8 Wochen ist verschiedenen Ereignissen in den vergangenen beiden Jahren geschuldet. Vor dem Datenbankcrash im Herbst 2019 war zuletzt ein Termin in 2-3 Wochen buchbar. Nach dem Crash mussten die BürgerBüros kurzzeitig geschlossen werden. Die Mitarbeitenden der BürgerBüros behoben Datenfehler. Melde- und Passvorgänge durften erst nach über 1 Woche - als die Registerkorrektur abgeschlossen war - wieder bearbeitet werden. Kfz-Vorgänge konnten einige Tage früher wieder bearbeitet werden. Fortlaufend zum weitergeführten Frontoffice wurden Datensätze im Melderegister aufgearbeitet. Der Datencrash erforderte Reklamationen der in der Zeit fertigen Dokumente bei der Bundesdruckerei und führte zu Neubeantragungen. Hierfür mussten die Antragsteller erneut versprechen. Dies dauerte bis Mitte Januar 2020 an und führte zu einer Terminsituation von 7-8 Wochen Wartezeit.

Dieser Vorlauf konnte bis Mitte März 2020 auf 4-5 Wochen reduziert werden. Mit Eintritt in die Pandemie und den Schließungen von Bereichen mit Publikumsverkehr wurde weiterhin ein Bürgerservice (mit eingeschränktem Publikumsverkehr) im zentralen BürgerBüro Mitte durchgeführt. Der Terminkalender wurde vom Netz genommen, jedoch intern weiterhin für Terminbuchungen verwendet. Bürger konnten Ihr Anliegen schriftlich einreichen und nach Abarbeitung in den für Publikumsverkehr geschlossenen Standorten, wurden Termine zur Abholung und Gebührenzahlung vereinbart. Weitere Bürger wurden bei dringenden und eiligen

Anliegen zu einer Terminvorsprache eingeladen. Als der Terminkalender Anfang Juni 2020 wieder online gestellt wurde, war dieser bereits für ca. 2 Wochen mit Terminen befüllt.

Im Juni 2020 wurde eine langgeplante Migration des Fachverfahrens durchgeführt, was wiederum die Schließung der BürgerBüro-Standorte für einige Tage erforderte.

Mit Eintritt in die Sommerferien / Urlaubsphase waren Termine für den Zeitraum der folgenden 8 Wochen belegt.

Durch einzelne Überlegungen konnten Termin-Bedarfe kompensiert werden. Ab 01.10.2020 wurde mit Unterstützung aushelfender Kräfte bei der Terminkoordinierung der Bearbeitungsstau in den BürgerBüros bis zum Jahresende abgebaut. Es wurde über eine neue E-Mail- Adresse in den Medien informiert, welche ausschließlich für priorisierte Anliegen genutzt werden durfte.

Für diese manuelle Terminsteuerung wird ein extra Termin-Kontingent vorgehalten. Bis Mitte März 2021 konnten im großen Umfang Termine innerhalb von 4 Wochen durch / für den Bürger vereinbart werden, da regelmäßig Termine nicht nur Intern sondern auch online zusätzlich zur Verfügung gestellt werden konnten. Bis heute wurden so seit dem 01.10.2020 nahezu 10.000 dringende Anliegen koordiniert.

Ab 17.03.2021 erhöhten sich die Terminanfragen durch die Bürger merklich. Die zu der Zeit geltende Eindämmungsverordnung führte zu Öffnungen im Handwerk und Gewerbe. Allein die Öffnung der Autohandelsgeschäfte erhöhte den Bedarf an Kfz-Zulassungen in den BürgerBüros deutlich. Reisemöglichkeiten führten zu vermehrten Terminanfragen für Reisepässe; zumal im Jahr 2020 ein großer Teil der abgelaufenen Reisepässe nicht neubeantragt wurden. Gleichzeitig war mit Blick auf die Landtagswahl den melderechtlichen Vorgängen einen noch höheren Rang der Dringlichkeit zuzusprechen.

Das Terminvergabe- und Aufrufsystem, das in den BürgerBüros Anwendung findet, ist ein geschlossenes System und kann gegenwärtig intern und extern nur Termine in gleicher Kalenderöffnung vergeben. Das heißt nur die freien Termine, die der Bürger von außen sieht, stehen auch im Servicecenter der Behördenrufnummer 115 zur Verfügung. Derzeit werden in der Grundeinstellung im 55 Tage - Vorlauf montags, mittwochs und freitags täglich ca. 130 Termine und dienstags und donnerstags jeweils ca. 300 Termine freigegeben. Für diesen Zeitraum werden weitere Termine sowohl für die onlinebasierte als auch der manuellen Terminvergabe regelmäßig bereitgestellt, soweit die verfügbare Bearbeitungskapazität dies zulässt. Wöchentlich werden derzeit ca. 2.000 Kunden bedient. Davon hatten regelmäßig 70-90 % einen Termin gebucht bzw. abgesprochen.

Ende 2020 und im Frühjahr 2021 wurde aufgrund einer Corona-Mitarbeiter-Infektion eine 14-tägige Quarantäne bei den jeweiligen Kollegen vom Gesundheitsamt angeordnet. Dies brachte unzählige Terminumbuchungen mit sich, was ebenso die Terminsituation belastete.

Je nach Pandemielage wurden wöchentlich bis zu 200 vereinbarte Termine durch Bürger häufig nicht abgesagt. Freiwerdende Kapazitäten werden genutzt, um mehr Kunden mit dringenden Anliegen in der Regel tagfertig zu bedienen.

Es wurden im vergangenen Jahr arbeits- und hygienerechtlichen Rahmenbedingungen geschaffen und Prozessabläufe optimiert, die dazu beitragen, einen geordneten Ablauf für die Mitarbeitenden zu garantieren und gleichzeitig priorisierte Bedarfe der Bevölkerung zu erfüllen. Jedoch wird auch deutlich, dass nicht nur in der Pandemiezeit die Terminvergabe zusätzlicher Steuerung bedarf. Eine manuelle Terminvergabe sichert die Erfüllung der Anliegen ab, für die eine rechtliche Verpflichtung besteht. Hierzu gehören zum Beispiel der Besitz eines gültigen Dokumentes, einer Meldebescheinigung, eines zugelassenen Fahrzeuges oder Vorgänge die für die Lebensgestaltung eine besondere Bedeutung haben, wie bspw. Anträge bei den Sozialkassen, Bundeshilfen, Bewerbungen auf einen Arbeitsplatz, Fahrt zur Arbeit und Versorgung der Familie.

2. Sind Maßnahmen geplant, um die Wartezeiten für die Bürgerinnen und Bürger zu verkürzen/zu optimieren?

Die derzeitigen Rahmenbedingungen führten zu verschiedenen Lösungsansätzen, um den bestehenden Terminbedarfen nachkommen zu können. So wurden je nach räumlicher Situation Schnellschalter eingerichtet. Die manuelle Terminsteuerung wurde mit dem neuen Terminkonzept zum 01.10.2020 ausgebaut (siehe 1.), parallel hierzu erfolgte befristet der Einsatz zusätzlichen Personals und dessen Einarbeitung und Einbindung in den Bearbeitungsprozess. Ergänzend wird Sicherheitspersonal vor allem in den Eingangsbereichen eingesetzt, das auch koordinierende Funktionen wahrnimmt. Hierdurch konnte qualifiziertes eigenes Personal für die Abarbeitung zurückgewonnen werden.

Auch die Thematik verlängerter Öffnungszeiten wurde betrachtet. Vereinzelt wird diese zeitliche Reserve am Montag- bzw. Mittwochnachmittag genutzt, um Bürger einzuladen, deren Anliegen sehr dringend sind bzw. um Arbeitsspitzen abzufangen. Da die Mitarbeitenden der BürgerBüros eine Vielzahl von Backoffice-Aufgaben wahrnehmen, wurde eine generelle Aufweitung der Öffnungszeiten auf Grund der personellen Ressourcen verworfen. Dienstags und donnerstags sind die BürgerBüros bis 17.30 Uhr geöffnet. Eine Aufweitung dieser Öffnungszeiten bis 20.00 Uhr wie es z.B. vom Stadtrat (A0247/19, S0500/19) noch vor der Pandemie – hier nur für das BürgerBüro Süd im Bördepark - angefragt wurde, ist auch jetzt keine Option zur Erfüllung der Mehrbedarfe an zeitnahen Terminen. Erweiterten Öffnungszeiten müssten mit den vorhandenen Personalressourcen umgesetzt werden und würden somit keinen Mehrwert an Terminmenge erreichen lassen.

Den Mitarbeiterstamm zu vergrößern bzw. zumindest stabil zu halten, war in den vergangenen 3 Jahren ein bedeutendes Ziel in der Personalentwicklung, umso mit einer Personalreserve bei der jeweiligen Standortorganisation agieren zu können. Aber mit jeder Neueinstellung von Mitarbeitern hatte längst eine Fluktuation anderer eingesetzt. Die Stimmung in der Bevölkerung spiegelt sich im BürgerBüro im Verhalten am Schalter wieder. Es kommt regelmäßig im Publikumsverkehr zu verbalen Übergriffen und Bedrohungen gegenüber dem Mitarbeiter. Diesen Situationen ist nicht jeder Mitarbeiter gewachsen. Die Pandemielage verstärkte dieses Bild.

Um künftig den Erwartungen an einen Bürgerservice gerecht zu werden, galt es, sich die Frage zu stellen, wie dies anhand der Erfahrungen, die während des letzten Jahres gesammelt werden konnten, erfolgen kann.

Das bisherige Ziel, jedem Bürger möglichst zeitnah - unabhängig von der rechtlichen Notwendigkeit einen Termin zur Verfügung stellen zu können - konnte in der Regel auch nur durch die Schaffung zusätzlicher Kapazitäten entsprochen werden.

Seitens der Bürger ist längst das Verständnis da, dass bei der Terminvergabe die Dringlichkeit eines Anliegens geprüft wird. Dies zeigt sich in der geringen Beschwerdelage (<1 %) und auch durch positive Feedbacks seitens Bürger, die in Ihrer persönlichen Notsituation ein Anliegen im BürgerBüro unverzüglich ohne Termin erledigen konnten.

Bei einigen Terminanfragen ist das Verständnis für die Art der Terminsteuerung nicht gegeben. Bsp. aus der gelebten Praxis: Eine Person fragt zur Ausstellung eines neuen Personalausweises an, weil dieser ungültig wurde. Terminanfragender Bürger verfügt aber über einen Reisepass mit einer Gültigkeit bis 2028. Damit ist die Beantragung eines Personalausweises kein dringendes Anliegen mehr und wird nicht mit einem zeitnahen Termin versorgt. Jedoch kann der Bürger selbstständig im onlinebasiertem Terminkalender oder über die Behördenrufnummer einen Termin in 8 Wochen buchen, welcher unter den gegebenen Umständen ausreichend ist.

Um dem Ganzen einen gedanklichen Rahmen zu geben, wird der Servicegedanke im Leitbild der Bürgerbüros neu gefasst:

- Jeder kann sich selbstständig einen Termin je nach Verfügbarkeit im Online-Terminkalender buchen bzw. ersatzweise über die Behördenhotline 115 absprechen.
- Wir garantieren, dass jede Dienstleistung spätestens dann erbracht wird, wenn sie aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen benötigt wird.
- Wir sichern zu, dass der vereinbarte Termin grundsätzlich zur Verfügung steht.

Dies stellt einen Paradigmenwechsel dar, der einerseits das Anliegen nach planbarer Dienstleistungserbringung garantiert und andererseits ressourcenschonende Organisationsmaßnahmen umsetzt.

Im Detail stellt sich das dann so dar, dass auch künftig Termine über drei Zugangskanäle vergeben werden:

1. Online im Terminkalender
2. Anfrage per E-Mail
3. Per telefonischer Anfrage über die Servicrufnummer 115

Die BürgerBüro-Standorte ermöglichen in unterschiedlicher Stärke zusätzliche Tageskapazitäten. Das Verständnis des Bürgers, dass Termine nicht mehr nach Wunschzeit- oder Standort zur Verfügung stehen, ist bei der Terminabsprache nicht immer vorhanden. Jeder Bürger muss akzeptieren, dass sich in außergewöhnlichen Zeiten die Terminlage in den BürgerBüros unmittelbar mit verändert, erst recht wenn eine geordnete Kundensteuerung die Arbeitsvoraussetzung für die Mitarbeitenden der BürgerBüros ist. Daher entscheiden die Mitarbeitenden vor Ort letztendlich, ob es sich um ein dringendes Anliegen handelt und ein Kunde ohne Termin zwischen 2 Terminen eingetaktet wird.

Durch einen Wechsel der Kalender-Software im Juni 2021 wird ein leistungsfähigeres Terminmanagement erwartet. Dies bedeutet, dass abhängig von der angefragten Leistung eine zeitlich differenziertere Terminvergabe erfolgen kann. Auch hier sollen wieder Kapazitätsreserven erschlossen werden.

Nach Umstellung der Software wird eine Kalenderöffnung von 8 Wochen weiterhin favorisiert. Dadurch wird eine individuelle vorausschauende Terminplanung ermöglicht. Dort wo die Online-Terminvergabe nicht zum Erfolg führt oder weil grundsätzlich ein anderer Zugangsweg bevorzugt wird, setzen dann die Möglichkeiten 2. und 3. ein.

Während bei der eigenständigen Online-Terminbuchung keine Steuerungsmöglichkeit seitens der BürgerBüros hinsichtlich der Notwendigkeit oder Dringlichkeit besteht – hier entscheidet der Terminsuchende allein - greifen bei der E-Mail- bzw. der Telefonanfrage die Lenkungen entsprechend der im Leitbild verankerten Zielstellungen ein. So ist dann grundsätzlich bei einer Terminabsprache immer nach der Reihenfolge „Eiliges sofort, anderes später“ zu entscheiden. Das bedeutet, dass der Servicebereich im angestrebten Einvernehmen mit dem Bürger die Terminanfrage nach rechtlichen und tatsächlichen Erfordernissen koordiniert.

So soll erreicht werden, dass wichtige Kundenanliegen noch am selben spätestens am dritten Werktag erledigt werden.

Es hat sich gezeigt, dass die manuelle Terminsteuerung einerseits zur Wahrung der Interessen der betroffenen Personen aber auch zur Wahrung der effektiven Abläufe in den Bürgerbüros unabdingbar ist. Nur so ist es möglich, täglich anfallende Terminreserven zu erkennen und sinnvoll in den Prozess einzuspeisen. Das kann die Freigabe im Online-Kalender zur direkten Buchung genauso sein wie die Terminvergabe an persönlich vorsprechende Bürger, denen dann als so genannter Expresskunde die Möglichkeit zur zeitnahen Bedienung, verbunden mit

einer planbaren Wartezeit, gegeben wird. So belaufen sich die Wartezeiten bei Terminkunden in der Regel auf maximal ca. 10 Minuten, wohingegen bei den Expressterminen bis zu 90 Minuten anfallen können.

Der manuellen Terminvergabe fällt damit auch in Zukunft eine wichtige Steuerungsfunktion zu, so dass möglichst breiten Interessenlagen Rechnung getragen werden kann.

Leistbar wird dies alles auch künftig nur sein, wenn es gelingt, eine Mindestsollstärke in der Personalbesetzung des Bürgerservice zu wahren. Bisherige Bemühungen unterlagen teils starken Schwankungen bedingt durch Urlaub, Krankheit, Mutterschutz und Elternzeitinanspruchnahme sowie Problemen bei der kontinuierlichen Besetzung freierwerdender Stellen in Folge inner- und außerbehördlicher Fluktuation.

Da das Anwerben neuen Personals sich zunehmend schwieriger gestaltet, ist es notwendig, die traditionellen Bearbeitungswege noch stärker zu onlinebasierten Angeboten hin zu öffnen. Der Fachbereich Bürgerservice und Ordnungsamt engagiert sich daher nach wie vor bei der Umsetzung des Online-Zugangs-Gesetzes (OZG). Ziel ist es, originäre Dienstleistungen eines Bürgerservice online rund um die Uhr zur Verfügung zu stellen. Hierbei soll der Weg weg von der einseitigen Beantragung hin zu einem automatisiert eröffneten Workflow führen. Bis zu einer umfassenden Umsetzung dürften aber noch einige Jahre vergehen.

Holger Platz