

Universitätsstadt Tübingen
Fachabteilung Bürgeramt
Heß, Richard Telefon: 07071-204-2300
Gesch. Z.: 3/020-06/

Vorlage 541a/2020
Datum 04.11.2020

Berichtsvorlage

zur Behandlung im **Verwaltungsausschuss**

Betreff: Serviceangebot ohne Terminvergabe im Bürgeramt

Bezug: Antrag der SPD-Fraktion, Vorlage 541/2020

Anlagen:

Zusammenfassung:

Vor der Corona-Pandemie war das Bürgerbüro ohne Termin zugänglich, allerdings war der Andrang - nicht nur während des Semesterbeginns, sondern zunehmend ganzjährig – sehr stark und der Warteraum oft überfüllt. Lange Wartezeiten führten zu Unmut bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie zu steigendem wahrgenommenem Druck auf Seiten der Beschäftigten. Ein voller Warteraum, in dem der Abstand nicht eingehalten werden kann, kann in der aktuellen Situation aus Infektionsschutzgründen keine Option sein, zumal auch die Möglichkeiten zum Lüften des Raumes nur sehr eingeschränkt vorhanden sind. Die Fenster können allenfalls gekippt werden. Würde man nur eine bestimmte Anzahl von Besucherinnen und Besucher in das Gebäude lassen, ist mit einer großen Anzahl von wartenden Besuchern vor dem Gebäude zu rechnen, die den Einsatz von Sicherheitspersonal erforderlich machen würde.

Die Terminvereinbarung wird zwischenzeitlich als eine verbesserte Situation für alle Beteiligten empfunden. Rückmeldungen der Besucherinnen und Besucher, die einen Termin wahrgenommen haben, sind positiv. Hervorgehoben wird vor allem, dass die langen Wartezeiten entfallen und die Dauer des Besuchs im Bürgerbüro planbar ist. Auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirkt sich diese Regelung positiv aus.

Bericht:

1. Anlass / Problemstellung

Die SPD hat beantragt:

Die Verwaltung bietet schnellstmöglich wieder die Möglichkeit an, auch ohne vorherige Terminvereinbarung Serviceleistungen im Bürgeramt Stadtmitte (Melde- und Passangelegenheiten, usw.) in Anspruch zu nehmen. Ggf. Ist auch ein Nebeneinander fester Termine und freier Zugänglichkeit denkbar (Differenzierung entweder nach Zeitabschnitten oder einzelnen Schaltern).

2. Sachstand

Aufgrund der aktuell sehr hohen Zahl an Neuinfektionen mit Covid 19 muss vorangestellt werden: Es geht derzeit leider nicht um eine Lockerung der Serviceangebote des Bürgeramts, sondern eher um Restriktion angesichts der Entwicklung der Corona-Pandemie. Der Landkreis Tübingen ist momentan ein Hotspot mit einer 7-Tages-Inzidenz über 100 Infektionen pro 100.000 Einwohner (Stand 28.10.2020)

Seit Beginn der Corona-Krise ist das Bürgerbüro Stadtmitte nur nach vorheriger Terminvereinbarung zugänglich. Die Termine wurden bisher auf telefonische Anfrage oder auf Anfrage per E-Mail vergeben. Durch den großen Bedarf konnten Telefonate nicht immer zeitnah entgegengenommen werden, so dass die Wartezeiten teilweise sehr lang waren. Dies bedauern wir.

Seit Mitte Oktober 2020 steht die Online-Terminvereinbarung im Internet zur Verfügung, die auf der Homepage freigeschaltet ist. Eine Information der Öffentlichkeit ist vor kurzem erfolgt. Dies ist ein zusätzliches Serviceangebot, das den Zugang für viele bequem von zu Hause aus ermöglicht. Das neue System führt dazu, dass sowohl die telefonische Erreichbarkeit deutlich verbessert wird, als auch die Kapazitäten vor Ort denen zur Verfügung stehen, die die Online-Funktionen nicht nutzen können oder wollen. Bürgerinnen und Bürger, die diese Möglichkeit nicht haben, können weiterhin einen Termin auf telefonische Anfrage erhalten.

In der Regel lassen sich Besuche im Bürgerbüro längerfristig planen. Es gab natürlich auch schon in der Vergangenheit immer wieder Fallkonstellationen, die einen schnellen Besuch im Bürgerbüro auch außerhalb der Öffnungszeiten erforderlich gemacht haben. Bei einer entsprechenden Anfrage wurde dann ein individueller Termin vereinbart. Auch künftig können dringende Terminanfragen per Telefon oder per E-Mail an das Bürgerbüro gerichtet werden. Entsprechend der Notwendigkeit wird dann ein Termin außerhalb der regulären Terminvergabe vereinbart.

Die Terminvereinbarung wird zwischenzeitlich als eine verbesserte Situation für alle Beteiligten empfunden:

- Es gibt für die Bürgerin/den Bürger keine oder nur geringe Wartezeiten, weil eine feste Uhrzeit vereinbart ist. Dies wirkt sich auch positiv auf die Beschäftigten aus, da ein voller Wartebereich sehr belastend ist.

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen das Anliegen und können sich und die Bürgerin/den Bürger darauf vorbereiten.
- Die vorherige Abstimmung der benötigten Unterlagen hat die positive Folge, dass für die Bürgerin/den Bürger in der Regel ein Termin ausreicht, um das Anliegen zu bearbeiten. Früher war oft ein zweiter Termin nötig, weil Unterlagen gefehlt haben.
- Die Abwicklung geht in den meisten Fällen vergleichsweise schneller. Damit spart man Zeit für Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Schmiedtorstraße ist als Wartebereich nicht geeignet, da sie gleichzeitig von Autos, LKWs und dem Stadtverkehr genutzt wird. Eine große Anzahl von Wartenden würde zu einer Nutzungskollision führen. Abstandsregeln werden zudem kaum mehr eingehalten werden. Das lässt sich bereits jetzt bei den Bürgerinnen und Bürgern mit Termin beobachten. Zudem ist aufgrund des gemeinsamen Eingangs eine Steuerung von Terminkunden und „Laufkundschaft“ nur sehr schwer und ohne Ordnungsdienst nicht möglich.

Fazit:

Die Terminvereinbarung hat sich insgesamt bewährt. Die Rückmeldungen der Besucher, die einen Termin wahrgenommen haben, sind positiv. Hervorgehoben wird vor allem, dass lange Wartezeiten entfallen und die Dauer des Besuchs im Bürgerbüro planbar ist. Auch für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen hat sich die Situation verbessert. Ein voller Wartebereich war für sie sehr belastend, so dass es teilweise für die Beschäftigten schon schwierig war, die Toilette aufzusuchen.

In den allermeisten Fällen ist ein Besuch im Bürgerbüro längerfristig planbar, so dass die buchbaren Termine ausreichen. Ab Ende Oktober sind auch alle freien Stellen wiederbesetzt, dann können nach Einarbeitung der Beschäftigten weitere Terminfenster zur Verfügung gestellt werden. „Notfalltermine“ sind außerhalb der regulären Terminfenster weiterhin auf telefonische Anfrage oder per E-Mail möglich. Durch die Möglichkeit einen Termin selbst zu buchen, werden Telefonkapazitäten frei, so dass ein verbesserter Zugang für dringende Terminwünsche und Fragen zu erwarten ist.

3. Vorgehen der Verwaltung

Das Bürgeramt wird zukünftig mehrere Zugangsmöglichkeiten für das Bürgeramt schaffen:

Die Online-Terminierung bzw. die Online-Abwicklung von Anliegen führt dazu, dass sowohl die telefonische Erreichbarkeit als auch die Kapazitäten vor Ort denen zur Verfügung stehen, die die Online-Funktion nicht nutzen können oder wollen.

Nach wie vor können Termine über Telefon oder per Email vereinbart werden. Darüber hinaus wird es zukünftig ein Terminal im Bürgeramt geben, an dem man selbständig einen Termin vor Ort auswählen kann und dann gleich die Information erhält, welche Unterlagen für das Anliegen nötig sind. Dieses Angebot wird es geben, wenn wieder begrenzt Laufkundschaft zugelassen werden kann,

Für bestimmte und einfache Angelegenheiten (z.B. Beglaubigungen) wird es nach derzeitiger Planung wieder offenen Sprechzeiten geben. Es gibt aber komplexere Antragstellungen, für die eine Vielzahl an Unterlagen notwendig sind - diese wird es dann auch weiterhin nur mit Termin geben, da die Erfahrung der letzten Monate gezeigt hat, dass bei vielen Bürge-

rinnen und Bürger beim ersten Termin Unterlagen fehlen und eine vorherige Terminklärung hier vor allem barrierefrei hilft, alle Unterlagen dabei zu haben - um nicht nach langer Wartezeit festzustellen, dass ein zweiter Termin notwendig ist.

Die prekäre räumliche Situation des Bürgeramtes, insbesondere des Ausländeramtes, wird derzeit überplant: das Bürgeramt wird Räumlichkeiten im EG des Gebäudes Fruchtschranne 5 dazu bekommen. Der dennoch knappen Raumsituation kommt entgegen, dass mit der Terminierung die Aufenthaltsbereiche für die Kundschaft reduziert werden können.

Eine komplette Öffnung wie vor der Corona-Pandemie ist auch deshalb nicht mehr vorgesehen.

4. Lösungsvarianten

Derzeit keine.

5. Klimarelevanz

Dadurch, dass die Anliegen der Bürger und Bürgerinnen durch die bessere Vorbereitung i.d.R. an **einem** Termin erledigt werden können, haben wir eine positive Auswirkung auf die Klimarelevanz durch weniger CO₂-Ausstoß. Denn es entfallen Redundanzen durch mehrfaches Vorsprechen, Anfahrten und Zeitaufwendungen.