



# Unterrichtungsvorlage

Vorlage: UV/0315/2023		Datum: 06.11.2023	
<b>Dezernat 1</b>			
Verfasser:	10-Amt für Personal und Organisation	Az.: 34/Adamy	
<b>Betreff:</b>			
<b>Information über das Ergebnis der Kundenbefragung im Bürgeramt</b>			
Gremienweg:			
15.12.2023	Stadtrat	<input type="checkbox"/> einstimmig <input type="checkbox"/> abgelehnt <input type="checkbox"/> verwiesen	<input type="checkbox"/> mehrheitl. Kenntnis <input type="checkbox"/> vertagt
	TOP öffentlich	<input type="checkbox"/> Enthaltungen	<input type="checkbox"/> Gegenstimmen
04.12.2023	Haupt- und Finanzausschuss	<input type="checkbox"/> einstimmig <input type="checkbox"/> abgelehnt <input type="checkbox"/> verwiesen	<input type="checkbox"/> mehrheitl. Kenntnis <input type="checkbox"/> vertagt
	TOP öffentlich	<input type="checkbox"/> Enthaltungen	<input type="checkbox"/> Gegenstimmen

## Unterrichtung:

In der Zeit vom 01. – 23. Februar 2023 wurde im Bürgeramt und der Servicestelle des Bürgeramtes durch die Statistikstelle der Stadt Koblenz die angekündigte Kundenbefragung durchgeführt.

Bedingt durch eine hohe Personalfuktuation waren zum Jahresbeginn 2023 im Bürgeramt rund ein Drittel der Sachbearbeiterstellen (7 Stellen) unbesetzt. Es war daher organisatorisch zwingend notwendig, die Öffnungszeiten des Bürgeramtes von 31 Wochenstunden auf 24 Wochenstunden zu verringern. Im Laufe des Jahres 2023 haben weitere Mitarbeitende das Bürgeramt verlassen.

Trotz mehrerer Stellenbesetzungsverfahren seit Herbst 2022 ist es bisher nicht gelungen, alle freien Stellen im Bürgeramt wieder zu besetzen.

Mit der Reduzierung der Öffnungszeiten wurden auch die Einsatzzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenkontakt organisatorisch angepasst.

Damit sind wir in der Lage, während den Öffnungszeiten mehr Mitarbeitende gleichzeitig im Kundenkontakt einzusetzen und so alle Terminwünsche der Bürgerinnen und Bürger zeitnah zu erledigen.

Trotz der reduzierten Öffnungszeiten hat sich die Wartezeit auf einen freien Termin nicht verändert. Da wir täglich immer wieder Termine freischaften, besteht für die Bürgerinnen und Bürger ausreichend Flexibilität, um Ihre Anliegen im Bürgeramt zu erledigen.

Bereits unter den geänderten Rahmenbedingungen wurde dann im Februar diesen Jahres durch die Statistikstelle die Kundenbefragung mit unterschiedlichen Fragebögen im Bürgeramt und der Servicestelle des Bürgeramtes durchgeführt (**Ergebnisse siehe Anlage**).

Der Schwerpunkt der Kundenbefragung lag unter anderem auf den Öffnungszeiten, der Erreichbarkeit des Bürgeramtes und der Thematik der Vorsprachen im Bürgeramt mit vorheriger Terminvereinbarung.

Wie die Ergebnisse der Kundenbefragung belegen, sind die Koblenzerinnen und Koblenzer mit den Öffnungszeiten, der Erreichbarkeit und der Vorsprache mit Terminen sehr zufrieden.

Im Vergleich zu den bisherigen Kundenbefragungen im Bereich des Bürgeramtes in den Jahren 2010 und 2013 ist die Kundenzufriedenheit sogar noch gestiegen.

Aktuell sind einige gesetzliche Änderungen in Planung, die sich in Zukunft auch auf die Besucherzahlen des Bürgeramtes auswirken werden. Insbesondere die Weiterentwicklung der Onlinedienstleistungen wird für manchen Bürger eine persönliche Vorsprache im Bürgeramt künftig entbehrlich machen. So besteht seit einigen Monaten die Möglichkeit, auch die Erstaussstellung von Bewohnerparkausweisen online zu beantragen, die Beantragung von Führungszeugnissen ist über ein neues Online-Portal des Bundesamtes für Justiz nun einfacher und benutzerfreundlich geworden.

Nach einer geplanten Rechtsänderung im Passrecht wird es möglich sein, sich die fertigen Ausweisdokumente gegen eine Gebühr nach Hause schicken zu lassen. Unter gewissen Voraussetzungen kann dann eine Vorsprache in der Servicestelle des Bürgeramtes entfallen.

Ab Januar 2024 startet der bereits geplante Umbau des Bürgeramtes. Die Umbauphase des Bürgeramtes wird aber auch einen täglich erhöhten Organisationsaufwand mit sich bringen, der Personalkapazitäten bindet, da die Serviceleistungen an 3 Standorten verteilt im Rathaus angeboten werden.

Aufgrund der immer noch sehr angespannten Personalsituation, den bevorstehenden Umbauarbeiten ist vorgesehen, die Öffnungszeiten des Bürgeramtes bis zum 31.12.2024 nicht zu verändern.

Im Herbst 2024 wird die Verwaltung die Öffnungszeiten nochmals genau beleuchten und bei Bedarf anpassen.

**Anlage:** Ergebnis der Kundenbefragung

**Finanzielle Auswirkungen:**

**Auswirkungen auf den Klimaschutz:**