

Mitteilungsvorlage

Beantwortung der Anfrage der CDU-Fraktion "Wartezeiten im Ämterhaus - Was ist aus der Ankündigung geworden, die Probleme im Bürgerservice würden "Chefsache"?"

Beratungsfolge

	Gremium	Sitzungstermin	Beratungsform
1	Ausschuss für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung	24.03.2020	Kenntnisnahme

Öffentlichkeit

Die Beratung erfolgt in öffentlicher Sitzung.

Federführung

3.32 Bürger, Sicherheit und Ordnung

Beteiligte Stellen

0.11 Personal und Organisation
1.28 Gebäudemanagement
3.33 Zuwanderung

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

Zeit- und Personalkostenaufwand

(Nur für die Beantwortung von Anfragen!)

7 Stunden, ca. 392 Euro

Mitteilung der Verwaltung

Die nachfolgende Information wird zur Kenntnis genommen.

Die Anfrage der CDU Ratsfraktion Remscheid vom 13.02.2020 zur Sitzung des Ausschusses für Bürger, Umwelt, Klimaschutz und Ordnung am 24.03.2020 wird wie folgt beantwortet:

- 1. Wie ist der aktuelle Sachstand bei den Wartezeiten im Ämterhaus? (Bitte einzeln aufschlüsseln nach den Bereichen KFZ-Zulassung, Fahrerlaubnisangelegenheiten und Meldeangelegenheiten)**

Mit Stand vom 04.03.2020 beträgt die Wartezeit aktuell:

KFZ-Zulassung: **19 Arbeitstage**

Der nächste freie Termin ist am 31.03.2020.

Meldeangelegenheiten: **23 Arbeitstage**

Der nächste freie Termin ist am 06.04.2020.

Fahrerlaubnisangelegenheiten: **18 Arbeitstage**

Der nächste freie Termin ist am 30.03.2020.

- 2. Wie lang ist derzeit die durchschnittliche Terminvorlaufzeit in der Ausländerbehörde?**

Die Terminvorlaufzeiten im Sachgebiet „Asyl – humanitäre Aufenthalte“ und im Sachgebiet „Allgemeines Ausländerrecht“ differieren. Aktuell beträgt die Vorlaufzeit im „Asylbereich“ 3 bis 4 Monate und im „Allgemeinen Ausländerrecht“ 2 bis 3 Monate. Die Wartezeiten in Bezug auf die vormals 6 Monate Wartezeiten konnten durch inner-organisatorische Maßnahmen des FD 3.33.1 um ca. 3 Monate verkürzt werden. Hierzu gehören u. a. die Erweiterung der Publikumsöffnungszeiten um 2,5 Stunden pro Woche sowie zusätzlicher Personaleinsatz zur Abarbeitung der Kunden ohne Termin (Laufkundschaft), die dann im Back-Office Bereich fehlen (Nacharbeiten). Die Internetseite des FD 3.33.1 wurde bereits dementsprechend korrigiert.

3. Auf einen Reisepass wartet man derzeit – außerhalb der Urlaubszeit (!) – vier Wochen. Der Oberbürgermeister hatte als maximale Wartezeit zwei Wochen vorgegeben. Warum kann diese Zielvorgabe nicht umgesetzt werden?

Ob für einen Personalausweis oder einen Reisepass, die Vorlaufzeiten sind die gleichen, da hier keine Unterschiede im Anliegen gemacht werden. Bei beidem handelt es sich um ein Ausweisdokument.

Wie bereits im Konzept zur Optimierung der Terminvergaben und zur Reduzierung der Wartezeiten im Bürgerservice des Fachdienstes Bürger, Sicherheit und Ordnung (FD 3.32) DS 15/5731 vom 04.01.2019 unter der „Prognose der weiteren Entwicklung“ und dem Punkt 3.8 „Steigende Fallzahlen Personalausweise in 2019/2020“ erwähnt, sind die weiterhin langen Vorlaufzeiten diesem Umstand geschuldet.

Bereits im Herbst 2019 wurde, wie angekündigt, damit begonnen, Ausweis-Inhaber- und Inhaberinnen anzuschreiben und darauf hinzuweisen, dass die Dokumente ablaufen. Somit wurde und wird Gelegenheit gegeben, für eine rechtzeitige Beantragung und Aushändigung Sorge tragen zu können.

Dies wurde gestaffelt, um eine Verteilung auf das ganze Jahr lenken zu können und keine „Spitzenzeiten“ in den Sommer-Monaten aufkommen zu lassen.

Von vielen Remscheider Bürgerinnen und Bürgern wurde dieser Service angenommen und es konnten bereits im Januar 2020 doppelt so viele Anträge für ablaufende Ausweisdokumente entgegen genommen werden wie im Dezember 2019.

In vereinzelt geführten persönlichen Gesprächen gab es viele positive Rückmeldungen.

Bereits im Februar 2020 wurde sich um die Beantragung von Dokumenten gekümmert, die erst im April/Mai diesen Jahres ihre Gültigkeit verlieren.

Dies hat natürlich zur Folge, dass die Wartezeiten nicht erst im Frühjahr länger werden sondern bereits vorher.

4. Was sind die Ursachen für die teilweise immensen Wartezeiten?

Wartezeiten im Bürgerservice

Wie bereits zu Frage 3 erläutert, ist der Versuch, die steigenden Fallzahlen auf das ganze Jahr zu verteilen, eine Ursache für die schon jetzt langen Wartezeiten im Bürgerservice.

Außerdem befinden wir uns momentan in einer Grippe- und Erkältungszeit.

Der Bürgerservice hat täglich zwischen 300 und 500 Bürgerkontakte, je nach Öffnungszeiten.

Viele Bürgerinnen und Bürger nehmen ihre Termine wahr, auch wenn sie gesundheitlich angeschlagen sind, da sie keinen neuen Termin aufgrund des Anliegens und dessen Dringlichkeit vereinbaren möchten bzw. können.

Somit wirkt sich das auch auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus und leider sind daher auch immer wieder einige krankheitsbedingte Ausfälle zu verzeichnen.

Dies führt weiterhin zu längeren Vorlaufzeiten, da weniger Termine zusätzlich ausgegeben werden können.

Wartezeiten in der Ausländerbehörde (ABH)

Die Zahl der Einwohner in Remscheid mit ausschließlich ausländischem Pass steigt ungeachtet der Flüchtlingskrise in den Kalenderjahren 2015 u. 2016 kontinuierlich an.

Lt. AZR-Statistik leben z. Zt. 21.000 Menschen in Remscheid, die keine deutsche Staatsangehörigkeit haben. Die Ausländerbehörde arbeitet im Ämterhaus immer noch in denselben Räumlichkeiten wie im Jahr des Einzuges in das Dienstleistungszentrum im Jahr 2005. Die Räumlichkeiten (Bedienmöglichkeiten d. Kunden) waren damals für den Kundenservice von ca. 17.000 Ausländern in 2005 konzipiert, das heißt, aufgrund der

festverbauten und unabdingbaren Bedientheken können nur in 4 Büros Kunden gleichzeitig bedient werden. Hinzu kommt das Info-Büro der Ausländerbehörde (4+1).

Um mehr Kunden gleichzeitig bedienen zu können (mehr Terminvergaben), schlägt der FD 3.33.1 seit Mitte 2017 einen Umzug der ABH auf derselben Ebene im Ämterhaus vor. Durch den Umzug und den erforderlichen Umbau von Büros sollen nach der Vorstellung des FD 3.33.1 drei weitere Büros mit Bedientheken ausgestattet werden, um auch hier zusätzlich zu den vorhandenen 4 Büros Kunden bedienen zu können.

Die Vorschläge des FD 3.33 sind bis heute leider nicht realisiert, sie befinden sich noch in der städtischen Planungsphase.

5. Wie ist die Prognose für die Urlaubszeit? Werden sich die Wartezeiten dann noch weiter verschärfen?

Grundsätzlich ist die Nachfrage insbesondere nach Reisepässen vor der Urlaubszeit höher. Einige Urlaube werden kurzfristig gebucht, andere sind der Meinung, sie hätten noch gültige Ausweisdokumente, haben aber keine und es fällt erst kurz vorher auf.

Ebenfalls kommt es häufig zu dem Umstand, dass manche Urlaubsländer noch eine Mindestgültigkeit des Dokumentes über den Reisezeitraum hinaus verlangen, sodass trotz Gültigkeit ein neues Dokument beantragt werden muss.

Demnach ist leider mit einer Verschärfung der Wartezeiten vor der Urlaubszeit zu rechnen.

Allerdings wird auf diese Problematiken bereits im Frühjahr durch Pressemitteilungen und Nutzung der Sozialen Medien hingewiesen.

6. Im Januar 2020 hatte Oberbürgermeister Mast-Weisz (SPD) die Wartezeiten im Bürgeramt zur „Chefsache“ erklärt. Was heißt dies konkret? Hatte diese Ankündigung irgendwelche positiven Auswirkungen auf die Reduzierung der Wartezeiten? Welche konkreten Maßnahmen waren mit der Ankündigung, die Probleme zur „Chefsache“ zu machen, verbunden?

Wie bereits in der Ratssitzung am 12.12.2019 angekündigt, sind klare Qualitätsziele vereinbart worden. Ziel ist, dass Bürgerinnen und Bürger für einen Termin bezüglich Kfz-Zulassungsangelegenheiten drei Arbeitstage und im Bereich des Melde- und Ausweiswesens maximal zwei Wochen auf einen Termin warten müssen. Um dies überwachen zu können, wird ein wöchentlicher Bericht über den aktuellen Stand im Bürgerservice verfasst und direkt an das Büro des Oberbürgermeisters geschickt. Dieser Bericht umfasst die aktuellen Termin-Vorlaufzeiten, den Krankenstand sowie die Angabe über mögliche personelle Entwicklungen.

Der Bericht wird jede Woche durch den Oberbürgermeister persönlich bewertet und gegebenenfalls werden kurzfristig Gesprächstermine angesetzt, um den langen Vorlaufzeiten, wenn möglich, entgegensteuern zu können. Die finanzielle Situation der Stadt lässt nur begrenzte Möglichkeiten zu. Sofern jedoch im Rahmen der Ausbildung oder schnellen Wiederbesetzung bei Freiwerden von Stellen Abhilfe geschaffen werden könnte, so werden diese Maßnahmen ohne ein langwieriges internes Verfahren unverzüglich umgesetzt.

Beispielhaft hierfür ist der in der Ratssitzung vom 27.02.2020 einstimmig gefasste Beschluss zur Einrichtung einer zusätzlichen Sachbearbeitungsstelle als Eingangsamt im Bürgerservice des FD 3.32 zum 01.04.2020.

Um einerseits die erforderliche Entlastung auf der Leitungsebene des Bürgerservice zu erreichen und andererseits eine Perspektive zur Personalentwicklung zu eröffnen, wird eine Dienstkraft aus dem Front-Office unter Mitnahme der bisherigen Stelle zur Teamleitung des

Front-Office im Bürgerservice aufsteigen und mit dem Fachwissen und der Erfahrung der bisherigen Tätigkeit am Schalter eine verantwortungsvollere Aufgabe übernehmen. Die zusätzliche Sachbearbeitungsstelle soll diesen Ausfall im Front-Office kompensieren.

Weiterhin wird auch die zukünftige Teamleitung des Front-Office Publikumsverkehr im eingeschränkten Rahmen wahrnehmen, seien es schwierige Einzelfälle oder Vorgänge, die den zeitlichen Rahmen am Schalter sprengen würden.

Somit wird die zukünftige Termin-Bearbeitung weiterhin optimiert und den besonderen Anforderungen entsprechend angepasst.

7. Wie ist die räumliche Situation, insbesondere auch unter Aspekten des Datenschutzes und der Zufriedenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Kunden?

Räumliche Situation im Bürgerservice

Im Bürgerservice befinden sich 12 Schalter-Arbeitsplätze. Zum Teil sitzen die Bürgerinnen und Bürger mit dem Rücken zueinander, sodass bei normaler Lautstärke nichts von den Anliegen anderer vernommen werden sollte.

Eine völlige Abschottung jedes Arbeitsplatzes vom anderen ist aufgrund der räumlichen Situation nicht möglich.

Ein zusätzlicher Schalter befindet sich im Hintergrund in einem Einzelbüro, wo u.a. Zulassungsdienste aber auch Bürgerinnen und Bürger mit speziellen Anliegen aufgerufen werden.

In der Pass-Stelle, wo Bürgerinnen und Bürger ihre Dokumente abholen, sorgen zwei Einzelbüros, verbunden durch eine (Flucht-)Tür, für absolute Diskretion.

Personen mit besonderer Schutzbedürftigkeit (z.B. bei Auskunftssperren oder Anmeldungen für schutzsuchende Frauen, die Opfer von häuslicher Gewalt geworden sind) werden außerhalb des Termingeschäftes im Hintergrund betreut ohne den regulären Weg über das Internet oder die Info-Theke gehen zu müssen.

Räumliche Situation in der Ausländerbehörde

Im besagten Einzugsjahr 2005 (s. Frage 4) arbeiteten in der Ausländerbehörde insgesamt 14 Kolleginnen und Kollegen. Sofern alle Stellen besetzt wären, sind heute 21 Mitarbeitende in der Ausländerbehörde tätig. Die Unterbringung der 7 neuen Kolleginnen und Kollegen erfolgte in denselben Räumlichkeiten wie im Umzugsjahr. Das bedeutet für die Mitarbeitenden sehr beengte Arbeitsverhältnisse und führte dazu, dass die Ausländerbehörde aus Platzmangel keinen Nachwuchs mehr ausbilden kann. In der Vergangenheit gab es 2 Ausbildungsplätze im FD 3.33.1. Mit Hinweis auf die Beantwortung der Frage 4 werden an den vorhandenen 4 Bedientheken grundsätzlich 2 Kunden gleichzeitig bedient, anders ist der Kundenstrom nicht abuarbeiten.

Dies führt zu großer Unruhe in den Büros. Konzentriertes und publikumsfreundliches Arbeiten wird dadurch sehr erschwert, weil auch der Platz vor den Theken für die Kunden sehr beengt ist.

8. Die Probleme treten ja nach der Devise „Und täglich grüßt das Murmeltier“ immer wieder auf. Gibt es einen Masterplan der Stadtspitze, wie das Problem im Interesse der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirksam angegangen werden kann?

Durch die sparsame Haushaltswirtschaft und die strengen Vorgaben zur Begrenzung der Personalkosten tritt dieses Problem leider häufiger auf. Insbesondere das Jahr 2020 stellt hier eine Ausnahmesituation dar, auf die auch außergewöhnlich zu reagieren ist.

Der Bürgerservice befindet sich aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung und der beständig eintretenden gesetzlichen Veränderungen in einem stetigen Wandel. Diese Entwicklung wird ständig begleitet und auch die Anforderungen an den Bürgerservice unterstehen einer ständigen Qualitäts- und Leistungsbetrachtung. Durch diese Herausforderungen ist eine gewisse Flexibilität der Organisationsform geboten. Im Zuge dessen wird unter Hinzuziehung des wöchentlichen Berichtes und des Fachdienstes Personal und Organisation ständig eruiert, in welcher Form die Veränderung von Organisationsstrukturen und eine Anpassung der Arbeitsverteilung zu gleichzeitiger wirksamer Entlastung der Terminverdichtung führen könnte.

Die hier entwickelten Veränderungen werden ebenfalls unverzüglich, ohne ein langwieriges internes Verfahren im Sinne der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umgesetzt.

Beispielhaft hierfür wäre der seit Sommer 2019 bis zum 30.11.2020 befristete überplanmäßige Einsatz von drei ehemaligen Mitarbeiterinnen aus dem Bürgerservice (0,65 VzÄ), die während ihrer Elternzeit unterstützend tätig sind, wie bereits in der DS 15/6855 für die Ratssitzung am 12.12.2019 kurz erläutert.

In Vertretung

Reul-Nocke
Beigeordnete

Mast-Weisz
Oberbürgermeister