

Bürgeramt: Jahresbericht 2024

Der Jahresanfang 2024 konnte nach den letzten Monaten des Jahres 2023 nur besser werden, in denen Bürger, Kundinnen, Nutzer und Besucherinnen der Verwaltung, aber auch die Dienststellen selbst sehr unter den Einschränkungen leiden mussten, die durch den Cyberangriff auf den IT-Dienstleister SIT verursacht wurden. Hierzu wird auf den Bericht 050/2024 („Arbeiten in der Cyber-Krise – Bürgeramt“) verwiesen, in dem die Situation, bezogen auf das Bürgeramt, umfänglich dargestellt wurde.

Tatsächlich fing das Jahr 2024 gut an – der Zugriff auf das Melderegister und die meisten relevanten Anwendungen funktionierte wieder und Kundinnen und Kunden konnten wieder mit allen Anliegen bedient werden. Entsprechend hoch war das Kundenaufkommen. Natürlich waren in den ersten Wochen diverse Nacharbeiten zu tätigen, die aber im Laufe des Monats März als erledigt angesehen werden konnten. Im Bereich der Einbürgerung waren noch längere Zeit Einschränkungen zu verzeichnen, die nicht nur in der eigenen Sphäre lagen, sondern auch dadurch verursacht wurden, dass bei anderen Behörden, die im Rahmen von Einbürgerungsanträgen mitwirken, noch Einschränkungen bestanden und daher nicht zuarbeiten konnten. Aber auch diese Hemmnisse lösten sich bis zur Jahresmitte auf.

A: Organisation des Kundenbetriebes

Die saisonal bedingten erheblichen Wartezeiten von Kundinnen und Kunden, insbesondere von solchen ohne Termin, wurden in den Jahresberichten 2022 (Bericht 246/2023) und 2023 (Bericht 178/2024) dargestellt. Diese unbefriedigend hohen Wartezeiten lösten strukturelle Überlegungen aus. Das Ergebnis war die Überzeugung, dass die Umstellung auf einen reinen Terminbetrieb zu einer deutlichen Optimierung führen wird, weil Kunden zu der für sie reservierten Zeit mit der für ihr Anliegen vorgehaltenen Zeitkapazität ins Bürgeramt kommen. Das Erfordernis der vorherigen Terminbuchung galt ab dem 08. April 2024 für nahezu alle regulären Bürgeramtsanliegen. Ausgenommen waren die Leistungen, die am sog. Kurzkontaktschalter erledigt werden konnten. Dazu zählen insbesondere die Abholung von zurückgelieferten Dokumenten, Beantragung eines Führungszeugnisses und diverse Bescheinigungen. Diese Leistungen wurden auch weiterhin ohne vorherige Terminbuchung angeboten.

Befürchtungen, dass es lediglich zu einer Verschiebung von langen Wartezeiten kommt zwischen den verschiedenen Kundengruppen (Kunden ohne Termin / Kunden mit Termin) bewahrheiteten sich nicht. Es ist genau der Effekt eingetreten, der beabsichtigt war: Kunden kommen an dem Tag und zu der Uhrzeit, die ihrer Terminbuchung und damit der Reservierung der personellen Kapazitäten entspricht. Dies bedeutet eine sehr gute Planbarkeit sowohl für die Kundinnen und Kunden als auch für das Bürgeramt, das Terminkapazitäten planen, regulieren und anbieten kann; Kunden kommen nicht mehr „spontan“, was immer mit der Gefahr verbunden war, eine lange Wartezeit bis zur Erledigung des Anliegens zu haben oder gar mit der Unwägbarkeit, überhaupt noch bis zum Ende der Servicezeit mit dem individuellen Anliegen bedient werden zu können.

Nachstehend sind die durchschnittlichen Wartezeiten der Kundinnen und Kunden des Bürgeramtes im Jahr 2024 dargestellt.

	Wartezeiten Bürgeramt mtl. Durchschnitt in 2024
Jan	06:50
Feb	06:51
Mrz	04:32
Apr	03:55
Mai	04:56
Jun	05:31
Jul	06:52
Aug	04:42
Sep	03:55
Okt	03:51
Nov	04:07
Dez	--- *)

*) = keine Werte abrufbar (ist mit dem Softwareanbieter zu klären)

Abb. 1

Die durchschnittlichen Wartezeiten bewegen sich im sehr moderaten Rahmen. Ausreißermonate wie in den Vorjahren, die vor allen Dingen im Zusammenhang mit den Sommermonaten standen, gibt es quasi gar nicht mehr – wenn man den Höchstwert der durchschnittlichen Wartezeit von 6:52 Minuten im Juli 2024 vernachlässigt.

Natürlich – es gab gerade an den ersten Tagen und Wochen nach der Einführung der Neuerung Kundinnen und Kunden, die ohne Termin ins Bürgeramt kamen und vortrugen, über die Terminnotwendigkeit nicht informiert zu sein. Natürlich wurde per Aushang, mehrfache Pressemitteilung in der Tageszeitung, Hinweise auf www.luedenscheid.de als auch durch Kundenansprache durch die Mitarbeitenden des Bürgeramtes im Vorfeld darüber informiert. Diesen Kunden wurde in dringlichen Fällen das Angebot gemacht, als Kunde ohne Termin zu warten, um das Anliegen ggf. unter Hinnahme von Wartezeit erledigen zu lassen. Diese Situation bestand aber nur in der ersten Zeit. Mehr und mehr nahm die Zahl dieser Vorsprachen von Personen ohne Termin ab.

B: Europawahl am 09. Juni 2024

Das Bürgeramt hatte als Wahlamt im Jahr 2024 die Europawahl am 09. Juni 2024 zu organisieren und durchzuführen. Da der organisatorische Aufwand bei einer Europawahl kleiner ist als bei anderen Wahlen, wurde auch hier eine Neuerung eingeführt: Das sog. Briefwahlamt, das ist die Stelle in der Verwaltung, bei der Wählerinnen und Wähler in den Wochen vor dem Wahltermin bei der Beantragung ihrer Briefwahlunterlagen direkt ihre Stimme abgeben können, wurde erstmalig an sehr zentraler Stelle im Rathaus im Bürgeramt angesiedelt. In Vorjahren wurde dafür regelmäßig ein externer Standort gewählt (Rathaus II, ehemaliges Restaurant im Kulturhaus). Der Vorteil des Bürgeramtes liegt auf der Hand: Kundinnen und Kunden des Bürgeramtes oder anderer Stellen im Rathaus können neben der Erledigung ihres Bürgeramts- oder eines anderen Anliegens direkt Briefwahl beantragen

bzw. direkt ihre Stimme abgeben. Die Serviceplätze, der Wartebereich sowie die Anlage zum Kundenauftrag stehen im Bürgeramt ohnehin zur Verfügung; lediglich ein kleiner wahlspezifischer Bereich mit Wahlkabine und Wahlurne musste hergerichtet werden.

Für Wählerinnen und Wähler war dies eine fantastische Lösung. Die verzeichneten diesbezüglichen Zahlen sprechen eine deutliche Sprache.

EUROPAWAHL 2024		
ausgegebene Wartemarken für Wählerinnen und Wähler		
19. KW	Montag, 06. Mai	11
	Dienstag, 07. Mai	3
	Mittwoch, 08. Mai	12
	Donnerstag, 09. Mai	0 Himmelfahrt
	Freitag, 10. Mai	5
	Samstag, 11. Mai	0
20. KW	Montag, 13. Mai	5
	Dienstag, 14. Mai	8
	Mittwoch, 15. Mai	34
	Donnerstag, 16. Mai	90
	Freitag, 17. Mai	46
	Samstag, 18. Mai	0
21. KW	Montag, 20. Mai	0 Pfingstmontag
	Dienstag, 21. Mai	67
	Mittwoch, 22. Mai	88
	Donnerstag, 23. Mai	78
	Freitag, 24. Mai	30
	Samstag, 25. Mai	0
22. KW	Montag, 27. Mai	87
	Dienstag, 28. Mai	39
	Mittwoch, 29. Mai	64
	Donnerstag, 30. Mai	0 Fronleichnam
	Freitag, 31. Mai	47
	Samstag, 01. Juni	0
23. KW	Montag, 03. Juni	110
	Dienstag, 04. Juni	62
	Mittwoch, 05. Juni	66
	Donnerstag, 06. Juni	98
	Freitag, 07. Juni	62
	Samstag, 08. Juni	0

Ausweislich der obenstehenden Darstellung handelt es sich bei den Zahlen um ausgegebene Wartemarken. Paare, die zusammen ins Briefwahlamt gekommen sind, haben für den gemeinsamen Aufruf eine Wartemarke (Aufrufnummer) bekommen, so dass die ausgewiesene Zahl von 1.112 nicht die Zahl der Wahlkunden wiedergibt. Wählerinnen und Wähler kommen häufig als Paar ins Briefwahlamt, so dass die Zahl der zusätzlichen Kunden in dieser Zeit diese lag deutlich über der oben ausgewiesenen Zahl lag.

Der tolle Effekt und der Erfolg in der kundenorientierten Arbeit hatte aber auch eine Kehrseite auf der Medaille: 1.500 bis 1.800 zusätzliche Kunden im Bürgeramt in einem Zeitraum von nur fünf Wochen bedeuten für die Mitarbeitenden eine erhebliche Mehrbelastung: mehr Kundengespräche, die zum Teil mit ausführlichen Erklärungen verbunden waren (Welcher Zettel kommt in welchen Umschlag?), vermehrte Einsatzzeiten am Serviceschalter, höhere Kundentaktung. Bei aller Vorteilhaftigkeit dieses „Versuchs“ und dem guten Fazit, das auf der einen Seite daraus zu ziehen ist, darf auch der letztgenannte Aspekt nicht vergessen werden.

Bei der Bundestagswahl im Februar 2025 wurde das Briefwahlamt wegen der Kurzfristigkeit der Wahlansetzung und der verkürzten Fristen, die für diese Wahl galten, wieder extern untergebracht (Rathaus II). Das ist auch so für die im Herbst 2025 stattfindenden Kommunalwahlen und die Wahl zum Integrationsrat der Fall, da sich dieses komplexe Wahlgeschäft nicht im Bürgeramt abbilden lässt.

C: Produktions- und Lieferzeiten bei der Bundesdruckerei für Reisepässe

In den Sommermonaten 2024 kam es bundesweit zu einem ungewöhnlich hohen Antrags- und Bestellaufkommen für Reisepässe, wodurch sich die Produktionszeiten bei der Bundesdruckerei und damit auch die Rücklieferungszeiten stark in die Länge zogen. Die Bundesdruckerei bzw. das Bundesministerium des Innern (BMI) informierte die Passbehörden über diese Situation und die dort ergriffenen Maßnahmen regelmäßig, ohne dass sich an der Situation spürbare Verbesserungen ergaben.

Kundinnen und Kunden, die einen Reisepass beantragen, können regulär mit einer Rücklieferung nach vier, maximal fünf Wochen rechnen. Im Sommer 2024 erhöhte sich die Rücklieferungsdauer auf zum Teil über neun Wochen, was viele Kundinnen und Kunden, die eine Reise antreten wollten, in Schwierigkeiten brachte. In der sicheren Annahme, der Reisepass sei mehrere Wochen vor dem Reiseantritt rechtzeitig beantragt, wurde die Zeit zunehmend knapp, was bei den Passbehörden, auch im Lüdenscheider Bürgeramt, zu vielen Nachfragen führte. Das allein führte dazu, dass viel Zeit gebunden wurde, ohne dass sich an der Situation etwas änderte. Mit zunehmender Zeit entschieden sich mehr und mehr Kunden, nach der erfolgten Beantragung des (regulären) Reisepasses, dessen Rücklieferung auf sich warten ließ, zusätzlich einen vorläufigen Reisepass zu beantragen, der unmittelbar ausgestellt werden konnte, was aber mit einem zusätzlichen Gang zur Behörde, ggf. Wartezeit (hier wurden im Sommer 2024 im Sinne der Kunden Ausnahmen von der Terminpflicht zugelassen, siehe A: Organisation des Kundenbetriebes) und zusätzlichen Gebühren verbunden war. Alles in allem war diese Situation für die Kundinnen und Kunden, aber auch für die Passbehörden, sehr ärgerlich.

D: Sachgebiet Einbürgerung/Staatsangehörigkeitsrecht

Das Jahr 2024 war im Bereich der Einbürgerung maßgeblich durch die tiefgreifende Reform des Staatsangehörigkeitsrechts geprägt. Das „Gesetz zur Modernisierung des Staatsangehörigkeitsrechts“ (StARModG) trat am 27. Juni 2024 in Kraft und hatte unmittelbare Auswirkungen auf die Arbeit der Einbürgerungsbehörde.

Zu den zentralen Neuerungen gehörten:

- Die Verkürzung der regulären Einbürgerungsfrist von acht auf fünf Jahre (bzw. auf drei Jahre bei besonderen Integrationsleistungen),
- die generelle Anerkennung von Mehrstaatigkeit sowie
- verschärfte Anforderungen im Hinblick auf die Verfassungstreue, das Bekenntnis zur freiheitlich-demokratischen Grundordnung und die wirtschaftlichen Verhältnisse.

Diese Änderungen führten bei der Zielgruppe zu einem stark erhöhten Informations- und Beratungsbedarf. Die rechtlichen Neuerungen erforderten nicht nur eine umfassende interne Einarbeitung, sondern verursachten anfangs auch mangels Anwendungshinweisen gewisse Auslegungsunsicherheiten, insbesondere im Hinblick auf die Bewertung von Integrationsleistungen und die Anwendung der neuen Regelungen.

Im Ergebnis ist festzustellen, dass die Zahl der Einbürgerungen im Jahr 2024 erwartungsgemäß gestiegen ist: Insgesamt wurden 274 Personen eingebürgert (im Vergleich zu 250 im Vorjahr). Dieser Anstieg ist auf den erleichterten Zugang zur Einbürgerung zurückzuführen, was zu einem spürbaren Anstieg an Erstberatungen und Antragstellungen führte. Besonders hervorzuheben ist dabei ein erheblicher Zuwachs an Antragstellungen unter den türkischen Staatsangehörigen, der im Zusammenhang mit der neuen Möglichkeit zur Beibehaltung der bisherigen Staatsangehörigkeit steht.

Die starke Nachfrage stellte die Einbürgerungsbehörde vor spürbare kapazitäre Herausforderungen. Die personellen und organisatorischen Ressourcen reichten zeitweise nicht aus, um die Vielzahl an Anfragen in einem zeitlich vertretbaren Rahmen zu bearbeiten. Infolgedessen stiegen die Wartezeiten für die Abgabe eines Einbürgerungsantrags deutlich an. Gegen Ende des Jahres war eine Wartezeit von mehr als sechs Monaten keine Ausnahme, sondern vielfach die Regel.