

## Mitteilungsvorlage

### Anfrage zu Engpässen im Ämterhaus - lange Wartezeiten bei der Online-Terminvergabe

---

#### Beratungsfolge

	Gremium	Sitzungstermin	Beratungsform
1	Ausschuss für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung	19.06.2018	Kenntnisnahme

#### Öffentlichkeit

Die Beratung erfolgt in öffentlicher Sitzung.

---

#### Federführung

3.32 Bürger, Sicherheit und Ordnung

#### Beteiligte Stellen

0.11 Personal und Organisation

#### Finanzielle Folgen und Auswirkungen

#### Voraussichtlicher Aufwand und voraussichtliche Auszahlungen im laufenden Jahr und in Folgejahren

keine

Die erforderlichen Haushaltsmittel sind im Ergebnis- und Finanzplan enthalten  
entfällt

#### Produkt(e)

02.03.01 Bürgerservice

## Klima-Check

Keine Klimarelevanz

## Mitteilung der Verwaltung

Die nachfolgende Information wird zur Kenntnis genommen.

Mit Schreiben vom 05.06.2018 hat die SPD Ratsfraktion Remscheid zur Sitzung des Ausschusses für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung am 19.06.2018 um Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Welche Maßnahmen hat die Verwaltung eingeleitet, um die langen Wartezeiten bis zur Terminvergabe zu verkürzen?
2. Welche Möglichkeiten einer schnelleren Bearbeitung sind noch gegeben?
3. Kann man möglichen „Antragswellen“ entgegenwirken?

Zunächst sei anzumerken, dass bei den in der Anfrage genannten Dienstleistungen, die im Ämterhaus angeboten werden, lediglich für Angelegenheiten des Fahrerlaubnisrechts, des Melde- und Zulassungswesens sowie für das Ausländerwesen ausschließliche Terminvergabe gilt.

Im Bürgerservice werden Anliegen des Zulassungs- sowie des Melde und Ausweiswesens bearbeitet.

Erfahrungsgemäß steigt ab März eines jeden Jahres die Nachfrage nach einem Termin speziell für Zulassungen (z.B. für Motorräder, Cabrios, Saisonfahrzeuge etc.) aber auch für Personalausweis-Dokumente vor den Sommerferien extrem an.

Um die Bürgerinnen und Bürger dafür zu sensibilisieren, wurde bereits am 16.03.2018 eine Presseinformation veröffentlicht (was jedes Jahr vor Beginn der „Saison“ erfolgt), dass Terminengpässe mit frühzeitigen Terminbuchungen vermieden werden können.

(<http://www.remscheid.de/pressearchiv/meldungen-2018/03-maerz/146380100000134024.php>).

Durch die sparsame Haushaltswirtschaft und die strengen Vorgaben zur Begrenzung der Personalkosten tritt dieses Problem jedes Jahr auf. Im Bürgerservice sind zur Kundenbedienung 12 Schalterplätze im Großraumbüro eingerichtet. Zur Besetzung dieser Schalter sind 14 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeplant, von denen 3 in Teilzeit beschäftigt sind. Durch Ausfälle wegen Krankheit, Urlaub, Schulungen usw. gelingt es zumeist nicht, alle vorhandenen Schalter gleichzeitig zu besetzen. Es wird so geplant, dass immer möglichst 8 Schalter während der Öffnungszeiten besetzt sind. Dies ist jedoch bei unvorhersehbaren Ausfällen auch nicht mehr möglich.

Die Fragen werden nun wie folgt beantwortet:

### **Zu 1.**

#### Personalsituation:

Seit dem 17.08.2017 befindet sich eine Mitarbeiterin in der Langzeiterkrankung. Dass sich diese Erkrankung über einen derart langen Zeitraum erstreckt, war 2017 noch nicht absehbar. Zum 31.12.2017 ist eine Mitarbeiterin der Pass-Stelle in den Ruhestand gegangen.

Ende 2017 sind im Zeitraum November/Dezember drei Schwangerschaften im Bereich „Bürgerservice“ bekannt geworden. Unverzüglich nach Bekanntwerden hat sich der Fachdienst mit der Personalverwaltung in Verbindung gesetzt, um rechtzeitig den in 2018 aufkommenden Bedarf aufzuzeigen. Seit dem besteht ständiger Kontakt über jede Veränderung, jeden Ausfall

und auch jeden Stellenwechsel zwischen dem Fachdienst 3.32 Bürger, Sicherheit und Ordnung und dem Fachdienst 0.11 Personal und Organisation.

Anfang des Jahres 2018 wurde durch das Personalamt dann mitgeteilt, dass zwei der Auszubildenden, die 2018 voraussichtlich ihre Prüfung bestehen, ab Mai 2018 zum Bürgerservice wechseln werden. Für die 3. Stelle war eine externe Besetzung vorgesehen, die ausgewählte Kandidatin hat aber kurzfristig abgesagt, so dass hier weiter nach einer Lösung gesucht wird.

Aufgrund weiterer unvorhergesehener krankheitsbedingter Personalausfälle, wurde Anfang Mai gemeinsam mit dem Personalrat und der Personalverwaltung eruiert, welche weiteren Maßnahmen kurzfristig umsetzbar sind, um bis zur Einarbeitung der neuen Kolleginnen und Kollegen und der vollständigen Nachbesetzung das Tagesgeschäft weiterhin abzuwickeln.

Ergebnis dieses Gespräches waren kurzfristige und schnelle Hilfen durch die Einsetzung von drei Auszubildenden, die zum Teil bereits im Bürgerservice einen Ausbildungsabschnitt absolviert haben. Weiterhin konnte eine ehemalige Mitarbeiterin, die sich seit 2017 im Ruhestand befindet, für zwei Nachmittage die Woche (ca. 5 Stunden die Woche) als geringfügig Beschäftigte gewonnen werden. Eine weitere ehemalige Mitarbeiterin, die planmäßig noch in Elternzeit ist, hat sich auf Nachfrage bereit erklärt ab dem 18.06.2018 für zwei Vormittage (8 Stunden die Woche) den Bürgerservice zu unterstützen.

Die Stelle der zu Anfang erwähnten langzeiterkrankten Mitarbeiterin wird jetzt zum 15.07.2018 neu besetzt.

Erschwerend ist hinzugekommen, dass eine Mitarbeiterin kurzfristig zum 01.06.2018 in einen anderen Fachdienst wechselt hat. Diese zusätzlich unbesetzte Stelle wird zum 01.10.2018 mit einer aus der Elternzeit wiederkehrenden Mitarbeiterin besetzt, welche erst 2017 aufgrund der Elternzeit aus dem Bürgerservice ausgeschieden ist. Eine lange und umfangreiche Einarbeitung ist daher nicht notwendig.

Bei allen Stellenbestellungen ist anzumerken, dass die Auszubildenden, welche zur Unterstützung aber auch zur Festanstellung eingesetzt sind, noch regelmäßig am Berufsschulunterricht teilnehmen, sodass sie nicht jeden Tag im Bürgerservice zur Verfügung stehen.

Durch diese Unterstützung ist es dem Bürgerservice möglich, den akuten Zustand besser zu bewältigen, die Wartezeiten vor Ort für einen bereits gebuchten Termin zu verringern und gegebenenfalls mehr Notfall-Termine anbieten zu können.

Leider ist es dadurch jedoch weiterhin nicht möglich, kurzfristig zusätzliche Termin-Schleifen freizugeben, sodass sich die Grund-Vorlaufzeit auf einen Termin verringern würde. Abhängig vom Fortschritt der Einarbeitung der einzelnen neuen Mitarbeiter/innen ist aber vorgesehen, in nächster Zeit weitere Termine über das Internet frei zu geben.

Es ist beabsichtigt, im September/Oktober diesen Jahres mit Personalrat, Personalamt und dem Fachdienst 3.32 erneut eine Arbeitsgruppe zu bilden, um gegebenenfalls auch strukturelle Änderungen zu besprechen, sodass auf die jedes Jahr wiederkehrende erhöhte Terminnachfrage in den Frühling- und Sommermonaten rechtzeitig reagiert werden kann.

## **Zu 2.**

Eine schnellere Bearbeitung wäre lediglich durch die Öffnung zusätzlicher Termin-Schleifen möglich, was jedoch aufgrund der aktuellen personellen Situation leider noch nicht leistbar ist.

Die Termine sind bereits so eng getaktet, dass eine noch schnellere Bearbeitung eines einzelnen Anliegens nicht mehr möglich ist.

**Zu 3.**

Der neue Personalausweis ist 2010 eingeführt worden. Der Statistik ist zu entnehmen, dass bereits seit 2016 von Jahr zu Jahr immer mehr Ausweisdokumente neu beantragt werden. Mit dem Höhepunkt ist jedoch tatsächlich 2020 zu rechnen.

Die Prognose wird in den Arbeitskreis im September/Oktober mit einfließen, um rechtzeitig auf diese Antragswelle vorbereitet, und entsprechend handlungsfähig zu sein.

**Speed-Capture-Station**

Im Dienstleistungszentrum befindet sich bereits seit Jahren ein Passbild-Automat.

Die Laufzeit des Vertrages endete zum 31.12.2017. Im Zuge der erneuten Ausschreibung wurde bereits in der Leistungsbeschreibung nach einem Anbieter gesucht, der die Leistungen des Speed-Capture-Automaten ebenfalls anbietet (Aufnahme der biometrischen Daten und Möglichkeit des Abrufes am Schalter über eine Schnittstelle).

Nachdem nur noch ein Anbieter übrig blieb, der das komplette Angebot abgedeckt hat, wurde ein neuer Vertrag abgeschlossen.

Leider hat sich im Nachhinein ergeben, dass das volle Leistungsangebot doch nicht so ohne weiteres möglich ist. Der Firma wurden nun Fristen gesetzt, um entsprechend nachzurüsten.

Aufgrund dieser Verzögerungen ist ein vollumfänglicher Einsatz des Gerätes noch nicht möglich, lediglich die Möglichkeit, Passbilder erstellen zu lassen ist weiterhin gegeben.

Ergänzend sei darauf hingewiesen, dass selbst bei der vollumfänglichen Nutzung des Gerätes Wartezeiten im Bürgerservice nicht verkürzt werden können, da eine erneute Identifizierung während des Termins am Schalter notwendig ist. Das Gerät kann leider nicht an einer nicht gut einsehbaren Stelle installiert werden, was grundsätzlich eine zusätzliche Überprüfung der Daten am Schalter notwendig macht, um Missbrauch ausschließen zu können..

Eine Verkürzung von Warte- und Terminvorlaufzeiten ist nur durch die Öffnung zusätzlicher Termin-Schleifen möglich, welche zusätzliches Personal voraussetzt. Insbesondere in den Hochzeiten von April bis September kommt dies zum Tragen.

In Vertretung

Reul-Nocke  
Beigeordnete

Mast-Weisz  
Oberbürgermeister