

Gremium	Termin	Status
Ortsbeirat Rheingönheim	29.06.2022	öffentlich

**Anfrage der Fraktionsgemeinschaft CDU und Bündnis 90/ Die Grünen im Ortsbeirat
Digitalisierung von Abläufen bei der Stadtverwaltung**

Vorlage Nr.: 20225188

Stellungnahme Bereich Bürgerdienste

1. *Wie viele Bürger*innen konnten in der Zeit vor Corona in den Jahren 2017, 2018 und 2019 durchschnittlich pro Tag von den Stellen des Bürgerservice bedient werden?*

Im Jahr 2017 wurden im Bürgerbüro Rathaus im Durchschnitt 290 Bürger*innen pro Tag bedient. Zu den Außenstellen können keine Angaben gemacht werden. Ebenso sind keine Angaben zu den Jahren 2018 und 2019 möglich.

2. *Wie viele Bürger*innen wurden seit der Online-Terminvergabe im Schnitt in den gleichen Stellen pro Tag bedient? Wir bitten um eine Aufschlüsselung für 2020, 2021 und für das laufende Jahr nach Monaten.*

Für das Jahr 2020 und Januar bis Juli 2021 liegen keine Zahlen vor. Anbei die Durchschnittswerte ab August 2021, welche sich auf alle Bürgerbüros beziehen:

Zeitraum:	Durchschnitt pro Tag:
01.08.2021 - 31.08.2021	320
01.09.2021 - 30.09.2021	290
01.10.2021 - 31.10.2021	306
01.11.2021 - 30.11.2021	311
01.12.2021 - 31.12.2021	258
01.01.2022 - 31.01.2022	326
01.02.2022 - 28.02.2022	324
01.03.2022 - 31.03.2022	380
01.04.2022 - 30.04.2022	341
01.05.2022 - 31.05.2022	441

Der Übersicht ist zu entnehmen, dass die Zahlen seit dem Umzug in die neuen Räumlichkeiten zum Januar 2022 mindestens wieder auf dem Niveau aus der Zeit vor Corona (ohne grundsätzliche Terminvergabe) sind, bzw. sogar darüber liegen.

- 3. Wie viele Bürger*innen wurden in den Zeiträumen vor und nach der Einführung der Online-Terminvergabe in den Top-5 Dienstleistungen durchschnittlich pro Tag bedient?*

Hierzu kann keine Aussage getroffen werden, da keine Auswertung nach Dienstleistung möglich ist.

- 4. Wie lange mussten Bürger*innen in den Jahren 2017, 2018 und 2019 auf einen Termin warten und wie gestaltet sich die Wartezeitdauer seit der Corona-Pandemie? Hierbei bitten wir auch zu berücksichtigen, dass Bürger*innen viele Dienste (z. B. Beantragung von Personalausweisen oder Reisepässen) ohne lange Wartezeiten spontan bspw. beim Bürgerservice wahrnehmen konnten.*

In den Jahre 2017, 2018 und 2019 gab es noch keine Terminvereinbarung in den Bürgerbüros. Bis zur Einführung der Online-Terminvergabe konnten die Bürger*innen ohne Termin in eines der Bürgerbüros gehen und mussten vor Ort ein Ticket ziehen und warten bis sie aufgerufen wurden. Aufgrund dieser Vorgehensweise kann keine Aussage über die Wartezeit getätigt werden, da diese auch vom Kundenaufkommen bzw. den jeweiligen Kundenanliegen abhängig und nicht vorhersehbar war. Auch hier ist zudem keine Auswertung möglich.

Während der Corona-Pandemie mussten auch in den Bürgerbüros Schutzmaßnahmen für die Bürger*innen und die Mitarbeiter*innen umgesetzt und eingehalten werden. Deshalb war zeitweise in den Außenstellen, aufgrund der begrenzten Raumkapazität, nur ein Termin möglich. Im Bürgerbüro Rathaus musste aufgrund der räumlichen Gegebenheiten die Anzahl der Schalterarbeitsplätze von 18 auf 9 Schalter reduziert werden. Um diese Reduzierung auffangen zu können, wurden die Öffnungszeiten im Bürgerbüro Rathaus zu Beginn der Pandemie ausgeweitet und bis heute auch so beibehalten.

Die Mitarbeiter*innen, die aufgrund der Raumkapazität nicht am Schalter eingesetzt werden konnten, wurden mit anderen Aufgaben, wie z. B. Postbearbeitung, Telefondienst für die Bürger*innen, E-Mailverkehr, Einlass / Empfang der Bürger*innen (mit und ohne Termin), eingesetzt. Das neue Zentrale Bürgerbüro Bismarckstraße ist mit 14 Schalterarbeitsplätzen ausgestattet.

Termine für die Bürgerbüros können grundsätzlich nur online beantragt werden. Neue Termine werden täglich für die nächsten 42 Tage (6 Wochen) freigeschalten. Sofern keine Online-Termine mehr zur Verfügung stehen, kann in dringenden und unaufschiebbaren Fällen montags bis donnerstags von 8 bis 12 Uhr und von 13.30 bis 16 Uhr sowie freitags von 8 bis 12 Uhr unter der Rufnummer 504-3724 ein Termin im Zentralen Bürgerbüro Bismarckstraße reserviert werden.

Termine für die Bürgerbüros Achtmorgenstraße, Oggersheim und Oppau können auf Grund der Besetzung mit jeweils nur zwei Personen ausschließlich online gebucht werden. Sofern keine Online-Termine mehr zur Verfügung stehen, kann ausschließlich in dringenden bzw. unaufschiebbaren Fällen telefonisch ein Termin im Zentralen Bürgerbüro Bismarckstraße vereinbart werden.

Für das Zentrale Bürgerbüro Bismarckstraße werden, entsprechend dem jeweiligen Personalstand, immer zu Beginn der Woche für die angebrochene Woche weitere Termine freigeschalten. Darüber hinaus werden auch tagesaktuell, entsprechend der täglichen Personalsituation, Termine freigeben. Durch dieses Vorgehen können auch kurzfristig Termine im Bürgerbüro Bismarckstraße für die Bürger*innen zur Verfügung gestellt werden.

Darüber hinaus werden in dringenden Fällen im Zentralen Bürgerbüro Bismarckstraße neben der Terminvergabe auch Ticketkunden bedient. Hier kann es jedoch zu längeren Wartezeiten kommen, da Terminkunden immer vorrangig bedient werden.

Die Wartezeiten auf einen Termin könnten auch noch weiter verkürzt werden, wenn die Bürger*innen ihre Termine, welche sie nicht wahrnehmen können, stornieren bzw. absagen würden. Denn dann würde der Termin direkt wieder in der Online-Terminvergabe zur Verfügung stehen. Leider werden Termine einfach nicht wahrgenommen. Die nicht wahrgenommen und nicht abgesagten Termine werden jedoch mit Ticketkunden gefüllt.

Die folgende Statistik zeigt, wie viele Termine wahrgenommen bzw. nicht wahrgenommen wurden und viele Tickets in diesem Jahr bearbeitet wurden:

Zeitraum:	Termine				Nicht wahrgenommene Termine				Tickets	Gesamt
	Achtmo.	Oggersheim	Oppau	Bismarckstr.	Achtmo.	Oggersheim	Oppau	Bismarckstr.	Bismarckstr.	
01.01.2022 - 31.01.2022	731	643	498	2790	85	35	43	748	944	6517
01.02.2022 - 28.02.2022	648	605	495	2855	54	61	32	646	1076	6472
01.03.2022 - 31.03.2022	879	724	690	3318	63	48	50	592	1234	7598
01.04.2022 - 30.04.2022	687	538	570	3201	57	61	40	581	1083	6818
01.05.2022 - 31.05.2022	791	788	465	4396	85	59	40	737	1453	8814

Durch die Besetzung der Außenstellen mit jeweils nur zwei Mitarbeiter*innen können hier zusätzlich zu den Terminen keine Tickets ausgegeben werden, da es ansonsten zu erheblichen zeitlichen Verzögerungen kommen würde und die Terminkunden nicht rechtzeitig bedient werden.

Die Wartezeit für Terminkunden im Zentralen Bürgerbüro Bismarckstraße betrug in den Monaten März, April und Mai 2022 von der Anmeldung am Anmeldeterminial bis zum Aufruf des Mitarbeitenden durchschnittlich 1,33 Minuten. Bei Ticketkunden waren es durchschnittlich 10,33 Minuten Wartezeit.

Wir möchten hier nochmals betonen, dass die Bürgerbüros der Stadt Ludwigshafen zu keiner Zeit der Pandemie geschlossen waren und alle Bürgerbüros für Präsenzbesuche der Bürger*innen durchgehend geöffnet waren. Zudem wurden auf Grund der reduzierten Vorsprachemöglichkeiten die Öffnungszeiten ausgeweitet.

Im Sommer 2021 war das Bürgerbüro Rathaus zusätzlich an zwei Samstagen für die Bürger*innen geöffnet, damit dringend benötigte Dokumente für den bevorstehenden Sommerurlaub rechtzeitig beantragt und ausgehändigt werden konnten.

Darüber hinaus gab es zum 01.01.2021 eine gesetzliche Änderung bei den Kinderreisepässen. Aufgrund einer EU-Verordnung sind Kinderreisepässe nur noch ein Jahr gültig und nicht wie zuvor sechs Jahre. Gerade in den letzten Wochen, vor Beginn der Sommerferien, ist auch hier ein erhöhter Bedarf zu erkennen, da die Dokumente nun jährlich verlängert werden müssen. Dies wirkt sich natürlich auch in der Terminvergabe wider.

Die Abteilung Bürgerbüros und Sozialversicherung ist sich ihrer Verantwortung gegenüber den Bürger*innen der Stadt Ludwigshafen durchaus bewusst und überprüft deshalb ständig die Abläufe innerhalb der Abteilung. Bei Bedarf werden die Abläufe umgehend angepasst um unseren Bürger*innen einen noch besseren Service bieten zu können.

Abschließend ist noch anzumerken, dass die Regelung, dass eine Vorsprache in den Bürgerbüros grundsätzlich nur mit Termin möglich ist, bei den Kunden auf große Zustimmung trifft, da die Wartezeiten mit Termin wesentlich kürzer sind. Die große Zahl der täglich gebuchten Termine zeigt auch, dass es durchaus möglich ist, einen Termin online oder auf einem der anderen angebotenen Wege zu buchen. Hierzu ist es lediglich erforderlich, dass die Kunden die zur Verfügung gestellten Informationen vollständig aufnehmen.

Eine Abkehr von der Regelung, dass eine Vorsprache in den Bürgerbüros grundsätzlich nur mit Termin möglich ist, ist auf Grund der räumlichen Situation in dem neuen Gebäude nicht möglich. Hier bedarf es zunächst noch weiterer baulicher Maßnahmen, da ein unkontrollierter Zugang zum Wartebereich des Bürgerbüros zu einer für alle Mitarbeitenden, auch in den

oberen Stockwerken, durch die offene Bauweise, nicht zumutbaren Lärmbelastigung führen würde. Deshalb muss der Zugang weiter kontrolliert und über die Terminvergabe gesteuert werden.

Stellungnahme Bereich Straßenverkehr

Generell ist das Thema Digitalisierung ein Thema das die gesamte Stadtverwaltung Ludwigshafen betrifft. Im Folgenden gehen wir lediglich auf die Thematiken der Straßenverkehrsbehörde (Bereich 2-15) ein.

Allgemein bleibt festzustellen, dass die Digitalisierung in der Verwaltung langsamer voranschreitet als in Industrie und freier Wirtschaft. Zwar gilt die Digitalisierung als Motor grundlegender und dynamischer Prozesse in Staat und Gesellschaft, jedoch muss die Verwaltung unter anderem Voraussetzungen erfüllen, die den geltenden Gesetzen Rechnung tragen. Die IT-Sicherheit, insbesondere kritische Infrastrukturen und vertrauliche Verarbeitungsvorgänge sind zu beachten, im Besonderen ist die Rechtstaatlichkeit zu wahren.

Im Übrigen kommt es nicht allein darauf an, Verfahren zu digitalisieren und dadurch die Leistung und die Effizienz grundsätzlich zu steigern. Das digitale Dienstleistungsangebot setzt vielmehr auch voraus, dass die Akzeptanz und das technische Knowhow mit digitalen Medien auf Bürgerseite zur Verfügung stehen.

Im Jahr 2018 wurde im Bereich Straßenverkehr die Terminvergabe als zusätzliche Option erstmals angeboten. In der Corona Pandemie konnte so einerseits das Dienstleistungsangebot in den Bereichen Zulassung, Führerscheinstelle und Bewohnerparken aufrechterhalten und andererseits die Kundenströme koordiniert werden. Da dieses System aus heutiger Sicht optimal ist, um auch in Pandemiekrisezeiten die Aufgabenwahrnehmung zu gewährleisten, sehen wir keine organisatorische Alternative. Ergänzend hierzu erfolgt auch die Terminvergabe via Telefon.

Zulassungsstelle:

In der Zulassungsstelle ist es seit geraumer Zeit möglich, innerhalb von ein bis zwei Tagen einen Termin zu bekommen, teilweise sogar noch am selben Tag. Auch die Telefonhotline ist täglich besetzt.

Nach Auswertung der Jahre 2019,2020 und 2021 wurde festgestellt, dass die Zahl der Vorgänge in der Zulassung sich nicht signifikant verändert hat und das trotz Corona.

Neuzulassung	6421	5629	4735
Umschreibungen	23203	22159	21791
Wiederzulassung & Import	1419	1245	1195
Außerbetriebsetzungen	20446	19031	19526

Der allgemeine Trend, dass die Zahl der Zulassungen in Deutschland rückläufig ist, spiegelt

sich auch in den Zahlen der Stadtverwaltung Ludwigshafen wieder.

[\[Neuzulassungen von Kraftfahrzeugen in Deutschland - Statistisches Bundesamt \(destatis.de\)\]](https://www.destatis.de/Neuzulassungen-von-Kraftfahrzeugen-in-Deutschland)

Nebst den Aufgaben, die die allgemeinen Zulassungsvorgänge betrifft, haben die Mitarbeiter*Innen der Zulassungsstelle noch weitere Tätigkeiten, u.a. Verfolgung von fehlendem Versicherungsschutz, Mängelanzeigen, Halterdatenanzeigen etc. zu erledigen. Ebenso wurden die Mitarbeiter während der Pandemie in zwei Teams aufgeteilt, um den Betrieb sicherzustellen. Homeoffice war in diesem Arbeitsfeld nur in sehr geringem Umfang möglich. Vor diesem Hintergrund bleibt nochmals zu erwähnen, dass bei den geleisteten Vorgängen kein signifikanter Rückgang zu verzeichnen ist.

Führerscheinstelle:

Die Führerscheinstelle hat aktuell noch einen Terminvergabevorlauf von ca. 10 Wochen. Dies ist zum einen dem Pflichtumtausch und den damit verbundenen Komplikationen und zum anderen dem Prüfungsstau beim TÜV geschuldet. Die Aufarbeitung erfolgt stetig und konsequent. Um die Situation zu entschärfen, wurden verschiedene Maßnahmen ergriffen. Termine in Spezialgebieten wie z.B. Genehmigungen im Gelegenheitsverkehr zur Personenbeförderung werden persönlich /telefonisch ohne die Onlineterminvergabe vergeben. Die Öffnungszeiten wurden ausgeweitet. So ist die Führerscheinstelle jetzt seit knapp einem Jahr auch mittwochs geöffnet. Für akute Notfälle gibt es spezielle Notfalltermine. Diese sind Berufskraftfahrern, Sanitätern, Polizisten u.ä. vorbehalten. Hierzu zählt nicht, dass jemand vergessen hat, sich einen Termin zu buchen.

Zu erwähnen gilt auch, dass die Abläufe in der Führerscheinstelle verändert worden sind. Früher wurden zwar mehr Anträge (teilweise bis zu 200 am Tag) angenommen, jedoch wurden diese nicht direkt und abschließend bearbeitet. Dies führte dazu, dass es im Bereich Bearbeitung zu längeren Wartezeiten kam. Heute wird jeder Antrag weitestgehend (sofern nicht noch Unterlagen aus anderen Behörden angefordert werden müssen) im Direktverfahren bearbeitet, so dass die Angelegenheit auch direkt erledigt ist. Dies schafft mehr Transparenz und die Fehlerquote konnte minimiert werden.

Für Menschen ohne Internet steht der Expressschalter zur Verfügung. Hier können Führerscheine abgeholt, Termine vereinbart oder einfach mal eine Frage gestellt werden.

Im Besonderen die Führerscheinangelegenheiten können nur in geringem Umfang digitalisiert werden, da in vielen Fällen eine persönliche Vorsprache zwingend erforderlich ist.

Bewohnerparkausweis:

Die Stadtverwaltung Ludwigshafen betreibt ein Modul des Einwohnermeldesystems, welches die digitale Antragsabwicklung leider noch nicht ermöglicht. Sobald uns dies zur Verfügung steht, können ggf. weitere Maßnahmen im Hinblick Digitalisierung ergriffen werden.

Aktuell ist ebenfalls aufgrund der Feiertage ein kurzfristiger Engpass bei der Terminvergabe entstanden. Aktuell gibt es eine Vorlaufzeit von 4 Wochen.

Selbstverständlich werden auch in diesem Bereich Notfalltermine angeboten, z.B., wenn jemand neu zugezogen ist. Im Rahmen der Kulanz werden abgelaufene Bewohnerparkausweise erst nach 14 Tagen nach dem Ende der Gültigkeit beanstandet. Davon abgesehen werden Notfälle im Einzelfall beurteilt.

Vor den obengenannten Punkten kann für den Bereich Straßenverkehr festgestellt werden, dass nach Prüfung der Situation, in allen Bereichen kein Rückgang der Vorgänge zu verzeichnen ist und der Vorwurf der Ineffizienz und Trägheit zurückzuweisen sind.

2-15: Frau Michel (2-15@Ludwigshafen.de)