Ludwigshafen
Stadt am Rhein

Anfrage 2

Gremium	Termin	Status
Stadtrat	14.06.2021	öffentlich

Anfrage der Stadtratsfraktion Die Grünen im Rat; Einschränkungen beim Bürgerservice

Vorlage Nr.: 20213533

Stellungnahme der Verwaltung

Zu Frage 1: „Der Bürgerservice ist überlastet. Wir bitten um Darstellung der coronbedingten / von Corona unabhängigen Gründe."

Der Bürgerservice ist nicht überlastet. Auf Grund der einzuhaltenden Abstandsregeln und zum Schutz der Mitarbeiter*innen und der Kund*innen musste die Zahl der Arbeitsplätze im Bürgerbüro Rathaus von maximal 18 auf neun verringert werden. In den drei Außenstellen kann auf Grund der räumlichen Situation von jeweils zwei vorhandenen Arbeitsplätzen nur ein Platz genutzt werden. Dadurch verringert sich die Zahl der gleichzeitig möglichen Termine bereits erheblich. Das freie Personal wird für andere Aufgaben, z.B. telefonische Terminvereinbarung oder den Einlass abgestellt, damit sich nur die Kund*innen mit Termin im Wartebereich aufhalten und die Gesamtzahl der in den Räumlichkeiten anwesenden Personen nicht zu groß wird. Von Corona unabhängige Gründe gibt es nicht.

Zu Frage 2: „Die coronabedingten Einschränkungen beim Besucherverkehr dauern schon viele Monate an. Welche Möglichkeiten sieht die Stadt, die Kapazitäten des Bürgerservice wieder zu verbessern, unabhängig von der zuletzt sich verbessernden Pandemielage?"

Die Einschränkungen beim Besucherverkehr bestehen darin, dass grundsätzlich ein Besuch in den Bürgerbüros nur nach Terminvereinbarung möglich ist. Die vor Corona möglichen Spontanbesuche ohne Termin entfallen, um die Besucherzahlen in den Bürgerbüros während der Pandemie auf die gesetzlich jeweils zulässige Zahl beschränken zu können. Auch nach dem Wegfall der Bundesnotbremse gelten die Vorschriften der 22. Corona-Bekämpfungsverordnung des Landes weiter.

Zur Kapazitätsverbesserung wurde bereits Folgendes umgesetzt:

- Im Bürgerbüro Rathaus wurden die Terminvergabezeiten dienstags und mittwochs bis 16.00 Uhr erweitert.
- In den Außenstellen nicht benötigtes Personal wird zur Verstärkung und Besetzung der maximal neun Arbeitsplätze im Bürgerbüro Rathaus eingesetzt.

- Durch Feiertage ausfallende „lange Tage“ werden an anderen Wochentagen aufgefangen (so z.B. Fronleichnam am 03.06.2021, dafür Öffnung am Mittwoch, den 02.06.2021, bis 18.00 Uhr).
- Der Einlass wird zeitweise mit einer auszubildenden Person mitbesetzt, so dass Sachbearbeiter*innen am Schalter eingesetzt werden können.
- Je nach Anzahl der besetzten Schalter werden auch zusätzliche Kund*innen, die ohne Termin und mit einem dringenden Anliegen im Bürgerbüro Rathaus vorsprechen zwischen den Terminkunden bedient. Die Entscheidung, ob es sich um ein solches Anliegen handelt wird allerdings objektiv von den Mitarbeiter*innen und nicht subjektiv von den Kund*innen getroffen.

Zur Verdeutlichung: Vom 01.03.2021 bis zum 27.05.2021 wurden in den Bürgerbüros der Stadt Ludwigshafen fast 11.000 Termine vergeben. Bei 61 Öffnungstagen macht dies durchschnittlich 180 Termine pro Tag. Zusätzlich wurden im gleichen Zeitraum fast 700 Kund*innen bedient, die ohne Termin vorgesprochen haben und ein dringendes und unaufschiebbares Anliegen hatten. Am Donnerstag, 27.05.2021, waren es z.B. ca. 300 Termine und 34 Kund*innen ohne Termin mit dringendem Anliegen. Unabhängig hiervon wurden im obigen Zeitraum von Terminkund*innen aber auch 340 Termine nicht wahrgenommen und auch nicht abgesagt, so dass diese Termine leider nicht anderweitig zur Verfügung gestellt werden konnten.

Zu Frage 3: „Sind kurz- und mittelfristig neue oder erweiterte Online-Services geplant, die den Bürgerservice entlasten bzw. den Bedarf an Präsenzterminen vermindern könnten?“

Für neue Online-Services müssen die rechtlichen und programmtechnischen Grundlagen geschaffen sein. Mit dem Onlinezugangsgesetz werden die Verwaltungen verpflichtet, bis Ende 2022 eine Vielzahl von Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten. Beispielhaft wird hier auf die elektronische Anmeldung nach § 23a Bundesmeldegesetz hingewiesen, die aktuell von der Senatskanzlei in Hamburg als Pilotkommune umgesetzt und erprobt wird.

Wir arbeiten jedoch daran, z.B. die Online-Terminvereinbarungen auszubauen. So wird es in Kürze möglich sein, Ersttermine für Einbürgerungen online zu buchen.

Abschließend möchte ich noch anmerken, dass wir immer bestrebt sind, den bestmöglichen Service für die Menschen in Ludwigshafen zu bieten, dieser Service findet seine Grenzen aber in den einschlägigen Gesetzen und derzeit leider auch zusätzlich in den Regelungen zur Eindämmung der Pandemie.