



## Stellungnahme zum Antrag Nr. AT/0065/2022

Vorlage: <b>ST/0079/2022</b>		Datum: 31.05.2022	
<b>Dezernat 2</b>			
Verfasser:	34-Bürger-und Standesamt	Az.:	
<b>Betreff:</b>			
<b>Antrag der Ratsfraktionen SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und DIE LINKE-PARTEI: Bürgeramt</b>			
Gremienweg:			
02.06.2022	Stadtrat	<input type="checkbox"/>	einstimmig
		<input type="checkbox"/>	mehrheitl.
		<input type="checkbox"/>	abgelehnt
		<input type="checkbox"/>	Kenntnis
		<input type="checkbox"/>	abgesetzt
		<input type="checkbox"/>	verwiesen
		<input type="checkbox"/>	vertagt
		<input type="checkbox"/>	geändert
		<input type="checkbox"/>	Enthaltungen
		<input type="checkbox"/>	Gegenstimmen
	TOP		öffentlich

### Stellungnahme:

Seit der Eröffnung des Bürgeramtes im Dezember 2001 war und ist die Aufgabenerledigung des Bürgeramtes ständigen Änderungen unterworfen. Mit der Digitalisierung und dem Inkrafttreten des Onlinezugangsgesetzes zum 01.01.2023 wird sich die Arbeit in der Zukunft weiter verändern.

Hinzukommt, dass 2001 noch davon auszugehen war, dass die Einwohnerzahlen von Koblenz in Zukunft sinken werden. Erfreulicherweise hat sich die Bevölkerungszahl von Koblenz positiv entwickelt und das Bürgeramt ist auch u.a. durch die Einführung der Zweitwohnsitzsteuer vor einigen Jahren für mehr Bürger\*innen zuständig als noch im Jahre 2001.

Neue Aufgabenbereiche sind dazugekommen (z.B. die Ausstellung von Bewohnerparkausweisen) und die Kernaufgaben des Bürgeramtes wie das Melde- und Passwesen haben sich durch geänderte gesetzliche Bestimmungen so verändert, dass die Bearbeitungszeiten z.B. für die Ausstellung eines Personalausweises sich verdoppelt haben. Die Ausstellung eines Kinderreisepasses kann heute z.B. nicht nur durch ein Elternteil alleine erfolgen, sondern auch die Kinder müssen mit vor Ort sein, was die Anzahl der Besucher im Bürgeramt deutlich erhöht.

Viele Bürger\*innen mit Migrationshintergrund leben in Koblenz. Wenn z.B. nach einer Einbürgerung, das Bürgeramt zur erstmaligen Ausstellung von Ausweisen aufgesucht wird, kann es sein, dass hier eine ganze Familie schon mal rund eine Stunde bedient wird.

All diese vorgenannten Veränderungen führten in den letzten Jahren dazu, dass sich die Wartezeiten im Bürgeramt deutlich verlängert haben. Im Wartebereich hielten sich teilweise über 40 Personen auf und die Wartezeit konnte schon mal bis zu 1,5 Stunden dauern. Dies führte zu unhaltbaren Zuständen für die Bürger\*innen und auch die Mitarbeitenden.

Wie auch in anderen Bürgerämtern wurde 2015/2016 damit begonnen teilweise Termine anzubieten. Die gleichzeitigen Vorsprachen von Besuchern mit und ohne Termin führte allerdings dazu, dass die Termine nicht pünktlich aufgerufen werden konnten und die Bürger\*innen ohne Termin noch länger warten mussten.

Auch in vergleichbaren Bürgerämtern in Rheinland-Pfalz wie Trier, Kaiserslautern oder Mainz ist eine Vorsprache ausschließlich mit Terminvereinbarung möglich.

Mit der Coronapandemie im Frühjahr 2020 verschärfte sich die Arbeitssituation im Bürgeramt nochmal deutlich, da in den bestehenden Räumlichkeiten, so die notwendigen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen nicht umgesetzt werden konnten.

Seit diesem Zeitpunkt ist die Vorsprache im Bürgeramt für längere Bürgerbegehren wie z.B. An- und Ummeldungen, Ausstellung von Ausweisen und Bewohnerparkausweisen nur nach vorheriger Terminvereinbarung möglich.

Gleichzeitig wurde eine ausgelagerte Servicestelle eingerichtet, die ohne Terminvereinbarung aufgesucht werden kann. In der Servicestelle können neben der Abholung der fertigen Ausweisdokumente, Aufgaben erledigt werden, die ohne längere Bearbeitungszeit oder größeren Beratungsaufwand erledigt werden können (z.B. Ausstellung von Meldebescheinigungen, Beantragung von Führungszeugnissen, etc.)

Einige Dienstleistungen (z.B. An-Um- und Abmeldungen, die Verlängerung von Bewohnerausweisen, die Beantragung von Meldebescheinigungen) können auch online erledigt werden.

**Aktuell können ca. 50 % der Anliegen im Bürgeramt mit Termin und 50 % ohne Termin in der Servicestelle erledigt werden.**

Die Terminvereinbarung im Bürgeramt folgt über die Software „TEVIS“, die verwaltungsweit seit 2021 im Einsatz ist, z.B. auch bei der Zulassungsstelle, Ausländerbehörde, Sozialamt, etc. Durch den Einsatz einer einheitlichen Terminsoftware in der ganzen Verwaltung, ist der Wiedererkennungswert für die Bürger\*innen sehr hoch und in der Anwendung vertraut. Auch viele andere Behörden in Rheinland-Pfalz setzen diese Software ein.

TEVIS ist grundsätzlich darauf ausgelegt, dass die Bürger\*innen den Termin online selbst buchen. Dies hat den Vorteil, dass sie in aller Ruhe einen Termin heraussuchen können. Die Bürger erhalten dann eine Nachricht mit allen notwendigen Unterlagen, die zum Termin mitgebracht werden müssen und einen Tag vor dem Termin noch eine Erinnerungsmail. Auch eine Stornierung des Termins ist möglich.

Für den Bereich des Bürgeramtes wurde mit der Einführung von TEVIS trotzdem die Möglichkeit geschaffen, auch einen Termin telefonisch buchen zu können. Für die telefonische Erreichbarkeit ist die zentrale Hotline des Bürgeramtes im zentralen Telefonservice der Stadtverwaltung integriert. Sicherlich gab es hier in der Vergangenheit auch noch Abstimmungsschwierigkeiten. Wir sind bestrebt, diese für die Zukunft abzustellen.

Die Nachfrage nach den Terminen ist natürlich immer auch Schwankungen unterworfen. Ziel der Verwaltung ist es nicht nur eine möglichst kurze Wartezeit auf einen Termin zu erreichen, sondern auch zu gewährleisten, dass die angebotenen Termine auch alle erfüllt werden können. So werden im Rahmen der personellen Möglichkeiten tagesaktuell immer wieder Termine frei gegeben und in Notfällen (z.B. kurzfristige Urlaubsreise) die Möglichkeit geschaffen, Bürger\*innen eine kurzfristige Vorsprache zu ermöglichen.

So können wir gewährleisten, dass dann der reservierte Termin im Bürgeramt, ohne zusätzliche Wartezeit vor Ort erledigt werden kann.

Das Bürgeramt musste in den vergangenen 2 Jahren, trotz einiger coronabedingter Ausfälle unter den Mitarbeitenden nie geschlossen oder Termine abgesagt werden.

Während der Hochphase der Coronapandemie war es erforderlich, den Einlass am Bürgeramt durch einen externen Sicherheitsdienst zu regeln. Inzwischen wurde der Eingangsbereich des Bürgeramtes so umgebaut, dass es möglich ist, die Zugangsberechtigung mit eigenem Personal zu regeln.

**Hier ist es auch inzwischen vor Ort möglich, bei Bedarf einen Termin zu buchen.**

Seit dem Umzug des Standesamtes in neue Räume im Herbst 2021, können die ehemaligen Räume des Standesamtes nun für das Bürgeramt genutzt werden. So konnte in einem ersten Schritt im April im Erdgeschoss die „Servicestelle“ einziehen. Bis zum Herbst sollen weitere Räume für den Kundenkontakt hergerichtet werden, damit wir dann auch wieder einen Wartebereich im Bürgeramt anbieten können.

Aktuell gibt es erste Planungen auch die bisherigen Räume des Bürgeramtes nach über 20 Jahren umzubauen, damit das Bürgeramt auch in Zukunft am jetzigen Standort, seine Aufgaben ordnungsgemäß und kundenorientiert erledigen kann.

Das Besucheraufkommen an den Samstagsterminen war in den letzten Jahren rückläufig, so dass bereits vor 2020 die Samstagstermine reduziert wurden. Aktuell sind die Öffnungszeiten des Bürgeramtes, was die Samstagstermine betrifft, nur ausgesetzt.

Durch weitere Möglichkeiten die

- a) das Onlinezugangsgesetz ab 2023 mit sich bringen wird,
- b) die Möglichkeiten der Bürger\*innen Homeoffice zu nutzen,
- c) der Digitalisierung der Verwaltung,

wird sich auch das Besuchsverhalten der Bürger\*innen teilweise verändern.

In Abstimmung mit dem Amt für Personal- und Organisation und in Zusammenarbeit mit der Statistikstelle ist daher für den Herbst dieses Jahres, für den Bereich des Bürgeramtes eine Kundenbefragung geplant, die u.a. hierzu nähere Erkenntnisse bringen soll.

Zum 01.01.2021 wurden die bisherigen Ämter 12 und 34 zum Bürger- und Standesamt zusammengelegt. Es gab umfangreiche Umbauarbeiten im Erdgeschoss im Rathausgebäude I. Das Trauzimmer und die Büros für den Bereich des Standesamtes wurden in neue Räume verlegt und das Platzangebot für das Bürgeramt erweitert. Wie bereits erwähnt, sind weitere Baumaßnahmen geplant.

Wir schlagen vor, den Vertretern der Fraktionen in einem Termin die Baumaßnahmen vorzustellen und auch die Konzeption der Arbeit im Bürger- und Standesamt näher zu erläutern.

### **Beschlussempfehlung:**

1. Die Verwaltung stellt sicher, dass eine Terminbuchung für ein Anliegen beim Bürgeramt auch telefonisch möglich ist.
2. Nach Auswertung einer Kundenbefragung im Bereich des Bürgeramtes, prüft die Verwaltung, ob die Öffnungszeiten bedarfs- und kundenorientiert angepasst und neu festgelegt werden müssen.

