



## MITTEILUNGSVORLAGE

VORL.NR. 006/15

**Federführung:**

FB Bürgerdienste

**Sachbearbeitung:**

Schindler, Jürgen

**Datum:**

29.12.2014

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Sitzungsdatum</b>	<b>Sitzungsart</b>
Ausschuss für Bildung, Sport und Soziales	21.01.2015	ÖFFENTLICH

**Betreff:** Jahresbericht des Bürgerbüros des Fachbereichs Bürgerdienste

**Bezug SEK:** Masterplan

**Anlagen:**

**Mitteilung:**

**Flexibel, modern, kompetent und bürgernah  
Das Bürgerbüro Ludwigsburg**

Mit ca. 69.000 Besucherinnen und Besuchern im Jahr gehört das Bürgerbüro mit dem Melde- und Passrecht, dem Ausländerrecht und dem Bereich Wahlen zu den am meisten frequentierten Abteilungen der Stadt Ludwigsburg. Jeder Ludwigsburger, egal wie lange er in Ludwigsburg lebt und wohnt, hat zumindest einmal Kontakt mit dem Bürgerbüro. 2014 wurden mehr als 86.000 Anliegen bearbeitet, darunter rund 5.700 Personalausweise, 3.300 Reisepässe und 4.000 bearbeitete Aufenthaltserlaubnisse mit Anträgen und Überträgen. Bei der Wahl kamen dazu noch mehr als 17.000 Briefwahlanträge. 2.000 Personen holten ihre Unterlagen persönlich ab oder wählten direkt im Wahlbüro. Das Bürgerbüro ist auch noch für die Bearbeitung der zahlreichen Fundsachen zuständig.

Entstanden ist das Bürgerbüro des Fachbereichs Bürgerdienste aus den früher getrennten Bereichen Melde- und Passrecht, Ausländerrecht, Wahlen und den beiden Bürgerbüros in Poppenweiler und Neckarweihingen.

Daraus wurde im Laufe der Jahre und nach einigen erfolgreichen internen Umorganisationen ein modernes Bürgerbüro. Der Einsatz der 35 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde wesentlich flexibler gestaltet, der Informationsfluss vereinfacht und die Kommunikation im Team optimiert.

Seit dem 01.01.2013 gehören die **Bürgerbüros Neckarweihingen und Poppenweiler** organisatorisch zum Bürgerbüro im Rathaus. Hier werden über die Aufgaben des Melde- und Passrechts, sowie der Ortsbehörde hinaus weitere Leistungen der Fachbereiche 32 (Schankerlaubnisse), 48 (Hallenbelegungen), 10 und 41 (Veranstaltungen) angeboten. Im Juni 2013 wurde das neue Bürgerbüro Poppenweiler in den ehemaligen Geschäftsräumen der Schleckerfiliale eingeweiht. Auch dank der guten Lage wird es sehr gut angenommen. Dafür sprechen die rund 3.000 Besucher, die dort 2014 über 3.700 Leistungen in Anspruch genommen haben. Mit der Umgestaltung der

Hauptstraße in Neckarweihingen hat auch das dortige Bürgerbüro an Attraktivität gewonnen. Hier kamen rund 3.800 Besucher mit etwas mehr als 4.500 Anliegen.

Die größten gestalterischen Veränderungen gab es 2014 im **Bürgerbüro im Rathaus**. Der Wartebereich wurde komplett neu gestaltet so dass die Aufenthaltsqualität für die Besucherinnen und Besucher deutlich verbessert wurde. Ein Präsentationsbildschirm sorgt für Abwechslung und stellt die Stadt Ludwigsburg vor. Grafische Elemente und Pflanzen lockern den Wartebereich auf.

Verbessert wurde auch die Ablauforganisation. So besteht seit Mai 2014 die Möglichkeit, Termine zu vereinbaren und dadurch die Wartezeiten auf nahezu Null zu reduzieren. Die Terminvergabe gibt dem Bürgerbüro zusätzlich die Möglichkeit, die Besucherströme zu lenken und so die besonders stark frequentierten Zeiten täglich zwischen 10 und 12 Uhr und am Donnerstagnachmittag zu entzerren. Durch organisatorische Änderungen und die Terminvergabe konnte die Wartezeit 2014 von 18,01 Minuten im ersten Halbjahr auf 7,39 Minuten im zweiten Halbjahr verringert werden. Sie lag damit durchschnittlich bei 12,07 Minuten. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit lag bei 8,18 Minuten.

Um den Bedürfnissen der Mitarbeiter gerecht zu werden, wurden an den Kundenarbeitsplätzen die fest eingebauten Schreibtische gegen höhenverstellbare Schreibtische ausgetauscht.

Die Volksabstimmung zu Stuttgart 21 im November 2011 wurde erstmalig vom **Team Wahlen** des Bürgerbüros organisiert und in den Räumen in der Wilhelmstraße durchgeführt. Am Eingang des Bürgerbüros, ist das Wahlbüro ebenerdig und barrierefrei zu erreichen. Die räumliche Nähe zum Bereich Melde- und Passrecht ist während der Briefwahlphase ein großer Vorteil. Die Abgabe der Wahlunterlagen am Sonntagabend erfolgt nun wesentlich effektiver an den Kundenarbeitsplätzen des Bürgerbüros. Wegen der stetig wachsenden Zahl von Briefwählern wird die Briefwahl sonntags komplett in den Räumen des Kulturzentrums ausgewertet. Die stetig wachsende Zahl der Briefwähler wird uns künftig vor neue Herausforderungen stellen. So mussten bei den Wahlen im Mai 2014 17.910 Briefwahlanträge bearbeitet werden. Bei den Wahlen 2009 waren dies noch 10.676, was einen Anstieg von 67% bedeutete.

Für die Durchführung der Wahlen verantwortlich ist der stellvertretende Fachbereichsleiter/Teamleiter Bürgerbüro. Unterstützt wird er dabei temporär von einigen engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Vertretung übernimmt die Leiterin des Standesamtes.

Im September 2013 folgte die Organisation der Bundestagswahl, in den ersten beiden Quartalen 2014 die Kommunalwahlen und die Europawahl. 2016 steht die Landtagswahl und 2017 die Bundestagswahl auf dem Programm. Läuft alles nach Plan wird 2019 ein Superwahljahr mit den Kommunalwahlen, der Europawahl und der Oberbürgermeisterwahl anstehen. Für die Wahl im Jahr 2016 sollen die Wahllokale in Hinblick auf Funktionalität, Präsenz und Erreichbarkeit optimiert werden.

Das **Bürgerbüro Ausländerrecht** betreut aktuell ca. 18.000 Ausländerinnen und Ausländer aus insgesamt 141 (von 193 möglichen) Ländern. Dies erfordert von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Umgang mit dem Publikum ein sensibles einfühlbares Verhalten und interkulturelle Kompetenz. Damit diese Kompetenzen in den täglichen Gesprächen und den Fallbearbeitungen umgesetzt werden können, sind neben der fachlichen Qualifikation, weitere Kenntnisse über das aktuelle Weltgeschehen, politische Vorgänge, kulturelle Besonderheiten aber auch ein gute Allgemeinbildung erforderlich.

Um Wartezeiten zu vermeiden, ist die Vorsprache im Ausländerrecht nur mit Terminvereinbarung möglich. Die Termine können sowohl über das Internet als auch telefonisch vereinbart werden. Dadurch lässt sich vermeiden, dass sich an den beliebten Öffnungszeiten am Montagmorgen, am Donnerstagnachmittag und täglich zwischen 10.30 und 12 Uhr lange Warteschlangen bilden. Die Terminvereinbarung wird von den Besucherinnen und Besuchern als sehr gut beurteilt. Im

Allgemeinen erhalten sie innerhalb einer Woche einen Termin, es sind aber auch kurzfristige Termine möglich.

Eine Herausforderung stellt für das Ausländerrecht die stetig steigende Zahl von Asylbewerbern dar. Hier sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowohl mit der Verwaltungsarbeit, aber auch mit dem sensiblen und einfühlsamen Umgang mit den Antragstellern gefordert. Beim Ausländerrecht legt man großen Wert darauf, die Anliegen und Anträge wohlwollend im Rahmen des eingeräumten Ermessens zu prüfen. Gegebenenfalls werden weitere Gesprächspartner vermittelt und auch das Migrationszentrum in der Bärenstraße mit einbezogen.

Um den Belangen der kulturellen Vielfalt gerecht zu werden, arbeitet das Bürgerbüro eng mit dem Fachbereich Bürgerschaftliches Engagement zusammen. So gibt es die Möglichkeit, den ehrenamtlichen Dolmetscherdienst in bestimmten Fällen mit in die Terminvergabe einzubeziehen, falls sich die Kommunikation aufgrund unterschiedlicher Sprachkenntnisse schwierig gestalten sollte.

#### **Ausblick:**

Das Bürgerbüro ist mit der aktuellen Organisation insgesamt für die Zukunft gut aufgestellt. Dies betrifft sowohl das geänderte Wahlverhalten mit künftig weiter steigenden Briefwahanträgen, als auch den Bereich Melde- und Passrecht. Dort wird das Thema „e-government“ künftig an Bedeutung gewinnen. Mit der EID(elektronische Identifikationsmerkmale)-Funktion der neuen Personalausweise und Aufenthaltskarten ist es bereits jetzt möglich, von zuhause aus verschiedene Dienstleistungen abzurufen, was wie bei den Banken zu einem veränderten Nutzungsverhalten führen könnte. Der Bereich des Ausländerrechts hat sich gut auf die durch die verstärkte Zuwanderung von Migranten entstehenden Aufgaben und deren Betreuung eingestellt. Die Anforderungen werden aber aufgrund der Zunahme von Asylbewerbern und Flüchtlingen weiter steigen.

Kritisch ist die beengte räumliche Situation im Wartebereich des Melde- Passrechts zu sehen, die trotz der gelungenen Umgestaltung nicht mehr zeitgemäß ist. Die Büroarbeitsflächen des Bereichs Ausländerrechts sind durch die Vielzahl der vorzuhaltenden Akten mehr als beengt. Mittelfristig könnte sich dies durch Einführung der gesetzlich geplanten elektronischen Ausländerakte ändern. Auch die Weiterentwicklung und verstärkte Nutzung des e-governments könnte mittelfristig Veränderungen mit sich bringen.

Sollte sich das angedachte Bürgerbüro der Zukunft in absehbarer Zeit nicht verwirklichen lassen, muss versucht werden, die vorhandenen Räume weiter zu optimieren und in den jetzigen Räumlichkeiten das Bürgerbüro von morgen zu gestalten.

#### **Unterschriften:**

**Jürgen Schindler**

**Volker Henning**

Finanzielle Auswirkungen?				
<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein	Gesamtkosten Maßnahme/Projekt:		EUR
<b>Ebene: Haushaltsplan</b>				
Teilhaushalt		Produktgruppe		
ErgHH: Ertrags-/Aufwandsart				
FinHH: Ein-/Auszahlungsart				
Investitionsmaßnahmen				
Deckung		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein, Deckung durch		
<b>Ebene: Kontierung (intern)</b>				
Konsumtiv			Investiv	
Kostenstelle	Kostenart	Auftrag	Sachkonto	Auftrag

**Verteiler: DI, DII, Büro OBM**