

10

## **Anfrage der CDU-Fraktion in der Sitzung des Ausschusses für Beteiligungen, Finanzentwicklung und Verwaltungsmodernisierung am 16.09.2021**

### **Bürgerservice / Bürgeramt**

Die o. g. mehrgliedrige Anfrage der CDU-Fraktion wird nachfolgend beantwortet. Bevor auf die Fragen im Einzelnen eingegangen wird, werden einige allgemein erläuternde Hinweise gegeben.

Wie in allen Bereichen des (öffentlichen) Lebens waren die Serviceleistungen durch Dienststellen der Stadtverwaltung zu Beginn der Pandemie ab Mitte März 2020 eingeschränkt. Davon waren auch die Serviceleistungen des Bürgeramtes betroffen. Nach einer moderaten Anpassung bereits in den Sommermonaten 2020 ist das Bürgeramt jedoch bereits im Oktober 2020 zu seinen regulären Öffnungszeiten zurückgekehrt. Davon ausgenommen waren weiterhin die Samstagsöffnungen. Das hängt mit der Coronaarbeitschutzverordnung des Landes und den allgemeinen Zutrittsregeln für das Rathaus insgesamt zusammen, die seit Beginn der Pandemie bis heute bestimmt werden durch Abstands- und Hygieneregeln sowie die Begrenzung der Personenzahl in Innenräumen, weshalb von montags bis freitags ein externer Einlassdienst die Einhaltung dieser Regeln überwacht. Damit verbunden ist die Nutzung des Jürgen-Dietrich-Forums als zentraler Wartebereich für alle Besucherinnen und Besucher der verschiedenen Fachdienste des Rathauses mit der Folge, dass Besucherinnen und Besucher nur in Begleitung der Mitarbeiter unter Einhaltung der vorgegebenen Laufwege die Fachdienste aufsuchen dürfen.

Die Rückkehr zu den gewohnten Servicezeiten von Montag bis Freitag im Oktober 2020 war für Kundinnen und Kunden des Bürgeramtes damit verbunden, dass wieder die Möglichkeit bestand, ohne zuvor vereinbarten Termin ins Bürgeramt zu kommen. Diese Rückkehr zur Laufkundschaft brachte für Kundinnen und Kunden ein großes Stück Flexibilität zurück, da sie sich (im Rahmen der Servicezeiten) spontan für einen Besuch im Bürgeramt entscheiden konnten. Durch eine stark steigende Zahl an Anliegen und damit verbundenen Vorsprachen bei einer gleichzeitig reduzierten personellen Ausstattung (Stellenvakanzen, Elternzeit, Personalausfälle wg. geschlossener Schulen und Kitas sowie längere krankheitsbedingte Personalausfälle) entstand im Frühjahr 2021 ein Missverhältnis zwischen Angebot und Nachfrage, was dazu führte, dass für Kundinnen und Kunden, die für ein Bürgeramtsanliegen ins Rathaus kamen, immer längere Wartezeiten entstanden. In dieser Zeit waren Wartezeiten von über zwei Stunden keine Seltenheit; teilweise lagen diese sogar über drei Stunden. Dies war im Interesse der Kundinnen und Kunden nicht zu akzeptieren, weshalb ab Mitte April 2021 vorübergehend die Regelung eingeführt wurde, dass Vorsprachen nur nach vorheriger Terminvereinbarung möglich waren, was übrigens in größeren Bürgerämtern bzw. Bürgerbüros gang und gäbe ist. Mit Beginn der Sommerferien wurde diese Regelung in Lüdenscheid wieder aufgehoben.

Leider musste diese Rückführung zur Laufkundschaft ab dem 26.07.2021 wieder rückgängig gemacht werden, da sich aus erneuten krankheitsbedingten Ausfällen und einer notwendigen Personalgestellung zu Gunsten der Stadt Altena als Folge der Flutkatastrophe Mitte Juli in den Wochen der Sommerferien ergab, dass nicht genug Personal zur Verfügung stand, um die Anliegen der Laufkundschaft erledigen zu können. Mit Blick auf das anlaufende Wahlgeschäft (Bundestagswahl 2021) wurde diese Regelung zunächst bis auf weiteres getroffen.

Nach dem vollständigen Abschluss aller Arbeiten für die Bundestagswahl 2021 und einer hausinternen Abstimmung hinsichtlich der zukünftigen Publikumsmodalitäten, sollte eine Rückkehr zum Betrieb ohne vorherige Terminvereinbarung ab November 2021 möglich sein.

Eine Einschränkung hinsichtlich der im Bürgeramt erbrachten Leistungen gibt es nicht. Alle Leistungen des Bürgeramtes sind von Bürgerinnen und Bürgern nachfragbar.

Die Fragen im Einzelnen werden im Licht dieser Darstellung unter Beteiligung des Fachdienstes Personal und des Fachdienstes Verwaltungsmodernisierung wie folgt beantwortet:

### **Öffnungszeiten Bürgeramt**

#### **1. Welche Maßnahmen sind geplant, um das Bürgeramt wieder normal zu öffnen? Banken, Einzelhandel – in vielen Bereichen ist ein relativ normaler Betrieb schon aktuell möglich.**

Den Vergleich mit Banken und Einzelhandel aufgreifend muss gesagt werden, dass auch der Betrieb im Bürgeramt seit Oktober 2020 relativ normal läuft. Abgesehen von gebotenen Schutzmaßnahmen (Abstands- und Hygienemaßnahmen, Eingangsregulierung, Besuchersteuerung etc.) ist der Besuch im Bürgeramt für alle Anliegen möglich. Natürlich schränkt die notwendige Terminvereinbarung gegenwärtig ein, weil Kundinnen und Kunden nicht spontan für ihre Bürgeramtsanliegen ins Rathaus kommen können. Jedoch wurde diese Regelung zur Vermeidung überlanger Wartezeiten und einer möglichen Überfüllung des Wartebereichs im Jürgen-Dietrich-Forum getroffen. Leider kommt erschwerend hinzu, dass gegenwärtig viele Termine, die gebucht wurden, nicht wahrgenommen werden, ohne zuvor eine Absagemitteilung zu schicken, so dass der Termin wieder für andere Kundinnen und Kunden freigegeben werden könnte. An manchen Tagen liegt diese Quote bei ca. 20 %. Ebenso ist feststellbar, dass von Kundinnen und Kunden für ein Anliegen mehrere Termine gebucht werden, die dann ungenutzt verfallen.

Neben den dauerhaft offenen Terminkorridoren, die für die Buchung von Terminen für Bürgeramtsanliegen im Buchungssystem eingestellt sind, werden täglich tagesaktuell zusätzliche Terminkapazitäten freigegeben, die sich an den vorhandenen Personalkapazitäten orientieren. Hierfür werden alle an dem jeweiligen Tag verfügbaren Kapazitäten genutzt. Erfahrungsgemäß werden die so eingestellten Zusatzkapazitäten annähernd zu 100 % gebucht – annähernd nur deshalb, weil zeitliche Restbestände hier und da von wenigen Minuten übrigbleiben, die nicht für die Bearbeitung von Bürgeramtsanliegen genutzt werden können, weil die buchbaren Anliegen mehr Zeit erfordern.

Aber grundsätzlich gilt, dass eine Rückkehr zur Laufkundschaft - wie beschrieben - beabsichtigt ist.

## **2. Ist ein Schutz der Mitarbeiter durch Zutrittsbeschränkungen auf 2 oder 3-G möglich?**

Die aktuelle Lage ermöglicht es, die Zugangsbeschränkungen zum Rathaus und somit auch zum Bürgeramt zu lockern. Auf Grundlage der Coronaschutzverordnung ist es zwar zulässig, das Rathaus ohne Zugangskontrolle zu öffnen, jedoch ist aufgrund der Corona-Arbeitsschutzverordnung der Schutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor einer Infektion sicher zu stellen. Nach dieser Verordnung sind die möglichen organisatorischen und technischen Maßnahmen zu treffen, um den Mitarbeiterschutz zu gewährleisten. Zugleich sind Personenkontakte auf das betriebsnotwendige Maß und die gleichzeitige Nutzung von Räumen durch mehrere Personen ist auf das betriebsnotwendige Minimum zu reduzieren.

Da Publikumskontakte zum betriebsnotwendigen Umfang gehören, sind Maßnahmen zu treffen, die die Sicherheit der Beschäftigten gewährleisten. Diese Maßnahmen sind teilweise bereits jetzt vorhanden, so gibt es Plexiglaswände, einzuhaltende Abstandsregeln, einen gesonderten Ausgang, um Begegnungsverkehr zu vermeiden. Ergänzend ist die maximale Zahl der sich im Bürgeramt gleichzeitig aufzuhaltenden Personen festzulegen (was zu steuern ist). Ergänzt werden kann dies durch eine grundsätzlich sinnvolle Zugangskontrolle am Haupteingang des Rathauses, bei der die Besucher dahingehend kontrolliert werden, ob sie immunisiert sind oder ein negatives Testergebnis vorlegen können. Wird diese Kontrolle erfolgreich passiert, können sich Besucher frei im Rathaus bewegen, allerdings mit Maskenpflicht. Nur wenn sie keine der drei Zugangsvoraussetzungen erfüllen, sollen sie in einem separaten Raum von Beschäftigten in entsprechender Schutzausrüstung empfangen werden. Da die 3-G-Kontrolle in der Coronaschutzverordnung jedoch nur für Veranstaltungen u. ä. vorgeschrieben ist, wäre dies lediglich im Rahmen des Hausrechts umsetzbar.

Ob dies bei Abwägung des Interesses an einem ungehinderten Zugang der Bürgerinnen und Bürger in die Dienststellen mit dem Interesse am Schutz der Beschäftigten und einer nicht durch Krankheit unterbrochenen Aufgabenwahrnehmung als angemessene Maßnahme verstanden werden kann, wird derzeit in Zusammenarbeit mit dem Fachdienst Recht, öffentliche Sicherheit und Ordnung geprüft.

## **3. In welchem Rahmen ist vorgesehen, die Öffnungszeiten des Bürgeramtes wieder zu erweitern? Hier speziell der Samstag für die Berufstätigen.**

Wie oben ausgeführt gelten seit Oktober 2020 von Montag bis Freitag die regulären Öffnungszeiten des Bürgeramtes. Diese beinhalten zwei lange Tage mit Spätsprechstunde und lauten wie folgt: Montag und Donnerstag 8.30 bis 17.30 Uhr sowie Dienstag, Mittwoch und Freitag 8.30 bis 13 Uhr. Die publikumsfreien Nachmittage werden benötigt für notwendige Fallnachbearbeitungen und die Bearbeitung von Anliegen, die per Post bzw. auf elektronischem Weg eingehen (z. B. über das Serviceportal).

Eine Wiedereinführung der Samstagsöffnung ist vorerst nicht beabsichtigt, da das Ende der dargestellten Besuchs- und Zugangsregelungen für das Rathaus nicht in Sicht ist. Zudem ist zu bedenken, dass eine Wiedereinführung der Samstagsöffnung zu einer Verlagerung der Kapazitäten von einer 5-Tage-Woche auf eine 6-Tage-Woche führt. Ein Mehr an Kapazitäten ergibt sich bei gleichbleibender personeller Ausstattung nicht; es erfolgt lediglich eine andere Verteilung.

Hier ist die weitere Entwicklung der Zutrittsregeln für das Rathaus entscheidend. In diesem Zusammenhang ist eine mögliche weitere Lockerung zu betrachten.

## Telefonzentrale

### **1. Gibt es Statistiken über die Auslastung der Leitungskapazität?**

Eine Auswertung externer Anrufe ist über unsere Telefonanlage nicht möglich. Es wird versucht, bei der Docomo (Provider in Sachen Telefonie) eine entsprechende Auswertung zu bekommen, die Aufschluss über etwaige Engpässe gibt. Das Problem von Leitungsengpässen im Bereich Telefonie ist bislang nicht bekannt geworden.

### **2. Welche Maßnahmen sind vorgesehen, um hier Abhilfe zu schaffen?**

Die spürbar hohe Anzahl von Anrufen bei der Stadtverwaltung war sicherlich dem Umstand geschuldet, dass durch die Pandemie bei den Menschen große Unsicherheiten ausgelöst wurden. Hier kamen sehr viele Fragen, die die Menschen hatten, auf die Verwaltung über die Telefonzentrale zu. Diese hohe Frequentierung konnte anfangs mit dem zusätzlichen temporären Einsatz von Mitarbeitern aufgefangen werden, die regulär andere Aufgaben haben. Zudem wurde eine Art Corona-Hotline („Bürgertelefon“) eingerichtet, um die Anrufe von vornherein besser kanalisieren zu können. Diese „Hotline“ besteht immer noch. Viele Anrufer wählen dennoch stets die 17-0, was zu Wartezeiten in der Warteschlange führt.

### **3. Zu welchen Zeiten ist die Telefonzentrale besetzt und sind Ausweitungen vorgesehen, um die Erreichbarkeit und damit den Service für die Bürger zu erhöhen?**

Die Erreichbarkeitszeiten der Telefonzentrale lauten wie folgt:

Montag	8.30 bis 17.30 Uhr
Dienstag	8.30 bis 15.30 Uhr
Mittwoch	8.30 bis 15.30 Uhr
Donnerstag	8.30 bis 17.30 Uhr
Freitag	8.30 bis 13 Uhr

Eine Ausweitung der Erreichbarkeitszeiten der Telefonzentrale ist nicht beabsichtigt und wird auch nicht für sinnvoll erachtet. Die Erreichbarkeit der Telefonzentrale muss parallel zu den Erreichbarkeitszeiten der städtischen Dienststellen gegeben sein. Die Anrufer wünschen in der Regel weiterverbunden zu werden und das geht nicht, wenn die Erreichbarkeit der Telefonzentrale vor Beginn oder nach Ende der Dienstzeiten der jeweiligen Fachdienste liegt.

### **4. Wurde im Zusammenhang der Telefonzentrale die Einbindung eines externen Dienstleisters zur Entlastung der Mitarbeiter geprüft?**

Hier gab es bisher keine Aktivitäten der Verwaltung.

*gez. Wagemeyer*

Sebastian Wagemeyer