Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:	Verantwortliche/r:	Vorlagennummer:
III/33	Bürgeramt	**33/060/2026**

Anfrage der Erlanger Linken zu "defacto-Schließungen" des Bürgeramts

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalausschuss	18.11.2026	Ö	Beschluss	

Beteiligte Dienststellen

I. Antrag

1. Die Ausführungen der Verwaltung werden zur Kenntnis genommen.
2. Die Anfrage der Erlanger Linken (Anlage) ist damit bearbeitet.

II. Begründung

1. Sachbericht

Der Bürgerservice im Bürgeramt der Stadt Erlangen bündelt die Bereiche Meldewesen, Passwesen, Führerscheinwesen und Kfz-Zulassungsstelle und bietet damit ein umfassendes Dienstleistungsangebot aus einer Hand. Ein wesentliches Service-Merkmal ist dabei, dass Anliegen aus den unterschiedlichen Bereichen am selben Schalter bearbeitet werden können. Teil dieses bürgerorientierten Konzeptes ist es, den Bürger*innen ohne vorherige Terminvereinbarung den Zugang zu den Dienstleistungen des Bürgerservices zu ermöglichen. Auch wenn mittlerweile alternativ die Möglichkeit eröffnet wird, online einen Termin zu buchen, hält das Bürgeramt dem Grunde nach an diesem bewährten Konzept fest.

Schon immer stellt das Arbeiten ohne Terminvereinbarung die Abteilung vor die Herausforderung, dass bei einem sehr hohen Besucheraufkommen gerade in den Ferien oder zu Semesterbeginn sichergestellt werden muss, dass die bereits wartenden Personen noch am selben Tag bedient werden können und der Dienstbetrieb für die Mitarbeiter*innen planbar bleibt. Deshalb wird auf der Homepage der Stadt Erlangen standardmäßig darauf hingewiesen, dass sich der Bürgerservice bei hohem Besucheraufkommen vorbehält, bis 120 Minuten vor Schließung keine Tickets mehr für den Wartebereich auszugeben. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Mitarbeitenden den gesetzlich zulässigen Arbeitszeitrahmen nicht überschreiten. Mit einer früheren Schließung des Bürgerservice hat diese Praxis nichts zu tun, denn es werden ja weiterhin Kunden bedient, oft auch bis weit nach Ende der Öffnungszeiten. Mit dem Ticketausgabestopp wird lediglich sichergestellt, dass alle wartenden Bürger*innen auch tatsächlich bedient werden können.

Im Sommer 2026 wurde zudem vorübergehend ein Ticketausgabestopp zur Mittagszeit getestet. Dies hat folgenden Hintergrund: Die Wartezeiten im Bürgerservice sind in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. In Zeiten hohen Besucheraufkommens ist festzustellen, dass sich die Wartezeiten über den Tag hinweg auf eine unzumutbare Weise aufbauen und es insbesondere im Verlauf des Nachmittags häufig dazu kommt, dass der Besuch im Bürgeramt abgebrochen wird und bei Ticketaufruf niemand erscheint. Dies kann durch eine Unterbrechung der Ticketausgabe in der Mittagszeit verhindert werden. In der Sache bedeutet dies gegenüber neuankommenden Bürger*innen eine Schließung des Bürgerservice

während in dieser Zeit weiterhin die wartenden Bürger*innen bedient werden und auch terminierte Vorsprachen durchgeführt werden.

In der kurzen Testphase war die Maßnahme für diejenigen Bürger*innen, die sich vergeblich ins Rathaus begeben haben, sicherlich mit einer gewissen Frustration verbunden. Durch den Test konnte jedoch die Erkenntnis gewonnen werden, dass sich die durchschnittliche Wartezeit auf diese Weise über den Tag hinweg deutlich reduzieren lässt, was erheblich zur Kundenzufriedenheit beiträgt. Deshalb sollen mit Beginn des Jahres 2027 die Öffnungszeiten des Bürgerservice wie folgt geändert werden:

Montag 8:00 bis 12:30 Uhr und 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Dienstag 8:00 bis 12:30 Uhr und 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Mittwoch 8:00 bis 12:00 Uhr
Donnerstag 8:00 bis 12:30 Uhr und 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr
Freitag 8:00 bis 12:00 Uhr

Damit werden die Öffnungszeiten zwar nominell um viereinhalb Stunden pro Woche verkürzt. In der Zeit zwischen 12:30 und 14:00 Uhr pausiert der Bürgerservice jedoch keinesfalls, sondern es werden die bereits wartenden Kund*innen bedient und Termine wahrgenommen. Ziel ist es, bis jeweils 14:00 Uhr den Rückstau an Wartenden abgebaut zu haben, so dass sich auch am Nachmittag die Wartezeiten in einem akzeptablen Rahmen halten.

2. Klimaschutz:

Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:

☐ *ja, positiv**
☐ *ja, negativ**
☒ *nein*

5. Ressourcen
(Welche Ressourcen sind zur Realisierung des Leistungsangebotes erforderlich?)

Investitionskosten:	€	bei IPNr.:
Sachkosten:	€	bei Sachkonto:
Personalkosten (brutto):	€	bei Sachkonto:
Folgekosten	€	bei Sachkonto:
Korrespondierende Einnahmen	€	bei Sachkonto:
Weitere Ressourcen		

Haushaltsmittel

☒ werden nicht benötigt
☐ sind vorhanden auf IvP-Nr.
bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk
☐ sind nicht vorhanden

Anlagen: Anfrage der Erlanger Linken

III. Abstimmung
siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle
V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift
VI. Zum Vorgang