



**Stadt Leverkusen**

Antrag Nr. 2022/1458

**Der Oberbürgermeister**

V01-011-20-06-he

**Dezernat/Fachbereich/AZ**

11.05.2022

**Datum**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Datum</b>	<b>Zuständigkeit</b>	<b>Behandlung</b>
<b>Ausschuss für Bürgereingaben und Umwelt</b>	12.05.2022	Beratung	öffentlich
<b>Finanz- und Digitalisierungsausschuss</b>	13.06.2022	Beratung	öffentlich
<b>Haupt- und Personalausschuss</b>	20.06.2022	Beratung	öffentlich
<b>Rat der Stadt Leverkusen</b>	20.06.2022	Entscheidung	öffentlich

**Betreff:**

Städtische Terminvergabe für Bürgerinnen und Bürger sofort verbessern

- Antrag der CDU-Fraktion vom 18.04.2022
- Stellungnahme der Verwaltung vom 11.05.2022



110-42-III/04/33/36-10-gö  
Regina Görlich  
☎ 11 13

11.05.2022

Dez. III  
Bettina Zimmer  
☎ 88 33

01

- über Herrn Beigeordneten Lünenbach  
- über Herrn Oberbürgermeister Richrath

gez. Lünenbach  
gez. Richrath

**Städtische Terminvergabe für Bürgerinnen und Bürger sofort verbessern**  
**- Antrag der CDU-Fraktion vom 18.04.2022**  
**- Antrag Nr. 2022/1458**

**Ausgangslage**

In 2018 / 2019 wurde die Durchführung einer Untersuchung der Aufbau- und Ablauforganisation des Fachbereichs 36 – Bürger und Straßenverkehr der Stadt Leverkusen inklusive einer analytischen Stellenbemessung über die gpa-NRW durchgeführt. Dabei stand die Bewältigung des innerbetrieblichen Strukturwandels in den verschiedenen Dimensionen im Fokus. Die Untersuchung sollte die gestalterischen Potentiale zur Auf- und Ablauforganisation unter Beachtung der fiskalischen Steuerung des Personaletats beleuchten und konkretisieren.

Die durch Ratsbeschluss (Nr. 2017/1813 vom 16.10.2017) beauftragte GPA-Untersuchung (Beschlussfassung des Ergebnisses am 04.10.2021, Nr. 2021/1019) kam u. a. zu dem Ergebnis, dass:

- die Optimierung / Implementierung der digitalen Bürgerservices vorangetrieben werden muss,
- die personelle Ausstattung des damaligen Fachbereichs Bürger und Straßenverkehr in einer schrittweisen Anpassung um 17 Vollzeitkräfte zu reduzieren ist sowie
- die räumliche Situation auf der vierten Etage im Rathaus für den Bürgerservice aus diversen Gründen suboptimal und daher zu verändern ist.

Zum 01.01.2020 wurde im Rahmen einer erneuten Änderung der Aufbauorganisation wieder ein selbstständiger Fachbereich 33 - Bürger und Integration sowie der eigenständige Fachbereich 36 - Ordnung und Straßenverkehr gebildet.

Der Empfehlung, die publikumsintensiven Bereiche auf der vierten Etage des Rathauses durch Verlagerung in andere Gebäude bzw. Bereiche zu entzerren, wurde entsprochen. Im Zuge der Umsetzung der gebäudewirtschaftlichen Empfehlung wurden durch den Fachbereich 33 - Bürger und Integration im Juni 2021 neue Räumlichkeiten in den Lu-

minaden bezogen.

Zur Umsetzung der OZG-Strategie der Stadt Leverkusen wurde ein neuer Fachbereich 04 - Digitalisierung 01.04.2021 aufgebaut.

Beschränkungen zur Eindämmung der Corona-Pandemie ab März 2020, personelle Ausfälle sowie die zusätzlichen Belastungen durch die Erfassung einer großen Zahl ukrainischer Geflüchteter ab März 2022 stellen und stellen die bürgerorientierten Fachbereiche und personellen Ressourcen vor besondere Herausforderungen.

Darüber hinaus bringen sie eine Vielzahl an administrativen Aufgabenstellungen bzw. Dienstleistungserfordernissen mit, die im Rahmen der originären Fachbereichsstrukturen nur schwer abgebildet werden können oder kurzfristige und temporäre organisatorische Umstrukturierungen erfordern.

Im verwaltungsweiten Vergleich weist der Fachbereich Bürger und Integration (vorher Bürger und Straßenverkehr) bereits seit längerem eine überdurchschnittliche Krankheitsquote auf. Vor diesem Hintergrund wurde auf Anregung des Fachbereichs Bürger und Integration ein so genannter Gesundheitszirkel initiiert, welcher sowohl durch den Fachbereich Personal und Organisation als auch durch die AOK begleitet wird. Entsprechende Erkenntnisse beziehungsweise Maßnahmen werden hier im Laufe der zweiten Jahreshälfte erwartet.

Zu dem vorliegenden Antrag wird im Detail wie folgt Stellung genommen:

- I. **Es wird geprüft, aus welchen Teilbereichen Personal abgezogen werden kann, welches das Bürgerbüro und das Straßenverkehrsamt übergangsweise unterstützt.**

Als Reaktion auf die gegenwärtige Situation sind seitens der Stadtverwaltung in den vergangenen Wochen verschiedene Maßnahmen eingeleitet und umgesetzt worden, um die Erreichbarkeit und Handlungsfähigkeit des Bürgerbüros deutlich zu verbessern. Oberste Priorität hatte dabei die kurzfristige Personalaufstockung in allen Bereichen. So wurden alle vakanten Planstellen (einschließlich Elternzeitvertretungen) ohne Einhaltung jeglicher Wiederbesetzungssperren zur sofortigen Besetzung freigegeben. Orientiert an der tatsächlichen Aufgaben- und Fallzahlenentwicklung wurden darüber hinaus zahlreiche (befristete) Einstellungen vorgenommen, um die sach- und zeitgerechte Aufgabewahrnehmung sicherzustellen. Im Zusammenhang mit der aktuellen Situation wurde bereits aus anderen Bereichen der Verwaltung entsprechend geeignetes Personal eingesetzt, darunter Kräfte aus dem Medizinischen Dienst, die in den vergangenen zwei Jahren im Bürgerservice im Rahmen der Kontaktpersonennachverfolgung tätig waren. Zusätzlich unterstützen aktuell auch ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Meldebereich.

Die Maßnahmen zeigen aufgrund der zugespitzten Lage im Bürgerbüro jedoch nur langsam Wirkung. Vor allem bei Dienstleistungen, wie z.B. der Beantragung von Reisepässen, Personal- bzw. Kinderausweisen sowie An- und Ummeldungen, ist die Lage nach wie vor angespannt. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die durchschnittliche Einarbeitungszeit in die Publikumsbearbeitung in den bürgerorientierten Fachbereichen erfahrungsgemäß bei ca. drei Monaten liegt, bis selbstständiges Arbeiten möglich ist.

Daher wurde auf Initiative und unter der Leitung von Oberbürgermeister Uwe Richrath eine „Taskforce Bürgerbüro“ eingerichtet. Aus dem Fachbereich Oberbürgermeister, Rat und Bezirke sind gemeinsam mit dem Dezernat für Bürger, Umwelt und Soziales, dem Fachbereich Bürger und Integration, dem Fachbereich Personal und Organisation, dem Fachbereich für Digitalisierung und der Stabsstelle Gesundheit erweiterte strukturelle Maßnahmen und eine Kommunikationsstrategie auf den Weg gebracht worden. Diese sollen für eine schnelle Abhilfe für die Bürgerinnen und Bürger sorgen und nötige Zeit für den Aufbau einer nachhaltigen und zeitgemäßen Organisationsstruktur im Bürgerbüro gewinnen. Für eine schnelle Auflösung des Antragsstaus stellt der Oberbürgermeister temporär die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Beschwerdemanagements dem Bürgerbüro zur Verfügung.

### **Folgende Prozessoptimierungen wurden bereits umgesetzt:**

#### **Einrichtung eines Tagesmanagers:**

Im Fachbereich Bürger und Integration werden wöchentlich rund 1500 Bürgerkontakte terminiert. Allerdings wird leider ein verhältnismäßig hoher Anteil der gebuchten Termine durch Bürger/innen ohne Absage nicht wahrgenommen und somit vermeidbar die Terminkapazitäten in den Bereichen blockiert. Dies ist ärgerlich, entzieht sich aber dem Einfluss der Stadtverwaltung. Hier kann nur immer wieder appelliert werden, nicht mehr benötigte Termine kurz über den Link in der Terminbestätigung, telefonisch oder per Mail abzusagen und somit wieder freizugeben.

Die Einrichtung des Tagesmanagers dient der operativen ad-hoc-Steuerung zur Nutzung spontaner Zeitfenster.

#### **Telefonische Erreichbarkeit und zentrales E-Mail-Postfach:**

- Erreichbarkeit des Bürgerbüros unter der neuen Telefon-Nummer 406-33 13 (Besetzung der Hotline von Montag bis Freitag 08:00 – 16:00 Uhr)
- Über die zentrale E-Mailadresse [331-termine@stadt.leverkusen.de](mailto:331-termine@stadt.leverkusen.de) können ab sofort Terminwünsche an das Bürgerbüro gerichtet werden.

#### **Ausweitung der Terminkapazitäten im Online-Kalender:**

- Termine im Bürgerbüro sind ab sofort für einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten online buchbar.
- Durch eine kontinuierliche Überwachung der Verfügbarkeit von Terminen wird zudem der tatsächliche Bedarf ermittelt, um, wenn nötig, den Zeitraum über die sechs Monate hinaus anzupassen.
- Um zu verhindern, dass gebuchte Termine verfallen, werden Bürgerinnen und Bürger künftig per E-Mail an ihren Termin erinnert. Zudem enthält die E-Mail eine Funktion, bei Nichtinanspruchnahme den Termin per Link zu stornieren.
- Mehrfachbuchungen für ein und dasselbe Anliegen werden über das Online-Tool deutlich erschwert.

- Das Kontingent an Online-Terminen der Zulassungsstelle wurde Mitte April 2022 weiter ausgebaut bzw. erhöht, so dass u. a. der besonders bei Berufstätigen sehr beliebte Mittwochnachmittag mit Servicezeiten bis 18:00 Uhr wiedereingeführt wurde.

#### **Organisatorische Anpassung:**

- Flexiblere Gestaltung der Öffnungszeiten angepasst an die Bedarfslage und in Abstimmung mit dem Personalrat.
- In Reaktion auf den Beginn der Corona-Pandemie wurde in der Zulassungsstelle der Service der Postzulassungen (Einwurf in den hiesigen Briefkasten) eingeführt.

#### **Sonderaktionen:**

- Das Bürgerbüro öffnet zusätzlich an drei Samstagen, dem 21.05., dem 11.06. und dem 25.06.2022 zur:
  - Beantragung von Reisepässen und Personalausweisen,
  - An-, Ab- und Ummeldungen,
  - Abholung von Reisepässen und Personalausweisen sowie
  - sonstigen Leistungen, wie z. B.
    - Beantragung von Führungszeugnissen
    - Beantragung von Gewerbezentralregisterauskünften
    - Ausstellung von Meldebescheinigungen
    - Beantragung einer Steuer-ID

#### **Erweitertes Informationsangebot:**

- Mit der schriftlichen Terminbestätigung informiert der Fachbereich Bürger und Integration, welche Unterlagen zum Termin mitgebracht werden müssen.
- Künftig erfolgt eine Vorabprüfung der Unterlagen im Eingangsbereich des Bürgerbüros.

#### **Zur weiteren Serviceverbesserung sind in Planung:**

- Leicht verständliche Erklärvideos, um mit den wichtigsten Informationen auch über SocialMedia ein möglichst breites Publikum zu erreichen.
- Implementierung eines Bürgerkoffers, um Dienstleistungen des Bürgerbüros im Wechsel 1 x wöchentlich in festgelegten Zeitfenstern in den Sparkassen-Filialen der größeren Stadtteile Opladen, Schlebusch und Rheindorf anzubieten. Dies würde für die Bürgerinnen und Bürger zum einen kurze Wege durch die zentralen Lagen in den Stadtteilen bedeuten sowie zum anderen die Möglichkeit eröffnen, Behördengänge und Bankgeschäfte unter einem Dach erledigen zu können.

- Betrachtung der Vertragsgestaltung und der Prozesse des Callcenters mit der Stadt Köln.
- II. Es wird geprüft, für welche Tätigkeiten auf Dienstleister zurückgegriffen werden kann, um die Situation akut zu entlasten.**

Immer mehr Dienstleistungsarbeit findet unter öffentlich-privater Regie statt. Die Arbeit wird umstrukturiert und zunehmend zwischen öffentlicher Hand, privaten Unternehmen und zivilgesellschaftlichen Einrichtungen aufgeteilt. Damit ändert sich auch die Vorstellung von Beschäftigten im öffentlichen Dienst als kunden- und bürgerorientierte Dienstleister. Ein wichtiges Element, um Potenziale im öffentlichen Dienst zu entwickeln, ist die grundlegende Initiierung von Verwaltungsreformen.

Die Entwicklungen in den letzten Jahren haben gezeigt, dass im Falle von Sonderaufgaben (Krisenlagen, temporäre Sonderaufgaben wie Wahlen, Gesetzesänderungen etc.) die bestehenden Ressourcen innerhalb der Verwaltung oftmals nicht ausreichen. Es müssen Lösungen für immer komplexere Problemlagen gefunden werden. Die Verwaltung steht somit vor der Aufgabe, mit geringeren Ressourcen ein größeres und schwierigeres Aufgabenspektrum bewältigen zu müssen.

Die Nutzung von personellen Ressourcen über einen Personaldienstleister muss je Aufgabenbereich detailliert und differenziert betrachtet werden. Zu berücksichtigen ist u. a., dass der Aufgabenbereich meist einen ordnungsbehördlichen beziehungsweise hoheitlichen Charakter aufweist und somit für die Erledigung durch einen Personaldienstleister nicht oder nur teilweise geeignet ist. Zur Umsetzung sind die Fachbereiche gefordert, Änderungen der Aufbau- und Ablauforganisation zu generieren, um den Einsatz von Dienstleistern strukturell zu etablieren. Dies bedarf des Aufbaus eines professionellen Changemanagements.

- III. Die Öffnung am Samstag wird fortgeführt, bis der Bearbeitungsstau spürbar nachlässt.**

Das Bürgerbüro öffnet zusätzlich an drei Samstagen, dem 21.05.2022, dem 11.06.2022 und dem 25.06.2022. Die Inanspruchnahme wird im Anschluss evaluiert und zur aktuellen Beschwerdelage in Relation gesetzt.

Die Einführung einer 6-Tage-Woche ist auf Basis der aktuellen Personalausstattung nicht darstellbar. Sollte sich die Stadt Leverkusen zu einer generellen Samstags-Öffnung aller Fachbereiche im Publikumsbetrieb positionieren, kann dies ausschließlich mit Einführung eines Schichtsystems auf Basis einer soliden Personalausstattung sichergestellt werden

- IV. Es wird geprüft, welche Dienste / Angebote möglichst schnell als Online- Dienstleistung angeboten werden können und die Digitalisierung des Bürgerbüros wird mit noch höherer Priorität vorangetrieben.**

- a. Hierzu wird ein intensiver Austausch mit der IVL vollzogen.**

- b. Eine Projektmanagerin bzw. Projektmanager in Digitalisierung Bürgerservice wird als Stelle in der Verwaltung schnellstmöglich ausgeschrieben und besetzt, um dieses Projekt auf die Überholspur zu bringen.**
- c. Die Politik wird per Rundmail fortlaufend über die Projektschritte informiert. (mindestens Quartalsweise)**

Die Umsetzung zur Erfüllung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) liegt in der Federführung des Fachbereichs 04 - Digitalisierung. Für digitale Bürgerservices fachlich zuständige Projektverantwortliche steuern zentral das Initialisieren, Testen und Einführen der OZG-Dienste in der gesamten Stadtverwaltung unter Mitwirkung der betroffenen Fachbereiche. Diese Mitwirkung umfasst dann insbesondere fachliche Abnahmen und Anpassungen der Arbeitsabläufe.

Die notwendige IT-Infrastruktur des Kommunalportal.NRW und zugehörige technologische Komponenten sind bereits in einer Testumgebung geschaffen. Im Laufe des Jahres 2022 (geplant Q3) werden hier die Dienste für die Bürgerschaft, abhängig von der Planung des Kompetenzzentrum Digitalisierung des Landes NRW, auch online angeboten. Dieses Vorgehen bedeutet, dass weder alle Online-Dienste zeitgleich zur Verfügung stehen werden, noch eine wesentliche Beschleunigung einzelner Bürgerservices auf kommunaler Ebene möglich ist. Dies betrifft alle Dienste der sogenannten „Nachnutzung“ inklusive Einer-für-Alle-Dienste, die in anderen Bundesländern entwickelt werden, z. B. Fachbereich 50 (Soziales) mit dem Antrag auf Wohngeld. Einen schnelleren Zugriff zur Vorbereitung der Online-Dienste für die kommunalen Verwaltungen ermöglichen lediglich die Beteiligungen an sogenannten Pilotierungen. Hier sind bereits bürgernahe Online-Dienstleistungen u.a. im Fachbereich 33 (Standesamt) in Vorbereitung. Ab Verfügbarkeit eines Online-Dienstes für die Kommune sind zudem noch notwendige interne Vorbereitungen im technologischen Testing sowie der Arbeitsorganisation durchzuführen, bis der Online-Antrag den Bürgerinnen und Bürgern bereitsteht. (Grundsätzlich ist dieser Abnahmeprozess auch abhängig vom intern eingesetzten Fachverfahren in der jeweiligen Abteilung und dessen technischer Kompatibilität). Parallel werden bereits bestehende Online-Services, wie die Terminvereinbarung, bedarfsorientiert auf weitere Abteilungen der Stadtverwaltung ausgeweitet und anlassbezogen angepasst. Darüber hinaus ist der Fachbereich Ordnung und Straßenverkehr in Nordrhein-Westfalen als Pilot-Kommune für das Angebot eines Online-Umtauschantrags bei Führerscheinen tätig. Das Verfahren befindet sich in der Testphase, wird aber mit Hochdruck vorangetrieben, um besonders hier diese Dienstleistung als Alternative zur persönlichen Vorsprache zu schaffen. Weitere Dienstleistungen werden im Anschluss folgen.

Die Politik wird quartalsweise seit 2021 durch einen Digitalisierungsbericht im Finanz- und Digitalisierungsausschuss (zuletzt veröffentlicht in z.d.A.: Rat Nr. 3 vom 8. April 2022) sowie im Arbeitskreis Digitalisierung über einen Sachstandsbericht zu den Projektfortschritten der Handlungsfelder der Leverkusener E-Government-Strategie informiert. Verwaltungsseitig wird der Verwaltungsvorstand sowie eine Steuerungsgruppe E-Government innerhalb der Projektorganisation durch Kenntnisnahme von Projektfortschritten und bei Bedarf durch Entscheidungsnotwendigkeiten involviert.

Im Rahmen des Aufbaus des Fachbereichs Digitalisierung wurden Planstellen in diesem Segment im Rahmen der Stellenplanvorlage geschaffen, um die dortige Arbeit und Ver-



verantwortlich sicherzustellen. Im dezentralen Segment (Fachbereiche) sind darüber hinaus Personalkapazitäten anlass-, projekt- und bedarfsorientiert sicherzustellen. Die ivl ist seit Umsetzungsbeginn der städtischen E-Government Strategie in regelmäßigen Austauschterminen involviert und übernimmt die originär in ihrer Zuständigkeit liegenden Unterstützungsleistungen.

**V. Die Verwaltung erstellt für sich einen Maßnahmenkatalog mit Bearbeitungsfristen und Zuständigkeiten zur Lösung des o.g. Problems und legt diesen zur Information auch der Politik vor.**

Vgl. Antworten zu I bis IV

**VI. Ist in den o.g. Punkten I. - V. das Prüfergebnis positiv, wird dies schnellstmöglich umgesetzt.**

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass Krisen immer auch erhebliche Zusatzaufgaben für die Fachbereiche beinhalten. Diese können meist nicht ausschließlich durch eine zentrale Einheit gelöst werden, da hierfür entsprechende Fachkompetenzen erforderlich sind. Dennoch können Aufgaben wie Telefonhotline, Bearbeitung von zentralen Postfächern oder die Abwicklung von niederschweligen Verwaltungsaufgaben auch außerhalb der konkreten Fachebene durch ergänzende Kräfte mit einer gezielten Steuerung abgewickelt werden.

Vor dem Hintergrund der aktuellen Situation wurden durch die Verwaltung in den vergangenen Wochen verschiedene Maßnahmen eingeleitet und umgesetzt, um die Erreichbarkeit und Handlungsfähigkeit des Bürgerbüros deutlich zu verbessern. Nach den initiierten Akutmaßnahmen zur Soforthilfe werden sodann die Möglichkeiten der organisatorischen Prozessoptimierung und der Digitalisierung fokussiert.

Die eingeleiteten Maßnahmen werden kontinuierlich evaluiert und ggfs. nachgesteuert.

Dabei obliegt dem Fachbereich Oberbürgermeister, Rat und Bezirke bis zur Umsetzung der genannten Maßnahmen die Leitung der „Taskforce Bürgerbüro“, die die getroffenen Maßnahmen eng begleitet und sich zum Zweck der Evaluation wöchentlich austauscht.

Dezernat für Bürger, Umwelt und Soziales i. V. m. den Fachbereichen Bürger und Integration, Ordnung und Straßenverkehr, Personal und Organisation, Digitalisierung sowie Oberbürgermeister, Rat und Bezirke