



EINSTELLUNG INFORMATIONSSYSTEM	
Ausschuss:	SVV 11.07.2023
Datum:	10.07.2023
SVV-BÜRO:	dk

10.07.2023

HAUSMITTEILUNG

von: FBL IV
über: Bürgermeister *g.*
an: Stadtverordnete

ANF0014/2023

Für die öffentliche Sitzung der Stadtverordnetenversammlung am 11.07.2023
Einreicher: Die Unabhängigen-Bürger für Hennigsdorf

Betreff: Erreichbarkeit, Terminvergabe und Bürgerzugang zum Bürgerbüro

Sehr geehrte Stadtverordnete,

gern führe ich zu den gestellten Fragen aus.

Einführend möchte ich darauf hinweisen, dass nach den Erfahrungswerten in anderen Behörden nicht die Einführung der Terminvergabe zu extrem langen Wartezeiten geführt hat, sondern dass es schlichtweg das stetig ansteigende Arbeitsaufkommen ist, welches von den Behörden geleistet werden muss. Dies in der Regel mit weniger oder gleichbleibenden Personalressourcen. Lange Wartezeiten für Termine hängen insofern nicht ursächlich mit einer planbaren Terminvergabe zusammen. Ein Vergleich mit Wartezeiten wie in Berlin ist aus unserer Sicht fern ab dessen, was in Hennigsdorf der Realität entspricht. Regelmäßig werden bei freien Kapazitäten neue Termine freigegeben. Bürgerinnen und Bürgern mit unabwendbaren Dringlichkeiten werden wir weiterhin gerecht.

1. War die Einrichtung der Online-Terminvergabe während der Corona- Pandemie nicht der Notsituation und den Infektionsschutzverordnungen der Bundes- und Landesregierungen geschuldet?

Die Einrichtung der Online- Terminvergabe als System war nicht der Corona- Pandemie geschuldet. Die Einführung dieses Systems wurde verbunden mit einem Aufrufsystem als Nachfolge zu dem vorherigen Aufrufsystem hier im Hause installiert. Mit Inbetriebnahme wurde die Online Terminvergabe den Bürgern und Bürgerinnen als Service zur Verfügung gestellt.

Mit Beginn der Corona Pandemie wurde zum Schutze der Gemeinschaft Abstands- und Hygienebestimmungen gesetzlich bestimmt, die im Bürgerbüro nur mit einer ausschließlichen Terminvergabe realisiert werden konnten. Hier konnte das Bürgerbüro das System Online Terminvergabe dann nutzen, es wurde in der Bevölkerung aufgrund der einfachen Handhabung auch sehr gut angenommen. Insgesamt haben wir in diesem Zeitraum bereits sehr gute Erfahrungen mit der Terminvergabe gemacht.

2. Welche Erkenntnisse liegen Ihnen vor, dass Ihre Änderungen zur Terminvereinbarung im Bürgerbüro von den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Hennigsdorf begrüßt werden?

Im Allgemeinen ist es uns immer ein Anliegen dienstleistungsorientiert zu agieren. Es kann nur im Sinne der Bürgerinnen und Bürger sein, wenn jeder den notwendigen Zeitrahmen erhält, der für eine sachgerechte Beratung notwendig ist. Wartezeiten im Bürgerbüro lassen sich zudem deutlich verkürzen. Wir erhalten regelmäßig sehr positives Feedback zu diesem Service.

3. Welche Optionen stehen Menschen mit persönlichen Handicaps, Menschen mit weiteren Beeinträchtigungen (Analphabeten), Senioren und den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung, die keinen Zugang zum Internet haben und somit keinen Termin Online vereinbaren können?

Die Terminvergabe ist nicht auf eine Online Terminvergabe begrenzt, wer Hilfestellung benötigt, kann auch telefonisch und vor Ort Termine vereinbaren, wobei zu erwähnen ist, dass die Online Terminvergabe für alle die sich grundsätzlich im Internet bewegen, die einfachere Variante ist. Sie können versichert sein, dass unsere sehr erfahrenen Kolleginnen und Kollegen mit Augenmaß abschätzen können, ob ein Bürger oder eine Bürgerin besondere Hilfestellung benötigt. Diese erhalten diese Personen auch.

4. Wie viele Mitarbeiter sind/waren im gesamten Bereich des Bürgerbüros beschäftigt?

Die Zahlen beziehen sich auf den von der Terminvergabe betroffenen Bereich, der in sich funktionell abgeschlossen ist.

a) Vor der Corona-Pandemie (27.01.2020)

Beschäftigt waren in dem von der Terminvergabe betroffenen Bereich vor der Corona Pandemie 5 Sachbearbeitende (Vollzeit und Teilzeitbeschäftigte).

b) Aktuell

Aktuell liegt die Anzahl der Beschäftigten weiter bei 5 Personen, jedoch mit einer starken Tendenz zur Teilzeitbeschäftigung, was zu einer reduzierten Verfügbarkeit gegenüber 2020 führt.

c) Planung 31.12.2023

Nach unserer Planung gibt es bis zum Jahresende hier keine Veränderung.

Für das Jahr 2024 beabsichtigen wir Ihnen im Rahmen der Haushaltsbeschlüsse die Schaffung einer weiteren Vollzeitstelle vorzuschlagen. Aufgrund der starken Tendenz zur Teilzeitbeschäftigung ist es erforderlich hier ein Äquivalent zu schaffen, um den weiter ansteigenden Anforderungen auf Dauer gerecht bleiben zu können.

In den letzten Jahren hat das Aufgabenportfolio in diesem Bereich deutlich zugenommen. Durch die Umsetzung des Online-Zugang Gesetzes sollen den Bürgerinnen und Bürgern weitere entlastende Serviceleistungen zur Verfügung gestellt werden. Diese führen jedoch aufgrund der einzuhaltenden Bearbeitungsschritte zu einer weiteren Mehrbelastung auf der Seite der Verwaltung. Auch der Beratungsumfang steigt stetig an.

5. Wie viele Mitarbeiter sind täglich im Kundenbereich des Bürgerbüros mit der Bearbeitung der täglich eingehenden Vorgänge beschäftigt? /

6. Werden sich Präsenzstunden und Erreichbarkeiten der Mitarbeitenden künftig verändern?

In dem von der Terminvergabe betroffenen Bereich sind alle Mitarbeitenden, die im Dienst sind, täglich im Bürgerverkehr eingesetzt. Urlaubs- und Krankentage reduzieren die Verfügbarkeit der Mitarbeitenden in der Präsenz. Zudem wirken sich auch Teilzeitbeschäftigungsverhältnisse auf die Verfügbarkeit aus. Insbesondere an den langen Sprechtagen dienstags (10 h) und donnerstags (9 h) können die Servicezeiten nicht in Gänze von unseren Teilzeitkräften abgedeckt werden.

Mit der Zustimmung der Stadtverordnetenversammlung zur Schaffung einer neuen Vollzeitstelle ist es unser Ziel, die Erreichbarkeit telefonisch und im Präsenzdienst zu erweitern.

7. Warum wird der Online-Termin-Service nicht zusätzlich zum normalen Zugang zu den Öffnungszeiten des Bürgerbüros angeboten?

Dieses Verfahren haben wir zuletzt angewandt und mussten feststellen, dass Bürgerinnen und Bürger zunehmend die Möglichkeit einer Terminvereinbarung in Anspruch nehmen wollen. Die Termine kollidierten dann mit den spontan entschlossenen Bürgerinnen und Bürgern die sich folglich zu Stoßzeiten im Bürgerbüro in der Warteschlange anstellen mussten. Dies führte an vielen Tagen zu langen Wartezeiten. Ein gemischtes System ist aus organisatorischen Gründen nicht mehr fortzuführen. Es stellt eine enorme Belastung für unsere Mitarbeitenden dar, deren Bindung uns genauso wichtig ist, wie es uns unsere Serviceorientierung ist. Hier ein ausgewogenes Verhältnis herzustellen ist uns ein großes Anliegen. Mit der Terminvergabe schaffen wir einen planbaren Tagesverlauf, der es ermöglicht den Belangen unserer Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden.

8. Ist die Verwaltung nicht als Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hennigsdorf zu verstehen?

9. Wäre es nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hennigsdorf, eine bürgerfreundliche, bürgernahe und offene Verwaltung zu haben?

10. Welche Maßnahmen planen Sie, um zur Aussage "Bürgerfreundliche Stadt" im Slogan der Stadt Hennigsdorf zurückzukehren?

Die Verwaltung versteht sich schon immer als bürgerfreundlicher Dienstleister. Dies ändert auch nicht die Einführung eines planbaren Ablaufs in der Verwaltung. Derartige Interpretationen entsprechen in keiner Weise unseren Erfahrungen. Regelmäßig bestätigen uns dies Bürgerinnen und Bürger. Sicher stellt die Terminvereinbarung eine Umstellung dar. Jedoch darf und sollte man neue Wege gehen, wenn erkennbar ist, dass alte Verfahrensweisen nicht mehr zeitgemäß und mit den gestellten Anforderungen nicht mehr übereinzubringen sind.

11. Warum wurden die Stadtverordneten nicht über die geplante Maßnahme vorab informiert.

12. Ist es im Sinne der Stadtverwaltung die Stadtverordneten über regionale Medien zu informieren?

Es handelt sich hier um organisatorische Maßnahmen im Verwaltungsablauf, die weiterhin die Leistungserbringung für alle Bürgerinnen und Bürger gewährleistet und insofern dem Geschäft der laufenden Verwaltung zuzurechnen sind. Einen Überblick über den Sachstand sowie die mit der Digitalisierung der Verwaltung zukünftig geplanten Vorhaben und deren organisatorische Auswirkungen wird es für die Stadtverordneten zum Hauptausschuss nach der Sommerpause geben.



M. Meyer
Fachbereichsleiterin
Fachbereich Bürgerdienste