

Frau Stadtpräsidentin
Anna-Katharina-Schättiger
Neues Rathaus
Großflecken 59
24534 Neumünster

E.S. 5. 2022

Neumünster, 05.05.2022

Kleine Anfrage zum Bürgerbüro

Sehr geehrte Frau Stadtpräsidentin,

bitte lassen Sie die folgende kleine Anfrage durch die Verwaltung beantworten und mir die Antworten zukommen.

Im Bürgerbüro herrscht seit mehreren Monaten – insbesondere im Vergleich zu anderen Kommunen – ein katastrophaler Zustand in Bezug auf Terminvergaben bzw. Servicezeiten. Im letzten Jahr hat der Oberbürgermeister erklärt, dass er das Thema Bürgerbüro zur „Chefsache“ machen wird. Die Kommentare in Sozialen Netzwerken lassen vermuten, dass sich die Situation seitdem eher verschlechtert hat.

Daher frage ich:

1. Wie war die personelle Ausstattung des Bürgerbüros (Planstellen, Ist-Stellen und Köpfe) vor der Pandemie (Zeitpunkt: Februar 2020)?
2. Wie gestaltet sich die personelle Ausstattung des Bürgerbüros derzeit (gleiche Kriterien wie für Frage 1)?
3. Wie erfolgt derzeit die Terminvergabe bzw. welche Möglichkeiten haben Bürger ihr Anliegen vorzutragen bzw. bearbeiten zu lassen?
4. Wie war die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin im Mai 2021 und wie ist die durchschnittliche Wartezeit im Mai 2022?
5. Warum ist – wie vor der Pandemie und in anderen Kommunen üblich – es in Neumünster nicht mehr möglich auch ohne Termin ins Rathaus zu kommen und eine „Nummer“ zu ziehen?
6. Welche Schritte gedenkt die Verwaltung zu unternehmen, um die Situation für die Bürger spürbar zu verbessern?

Mit freundlichen Grüßen


Hauke Hahn

Ratsherr der CDU-Fraktion

Sachgebiet II
Bürgerservice, Öffentliche Sicherheit
und Ordnung
Abt.Bürgerbüro

Neumünster, den	24.05.2022
Sachbearbeiter:	Herr Chlosta
App.:	942 - 2583
Aktenzeichen:	32.2/Kleine Anfrage
	05.05.2022

Frau Stadtpräsidentin Schättiger
a.d.D.

-hier-

**Kleine Anfrage des Rats Herrn Hahn/CDU Ratsfraktion vom 05.05.2022
zur Terminvergabe im Bürgerbüro**

Sehr geehrte Frau Schättiger,

die oben genannte kleine Anfrage wird wie folgt beantwortet:

Frage 1: Wie war die personelle Ausstattung des Bürgerbüros (Planstellen, Ist-Stellen und Köpfe) vor der Pandemie (Februar 2020) ?

Zum Februar 2020 bestand die personelle Ausstattung aus folgenden Planstellen
00322/

- 002 - Vollzeit 39 Std 1 Mitarbeiterin
- 003 - Vollzeit 39 Std 1 MA
- 004 - Teilzeit 25 Std 1 MA
- 005 - Vollzeit 39 Std 1 MA
- 006 - Teilzeit 25 Std 1 MA **(Information)**
- 007 - Vollzeit 39 Std 1 MA
- 008 - Teilzeit 25 Std 1 MA **(Information)**
- 009 - Teilzeit 35 Std 1 MA
- 010 - Teilzeit 25 Std 1 MA **(Information)**
- 011 - Teilzeit 25,32 Std 1 MA
- 012 - Vollzeit 39 Std 1 MA
- 013 – 016 jeweils Teilzeit 21 Std gesamt 4 MA **(Telefonzentrale)**

Insgesamt 5 Vollzeitstellen, 6 Teilzeitstellen mit durchschnittlich 26,72 Stunden und 4 Teilzeitstellen in der Telefonzentrale. 439,32 Stunden gesamt.

Frage 2: Wie gestaltet sich die personelle Ausstattung des Bürgerbüros derzeit?

Dauerhafte Stundenaufstockung gesamt 24 Stunden ab Oktober 2021

Dauerhafte Stundenreduzierung 9 Stunden ab Oktober 2021

Umsetzung einer Vollzeitstelle
Innerhalb des Fachdienstes
Befristet

39 Stunden

ab April 2022

Vollzeitstelle nach Beschluss
der Ratsversammlung zur
Ukraine Krise

39 Stunden

ab April 2022

Gesamt: Ein Plus von 93 Stunden/Woche im Vergleich zum Februar 2020

Frage 3: Wie erfolgt derzeit die Terminvergabe bzw. welche Möglichkeiten haben Bürger Ihr Anliegen vorzutragen bzw. bearbeiten zu lassen?

Für Aufgaben, die ein persönliches Vorsprechen der Bürger erfordern gibt es mehrere Zugangskanäle:

- Online-Termine
- Termine über die Senioren-Hotline seit Februar 2022
- Termine in begrenzter Anzahl direkt bei Vorsprache im Bürgerbüro seit März 2022
- Terminvergabe per Email und telefonisch/Werden in begrenzter Anzahl zusätzlich direkt von den Sachbearbeitern vergeben

Falls eine persönliche Vorsprache nicht erforderlich ist, werden die Bürger auf Antragstellung postalisch oder per Email hingewiesen

Frage 4: Wie war die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin im Mai 2021 und wie ist die durchschnittliche Wartezeit im Mai 2022?

Die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin im Mai 2021 betrug mindestens 3 Monate – die freigeschalteten Termine in der Terminbuchung sind in der Regel innerhalb von 24 Stunden für den kompletten Zeitraum vollständig ausgebucht gewesen.

Im Mai 2022 (Durchschnitt der letzten 3 Wochen) betrug die Wartezeit auf einen Termin für die Buchung eines Online Termines im Schnitt 17 Werktage.

Bei den unterminierten Vorsprachen seit März 2022 konnten anfänglich bis zu 50 % der Bürger nicht mit einem Termin am selben Tag bedient werden, inzwischen reicht das verfügbare Angebot in der Regel aus, um keinen Bürger auf einen anderen Tag vertrösten zu müssen.

Frage 5: Warum ist es – wie vor der Pandemie und in anderen Kommunen üblich – in Neumünster nicht mehr möglich auch ohne Termin ins Rathaus zu kommen und eine „Nummer“ zu ziehen?

Der Gedanke, eine Online-Terminierung für das Bürgerbüro einzuführen, wurde nicht durch die Pandemie ausgelöst, sondern war bereits 2020 in Planung. Sie ist also keine Reaktion auf Corona bedingte Zugangsbeschränkungen, sondern sollte insbesondere die teilweise stundenlange Wartezeit im Bürgerbüro abstellen und eine Vorsprache im Bürgerbüro für die Kundinnen und Kunden planbarer machen.

Hierbei hat die Stadt Neumünster die Terminierung parallel zu den Städten Hamburg und Lübeck realisiert.

Auch während der pandemischen Lage war es durchgehend möglich, ohne vorige Terminierung vorzusprechen (Notfallschalter, Senioren Freitag).

Auch werden wöchentlich inzwischen im Schnitt mehr als 100 Termine mehr angeboten als im Jahr 2021.

Frage 6: Welche Schritte gedenkt die Verwaltung zu unternehmen, um die Situation für die Bürger spürbar zu verbessern?

Es wurde eine organisatorische Überprüfung der Vorgänge und Prozesse eingeleitet und diverse Dienstleistungen konnten so bereits verkürzt werden. Die Untersuchung wird voraussichtlich bis Ende des Jahres abgeschlossen sein und aufzeigen, wo weiterhin Bedarf an Optimierung bei den Vorgängen in der Abteilung bestehen.

Parallel werden die Möglichkeiten der Digitalisierung – größeres Angebot an Leistungen die von zu Hause in Anspruch genommen werden können – erprobt und ausgearbeitet.

Auch die technische Ausstattung wird mit Fokus auf verkürzte Bearbeitungsdauern auf den neuesten Stand gebracht. Das selbige gilt für die Ausstattung mit moderner Software.

Mit freundlichen Grüßen



Tobias Bergmann
Oberbürgermeister