

Information der Fachgruppe BürgerBüro zu Rückständen in der Terminvergabe im Zusammenhang mit der IT-Krise

Sehr geehrte Damen und Herren,

zum gegenwärtigen Zeitpunkt sind das erhöhte Publikumsaufkommen und damit verbundenen längere Wartezeiten auf einen Termin für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen in der Fachgruppe BürgerBüro nicht allein ursächlich in Rückständen aus der IT-Krise zu sehen.

Im Bürgerservice können für alle Dienstleistungen derzeit taggleich Termine gebucht werden. Die durch die Cyber-Attacke entstandenen Rückstände insbesondere in der Ausstellung von Bewohnerparkkarten und im Meldewesen konnten bis zum Jahresende 2021 abgebaut werden. Dazu wurden im gesamten Bereich des BürgerBüros mittwochs zusätzliche Termine angeboten und alle verfügbaren Kapazitäten zur Abarbeitung des Publikumsverkehrs eingesetzt. Eine Vielzahl von Anträgen wie Bewohnerparkkarten, Meldebescheinigungen, Untersuchungsberechtigungsscheine und Kita-Anträge können bereits online gestellt werden, was sich auch auf das Publikumsaufkommen vor Ort auswirkt.

Anders zu bewerten ist die Terminvergabe im Dokumentenservice. Hier haben wir derzeit eine Wartezeit von 6 bis 7 Wochen auf einen Termin zu verzeichnen. Die langen Wartezeiten resultieren nicht ausschließlich aus Rückständen durch die IT-Krise, sondern sind auch auf das ohnehin hohe Publikumsaufkommen zurückzuführen. Angesichts anstehender Osterferien und einem ausgeprägten Reiseverhalten nach teilweisem Wegfall der Corona- Einschränkungen bietet der Dokumentenservice in der 12. bis 15. Kalenderwoche jeweils mittwochs zusätzlich kurzfristig telefonisch buchbare Termine für die Ausstellung von Reisedokumenten an.

Nicht kurzfristig zu kompensieren sind die hohen Fallzahlen der im Dezember 2021 und Januar 2022 angeschriebenen Bürger*innen, deren Dokumente ablaufen und die zeitnah einen Termin gebucht haben. Die Bürger*innen werden 6 Wochen vor Ablauf ihres Dokumentes angeschrieben und daran erinnert, rechtzeitig ein neues Dokument zu beantragen. Die ersten Anschreiben konnten erst wieder im Dezember 2021 versendet werden, so dass die Terminkapazitäten in der Folgezeit stark frequentiert wurden und die Wartezeiten auf einen Termin spürbar gestiegen sind.

Fallzahlen ablaufende Dokumente:

Dezember 2021:	1.043
Januar 2022:	1.013
Februar 2022:	464
März 2022:	526

Das Fachverfahren VOIS des Melde-, Pass- und PA-Wesens stand bereits ab dem 22.11.2021 vollumfänglich zur Verfügung, womit die Ausfallzeit auf 5 Wochen beschränkt war. In der Startphase wurden zur Abarbeitung der Rückstände zusätzliche Öffnungszeiten angeboten sowie mehrere Auszubildende eingesetzt, wodurch bis Ende 2021 bereits ein erhebliches Antragsvolumen abgearbeitet werden konnte.

Entsprechend stellen sich die Fallzahlen zu den beantragten Dokumenten dar:

	22.11.2021 bis 31.12.2021	Januar 2022	Februar 2022	März 2022 per 22.03.2022
PA	1.818	1.186	1.102	1.028
Reisepässe	577	364	394	439
Sonstige Dokumente	246	193	203	288
Dokumente gesamt	2.641	1.743	1.699	1.755

Neben der zeitweisen Erweiterung der Öffnungszeiten für den Publikumsverkehr wurde im Dokumentenservice zur effektiveren Publikumssteuerung befristet ein zusätzlicher Ausgabeschalter für die Aushändigung der von der Bundesdruckerei zurückgelieferten Dokumente eingerichtet. Weiter werden alle verfügbaren Personalkapazitäten aus dem Team Back Office vorrangig zur Absicherung der Öffnungszeiten in der Publikumsabfertigung im Dokumentenservice eingesetzt, um auf die angespannte Personalsituation durch gehäufte Ausfälle im Dokumentenservice zu reagieren. Zum 01.04.2022 und zum 01.05.2022 können im Stellenbesetzungsverfahren zwei Stellen für den Dokumentenservice erfolgreich nachbesetzt werden. Allerdings führt der vorrangige Personaleinsatz im Dokumentenservice zur Abarbeitung des Publikumsaufkommens wiederum teilweise zum Rückstau im Aufgabenbereich des Teams Back Office, so dass sich die Bearbeitungszeit von Melderegisterauskünften verlängert, örtliche Ermittlungen nicht zeitnah eingeleitet werden können und auch die Erreichbarkeit der telefonischen Terminvergabe-Hotline nicht immer optimal ist.

Eine spürbare Verbesserung des Service für die Bürger*innen dürfte die neue Online-Terminvergabe bringen, die für alle Dienstleistungen der Fachgruppe BürgerBüro sowie für das Standesamt am 03.03.2022 an den Start gegangen ist. Bis dahin konnten nach der Cyber-Attacke Termine ausschließlich telefonisch gebucht werden. Die eigens dafür eingerichteten Hotlines waren teilweise überlastet und auch nur zu den Servicezeiten der Verwaltung besetzt. Jetzt können die Bürger*innen wieder 24 Stunden am Tag an 7 Tagen die Woche Termine buchen, bekommen mitgeteilt, welche Unterlagen zur Bearbeitung des Anliegens notwendig sind und erhalten alle wichtigen Informationen zur Vorsprache.

Ramona Klein