Stadt Landau in der Pfalz

Informationsvorlage
320/092/2024

Amt/Abteilung: Ordnungsamt Datum: 24.01.2024	Aktenzeichen:	
An:	Datum der Beratung	Zuständigkeit
Stadtvorstand Hauptausschuss	29.01.2024 06.02.2024	Kenntnisnahme N Kenntnisnahme Ö

Betreff:

Kundenabwicklung im Bürgerbüro der Stadtverwaltung Landau in der Pfalz

Information:

Der Hauptausschuss nimmt den Sachstandsbericht über die aktuelle und zukünftig geplante Kundenabwicklung im Bürgerbüro zur Kenntnis.

Begründung:

Das Bürgerbüro der Stadt Landau mit zentraler Lage auf dem Rathausplatz ist das Aushängeschild und erste Anlaufstelle für etliche Anliegen von Landauer Bürgerinnen und Bürgern. Im Zuge der Modernisierung der Kundenabwicklung und transparenter wie einfacher Terminvereinbarungsmöglichkeiten wurde bereits ein modernes Online-Terminvereinbarungssystem als Teil der Digitalisierung der Verwaltungsleistung eingeführt.

Vorteile bietet die Online-Terminierung insbesondere für Kundinnen und Kunden. Mit jeder Buchung geht eine schriftliche Information über notwendige Unterlagen für den Vorgang einher, was mehrmalige Vorsprachen erspart. Die Termine können von zuhause aus bequem und einfach gebucht werden, Telefonate werden vermieden – was wiederum die Verwaltung entlastet – und Wartezeiten auf ein Minimum reduziert. Gebucht werden können Termine dennoch auch per E-Mail oder telefonisch unter Einbindung des „Servicecenters 115“.
Für die Verwaltung verbessert sich die Planbarkeit im Rahmen der verfügbaren personellen Ausstattung. Bei zusätzlichen Kapazitäten können zusätzliche Termine auch kurzfristig eingestellt, bei der Erkrankung von Mitarbeitenden per Email abgesagt werden. Das hat die Kundenzufriedenheit deutlich erhöht. Aber auch Einarbeitungsphasen der Mitarbeitenden können gezielter geplant und durchgeführt werden. Vor allem aber kostet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Vorsprache ohne Termin und oftmals ohne Unterlagen viel Zeit, Kraft und Motivation.

Auswirkungen terminlose Vorsprache:

Die Wiedereinführung der Vorsprachen ohne Terminvereinbarung an den Vormittagen dienstags und freitags geschah mit einer Zielsetzung. Dringenden Anliegen und Notfällen sollten spontan und unkompliziert abgewickelt werden können. Bis zum Spätjahr 2023 konnte allerdings festgestellt werden, dass sich diese Tage immer deutlicher zu den besucherintensivsten Tagen des Bürgerbüros mit nur wenigen Dringlichkeitsfällen

entwickelte. Dies stellte einen Trend dar, der die Verantwortlichen mit Blick auf die massive Personalfluktuation im Bürgerbüro zum Handeln veranlasste.

Zwar zeigt sich deutlich, dass an diesen Tagen grundsätzlich eine Vielzahl an Vorsprachen abgewickelt werden können, dies allerdings unter nicht dauerhaft durchzuhaltender zeitlicher Taktung. Zudem sind deutliche Nachteile hervorzuheben:

- Nicht absehbare Wartezeit für die Kundschaft, die zu Unzufriedenheit führt
- Schlangenbildung teilweise bis weit auf den Rathausplatz bei Wind und Wetter
- Mitgebrachte Unterlagen sind meist nicht vollständig
- Nicht zeitgemäße Außenwirkung einer modernen Verwaltung
- Extremer Zeitdruck innerhalb der Belegschaft
- Fehlende Planbarkeit bzgl. internen Personalplanung
- Weiterer Push-Faktor bzgl. Personalbindung und Aufbau von Know-how

Die als Möglichkeit für dringende Anliegen und Notfälle geschaffenen terminfreien Vorsprachen haben sich zum allgemeinen Tag ohne Termine für alle Anliegen entwickelt. Die Beobachtung war letztendlich, dass es sich fast nie um dringliche Angelegenheiten gehandelt hatte.

Personelle Veränderungen:

Im Zeitraum September bis Mitte Oktober 2023 kam es im Bürgerbüro zu einer massiven Personalfluktuation, so dass 3 Kolleginnen in Vollzeit aus dem 8-köpfigen Team an den Service-Schaltern aus verschiedenen Gründen das Bürgerbüro verlassen haben. Die neuen Kolleginnen, die sich seit September in der Einarbeitung befinden, können Angelegenheiten außerhalb der Norm nur schwer bearbeiten. Bei den terminlosen Vormittagen stehen aber aufgrund des Andrangs und der übrigen Personalsituation (Personen nur in Teilzeit, Personen in schulischer Ausbildungsphase, Person aktuell dienstags im Angestelltenlehrgang I, langfristiger Krankenstand) keine zusätzlichen Ressourcen zur Verfügung. Die Belastungssituation wiederum ist neben der Eingruppierung der Mitarbeitenden der Hauptgrund für die hohe Fluktuation an Mitarbeitenden im Bereich. Vor diesem Hintergrund wurden die Vorsprachen ohne Termin ausgesetzt. Aktuell ist die personelle Situation nicht wieder so weit verbessert, dass eine Wiedereinführung möglich ist.

Weiterentwicklung Bürgerbüro:

Die Erfahrungen seit Einführung der Online-Terminvereinbarung haben gezeigt, dass das meiste Konflikt- und Beschwerdepotenzial in Konstellationen identifiziert werden kann, bei denen es um kleinere und unkomplizierte Anliegen geht, die Vorlaufzeiten bei der Online-Terminvereinbarung als lang wahrgenommen werden und sehr kurzfristig und dringend Termine gebraucht werden. Dabei ist im Grundsatz die Akzeptanz für die Notwendigkeit einer Terminvereinbarung bei klassischen Verwaltungsangelegenheiten mit Amtscharakter wie der Beantragung eines Personalausweises oder Reisepasses hoch.

Folgende Maßnahmen wurden oder sollen zur Verbesserung umgesetzt werden:

- Für die Terminvereinbarung, auch via Telefon, soll verstärkt geworben werden
- Für zwei besetzte Schalter wird langfristig die Terminbuchung geöffnet. Weitere Schalter werden kurzfristig bei verfügbarem Personal geöffnet, um auch verstärkt kurzfristig Termine buchen zu können
- Bürgerinnen und Bürger sollen zukünftig auf das Ablaufen von Ausweisdokumenten als Service hingewiesen werden, um Probleme vor Reisen und Urlauben zu vermeiden
- Zukünftig werden bei der Beantragung von Ausweisdokumenten gleich Termine zur Abholung angeboten bzw. vereinbart
- Es wird verstärkt die Online-Beantragung von Führungszeugnissen direkt beim Bundesamt für Justiz beworben
- Mit Einführung eines neuen Fundprogrammes (in 02/24) können die eingegangen Fundsachen veröffentlicht werden
- Dauerparkausweise können ab sofort online beantragt werden. Die Entlastung wird auf zirka 1000 Termine pro Jahr geschätzt.
- Tatsächliche Notfälle werden, wenn erforderlich am Tag der Kontaktaufnahme (wie bisher auch) abgefangen. Nach Rücksprache mit dem Bürgerbüro per Telefon, E-Mail oder in persönlicher Vorsprache.
- Die Bürgerinnen und Bürger bekommen zukünftig eine Eingangsbestätigungsmail mit dem Hinweis über die Bearbeitungs- bzw. Rückmeldezeit durch das Bürgerbüro. Vor allem bekommen sie weitere Informationen, um dadurch weitere Anrufe zu ersparen
- Die IT-gesteuerte Telefon-Hotline (aktuell im Pilotbetrieb) wird optimiert.
- Die Möglichkeit der Mehrsprachigkeit bei der Onlineterminierung ist in Prüfung

Alle diese Aktionen sollen die Kundenzufriedenheit weiterhin verbessern - auch mit Blick auf die effektive Personalstärke des Bürgerbüros wird sich nach und nach eine Verbesserung einstellen, sobald die Mitarbeitenden vollumfänglich eingesetzt werden können (Beendigung Ausbildung, Weiterbildung, Einarbeitung, Krankenstand). Alleine durch die Mitarbeitenden, die in Ausbildung bzw. Weiterbildung sind, würde dies bedeuten, dass zusätzlich über 120 Vorsprachen in der Woche angeboten werden können.

Ausblick Abwicklung terminlose Vorsprachen:

Da trotz Möglichkeiten der Terminbuchung via Onlinesystem, E-Mail und Telefon sowie der Möglichkeit, dringende Fälle auch abseits des Terminsystems zu bearbeiten, eine terminlose Vorsprache gewünscht ist, kommt einer technisch-organisatorischen Lösung im Sinne eines Ticketsystems bzw. Terminterminals künftig eine maßgebliche Rolle in der Kundenabwicklung zu.

Ein solches Terminal ermöglicht neben der Kundschaft mit Online-Terminen auch eine Ticket-Vergabe an Spontantermine mit intelligenter räumlicher und zeitlicher Einreihung zu den jeweiligen Vorsprache-Schaltern. Durch diese Lösung wäre eine zeitgleiche, faire, transparente und kundenfreundliche „Parallelbedienung" von Online-Terminen (ohne Wartezeit) und Spontanterminen (entsprechende Wartezeit muss eingeplant werden) möglich. Ein solche Terminal hat z.B. die Stadt Ludwigshafen bereits erfolgreich im Einsatz.

Ferner soll in künftige Überlegungen ein Abholautomat für Ausweisdokumenten weiter von Bedeutung bleiben und das Thema im Rahmen der Digitalisierung einer Prüfung unterzogen werden.

Grundsätzlich soll die Optimierung der Kundenabwicklung ein stetiger Prozess sein, bei dem durch gewonnene Erfahrungen Nachbesserungsbedarfe in organisatorischen Abläufen identifiziert und vorgenommen werden können.

Umsetzungszeitraum dieses vollumfänglichen Ansatzes läge nach aktueller Einschätzung bei mindestens 12 Monaten. Haushaltsmittel zur Implementierung eines Abholautomaten müssten im Rahmen des nächsten Haushaltes zunächst beantragt und bewilligt werden.
Haushaltsmittel für die Implementierung eines Terminterminals stehen zur Verfügung. Die Verwaltung wurde beauftragt die Umsetzung zeitnah voranzutreiben. Derzeit erfolgen Absprachen der zuständigen Fachämter und – Abteilungen um eine zeitnahe Beschaffung eines entsprechenden Terminals zu gewährleisten. Sobald die Beschaffung vollzogen werden konnte, soll im Anschluss die Vergabe von Spontanterminen am selbigen Tag ermöglicht werden. Bis dahin erfolgt die Vorsprache weiterhin mit vorheriger Terminvereinbarung und den o.g. Maßnahmen zur Verbesserung des Bürgerservice.

Finanzielle Auswirkung:

Produktkonto: 12271.0822
Haushaltsjahr: 2024
Betrag: Ca. 10.000,00 Euro (wie im Haushaltsansatz)
Über- oder außerplanmäßige Ausgaben: Nein

Nachhaltigkeitseinschätzung:

Die Nachhaltigkeitseinschätzung ist in der Anlage beigefügt: Ja ☐ / Nein X

Begründung: Es handelt sich lediglich um eine Sachstandsinformation.

Beteiligtes Amt/Ämter:

Dezernat II - BGM
Hauptamt
Organisationsabteilung

Schlusszeichnung: