

<b>Protokoll:</b>	<b>Verwaltungsausschuss des Gemeinderats der Landeshauptstadt Stuttgart</b>	<b>Niederschrift Nr.</b>	412
		<b>TOP:</b>	33
<b>Verhandlung</b>		<b>Drucksache:</b>	
		<b>GZ:</b>	
<b>Sitzungstermin:</b>	13.10.2021		
<b>Sitzungsart:</b>	öffentlich		
<b>Vorsitz:</b>	BM Dr. Maier		
<b>Berichterstattung:</b>	der Vorsitzende, Frau Koller (AfÖO)		
<b>Protokollführung:</b>	Herr Häbe / pö		
<b>Betreff:</b>	<b>"Situation bei den Bürgerbüros" - Antrag Nr. 241/2021 vom 02.07.2021 (SPD)</b>		

Der im Betreff genannte Antrag ist dem Originalprotokoll sowie dem Protokollexemplar für die Hauptaktei beigelegt.

Einführend berichtet BM Dr. Maier, entgegen vieler anderer Unternehmen/Behörden seien die Bürgerbüros und auch die Führerschein-/Zulassungsstelle während der Pandemiehöhepunkte geöffnet geblieben. Auf den Betrieb habe sich dies natürlich ausgewirkt. Die Bearbeitung unaufschiebbarer Angelegenheiten der Bürgerschaft sei mit Einschränkungen verbunden gewesen. Es sei versucht worden, diese so gering wie möglich zu halten. In jedem Fall sei dies allerdings nicht gelungen. Hinweisen wolle er darauf, dass die Stadt als Arbeitgeberin auch eine Schutzpflicht für die Mitarbeiterschaft der Bürgerbüros habe. Daher habe, um eine gegenseitige Ansteckungsgefahr zu minimieren, die Anzahl der gleichzeitig anwesenden Mitarbeitenden reduziert werden müssen. Dies habe zwangsläufig zu einer Minimierung des Kundendurchflusses im Wartebereich erforderlich gemacht. In vielen Bereichen habe man zur Zugangsregelung mit Sicherheitsdiensten arbeiten müssen. Die Warteräume hätten sich von ins Freie verlagert, und es hätten sich lange Schlangen gebildet. Unter normalen Bedingungen wären diese Menschen wohl in den innen liegenden Wartebereichen gesessen. Die Versuche, in der Abwägung wirklich wichtige Anliegen von nicht ganz so eiligen zu trennen, hätten manchen Besucherinnen/Besuchern missfallen. Diese Vorgehensweise, und hier sei die Verwaltung sensibel vorgegangen, sei aber alternativlos gewesen.

Anschließend erfolgt von Frau Koller ein detaillierter Sachvortrag. Die Amtsleiterin des Amtes für öffentliche Ordnung trägt dabei vor, der Antrag richte sich gezielt auf das The-

ma der Erreichbarkeit der Bürgerbüros. Während des zweiten Lockdowns sei zunächst der Kundenverkehr im Sinne von Laufkunden komplett eingestellt und auf Terminabsprache umgestellt worden. Außerdem sei es in dieser Phase erforderlich gewesen, das Leistungsangebot der Bürgerbüros auf die originären Zuständigkeiten einzuschränken. So seien beispielsweise die Aufgaben für die Führerschein-Zulassungsstelle eingeschränkt worden. Obwohl theoretisch 55 Telefonnebenstellen der Bürgerbüros zur Verfügung gestanden hätten, sei die Erreichbarkeit extrem schwierig gewesen; das städtische Telefonnetz sei in dieser Phase des Lockdowns streckenweise komplett überlastet gewesen. Dies könne wohl das Haupt- und Personalamt bestätigen. Die Terminabsprachen hätten dazu geführt, dass sehr viel mehr als üblich telefonisch habe abgewickelt werden müssen. Gleichzeitig seien Anfragen/Anträge online eingegangen, und Bürger\*innen, die darauf nicht zeitnah Antworten erhielten, hätten sich erneut online und/oder telefonisch gemeldet mit dem Ergebnis, dass das System teilweise ausgehebelt worden sei.

Ab Mitte Juni 2021, und darüber sei sie sehr froh gewesen, hätten die ersten Bürgerbüros wieder für die Laufkundschaft geöffnet werden können. Weitere Büros seien Mitte Juli hinzugekommen, und seit dem 01.09.2021 gebe es wieder den vor der Pandemie üblichen Regelbetrieb mit dem vollen Angebotsspektrum. Allerdings sei für Kundinnen/Kunden vor einem Besuch der Bürgerbüros ein Blick in das Internet notwendig, da es aufgrund personeller Engpässe immer wieder Schließtage gebe. Leider habe sich diese Grundproblematik auch im Jahr 2021 nicht wesentlich verbessert.

In der Zeit von März 2020 bis Juni 2021 hätten immerhin noch 141.000 Besucher persönlich bedient und 370.000 Anfragen/Anliegen über E-Mail/Telefon bearbeitet werden können. Dies zeige, dass nach wie vor versucht worden sei, die wesentlichen Themen für die Bürgerschaft, insbesondere Ausweisangelegenheiten und Meldevorgänge, zu bearbeiten.

Dazu, wie solchen Engpässen künftig begegnet werden kann, fährt die Amtsleiterin fort, auf diesen Lockdown sei man organisatorisch nicht vorbereitet gewesen. Falls es erneut notwendig werden sollte, mit Einschränkungen zu arbeiten, würde größter Wert darauf gelegt, die Bürgerbüros mit entsprechender Einlassregelung für die Laufkundschaft geöffnet zu halten. Zwischenzeitlich seien die Büros so, wie es Hygienekonzepte erforderten, ausgestattet. Gezeigt habe sich, dass wenn es ein Angebot für die Laufkundschaft gebe, sehr viel mehr Anliegen bearbeitet werden könnten als mit Terminvergabe. Termine sollten aber nach wie vor angeboten werden; die Online-Terminvergabe sei auch wieder bei sieben Bürgerbüros freigeschaltet. Dies sei eine gute Ergänzung. Teilweise werde eine telefonische Terminvereinbarung angeboten.

Die Gefährdungsdokumentationen müssten weiter fortgeschrieben werden. Das große Interesse gelte der weiteren Digitalisierung von Prozessen. Dann, wenn Anträge etc. von zuhause aus erledigt werden könnten, ergebe sich natürlich ein noch besserer Service.

Von StR Perc (SPD) wird der Antrag erläutert. Er erinnert dabei, dass die Thematik der Erreichbarkeit und der Arbeitsfähigkeit von Bürgerbüros nicht zum ersten Mal auf der Tagesordnung steht. Viele Bürger\*innen hätten ihren Unmut darüber geäußert, dass sie ihre berechtigten Anliegen nicht hätten erledigen können. Bei den Bürgerbüros müsse die Verwaltung besser werden. Angesichts der anstehenden Etatberatungen sollten seitens der Verwaltung Bedarfe, sofern vorhanden, geäußert werden.

Die StRe Sauer (CDU) und Dr. Oechsner (FDP) bedanken sich bei der SPD-Gemeinderatsfraktion für den Antrag Nr. 241/2021. Sofern es einen personellen Engpass gebe, so StR Sauer, beziehe sich dieser auf die Terminvergabe und auf die Laufkundschaft. Die Schnittstelle zwischen Bürgerschaft und Stadtverwaltung muss laut StR Dr. Oechsner funktionieren. Aus den gesammelten Erfahrungen müsse ein deutlicher Lerneffekt abgeleitet werden.

Von Ausschussmitgliedern werden folgende Themen angesprochen bzw. folgende Fragen gestellt:

- Wieso ist es, wenn Arbeitsplätze nicht besetzt sind, nicht möglich, im E-Mail-Programm Abwesenheitsnotizen einzurichten oder Anrufbeantworter zu schalten? (StR Perc)
- Schwieriges Finden der Online-Terminvergabe (StR Perc)
- Können die vorhandenen Arbeitskapazitäten nicht stärker telefonisch/online eingesetzt werden? (StR Perc, StR Dr. Oechsner)
- Offenbar sind Bescheinigungen für die Aufnahme von Arbeitsverhältnissen, wie Wohnsitznachweise, nicht ausgestellt worden. (StR Perc)
- Vor vier Jahren wurde ein Einarbeitungs-/Ausbildungs-Bürgerbüro samt einer Stelle in der Eberhardstraße einstimmig beschlossen. Wie ist hier der aktuelle Sachstand? (StR Sauer)
- Geschaffen wurden für die Bürgerbüros 5 Springkraftstellen. Sind diese Stellen besetzt? (StR Sauer)
- Welche Lösungen können angeboten werden, um im Freien wartende Personen vor Wind und Wetter zu schützen? (StRin Köngeter (PULS))
- Innerhalb von acht Monaten gelang es nicht, für einen Ausweis einen Abholtermin zu vereinbaren. (StR Dr. Oechsner)
- Viel Unmut ist wohl auf Kommunikationsdefizite zurückzuführen. (StR Perc)
- Wie hoch ist unabhängig von der Pandemie die Anzahl der Schließtage? (StR Perc)

BM Dr. Maier ist froh, dass der Ausschuss die pandemische Sondersituation anerkennt. Er unterstreicht, die Verwaltungsaussagen seien "keine Ausreden", sondern eine Situationsbeschreibung, mit der die Verwaltung selbst auch nicht immer zufrieden gewesen sei. Das eine oder andere hätte sicherlich besser gemacht werden können. Ausgegangen werde davon, dass die Verwaltung hinsichtlich flexibleren Handelns Lehren ziehe. Seines Erachtens ist es möglich, dass die bei den Fraktionen eingegangenen Beschwerden nicht die Breite der Bürgerschaft repräsentieren, sondern dass viele Kundinnen/Kunden durchaus zufrieden waren, wie mit ihren Anliegen umgegangen wurde.

Durch Frau Koller wird mit Nachdruck darauf hingewiesen, die drei Dienststellen ihres Amtes mit Publikumsverkehr verfügten seit Jahren nicht über ihre **Personalsollstärke**. Bei dieser Problematik habe sich in den letzten Jahren keine nennenswerte Verbesserung ergeben. Die Pandemie habe hier eher noch zu einer Verschärfung geführt. Daran, wie diese Bereiche gestärkt werden könnten, werde mit Maßnahmen aller Art, wie z. B. Organisationsuntersuchungen, gearbeitet. Bei den von Ausschussmitgliedern genannten Beispielen wäre es wichtig zu schauen, in welcher Phase die geschilderten Ereignisse stattgefunden haben.

Zur **Online-Terminvergabe** berichtet Frau Koller, in einer bestimmten Phase des Lock-downs und auch in der ersten Wiedereröffnungsphase der Bürgerbüros sei die Online-Terminvergabe abgeschaltet worden, da man es sich nicht habe leisten können, Termi

ne mit vielleicht nicht so dringenden Fällen zu blockieren. Viel Zeit sei in Telefonaten dafür eingesetzt worden, um zu versuchen, die Kapazitäten auf wichtige, dringliche Arbeiten zu beschränken. Streckenweise seien die Stellen fast darauf angewiesen gewesen, dass sich Notfälle auch als solche gemeldet haben. Beschwerdeführern gegenüber sei sie nicht undankbar, da damit dringliche Fälle hätten erkannt werden können. Alle Notrufe seien ernstgenommen worden. Von StR Perc wird bemängelt, dass es online offenbar keine Hinweise gegeben hat, dass die Online-Termin-vergabe abgeschaltet wurde. Ein entsprechender Hinweis wäre hilfreich gewesen. Er selbst habe in dieser Zeit auch telefonisch niemanden erreichen können. Von Frau Koller wird zugesagt, dies mitzunehmen. Sicherlich könne in solchen dynamischen Situationen die Online-Kommunikation verbessert werden.

Natürlich seien die **Mitarbeiter\*innen anwesend** gewesen. In der Zeit, in der ein/e Beschäftigte/r einen Termin ausgemacht habe, sei in normalen Zeiten ein Kunde/eine Kundin bedient worden, und die Person, die telefonisch einen Termin erhalten habe, benötige weitere Zeit, wenn sie im Bürgerbüro erscheine. Zwar sei der Zeitaufwand beim tatsächlichen Termin vielleicht etwas geringer, aber insgesamt sei der Zeitaufwand für einen telefonisch vereinbarten Termin letztlich sehr viel höher. Da aktuell die Online-Terminvereinbarung wieder freigeschaltet sei, befinde man sich wieder in einer besseren Phase.

Das **Besucheraufkommen** verteile sich keinesfalls gleichmäßig. Sie rät bei großem Andrang dazu, an einem anderen Tag wiederzukommen, einen Termin zu vereinbaren oder ein anderes Bürgerbüro aufzusuchen. Dies und ein Witterungsschutz werde sich nicht optimal regeln lassen. Den kommenden Winter bezeichnet sie als schwierige Übergangszeit. Interessant wäre sicherlich, wenn bei einzelnen Bürgerbüros die aktuellen Wartezeiten digital abgefragt werden könnten. Solche Pläne gebe es zwar, aber eine Realisierung stehe noch aus. Auf der Homepage sei einmal eine Empfehlung erfolgt, dass der Mittwoch eher schwach frequentiert sei. Überlegt werden könne, ob so etwas wiedereingeführt werde. StRin von Stein (FW) ergänzt, im Internet werde beim Bürgerbüro West auf Stoßzeiten hingewiesen. So sollten alle Bürgerbüros vorgehen.

Das **Einarbeitungs- und Ausbildungsbüro** sei ihrem Amt auch schon mehrfach mit Interimslösungen in Aussicht gestellt worden. Faktisch gebe es dieses Büro noch nicht. Im letzten Dezember sei hinsichtlich einer Realisierung nicht nur als Interim auf die Torstraße gesetzt worden sei. Aber dafür gebe es noch keinen konkreten Zeitplan. Für die Arbeitssituation in dem zur Beratung stehenden Bereich sei dies ein großer Mangel, zumal dieser Ansatz in der Organisationsuntersuchung einen besonderen Stellenwert eingenommen habe.

Im letzten Dezember sei zum Thema **Zulage für Springkraftstellen** seitens des Ersten Bürgermeisters eine entsprechende Vorlage zugesagt worden. Zwischenzeitlich gebe es zwischen dem Haupt- und Personalamt und ihrem Amt Gespräche, die darauf abzielten, diese ursprüngliche Idee noch auszuweiten. Tatsächlich gebe es häufig Schließtage, da man über **zu wenig Leitungspersonal** verfüge. Dazu bestehe die Frage, ob nicht zusätzliche Stellvertretende installiert werden sollten. Insgesamt sei dieses Thema noch präsent, aber zu einem Fortgang sei es bislang nicht gekommen. Für StR Perc ergibt sich zu den Springkraftstellen die Einschätzung, der Gemeinderat habe Stellen geschaffen, und zwei Jahre sei nichts geschehen, da die Verwaltung sage, die verfolgte

Idee sei so gut, dass diese weiter ausgebaut gehöre. So vorzugehen sei nicht nachvollziehbar. Leitungsstellen könnten doch separat beantragt werden.

An die Beratung des Tagesordnungspunktes "Situation Bürgerbüros", Antrag Nr. 467/2020 vom 09.11.2020 (FDP), "Schließung von Bürgerbüros in Corona-Zeiten", Antrag Nr. 468/2020 vom 10.11.2020 (CDU), VA-Sitzung am 02.12.2020, NNr. 33 erinnert Frau Koller. Dort seien u. a. die Ergebnisse der vorangegangenen Organisationsuntersuchung reflektiert worden. Dabei sei mitgeteilt worden, dass 5 Springkraftstellen speziell im Sachbearbeitungsbereich nicht hätten besetzt werden können, da es an einem zusätzlichen finanziellen Anreiz gegenüber festen Arbeitsplätzen gefehlt habe. Seinerzeit sei die Absicht bekundet worden, diese Stellen durch eine Zulage attraktiver zu machen. Die dafür notwendige Beschlussvorlage stehe aber wie gesagt noch aus, da sich im weiteren Prozess herausgestellt habe, dass mit einer solchen Vorlage "vielleicht zu kurz gesprungen wird"; eine solche Zulage würde lediglich Beschäftigten zugutekommen. Verbeamtete Mitarbeitende könnten davon nicht profitieren. Gleichzeitig wäre das Thema der fehlenden Leitungsstellen nach wie vor nicht gelöst. Wenn an die personellen Engpässe herangegangen werde, wäre es im Sinne einer anzustrebenden inhaltlichen Qualität durchaus bedeutsam, auch bei Leitungsstellen zusätzliche Verbesserungen anzustreben. Die lange Zeit, die solche Prozesse benötigten, empfinde sie zwar als schwierig, und darunter leide ihr Amt, aber die inhaltliche Qualität solcher Prozesse sei letztlich bedeutsamer als deren Dauer.

Eingeräumt wird von Frau Koller, dass in einer gewissen Phase **Telefonanrufe "ins Leere"** gelaufen sind. Es sei nicht möglich gewesen, eine Bandansage einzuspielen. Üblicherweise stellten Mitarbeitende für **Abwesenheitszeiten Abwesenheitsnachrichten** in ihre Mail-Programme ein. Empfohlen werde stets, Anliegen an Sammeladressen von Publikumseinheiten und nicht an Einzelpersonen zu richten.

Die Anzahl der **Schließtage** im laufenden Jahr bei sämtlichen Bürgerbüros beziffert Frau Koller Stand Ende September auf 149 Tage (2019: 51 Schließtage, 2020: 74 Schließtage). Diese Entwicklung sei nicht gut. Ein Schließtag bedeute, dass ein Bürgerbüro geschlossen sei. Sollten an einem Tag mehrere Einrichtungen geschlossen sein, werde die Schließung jeder Einrichtung gesondert eingerechnet. Schließtage seien z. T. auf bauliche/räumliche Probleme, aber zum überwiegenden Teil auf personelle Engpässe zurückzuführen.

Von StR Sauer werden seitens der CDU-Gemeinderatsfraktion Initiativen für die kommenden Etatberatungen zur Lösung der Problematiken Springkraftstellen und Einarbeitungs- und Ausbildungs-Bürgerbüro angekündigt. Er lädt alle Fraktionen ein, sich daran zu beteiligen.

Für den Gesamtpersonalrat (GPR) bittet Frau Häußler (GPR) den Ausschuss, die Zustände des Amtes für öffentliche Ordnung in den kommenden Haushaltsplanberatungen ernst zu nehmen. Dort gebe es nicht zuletzt aus Sicht der Mitarbeitenden seit Jahren schwierige Situationen. So seien Raumfragen noch nicht geklärt. Derzeit gebe es zumindest kurzfristig noch keine Lösungsaussichten. Der örtliche Personalrat habe ihr mitgeteilt, dass sich in diesem Amt in der ersten Jahreshälfte 2021 eine Fluktuation im Umfang von 100 Personen ergeben habe.

Mit der Anmerkung, dass an der Servicequalität der Bürgerbüros gearbeitet wird, aber noch vieles getan werden muss, schließt BM Dr. Maier diesen Tagesordnungspunkt ab. Dabei stellt er die Erledigung des Antrags Nr. 241/2021 fest.

Zur Beurkundung

Häbe / pö

## Verteiler:

- I. Referat SOS  
zur Weiterbehandlung  
Amt für öffentliche Ordnung
  
- II. nachrichtlich an:
  1. Herrn Oberbürgermeister
  2. S/OB
  3. Referat AKR  
Haupt- und Personalamt
  4. Referat WFB  
Liegenschaftsamt (2)  
Stadtkämmerei (2)
  5. GPR (2)
  6. Rechnungsprüfungsamt
  7. L/OB-K
  8. Hauptaktei
  
- III.
  1. Fraktion Bündnis 90/DIE GRÜNEN
  2. CDU-Fraktion
  3. SPD-Fraktion
  4. Fraktionsgemeinschaft Die FrAKTION  
LINKE SÖS PIRATEN Tierschutzpartei
  5. FDP-Fraktion
  6. Fraktionsgemeinschaft PULS
  7. Fraktion FW
  8. AfD-Fraktion