

## Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Bezirksvertretung Brackwede</b>	04.06.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Dornberg</b>	28.05.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Gadderbaum</b>	28.05.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Heepen</b>	04.06.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Jöllenbeck</b>	04.06.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Mitte</b>	04.06.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Schildesche</b>	28.05.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Senne</b>	28.05.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Sennestadt</b>	04.06.2020	öffentlich
<b>Bezirksvertretung Stieghorst</b>	28.05.2020	öffentlich
<b>Beirat für Behindertenfragen</b>	27.05.2020	öffentlich
<b>Seniorenrat</b>	27.05.2020	öffentlich
<b>Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss</b>	10.06.2020	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

### **Erfahrungsbericht zum Terminvereinbarungskonzept der Bürgerberatung**

Betroffene Produktgruppe

11.02.10 (Einwohnerangelegenheiten)

Sachverhalt:

#### **1. Ausgangslage**

In der Bürgerberatung Mitte wurde zum 01.07.2017 erstmals eine Terminvereinbarungsmöglichkeit eingeführt. Die Erfahrungen waren sowohl für die Kundinnen und Kunden (nachfolgend Kunden genannt) als auch die Beschäftigten durchweg positiv, da Wartezeiten für die sogenannten Terminkunden fast gänzlich wegfallen sind. Bei diesem Verfahren stellten sich aber die verbleibenden Wartezeiten bei der freien Vorsprache als weiterhin ungelöstes Problem dar. Zielsetzung der Ausweitung der Terminvereinbarungen auf alle Anliegen, die in der Bürgerberatung zu erledigen sind,

war es daher, Wartezeiten für alle Kunden weitgehend zu vermeiden und das Kundenaufkommen insgesamt besser zu steuern.

In einem ersten Schritt wurde das neue Terminkonzept zum 01.04.2019 in den Ein-Personen-Filialen Brake, Dornberg, Hillegossen, Gadderbaum und Schildesche sowie in den Zwei-Personen-Filialen Jöllenbeck, Senne und Sennestadt eingeführt. Zum 15.04.2019 folgten dann im zweiten Schritt die Bürgerberatungen Brackwede, Heepen und Mitte.

Neben der Präsentation in allen Bezirksvertretungen wurde das neue Terminkonzept auch im Rahmen einer breit angelegten Öffentlichkeitskampagne den Bürgerinnen und Bürgern vorgestellt und erläutert. Mit diesem Bericht werden nun wie angekündigt die Erkenntnisse vorgelegt, die sich im ersten Jahr nach der Umsetzung des Konzeptes ergeben haben.

## **2. Evaluation des Terminangebotes**

### **2.1 Verfügbarkeit freier Termine**

Seit April 2019 haben in jedem Monat durchschnittlich rund 17.000 Bielefelderinnen und Bielefelder mit der Bürgerberatung einen Termin vereinbart. Da ein Termin bei Bedarf auch mehrere Anliegen umfassen kann, werden damit im Jahr insgesamt mehr als 330.000 Bürgeranliegen bearbeitet.

Die Verteilung auf jeden einzelnen der 11 Bürgerberatungsstandorte kann der beigefügten Anlage 1 entnommen werden.

Das Terminangebot ist abhängig von der Zahl der an dem jeweiligen Standort vorhandenen Arbeitsplätze sowie von den personellen Kapazitäten. Aus diesem Grund können an den großen Standorten Mitte, Brackwede und Heepen mehr Termine angeboten als an den kleineren Ein- und Zwei-Personen-Filialen.

Als zusätzlichen Service werden seit Frühjahr 2019 alle Bielefelderinnen und Bielefelder über ablaufende Personalausweise aktiv informiert, um insbesondere das Kundenaufkommen vor den Ferien zu entzerren. Diese Maßnahme hat sich bewährt und wird von den angeschriebenen Personen ganz überwiegend begrüßt.

Darüber hinaus hat auch der Einsatz eines Selbstbedingungsterminals der Bundesdruckerei für Lichtbilder, Fingerabdrücke und Unterschrift in der Bürgerberatung Mitte dazu beigetragen, das Antragsverfahren für Personaldokumente zu beschleunigen. Dadurch stehen zusätzliche Kapazitäten für Termine zur Verfügung. In Brackwede und Heepen sind die technischen Voraussetzungen für ein solches Terminal inzwischen geschaffen; die Aufstellung soll bis zum Sommer 2020 erfolgen.

Das Terminangebot und damit die Kapazitätsplanung bezieht alle 11 Standorte der Bürgerberatung mit ein. Damit wird verteilt über das ganze Stadtgebiet ein umfassendes Angebot bereitgestellt, aus dem Kunden das für sie passende Terminangebot wählen können. Besuche in der Bürgerberatung sind in der Regel mit einem Vorlauf planbar. Dennoch sollte grundsätzlich gewährleistet sein, dass innerhalb von wenigen Tagen freie Termine verfügbar sind.

Das Terminangebot und die Terminbuchung stellen ein wechselseitig dynamisches System dar. Es werden permanent Termine gebucht, gleichzeitig werden bereits gebuchte Termine wieder zurückgegeben und neue Termine werden seitens der Verwaltung freigeschaltet. Da sich der Stand im Laufe eines Tages mehrfach ändert, ist eine genaue statistische Erhebung zu Vorlaufzeiten auf freie Termine nicht möglich.

Die tägliche Sicht auf das Terminkontingent zeigt ein Bild auf, das abgesehen von einzelnen Ausnahmefällen stabil ist, sodass darauf aufbauend eine belastbare Aussage getroffen werden kann:

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass am Standort Mitte, Heepen und Brackwede innerhalb von ein bis drei Arbeitstagen freie Termine zu bekommen sind.

An den Zwei-Personen-Standorten in Jöllenbeck, Senne und Sennestadt sind innerhalb von fünf bis sieben Tagen Termine im Voraus buchbar.

An den Standorten Brake, Dornberg, Gadderbaum, Hillegossen und Schildesche mit nur einem Arbeitsplatz und einer Öffnung von 2 Tagen in der Woche ist die Vorabauslastung höher, so dass zumeist erst nach 14 Tagen der nächste freie Termin zur Verfügung steht.

An diesen Standorten kann es auch vorkommen, dass Termine für den buchbaren Zeitraum komplett ausgebucht sind.

Darüber hinaus werden auch tagesaktuell Termine freigeschaltet, und zwar abhängig von der tatsächlich verfügbaren Personalstärke. Es hat seit Umsetzung des Konzeptes im April 2019 nicht einen Arbeitstag ohne Freischaltung von zusätzlichen Tageskontingenten gegeben. Bei eiligen Anliegen empfiehlt es sich daher, morgens zwischen 7.30 Uhr und 8.30 Uhr nochmals ins Internet zu schauen oder im BSC anzurufen, denn dann sind für den gleichen Tag noch Termine zu bekommen. Auch ein Spontanbesuch ist möglich, aber mit dem Risiko verbunden, dass die tagesaktuellen Termine je nach Andrang im Laufe des Tages ausgebucht sein können.

Für die Abholung von Personaldokumenten ist die Verfügbarkeit kurzfristiger Termine nochmals deutlich besser. In aller Regel sind für diesen Zweck an allen Standorten Termine noch am gleichen Tag oder aber am nächsten Öffnungstag zu bekommen.

Bei Einführung der Terminvereinbarung wurde die Zusage gegeben, dass ein ausreichendes Terminkontingent zur Verfügung gestellt wird, bei dem ein kurzfristiger Termin innerhalb weniger Arbeitstage gewährleistet werden kann. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass diese Zusage eingehalten werden kann. Es bleibt aber auch dabei, dass ein Termin nicht immer am bevorzugten Standort garantiert werden kann. Das Terminvereinbarungssystem erfordert insoweit eine Flexibilität der Kunden entweder in Bezug auf die Wahl der Filiale oder in Bezug auf den Zeitpunkt.

In Notfällen wurde seitens der Verwaltung zugesagt, dass im konkreten Einzelfall nach der Kontaktaufnahme individuelle Absprachen mit dem Kunden getroffen werden. Für Notfälle kann insbesondere am Standort Mitte oder in den Filialen Heepen und Brackwede eine sehr kurzfristige Lösung gefunden werden. Eine genaue Statistik über Notfälle wurde nicht geführt. Allerdings sind keine Fälle bekannt, in denen nicht letztendlich eine Lösung gefunden werden konnte.

## **2.2 Wartezeiten an den verschiedenen Standorten**

Kunden, die einen Termin vereinbart haben, werden in der jeweiligen Filiale termingerecht bedient. Nur in Ausnahmefällen, z.B. bei technischen Störungen, kommt es zu etwas

längeren Wartezeiten. Die durchschnittlichen Wartezeiten betragen je nach Filiale zwischen wenigen Sekunden und wenigen Minuten. Die Darstellung kann für jeden Standort differenziert der Anlage 1 entnommen werden.

Ein optimales Ergebnis, das es den Kunden zuverlässig ermöglicht, ihren Besuch in der Bürgerberatung zeitlich zu planen. Insbesondere Kunden, die sich arbeitsfrei nehmen müssen, können ihrem Arbeitgeber mit hoher Zuverlässigkeit mitteilen, wann sie wieder am Arbeitsplatz verfügbar sind.

Zum vollständigen Bild gehört, dass Kunden ihre vereinbarten Termine nicht wahrnehmen. Insbesondere in Mitte, wo regelmäßig rund 20% der Termine nicht wahrgenommen werden, ist der Ausfall relativ hoch. An den übrigen Standorten ist der Ausfall geringer, allerdings immer noch verbesserungsbedürftig (siehe auch hierzu Anlage 1). Diese Zahlen sind relativ stabil und decken sich mit den Erfahrungen anderer Städte, sodass nicht zu erwarten ist, dass sich die Zahl wesentlich verringern lässt. Die Zahl der nicht wahrgenommenen Termine spricht auch dafür, den Zeitraum der Vorausbuchbarkeit von Terminen von derzeit maximal 4 Wochen nicht weiter auszudehnen, da ansonsten zu befürchten ist, dass die Zahl der „vergessenen“ Termine weiter steigt. Eine Erinnerung per SMS wurde als gegensteuernde Maßnahme geprüft. Da hierfür jedoch jährlich ein mittlerer 5stelliger Betrag anfallen würde, wird diese Idee nicht weiterverfolgt. Die Ausfallquote ist zwar ärgerlich, sie stellt den Erfolg des Terminkonzeptes nicht in Frage, da genügend freie Kapazitäten bestehen.

### **3. Organisation der Terminfreigabe**

Die Terminfreigabe erfolgt in zwei bis drei Intervallen. Die Terminkontingente und Zeitintervalle sind von der Größe der Filiale abhängig. Termine werden in Mitte mit einem Vorlauf von 4 Wochen, an allen anderen Standorten mit einem Vorlauf von 14 Tagen freigeschaltet. Hinzu kommen weitere Termine mit 2-3 Tagen Vorlauf sowie die bereits erwähnten tagesaktuellen Kontingente.

Dieses Verfahren hat sich grundsätzlich bewährt. Wie bereits erläutert, ermöglichen die gestaffelten freigeschalteten Terminkontingente, dass in einem vertretbaren Zeitrahmen Termine verfügbar sind. Das Szenario aus einigen anderen Städten, bei dem Termine teilweise Monate im Voraus komplett ausgebucht sein sollen, konnte dadurch erfolgreich vermieden werden.

In einigen Rückmeldungen zum Terminkonzept wurde von Kundenseite für die kleineren Filialen mit einer entsprechend geringeren Terminkapazität angeregt, die Vorlaufzeit von bislang 2 Wochen zu erhöhen. Bereits seit November wurde daher in Brake, Hillegossen, Schildesche, Dornberg, Gadderbaum und Jöllenbeck eine Vorlaufzeit von 3 Wochen getestet. Aus Sicht der Verwaltung konnten dabei keine wesentlichen Probleme festgestellt werden, so dass diese Umstellung beibehalten wird. Die Vorlaufzeit von 3 Wochen wurde an allen Standorten mit 1 und 2 Arbeitsplätzen eingerichtet, also auch in Senne und Sennestadt. An den Standorten in Heepen und Brackwede soll es aufgrund der höheren Terminkapazitäten und der damit verbundenen ausreichenden freien Termine bei 2 Wochen Vorlaufzeit bleiben.

## 4. Buchungsverhalten

Es gibt drei Möglichkeiten, um Termine in einer der 11 Bürgerberatungen zu vereinbaren:

- Online über die Homepage der Stadt Bielefeld
- Telefonisch über das BürgerServiceCenter (BSC) unter der Rufnummer 51-0
- SB-Terminals vor Ort

Eine möglichst hohe Zahl an Online-Buchungen ist das erklärte Ziel, weil es zur Vereinfachung des Ablaufs beiträgt. Auf der Homepage der Stadt Bielefeld sind alle Kundenanliegen umfassend beschrieben. Die Kunden wählen das für sie passende Anliegen aus, erhalten gleichzeitig umfassende Informationen über mitzubringende Dokumente und können dann einen Termin wählen. Dabei wird ihnen eine Übersicht präsentiert, auf der ersichtlich ist, wann welche Termine an welchen Standorten verfügbar sind. Das Online-Buchungsverfahren ist selbsterklärend. Die per E-Mail übersandte Terminbestätigung und die Informationen können ausgedruckt werden.

Alternativ ist die Buchung eines Termins auch telefonisch über das BSC möglich. Dieses Angebot ist für alle Kunden gedacht, die das Internet nicht nutzen können oder möchten.

Bisher nutzen zwischen 80 und 85% das Onlineangebot oder die SB-Terminals; die verbleibenden 15 bis 20 % buchen telefonisch einen Termin über das BürgerServiceCenter unter der Rufnummer 51-0 (siehe Anlage 2).

Die vornehmlich in der ersten Hälfte des Jahres 2019 geäußerte Kritik an der telefonischen Erreichbarkeit des BürgerServiceCenters ist berechtigt gewesen. Krankheitsbedingte Ausfälle von zeitweise bis zu 60% konnten nicht kurzfristig kompensiert werden. Die von der Verwaltung umgehend ergriffenen Maßnahmen (u.a. Reaktivierung von Personal im Ruhestand, Stundenaufstockungen bei teilzeitbeschäftigten Mitarbeiterinnen, Einstellung von studentischen Aushilfskräften zur Unterstützung der telefonischen Terminvereinbarung) haben relativ zeitnah Wirkung gezeigt, sodass die durchschnittlichen telefonischen Wartezeiten für Terminanfragen bereits seit August 2019 auf unter 30 Sekunden gesunken sind. Es wurde ein separate „Telefonschleife“ eingerichtet, die ausschließlich für Terminvereinbarungen zur Verfügung steht.

In allen Bürgerberatungen steht als Ergänzung zum telefonischen und elektronischen Angebot zusätzlich vor Ort ein Terminal zur Verfügung, über den ebenfalls eine Terminbuchung möglich ist. Die Inanspruchnahme ist unterschiedlich. Insbesondere in der ersten Zeit der Umsetzungsphase waren die Terminals sehr stark frequentiert. Mit der zunehmenden Bekanntheit des Terminkonzeptes sind die Kunden bereits auf die Terminvereinbarungen eingestellt, sodass die Buchung über die Terminals zunehmend geringere Bedeutung hat. Anfängliche technische Schwierigkeiten bei der Bedienbarkeit, z.B. bei der Empfindlichkeit des Touchscreens konnten behoben werden. Die Anbringung der Terminals ist von den örtlichen baulichen Begebenheiten abhängig und stellt von der Anbringungshöhe her einen Kompromiss dar, der sowohl Rollstuhlfahrern als auch nicht gehbehinderten Menschen eine Nutzung ermöglicht. Die Nutzung des Terminals ist nicht zwingend, sondern stellt lediglich ein ergänzendes Zusatzangebot dar.

Aufgrund einiger Nachfragen wird auch nochmals betont, dass in einem Termin auch mehrere Anliegen gleichzeitig erledigt werden können. Wichtig ist es, dass bei der

Terminbuchung alle Anliegen angegeben werden, da sich danach die erforderliche Termindauer berechnet.

Soweit im Rahmen der Terminvereinbarung personenbezogene Daten erhoben werden, werden diese nach Aufruf des Termins automatisiert gelöscht. Der Datenschutz ist hinsichtlich der dabei abgefragten Daten sichergestellt. Das dahinterstehende Verfahren ist mit dem Datenschutzbeauftragten abgestimmt.

## 5. Reaktionen auf das Terminvereinbarungskonzept

Im Vorfeld der Einführung des Konzeptes sind die Neuerungen durch umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit den Bürgerinnen und Bürgern vorgestellt worden. Dabei wurde und wird nach wie vor auf Handzetteln, Flyern, Postkarten, Aushängen usw. auch auf die drei verschiedenen Möglichkeiten der Terminbuchung hingewiesen. Ein aktueller Informationsflyer ist als Anlage 3 beigefügt.

Trotz der umfangreichen Öffentlichkeitsarbeit konnten nicht alle Bürgerinnen und Bürger im Vorfeld erreicht werden. In der ersten Phase der Umsetzung gab es daher von Bürgerinnen und Bürgern Beschwerden, die zuvor von der Notwendigkeit der Terminvereinbarung noch nichts gehört hatten.

Insbesondere über die Bezirksvertretungen wurden im Laufe des ersten Jahres zahlreiche Anfragen gestellt. Häufigstes und wiederkehrendes Thema ist die Buchung der Termine. Da es diesbezüglich offensichtlich Missverständnisse gegeben hat, auch an dieser Stelle nochmals der ausdrückliche Hinweis: Es ist zwar wünschenswert, dass möglichst viele Kunden die Möglichkeit nutzen, einen Termin online zu buchen, es ist aber nicht Voraussetzung. Termine können auch telefonisch unter der Rufnummer 51-0 gebucht werden. Dieses telefonische Angebot, steht nicht nur älteren oder behinderten Menschen, sondern allen Kundinnen und Kunden der Bürgerberatung offen.

Im Einzelfall gibt es Diskussionen mit Kunden, die ein falsches Anliegen gebucht haben. Sofern es zeitlich machbar ist, werden diese Kunden dennoch bedient. Sollte allerdings das eigentlich gewollte Anliegen des Kunden wesentlich länger dauern als das gebuchte Anliegen, muss der Kunde gebeten werden, mit einem neuen Termin nochmals wiederzukommen – insbesondere dann, wenn andere Kunden mit einem korrekt gebuchten Termin ansonsten unverhältnismäßig lange warten müssten. Eine detaillierte Statistik über diese Fälle wurde nicht geführt.

Die Zahl der Kritiker, die sich aus grundsätzlichen Erwägungen heraus negativ über das Konzept äußert, ist im Vergleich zur überwiegenden Zahl der positiven Rückmeldungen sehr gering. Zudem ist mit zunehmender Etablierung und zunehmendem Bekanntheitsgrad die Tendenz von negativen Rückmeldungen stark rückläufig.

Insgesamt zeigt das Feedback auf das Terminkonzept ein eindeutig positives Bild auf. Nahezu alle Kundinnen und Kunden, die einen Termin haben, sind sehr zufrieden – insbesondere darüber, dass sie ohne nennenswerte Wartezeit bedient werden.

Die Stadt Bielefeld hat im Rahmen des bundesweit unter 81 Großstädten mit mehr als 100.000 Einwohnern erhobenen SMART-City-Index den fünften Platz im Themenfeld

Verwaltung eingenommen. Mit dem Smart-City-Index wird systematisch erfasst, wie digitalisiert deutsche Großstädte sind. Im Rahmen dieser Erhebung war u.a. auch die Einführung des Terminvereinbarungskonzepts ein maßgebliches Bewertungskriterium.

## 6. Fazit

Die Erfahrungen mit dem Terminvereinbarungskonzept sind eindeutig positiv. Das gilt ausnahmslos für alle Bürgerberatungsstandorte.

Es stehen ausreichend freie Termine innerhalb eines Zeitraumes von wenigen Tagen – häufig sogar tagesaktuell – zur Verfügung. Es gilt aber auch: Nicht zu jeder Zeit kann der Wunschtermin am Wunschstandort angeboten werden.

Die im Vorfeld benannten Erwartungen werden voll erfüllt:

- Warteschlangen, die in der Vergangenheit das Bild der Bürgerberatung mitgeprägt haben, gibt es nicht mehr.
- Wartezeiten werden auf ein Minimum reduziert.
- Berufstätige Personen können mit der erforderlichen Verlässlichkeit die zeitliche Abwesenheit vom Arbeitsplatz verbindlich einplanen.
- Die Kundenzufriedenheit ist hoch.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.