

Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:
III/33

Verantwortliche/r:
Bürgeramt

Vorlagennummer:
33/036/2023

Anfrage der Freien Wähler Erlangen zum Angebot von Verwaltungsdienstleistungen im Stadtteil Büchenbach

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	18.10.2023	Ö	Kenntnisnahme	zur Kenntnis genommen

Beteiligte Dienststellen
Amt 43

I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

II. Sachbericht

Mit der oben genannten Anfrage wird die Verwaltung gebeten, die Errichtung einer Anlaufstelle im Stadtteil Büchenbach für Verwaltungsdienstleistungen zu prüfen. Denkbar wäre eine „echte Außenstelle“ einzelner Verwaltungseinheiten, oder aber eine Beratungsstelle, die Bürger*innen bei der Nutzung des städtischen Online-Angebots unterstützt. Die Anfrage wird so interpretiert, dass es in erster Linie um die Dienstleistungen des Bürgeramtes gehen soll.

1. Die Errichtung einer „echten Außenstelle“ des Bürgeramtes ist nicht geplant, da dies nicht zu der bisherigen Strategie des Amtes passen würde. Im Jahr 2005 hat man in der Stadtverwaltung Erlangen die Zuständigkeiten für das Pass-, Ausweis- und Meldewesen, das Führerscheinwesen und die Kfz-Zulassung gebündelt. Hintergrund war die Überlegung, dass Bürger*innen häufig aus einem einheitlichen Anlass heraus, wie beispielsweise einem Umzug, mehrere Leistungen aus diesen Bereichen in Anspruch nehmen müssen (sog. Lebenslagenprinzip). Werden die gesamten Leistungen an einem Schalter aus einer Hand angeboten, dann sparen sich die Bürger*innen bei dieser Gelegenheit mindestens einen Behördengang. Dieses klar an den Bedürfnissen unserer Bürger*innen orientierte Konzept hat sich außerordentlich bewährt. Viele Erlanger Bürger*innen schätzen es, dass sie im Erdgeschoss des Rathauses ohne Terminvereinbarung nach einer vergleichsweise kurzen Wartezeit ein breites Angebot an Leistungen in Anspruch nehmen können. Voraussetzung für das Funktionieren dieses Konzepts ist jedoch eine ausreichende und flexible personelle Ausstattung.

Dem hier beschriebenen Konzept würde die Gründung von Außenstellen jedoch zuwiderlaufen. Eine relativ kleine Außenstelle könnte nur einen Teil des im Rathaus angebotenen Leistungsspektrums abbilden, beispielsweise das Pass-, Ausweis- und Meldewesen. Dem Anspruch, alles aus einer Hand anzubieten, könnte man hier also nicht gerecht werden. Gleichzeitig wäre eine Außenstelle wegen der verlässlichen Abdeckung von Öffnungszeiten zu personalintensiv, dies würde daher zwangsläufig zu Lasten der Personalressourcen im Rathaus gehen. Sicherlich würde sich die Anzahl der Vorsprachen im Rathaus durch das Angebot einer Außenstelle etwas verringern. Der Synergieeffekt des Erledigens mehrerer Anliegen bei einem Behördengang würde jedoch teilweise verlorengehen. Zudem kann nur mit einem großen Personalstamm im Rathaus adäquat auf urlaubs- und krankheitsbedingte Ausfälle sowie auf punktuelle Besucherspitzen reagiert werden. Und nicht zuletzt ist auch zu berücksichtigen, dass eine Außenstelle zu einem erhöhten logistischen Aufwand führen würde, der Personalressourcen bindet. Im Ergebnis würde die Einführung einer Außenstelle ohne Schaffung zusätzlicher Personalressourcen also dazu führen, dass das Leistungsangebot im Rathaus nicht mehr in gleicher Weise verfügbar wäre wie gewohnt.

Zu berücksichtigen ist ferner, dass aufgrund des Onlinezugangsgesetzes viele kommunale Verwaltungsleistungen mittlerweile auch digital angeboten werden sollen. Die Stadtverwaltung Erlangen arbeitet deshalb zurzeit intensiv daran, das Angebot an digitalen Verwaltungsleistungen auszubauen. Davon werden gerade Menschen mit Mobilitätseinschränkungen erheblich profitieren. Wie sich die Ausweitung des digitalen Angebots auf die Arbeit des Bürgeramtes künftig auswirken wird, ist derzeit noch nicht abschließend bewertbar. Es ist, je nachdem, wie stark diese neuen Angebote genutzt werden, damit zu rechnen, dass ein kleinerer Teil der Mitarbeitenden als bisher am Schalter arbeiten wird und ein größerer Teil die digitalen Anträge bearbeiten wird. In dieser Situation ist es von Vorteil, dass das Personal des Bürgeramtes im Rathaus konzentriert ist, wo leichter auf einen Wandel in der Nachfrage der Leistungen reagiert werden kann.

2. Der Verwaltung ist bewusst, dass es nicht genügt, digitale Angebote online verfügbar zu machen. Wichtig wird es vielmehr sein, diese Angebote auch in einer nutzerfreundlichen und selbst-erklärenden Form zu präsentieren, damit sie auch die erforderliche Akzeptanz finden. Auch ältere Personen sind heutzutage bereits daran gewohnt, Geschäfte des täglichen Lebens online zu tätigen, sei es Online-Bestellungen oder das Online-Banking. Um Akzeptanz zu finden müssen die online verfügbaren Verwaltungsleistungen auf eine ähnlich unkomplizierte und selbsterklärende Weise präsentiert werden wie diese kommerziellen Angebote. Das Bürgeramt hat sich dies bereits in seinem Arbeitsprogramm für das Jahr 2024 zum Ziel gesetzt.

3. Für Personen, die sich schwertun, einen Antrag online zu stellen, gibt es schon jetzt die niedrigschwellige Möglichkeit, die Hotline des Bürgeramtes (86-1616) zu nutzen. Hier werden alle Fragen zum Pass-, Melde-, Ausweis-, Führerschein- und KfZ-Zulassungs-Wesen beantwortet. Selbstverständlich helfen die Mitarbeitenden auch weiter, wenn es Schwierigkeiten bei der Stellung eines Online-Antrags gibt.

4. Trotz aller Bemühungen um eine Verbesserung des Angebots wird es auch künftig Bürger*innen geben, die das Online-Angebot aus unterschiedlichen Gründen nicht nutzen werden oder können. Der Vorschlag der Freien Wähler Erlangen, in Büchenbach eine Anlaufstelle zu schaffen, in der eine Unterstützung bei der Nutzung der Online-Dienste angeboten wird, könnte für diese Personen sicherlich hilfreich sein. Das Bürgeramt hat für das Betreiben einer solchen Anlaufstelle derzeit jedoch keine freien Personalkapazitäten. Es ist aber gerne bereit, entsprechende Angebote Dritter oder auch der Stadt Erlangen selbst zu unterstützen. So bietet beispielsweise die Volkshochschule der Stadt Erlangen seit einiger Zeit Kurse und Sprechstunden für Senioren zur Nutzung digitaler Medien an. In diesem Rahmen könnte auch die Nutzung der städtischen Online-Dienste beispielhaft erläutert werden.

Anlagen: Anlage 1: Anfrage der Freien Wähler
 Anlage 2: Schreiben der Diakonischen Runde als Anlage zur Anfrage

III. Behandlung im Gremium

Beratung im Haupt-, Finanz- und Personalausschuss am 18.10.2023

Ergebnis/Beschluss:

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

Dr. Janik
Vorsitzende/r

Solger
Schriftführer/in

IV. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

V. Zum Vorgang