

Entscheidendes Gremium: fed. Senator/-in: Oberbürgermeisterin - Grundsatz, Wirtschaft, Ehrenamt und Kultur Federführendes Amt: Hauptamt	Beteiligt: Senatsbereich 2 Finanzen, Digitalisierung und Ordnung	
Bürgerfreundliche Verwaltung: Terminvergaben verbessern		
Geplante Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
14.03.2024	Ausschuss für Stadt- und Regionalentwicklung, Umwelt und Ordnung	Kenntnisnahme
19.03.2024	Jugendhilfeausschuss	Kenntnisnahme
20.03.2024	Bürgerschaft	Kenntnisnahme

Sachverhalt:

Die unter dem 06.03.2024 vorgelegte Stellungnahme Nr. 2024/AN/5067-01 (SN) wird in den Ausführungen zu Ziff. 1 des Antrages um folgende Passagen ergänzt:

Die Stadtverwaltung ist seit jeher darum bemüht, ihre Services möglichst bürgerfreundlich und niedrigschwellig zugänglich zu machen und hierbei auch auf veränderte Erwartungshaltungen und technologische Möglichkeiten zu reagieren. Nach der Einführung der Online-Terminvergabe während der Corona-Pandemie wurde schnell deutlich, dass viele Bürgerinnen und Bürger die terminbasierte Bearbeitung bevorzugen, denn sie ermöglicht es den Kunden, den eigenen zeitlichen Aufwand für die Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen zu minimieren. Auch intern hat dies den Vorteil, dass Antragsaufkommen und -bearbeitung sich mit diesem Instrument gleichmäßiger gestalten und das Personal stetiger ausgelastet werden kann. Mit der Normalisierung der Arbeitsabläufe und einigen Anpassungen ist es sukzessive gelungen, die Terminvorlaufzeiten zu reduzieren, so dass Online-Termine inzwischen in vielen Ämtern auch kurzfristig gebucht werden können. Ziel ist, in jedem Amt freie Termine innerhalb der nächsten 14 Tage anbieten zu können.

Aus Sicht der Verwaltung und den Rückmeldungen vieler Bürgerinnen und Bürger zufolge hat sich das Angebot bewährt, es wurde daher beibehalten und sogar ausgeweitet. Davon unbenommen gibt es weiterhin die Möglichkeit, bei dringenden Anliegen (z.B. Express-Reisepässe, vorläufige Personalausweise) auch ohne Termin ins Amt zu kommen oder telefonisch/per E-Mail kurzfristig einen Termin zu erhalten. Die Informationen dazu sind i.d.R. der jeweiligen Service-Seite auf der städtischen Homepage und dem Terminbuchungstool zu entnehmen.

Jede Erweiterung der Sprechzeiten, ob termingebunden oder nicht, bedingt hingegen unter Umständen eine Verlängerung der Bearbeitungszeiten, da die Ressourcen dann für die Fallbearbeitung fehlen. Diesbezüglich lässt sich die Problematik der längeren Terminvorlaufzeiten in einzelnen Ämtern auch nicht durch zusätzliche dauerhafte Sprechtage lösen.

Insgesamt bewegt sich der vorliegende Antrag in dem Spannungsfeld, das aus der Übergangsphase von bisher voll-analoger Antragstellung (via persönlicher Vorsprache) zur zukünftig möglichst voll-digitalen Antragstellung (via PC oder Smartphone, 24/7, zu Hause auf dem Sofa) entsteht. Es wird weder personell, noch organisatorisch oder prozedural möglich sein, tausende von Verwaltungsleistungen dauerhaft sowohl analog als auch digital in gleich hoher Qualität zugänglich zu machen und schnell abzuarbeiten. Auch könnten die durch Digitalisierung erhofften Einspareffekte damit nicht erzielt werden, sie würden sich stattdessen in Kostensteigerungen umkehren.

Die bürgerfreundlichste Lösung ist, schnellstmöglich die wichtigsten Verwaltungsleistungen für die aufwachsende digital affine Bevölkerung so einfach und attraktiv online zugänglich zu machen, dass die Menschen gern auf eine persönliche Vorsprache verzichten. Parallel wird es dann möglich sein, die Sprechzeiten im Amt schrittweise weiter zu reduzieren, bis dieser Zugangsweg schließlich nur noch von besonders hilfsbedürftigen Personen oder für ungewöhnliche Anliegen in Anspruch genommen wird. Die langjährig erduldeten Gewohnheit der Menschen, sich "einen halben Tag frei zu nehmen um aufs Amt zu gehen", wird damit obsolet. Die Online-Terminvergabe ist auf diesem Weg ein wichtiger Zwischenschritt, bei dem sich die Verwaltung um weitere Optimierungen bemühen wird. Selbstverständlich bleibt es aber erklärtes Ziel, immer allen Menschen Zugang zu Verwaltungsleistungen zu ermöglichen. Dafür wird es auch dauerhaft niedrigschwellige und barrierefreie Zugänge auf hybrider Basis geben müssen. Bei Antragsannahme wird die Verwaltung prüfen, in welchen Fachbereichen mit ausschließlicher Online-Terminvergabe auch terminlose Sprechzeiten wieder eingeführt werden können.

Eva-Maria Kröger

Anlagen

Keine