

JAHRESINFORMATION 2021

BÜRGERDIENSTE LUDWIGSBURG



INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	3
DIE BÜRGERDIENSTE IM JAHR 2021	5
Organigramm.....	7
Beschäftigte im Fachbereich Bürgerdienste	8
ABTEILUNG BÜRGERBÜRO	9
Organigramm.....	10
Themen und Herausforderungen 2021	11
Ziele 2021	12
Ziele 2022	13
Statistik	14
ABTEILUNG STANDESAMT	16
Organigramm.....	18
Themen und Herausforderungen 2021	19
Ziele 2021	21
Ziele 2022	21
Statistik	22
ABTEILUNG AUSLÄNDERBEHÖRDE	24
Organigramm.....	26
Themen und Herausforderungen 2021	27
Ziele 2021	30
Ziele 2022	30
Statistik	31
QUALITÄT UND WAHLEN	33
Veränderungen und Herausforderungen 2021.....	34
Statistik	36
Ziele, Initiativen und Projekte 2022.....	36
KUNDENBEFRAGUNGEN 2021	38
Bürgerbüro Innenstadt	38
Bürgerbüro Poppenweiler.....	39
Bürgerbüro Neckarweihingen	39
Standesamt	40
Ausländerbehörde.....	40
Ausblick Kundenbefragungen 2022	41
AUSBLICK UND ZIELE DES FACHBEREICHS	42

VORWORT

LIEBE STADTRÄTINNEN, LIEBE STADTRÄTE, LIEBE INTERESSIERTE LESERINNEN UND LESER,



täglich dürfen wir bei den Bürgerdiensten im Durchschnitt 250 Ludwigsburgerinnen und Ludwigsburger persönlich begrüßen und uns um deren Anliegen kümmern. Ergänzend hierzu beantworten wir täglich eine Vielzahl von E-Mails und nehmen durchschnittlich 300 Anrufe entgegen. Mehr als 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich um die rasche und kompetente Bearbeitung der Anträge und Anfragen. Als untere Verwaltungsbehörde führen wir die Vorgaben der Gesetzgebung aus und sind an deren Entscheidungen gebunden. Dies ist nicht immer einfach, da wir in manchen Fällen unbürokratischer entscheiden würden, als es uns möglich ist.

Doch die Bürgerdienste der Stadt Ludwigsburg sind viel mehr als eine exekutive Erfüllungsbehörde. Wir sehen uns neben der Erfüllung der Ordnungsaufgaben in erster Linie als Dienstleister für alle Ludwigsburger Einwohnerinnen und Einwohner. Im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten ist es unser Anspruch, das Aufgabenportfolio für unsere Besucherinnen und Besucher so effizient und angenehm wie möglich zu bearbeiten. Dass dies nicht immer gelingt, entspricht nicht unseren Standardvorstellungen, lässt sich jedoch leider durch Faktoren wie zum Beispiel nicht besetzte Stellen, rechtliche Änderungen, die zu Mehraufwand führen und zusätzliche Aufgaben nicht immer vermeiden.

Dabei wird unsere Stadtgesellschaft immer vielfältiger und bunter. So leben in Ludwigsburg Menschen mit mehr als 148 verschiedenen Staatsangehörigkeiten. Bei den Bürgerdiensten arbeiten aktuell 20 Kolleginnen und Kollegen mit interkulturellem Hintergrund. Dabei sprechen wir zusätzlich zu Deutsch und Englisch 13 Sprachen.

Das Aufgabengebiet der Bürgerdienste ist vielfältig und interessant und deckt Dienstleistungen von der Bearbeitung und Ausstellung von Geburtsurkunden, Kinderreisepässen, Personalausweisen über Ummeldungen, Visumanträgen, Eheschließungen, Organisation von Wahlen, Bearbeitung des Aufenthaltsrechts bis hin zur Beurkundung von Sterbefällen ab. Die Bürgerdienste begleiten das gesamte Leben unserer Ludwigsburger Einwohnerinnen und Einwohner, vom Säugling bis zum Hochbetagten.

Die Digitalisierung der Bürgerdienste steht bei uns stetig im Fokus. Dabei legen wir ganz besonders Wert darauf, unseren Besucherinnen und Besuchern eine digitale Antragstellung und Bearbeitung anzubieten und dabei die Arbeitsabläufe zu optimieren. Eine sehr anspruchsvolle Aufgabe, sind wir hier von sehr vielen komplexen Einflussfaktoren abhängig. Primär unterliegen wir verschiedensten rechtlichen Vorgaben, die uns zu Teilen zu bürokratisch erscheinen. Als Beispiel ist die Straßenverkehrsverordnung zu erwähnen, die noch immer zwingend fordert, dass der Bewohnerparkausweis in Papierform ausgegeben wird, obwohl es hierzu verschiedenste Möglichkeiten gibt. Allein diese Leistung komplett digitalisiert anzubieten, erfordert maximales Durchhaltevermögen in der Kooperation mit den beteiligten Partnern. Dennoch arbeiten wir engagiert gemeinsam mit dem Fachbereich Digitalisierung und Informationstechnik daran, sinnvolle Projekte anzustoßen und umzusetzen. Nicht allein um des Digitalisierungswillens, sondern um einen tatsächlichen Mehrwert zu schaffen.

Nach wie vor belastet die Bürgerdienste die räumliche Situation in allen Abteilungen, zuzüglich der Abwicklung der Wahlen. Unzeitgemäße, zu enge Arbeitsplätze im Bürgerbüro, unattraktive Wartebereiche und veraltete Räumlichkeiten im Standesamt lassen uns wenig Entwicklungsmöglichkeiten. Dennoch nehmen wir uns der Situation an und gestalten sowohl für die Besucherinnen wie auch für die Mitarbeitenden den Aufenthalt möglichst angenehm. Soweit es die Dienstleistungen zulassen, arbeiten die Kolleginnen und Kollegen mobil und mit wechselnden Arbeitsplätzen in der agilen Arbeitswelt. Alles in allem macht uns die Arbeit im direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern weiterhin sehr Spaß und wir freuen uns, für unsere Ludwigsburgerinnen und Ludwigsburger da zu sein und gemeinsam die Aufgaben der Zukunft zu bewältigen.

Diese Jahresinformation gibt Ihnen einen Einblick in unsere Arbeit im Jahr 2021. Neben Statistiken erhalten Sie auch Informationen über aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen. Künftig wird Sie die Jahresinformation alle zwei Jahre über die Bürgerdienste umfassend informieren.



Jürgen Schindler
Fachbereichsleiter



Susanne Karstedt
stellv. Fachbereichsleiterin

DIE BÜRGERDIENSTE IM JAHR 2021



Neben dem Jahr 2020 stand auch das vergangene Jahr im Zeichen der Corona-Pandemie. Die Vorgaben der Verordnungen und die Infektionsgefahr sowohl für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch für Besucherinnen und Besucher stellte uns vor immense Herausforderungen. Zum einen sollte der Service wie gewohnt angeboten werden, zum anderen galt es Schutzmaßnahmen einzurichten und umzusetzen. Im Rückblick ist uns dieser Spagat tatsächlich gelungen, obwohl auch die Bürgerdienste nicht von Coronaerkrankungen verschont blieben. Dabei wurden die Aufgaben mit teils immens reduziertem Personal abgearbeitet, was wiederum zum Aufbau von Rückständen führte, die sich noch bis 2022 bemerkbar machen.

Um unverhältnismäßige Wartezeiten mit einer hohen Anzahl an Wartenden zu vermeiden und so die Infektionsgefahr möglichst niedrig zu halten, erfolgten die Vorsprachen in allen Abteilungen ausschließlich nach vorheriger Terminvereinbarung. Teils online, teils telefonisch oder beim Bürgerbüro persönlich über den ServicePoint. Unabhängig hiervon wurden dringende Anliegen auch kurzfristig ohne Termine bearbeitet. So war sichergestellt, dass wir unsere Leistungen auch mit Einschränkungen immer verlässlich, sicher und vor Ort anbieten konnten.

Ergänzend hierzu arbeiteten wir über mehrere Monate im Bereich des Bürgerbüros und der Ausländerbehörde mit einer Einlasskontrolle durch einen Sicherheitsdienst. Dies stellte sich als wertvolle Ergänzung zu unseren internen Maßnahmen heraus. So konnten die Besuche koordiniert und die Abstände eingehalten werden.

Aus den Erfahrungen der Kontaktbeschränkungen 2020 haben wir intern den Arbeitsablauf so angepasst, dass die Abläufe einerseits gesichert und andererseits unsere Kolleginnen und Kollegen bestmöglich geschützt wurden. Beispielhaft wurden Raumkonzepte erarbeitet, Arbeit im Homeoffice erweitert und intern Arbeitsgruppen neu gegliedert.

Allerdings fehlte häufig die geeignete technische Infrastruktur für die Heimarbeit, wie z.B. Notebooks, was den weitreichenden Einsatz im Homeoffice erschwerte. So mussten Kolleginnen und Kollegen häufig auf private Geräte zurückgreifen, bei denen immer wieder technische Schwierigkeiten auftraten.

Neben den Beschränkungen durch die Corona-Pandemie stellten uns personelle Abgänge vor weitere Herausforderungen. Dies machte sich besonders bei der Ausländerbehörde im Bereich der Terminvergabe, telefonischen Erreichbarkeit und der Bearbeitungsdauer bemerkbar. Hinzu erschwerte die Gewinnung geeigneter und qualifizierter Bewerberinnen oder Bewerber die Lage. Teilweise mussten offene Stellen mehrmals ausgeschrieben werden. Wurden Stellen besetzt, nahm das Einlernen weitere Zeit und Ressourcen in Anspruch.

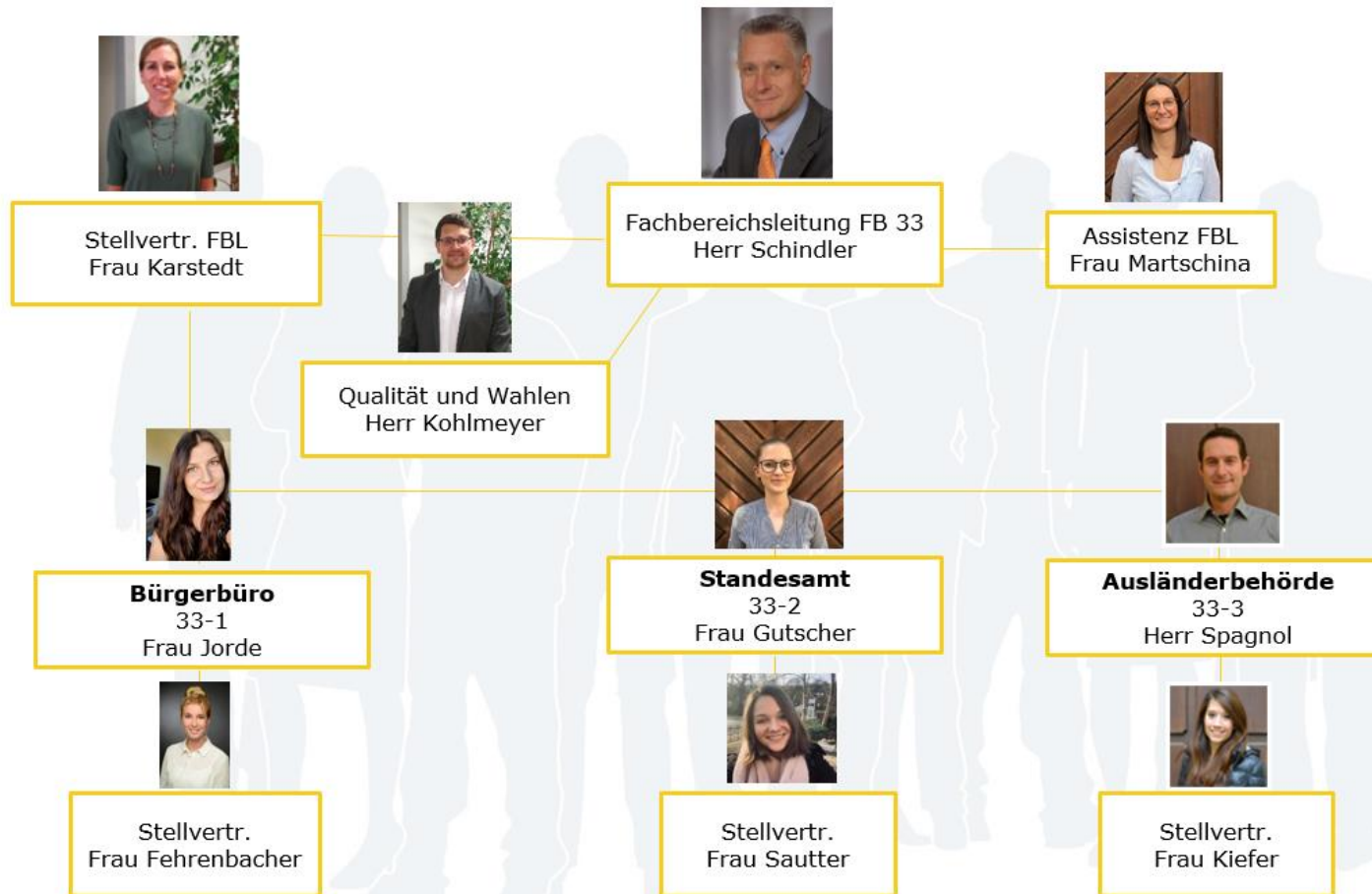
Durch den Einsatz der Mitarbeitenden ist es dennoch gelungen, den Standard zufriedenstellend zu halten. Teils war der Ablauf ausschließlich durch angeordnete Überstunden gesichert. Trotz der Herausforderungen konnten neue Prozesse und Projekte angestoßen werden, mit dem Ziel, die Bürgerdienste für die Zukunft aufzustellen. Die organisatorische Umstrukturierung in der Führungsebene durch die Neuausrichtung der Stelle der stellvertretenden Fachbereichsleitung war zielführend und ermöglicht uns neue Möglichkeiten. Ideen zur Optimierung und bereits begonnene Prozesse, die bisher teilweise dem Arbeitspensum in allen Abteilungen zum Opfer gefallen sind, werden nun effizient, strukturiert und zeitnah angegangen und fortgeführt. Dieser Mehrwert zeigt sich insbesondere in Zeiten der Wahlen, damit auch dann der Regelbetrieb zuverlässig fortgeführt werden kann.

Ein herzliches Dankeschön gilt allen Kolleginnen und Kollegen der Bürgerdienste und den Abteilungen, die uns stetig unterstützt haben. Stellvertretend ist hier die IT zu nennen, die unentwegt dafür sorgt, dass die Daten fließen sowie der Fachbereich Personal und Organisation, der uns tatkräftig bei der Gewinnung neuer Mitarbeitenden unterstützt.



LUDWIGSBURG

Fachbereich Bürgerdienste 33



BESCHÄFTIGTE IM FACHBEREICH BÜRGERDIENSTE

	Mitarbeitende	Stellenanteile
Fachbereichsleitung & Stellvertretung	2	2
Assistenz	1	1
Wahlen und Qualität	1	1
Bürgerbüro	23	23
Standesamt	13	12,3
Ausländerbehörde	12	13
Gesamt	52	52,3

Stand 01.01.2022

ABTEILUNG BÜRGERBÜRO

Abteilungsleiterin: Alena Jorde

Stellvertretende Leiterin: Jeannine Fehrenbacher

Als besonders publikumsintensiver Bereich stellt die räumliche Situation des Bürgerbüros die Mitarbeitenden und die Besucherinnen und Besucher noch immer vor große Herausforderungen. Selbst bei reduziertem Besucheraufkommen während der Corona-Pandemie erweisen sich die Räumlichkeiten eines Bürgerbüros mit jährlich ca. 50.000 Besuchern als ungeeignet. Dies betrifft den Wartebereich auf dem Flur vor dem ServicePoint und den Vordergrundarbeitsplätzen ebenso wie das Arbeitsumfeld. Die Arbeitsplätze sind sehr beengt und die Situation gerade im Sommer bei hohen Temperaturen für die Mitarbeitenden teilweise unerträglich. Dennoch stellte sich unser Team auf die sich stetig ändernden Begebenheiten und rechtlichen Vorschriften ein. Durch die Bürgerbüros Poppenweiler und Neckarweihingen konnten die Besucherströme entzerrt werden. Das Aufrechterhalten von Anlaufstellen in diesen beiden Stadtteilen ist mit dem aktuellen Besucheraufkommen und Arbeitsanfall unabdingbar und entspricht unseren Standards von Bürgernähe. In diesem Kontext sind weitere mobile Angebote in anderen Stadtteilen denkbar, flankiert vom weiteren Ausbau an digitalen Zugangsmöglichkeiten zur Antragsstellung.

Sehr positiv auf die Abläufe erwies sich die flächendeckende Einführung der Terminvergabe. Bei dringenden Anliegen bieten wir auch kurzfristig „Just in Time“-Termine an. Der Besuch bei uns ist dadurch besser zu planen. So beträgt auch die vor-Ort-Wartezeit nur einige wenige Minuten. Nach wie vor stellt sich das Terminal zur Ausgabe der Personalausweise und Reisepässe als kleines Sorgenkind dar. Funktionsfähig und stets angeboten, wird hierbei das Angebot nur sehr schleppend wahrgenommen. Dabei stellen wir fest, dass unsere Besucherinnen und Besucher den menschlichen Kontakt der Digitalisierung häufig vorziehen.

Diese Erfahrung werden wir bei der weiteren Entwicklung in Digitalisierungsprozessen einfließen lassen und berücksichtigen.

Im operativen Bereich stellten uns die Einführung der Parkraumbewirtschaftung Süd/West ebenso vor große Herausforderungen, wie rechtliche Änderungen. Als Beispiel ist die Reduzierung der Gültigkeit der Kinderreisepässe von 6 Jahren auf 1 Jahr zu nennen.

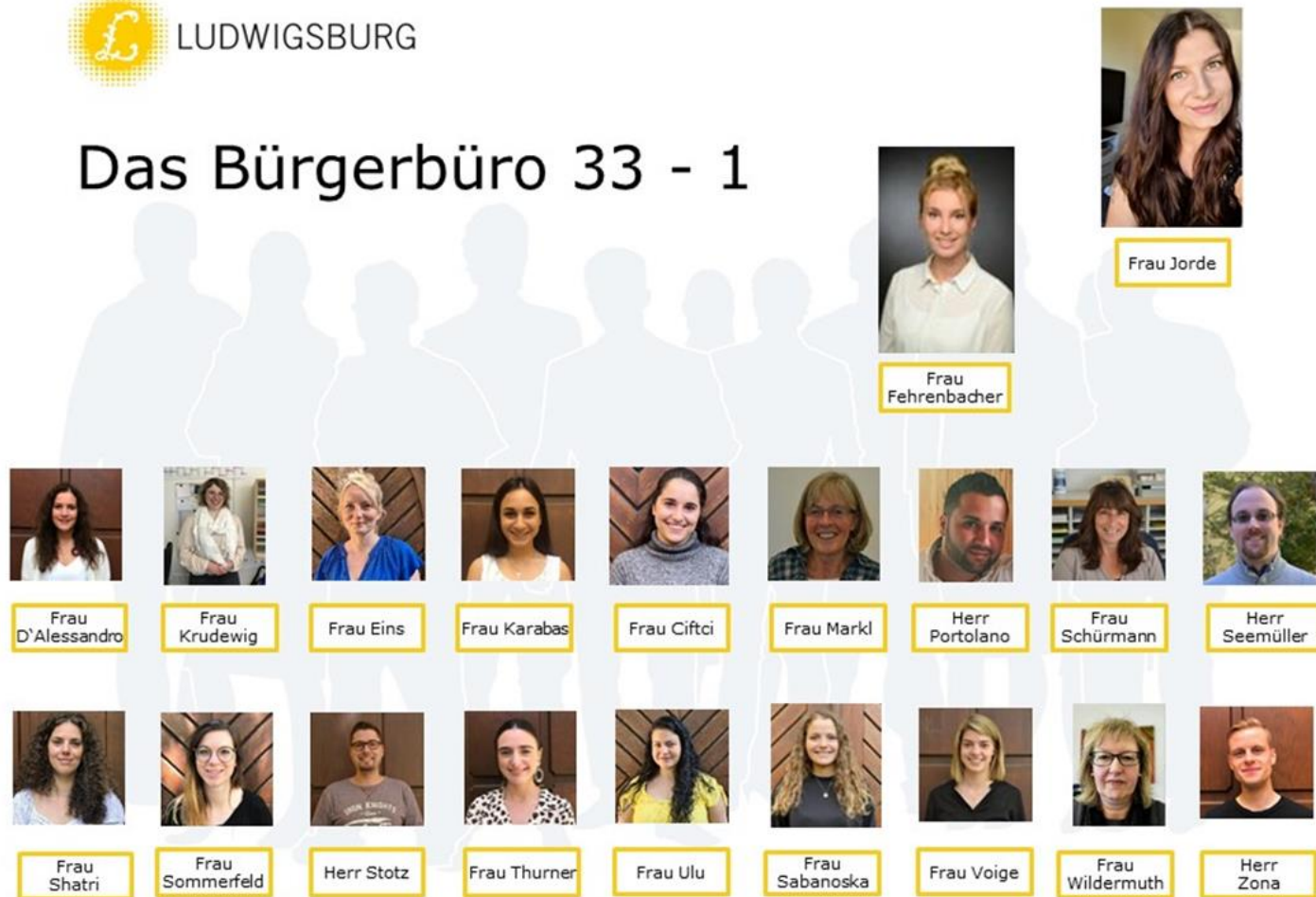
Im personellen Bereich steht die Gewinnung neuer qualifizierter Mitarbeitenden, effizientes und gezieltes Onboarding, wie auch die Mitarbeiterbindung im Mittelpunkt.

ORGANIGRAMM BÜRGERBÜRO



LUDWIGSBURG

Das Bürgerbüro 33 - 1



Themen und Herausforderungen Bürgerbüro 2021

Personal

Im Juli fand der Stellenwechsel der ehemaligen Abteilungsleitung des Bürgerbüros und stellvertretenden Fachbereichsleiterin Frau La Greca zur Zensus-Stelle statt. Neben der Abteilungsleitung haben 2021 fünf weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Bürgerbüro verlassen. Durch die teils unverhältnismäßig langen Vakanzen verlängerten sich die Wartezeiten auf einen Termin, die telefonische Erreichbarkeit musste eingeschränkt werden und die Beantwortungszeiten der E-Mails und die Bearbeitungsdauer der Anliegen verlängerten sich.

Einführung Parkraumbewirtschaftung

Zum 01. April 2021 wurde die neue Parkraumbewirtschaftung in der Süd- und Weststadt eingeführt. Bis Januar 2022 stellten wir allein dadurch zusätzliche 3.773 Bewohnerparkausweise aus. Ergänzend erreichten uns zahlreiche Fragen, Beschwerden und Widersprüche. Das Infotelefon zur Einführung der Parkraumbewirtschaftung war ebenfalls beim Bürgerbüro angesiedelt.

Änderung Gültigkeit Kinderreisepass

Seit dem 1. Januar 2021 beträgt die Gültigkeit eines Kinderreisepasses nur noch ein Jahr anstelle wie zuvor sechs Jahre. In Ludwigsburg leben ca. 10 000 Kinder im Alter zwischen 0 und 12 Jahren. So werden wir künftig anstatt wie bisher ca. 1.600 Ausweise jährlich, bei einer Bearbeitungsdauer von 15 Minuten etwa 6.000 Ausweise ausstellen.

Einführung eID-Karte

Zum 1. Januar wurde eine einheitliche eID-Karte mit Online-Ausweisfunktion für Bürgerinnen und Bürger der Europäischen Union sowie Angehörige des Europäischen Wirtschaftsraums eingeführt. Ziel der eID-Karte ist es, allen Einwohnern Deutschlands den Zugang zu den Onlinefunktionen zu ermöglichen. Die Beantragung hierzu ist freiwillig.

Neue Regelung für das Beantragung Personalausweise

Zum 2. August wurde eine neue und zugleich umstrittene Regelung für das Beantragen eines Personalausweises eingeführt. Seitdem ist die Abgabe von Fingerabdrücken verpflichtend – was zu Beginn in einzelnen Fällen zu Irritationen bei Bürgerinnen und Bürgern führte. Die Bedenken

ließen sich jedoch stets nach kurzen Gesprächen entkräften, so dass die Abgabe des Fingerabdrucks mittlerweile auf gute Akzeptanz stößt.

Zustellservice durch internen Haus- und Postservice

Vom 17. Juli 2017 bis 31. Dezember 2021 stellten wir abholbereite Ausweisdokumente für eine Gebühr von 3,00 €, ab 01. Januar 2021 6,00 € pro Dokument auf Wunsch durch den internen Haus- und Postservice nach Hause zu. Dieses Angebot nahmen im Monat durchschnittlich 50 Personen wahr. Aufgrund der Haushaltskonsolidierung im Personalbereich kann dieser Service seit dem 31. Dezember 2021 nicht mehr angeboten werden.

Service der Erinnerungsschreiben Ungültigkeit des Personalausweises eingestellt

Das Rechenzentrum Komm.ONE stellt den Service der Erinnerungsschreiben an die Ungültigkeit des Personalausweises Mitte 2021 ein. Der Aufwand, die Schreiben manuell zu fertigen und zu versenden übersteigt unsere personellen Kapazitäten. Daher musste auch dieser Service eingestellt werden.

ZIELE BÜRGERBÜRO 2021

1. Die Qualität der Leistungen wird anhand der durchschnittlichen Gesamtkundenzufriedenheit gemessen und das Ergebnis von 2020 soll mindestens erreicht werden.
2. Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als 10 Minuten gewartet haben, soll mindestens 90 % betragen.
3. Die durchschnittliche Wartezeit soll maximal fünf Minuten betragen
4. Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als eine Woche auf einen Termin gewartet haben, soll mindestens 50 % betragen.
5. Die Bürgerinnen und Bürger sollen individuell und ausführlich beraten werden; die Bearbeitung der Anliegen soll dabei durchschnittlich maximal 10 Minuten dauern.
6. Effizienzsteigerung der Prozesse durch Digitalisierung.
7. Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger sind nur mit vorherigen Terminvereinbarung möglich.
8. Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger mit vorheriger Terminvereinbarung soll mindestens 90 % betragen. Kundinnen und Kunden ohne Termin erhalten einen Termin vor Ort.

Zielerreichung

Die Kundenbefragung für das Jahr 2021 ergab eine Gesamtzufriedenheit von 1,6, im Vergleich zu 1,5 im Jahr 2020. Durch die Terminvergabe betragen unsere durchschnittlichen Wartezeiten

weniger als 10 Minuten. 2021 betrugen diese im Durchschnitt 4,1 Minuten. 2020 lag die Wartezeit bei durchschnittlich 4,7 Minuten. In der Regel konnten Termine innerhalb einer Woche bei uns gebucht werden. Teilweise gab es jedoch auch Wartezeiten von ca. vier, in Ausnahmefällen von acht Wochen. Dies war vor allem in den Sommermonaten bei hohem Besucherandrang der Fall. Durch die „Just in Time“-Termine konnten dringende Anliegen taggenau erledigt werden. Die Wartezeit auf einen Termin lag im Durchschnitt bei knapp drei Wochen.

Im Rahmen des Onlinezugangsgesetz werden vielfache Prozesse auf deren Digitalisierungsmöglichkeiten beleuchtet. Die gewünschte Effizienzsteigerung der Prozesse durch Digitalisierungsmaßnahmen konnten wir bisher jedoch nicht wie gewünscht umsetzen. Zum Einen stehen dem rechtliche Vorschriften entgegen, zum Anderen waren nicht genügend personelle und zeitliche Ressourcen vorhanden. So stellt sich beispielsweise die Durchdigitalisierung zur Bearbeitung der Bewohnerparkausweise viel komplexer dar als angenommen.

2021 besuchten uns knapp 70 % der Besucherinnen und Besucher mit Termin. 2020 waren es noch 62,4 %. Dringende Anliegen wurden weiterhin mit voriger Terminvereinbarung vor Ort bearbeitet.

ZIELE BÜRGERBÜRO 2022

Ziele im Überblick

- Die Qualität der Leistungen wird anhand der durchschnittlichen Gesamtkundenzufriedenheit gemessen und das Ergebnis von 2021 soll mindestens erreicht werden.
- Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als 10 Minuten gewartet haben, soll mindestens 90 % betragen.
- Die durchschnittliche Wartezeit soll maximal fünf Minuten betragen
- Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als eine Woche auf einen Termin gewartet haben, soll mindestens 50 % betragen.
- Die Bürgerinnen und Bürger sollen individuell und ausführlich beraten werden; die Bearbeitung der Anliegen soll dabei durchschnittlich maximal 10 Minuten dauern.
- Effizienzsteigerung der Prozesse durch Digitalisierung.
- Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger sind nur mit vorheriger Terminvereinbarung möglich.
- Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger mit vorheriger Terminvereinbarung soll mindestens 90 % betragen. Kundinnen und Kunden ohne Termin erhalten einen Termin vor Ort.

Zunächst soll überprüft werden, inwiefern die anvisierten Standards eingehalten werden. Hierzu bedarf es nochmals einer genauen Definition der gesetzten Standards. Neben den internen Standards soll die Online-Präsenz weiter ausgebaut werden. Dies umfasst neben der Information und Kommunikation über digitale Wege insbesondere unsere Dienstleistungen. Zudem sollen die Arbeitsabläufe weiter verbessert und die Arbeitsprozesse optimiert werden. Neues und bestehendes Personal soll durch zielgerichtete Fortbildungen das Fachwissen vertiefen, Softskills ausbauen und im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements unterstützt werden. Die Eigenverantwortung und Verantwortlichkeit unserer Mitarbeitenden sollen durch eine entsprechende Kultur gefördert werden. Diese Kultur wird von den Führungskräften vorgelebt. Entscheidend zum Erreichen dieser Ziele ist eine gute Arbeitsatmosphäre.

STATISTIK BÜRGERBÜRO

	2020	2021
Durchschnittliche Wartezeit	4,7 Minuten	4,1 Minuten
Durchschnittliche Servicezeit	10,9 Minuten	10,5 Minuten
Besucherinnen und Besucher BB Innenstadt	36.061	35.951
<i>Mit Termin</i>	17.735 (62,4 %)	24.372 (69,6 %)
<i>Ohne Termin</i>	18.325 (37,6 %)	11.579 (30,4 %)
Besucherinnen und Besucher BB Neckarweihingen	3.130	4.541
Besucherinnen und Besucher BB Poppenweiler	2.141	3.197
Ausweisdokumente gesamt	12.863	14.619
<i>Personalausweise</i>	8.081	8.396
<i>Vorläufige Personalausweise</i>	504	766
<i>Reisepässe</i>	3.245	3.862
<i>Vorläufige Reisepässe</i>	22	55
<i>Kinderreisepässe</i>	1.011	1.540
Meldevorgänge gesamt	16.281	15.333
<i>Anmeldungen</i>	6284	5246
<i>Abmeldungen</i>	6678	6715
<i>Ummeldungen</i>	3319	3372
Führungszeugnisse	4.382	4.575
Bewohnerparkausweise	2.720	6.948
<i>ausgestellt am Schalter</i>	2.188	3.888

<i>Beantragt per Internet</i>	532	3.060
Fischereischeine	216	242
Fundsachen	1.599	901
Nutzungsquote Selbstbedienungsterminal* (Bürgerbüro und Ausländerbehörde)	2.670	2.759
Zugestellte Ausweise und Reisepässe	911	556**

* Das beim Bürgerbüro in der Wilhelmstraße 9 gelegene SST ist ein Produkt der Bundesdruckerei. Mit dem SST können Antragsteller des Bürgerbüros oder der Ausländerbehörde ihre persönlichen Daten eigenständig erfassen und Ausweise beantragen.

** Ab November 2021 wurde bewusst auf die Bewerbung des Service verzichtet, da bereits feststand, dass die Auslieferungen zum Januar 2022 eingestellt werden.

ABTEILUNG STANDESAMT

Abteilungsleiterin: Sarah Gutscher

Stellvertretende Abteilungsleiterin: Julia Sautter

2021 wurde die Leitung des Standesamts um uns neu aufgestellt. Vier Sachbearbeiterinnen des Standesamts besuchten die Akademie für Personenstandswesen in Bad Salzschlirf. Mit Bestehen der Prüfung erlangten unsere Kolleginnen die Befähigung zur Bestellung zu Standesbeamtinnen und somit auch die Befugnis, Geburten, Eheregister und Sterbefälle sowie vieles mehr selbständig zu beurkunden. Diese Kompetenzen lassen uns die Arbeitsabläufe effizienter und flexibler gestalten. Des Weiteren führten die Kolleginnen Eheschließungen durch, was wiederum das gesamte Standesamt entlastete. Eine Standesbeamtin mussten wir Juni 2021 in den Ruhestand verabschieden, begrüßen durften wir dafür eine Standesbeamtin aus Bietigheim-Bissingen, die am 01. September 2021 in Ludwigsburg ihren Dienst antrat.

2021 bestand der Fokus des Standesamtes darin, die in den Jahren zuvor durch personellen Engpass entstandenen Rückstände aufzuarbeiten und die Abläufe unter den Einschränkungen der Corona-Pandemie aufrechtzuerhalten. Dies stellte sich in den gesamten Arbeitsabläufen und im Besonderen im Bereich der Trauungen als anspruchsvolle Aufgabe dar.

Zur Abarbeitung der Rückstände wurden in kürzester Zeit knapp 700 Geburten beurkundet, so dass die Urkunden aktuell wieder zeitnah ausgegeben werden. Dies ist uns gelungen, indem alle unsere Kolleginnen gemeinsam im Rahmen von angeordneten Überstunden, sowohl an mehreren Freitagnachmittagen als auch Samstagen, gearbeitet haben. Auch dadurch wuchsen wir als Team zusammen und stärkten so das Gemeinschaftsgefühl.

Im Zuge der Digitalisierung zum Onlinezugangsgesetzes (OZG) beschäftigte uns in erheblichen Maß die elektronische Nacherfassung des Personenstandsregisters. Hierzu müssen alle Personenstandsregister vor dem Jahr 2009 in die elektronische Form gebracht werden. Dies bedeutet, dass alle Urkunden abgetippt werden müssen.

Wir stellen fest, dass die standesamtlichen Trauungen immer mehr an Bedeutung gewinnen und teilweise die kirchlichen Trauungen ersetzen. Darauf stellen wir uns künftig noch mehr ein und prüfen den Ausbau der Angebote für Trauungen.

Um das Standesamt sowohl personell als auch organisatorisch für die Zukunft zu rüsten, wurde eine Organisationsuntersuchung unter Federführung des Fachbereichs Organisation und Personal gestartet, die wir im Jahr 2022 fortsetzen.

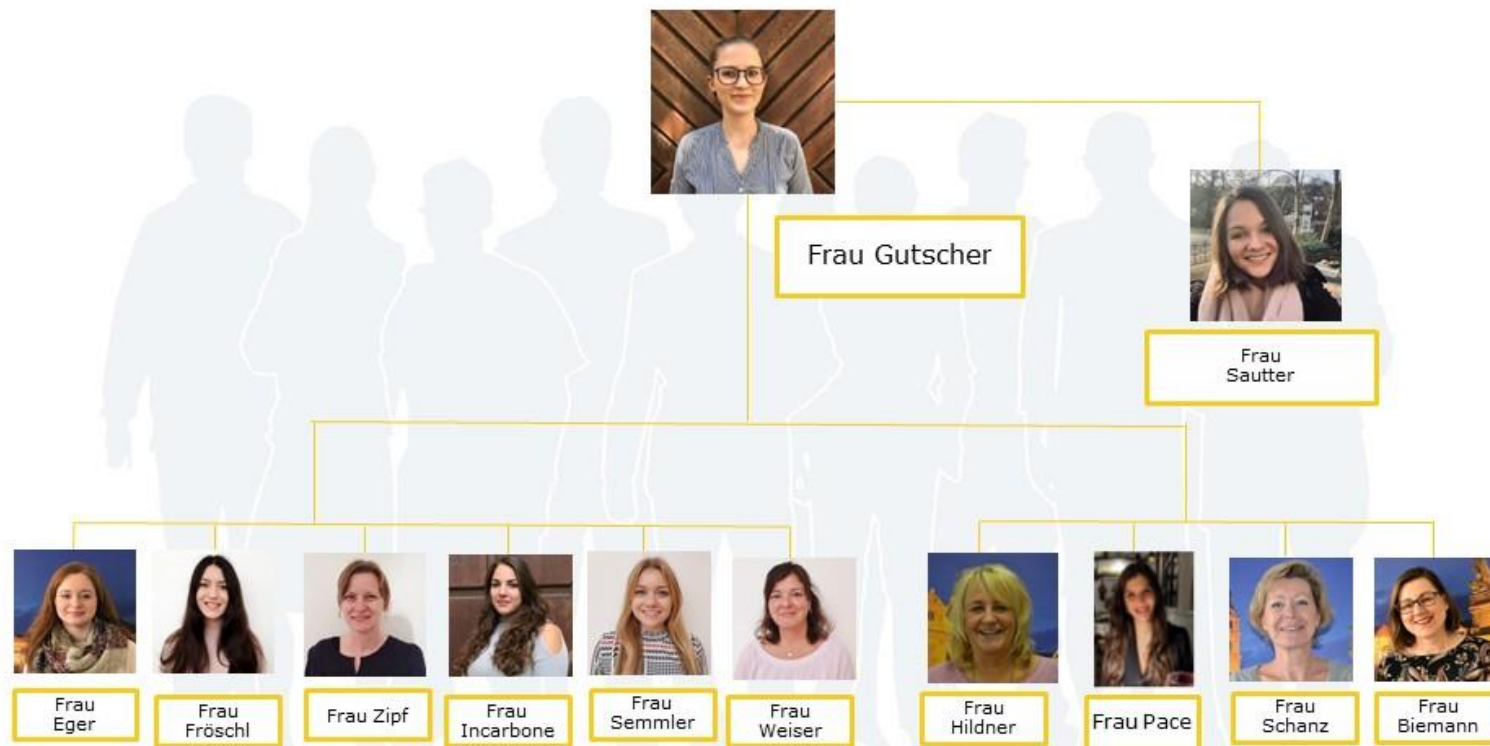
Die räumliche Situation in der Oberen Marktstraße stellt sowohl die Mitarbeiterinnen als auch die Besucher und Besucherinnen vor eine besondere Herausforderung. Noch immer ist das Standesamt nicht barrierefrei zu erreichen. Ein Beschluss zum Bau eines Aufzugs liegt vor. Mit der Umsetzung soll im Laufe des Jahres 2022 begonnen werden.

ORGANIGRAMM STANDESAMT



LUDWIGSBURG

Das Standesamt 33-2



THEMEN UND HERAUSFORDERUNGEN STANDESAMT 2021

Abarbeitung der Rückstände

Insgesamt wurden parallel zum Dienstbetrieb Rückstände von knapp 700 Geburten in kürzester Zeit aufgearbeitet. So konnten wir die Bearbeitungsdauer aus den Jahren 2020 und 2021 von etwa acht Wochen auf heute drei Wochen reduzieren.

Personal

Eine Kollegin verabschiedete sich in die Elternzeit, während uns eine weitere Kollegin aufgrund ihrer Pensionierung verlassen hat. Beide Stellen konnten zeitverzögert wiederbesetzt werden, eine davon befristet auf die Dauer der Elternzeit. Zur Unterstützung der Abarbeitung der Rückstände wurden zwei ehemalige Standesbeamtinnen befristet auf Minijob Basis eingestellt.

Im Mai 2021 übernahm Frau Sautter die kommissarische Stellvertretung des Standesamts, bevor sie im Januar 2022 zur festen Stellvertretung ernannt wurde.

Weiterhin haben wir großen Wert auf die Weiterentwicklung des Standesamts durch individuelle Fortbildungen gelegt. Zudem wurden Schulungen im Bereich des Personenstandswesens sowie der Sozial- und Methodenkompetenzen besucht.

Trauungen im Zeichen der Coronaverordnungen

Die sich stetig ändernden Regelungen in den Coronaverordnungen sorgten bei uns Mitarbeitenden im Standesamt, aber vor allem bei den Braupaaren für Unsicherheit und Klärungsbedarf. Nach interner Abstimmung über die Teilnehmerzahl, Kontaktbeschränkungen, Desinfektionsmaßnahmen und die Einführung der Maskenpflicht, galt es regelmäßig die Brautpaare entsprechend zu informieren und aufzuklären.

War eine Vielzahl der Paare zu Beginn der Gespräche über die Regelungen irritiert, ließen sich die meisten überzeugen und konnten so bei der Trauung die intimere Atmosphäre bei kleinen Gesellschaften genießen. Sowohl die Aufklärung über die geltenden Regelungen als auch die Prüfungen bei den Trauungen selbst, stellten sich als sehr zeitaufwändig heraus.

Trauungen im Barockschloss, Schloss Favorite und Mathildengarten

Die Zusammenarbeit mit der Schlossverwaltung gestaltete sich sehr konstruktiv und zielorientiert. So wurden zum Beispiel zeitweise die Gebühren reduziert, um den Brautpaaren finanziell entgegenzukommen. Alle Trauungen an allen Orten konnten wir trotz der coronabedingten Einschränkungen angemessen und würdevoll durchführen.

Onlinetraukalender

Der Online-Traukalender ermöglicht künftig den interessierten Brautpaaren ihren Trautermin rund um die Uhr online zu reservieren sowie die verschiedenen Trauorte einzusehen. Des Weiteren erfolgt eine Datenabfrage, aller zur Anmeldung der Eheschließung relevanten Fragen, wodurch eine Auskunft über notwendige Unterlagen durch unsere Standesbeamtinnen am folgenden Werktag erfolgen kann. Intern ermöglicht uns der Traukalender die Abläufe rund um die Trauungen effizienter und serviceorientierter zu gestalten. Der Online-Traukalender soll im Laufe des vierten Quartals 2022 zur Verfügung stehen.

Organisationsuntersuchung

Gemeinsam mit dem Fachbereich Personal und Organisation werden seit 2021 im Rahmen der Organisationsentwicklung die Abläufe der verschiedensten Prozesse beim Standesamt untersucht. Im Ergebnis geht es darum die Prozesse möglichst schlank und digital zu halten, Standards zu setzen, entsprechend den Personalbedarf zu berechnen und die Stellenbewertung festzulegen. Die Ergebnisse sollen Ende 2022/Beginn 2023 vorliegen.

Die Erweiterung der Beurkundungsbefugnis der Fachkräfte für Personenstandswesen

Aufgrund dessen, dass der Großteil an Aufgaben des Standesamts erst nach Beurkundung als abgeschlossen angesehen werden kann, wurden vier Mitarbeiterinnen der Fachkräfte für Personenstandswesen zu Standesbeamtinnen ausgebildet. Daraufhin konnten diese die Bearbeitung der Anträge für Kirchenaustritte übernehmen sowie bei der Beurkundung der Personenstandsregister unterstützen

ZIELE STANDESAMT 2021

1. Die Qualität der Leistungen wird anhand der durchschnittlichen Gesamtkundenzufriedenheit gemessen und das Ergebnis von 2020 soll mindestens erreicht werden.
2. Der Anteil der Kunden, die nicht länger als 10 Minuten gewartet haben, soll mindestens 80 % betragen
3. Der Anteil der Kunden, die nicht länger als zwei Wochen auf einen Termin gewartet haben, soll mindestens 80 % betragen.
4. Effizienzsteigerung der Prozesse durch Digitalisierung und Optimierung der Arbeitsabläufe.

Zielerreichung

Hauptziel für 2021 war die Aufarbeitung der Rückstände, eine angemessene Erreichbarkeit und nach den Einschränkungen durch Corona sowie krankheitsbedingter Fehlzeiten, einen serviceorientierten Normalbetrieb anzubieten. Dies ist uns gelungen, wobei wir weitere Ziele nicht aus dem Blick verloren, sondern lediglich zurückgestellt haben. So belief sich die Wartezeit auf einen Termin je nach Anliegen teilweise auf bis zu drei Wochen anstatt die zum Ziel gesetzten zwei Wochen. Die durchschnittliche Gesamtkundenzufriedenheit hat sich von 1,5 im Jahr 2020 auf 1,8 im Jahr 2021 verschlechtert. Die Effizienzsteigerung der Prozesse durch Digitalisierungsmaßnahmen ist eine Daueraufgabe und beschäftigt uns bereits über einen längeren Zeitraum. Auch im Zusammenhang mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) überprüfen wir die verschiedensten Prozesse. Wir sind dabei, unsere bereits digitalisierten Prozesse stetig zu verbessern. Auch die regelmäßige Überprüfung der rechtlichen Voraussetzungen in Bezug auf die Digitalisierung steht im Fokus unserer Arbeit. Ziel ist es, alle digitalen Möglichkeiten Schritt für Schritt zu etablieren, um den Bürgerinnen und Bürgern so einen optimalen Service bieten zu können sowie die internen Abläufe zu verbessern.

ZIELE STANDESAMT 2022

Ziele im Überblick

- Die Qualität der Leistungen wird anhand der durchschnittlichen Gesamtkundenzufriedenheit gemessen und das Ergebnis von 2020 soll mindestens erreicht werden.
- Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als 10 Minuten gewartet haben, soll mindestens 80 % betragen.

- Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als zwei Wochen auf einen Termin gewartet haben, soll mindestens 80 % betragen.
- Effizienzsteigerung und Ablaufoptimierung der Prozesse durch Digitalisierung und Organisationsentwicklung.

2022 sollen verschiedene Projekte wie der Online-Traukalender oder die Online-Terminvergabe (etwa für Kirchengasttritte) umgesetzt werden. Sollten sich dadurch freie Ressourcen ergeben, könnten diese zur Erhöhung der Terminkapazitäten und der Optimierung der telefonischen Sprechzeiten eingesetzt werden. Zudem wird uns weiter die Nacherfassung der Personenstandsregister beschäftigen.

Des Weiteren erwarten wir den Abschluss der Organisationsuntersuchung, die ebenfalls Digitalisierungspotenziale offenlegen soll. Inwiefern sich in Bezug auf die Haushaltskonsolidierung, die sich bietenden Möglichkeiten finanzieren lassen, ist jedoch offen. Beispielhaft hierfür ist die Beschaffung und der Einsatz der Software zur Nacherfassung von Personenstandsregister. Diese Software würde uns effizienter arbeiten lassen, ist aktuell über unser Budget jedoch nicht zu finanzieren.

Gesundheitsfürsorge, Förderung der Teamfähigkeit, Mitarbeiterbindung und die Förderung deren Entwicklung werden weitere Ziele, nicht nur für das Jahr 2022, sein. So statten wir beispielsweise nach und nach die Arbeitsplätze mit höhenverstellbaren Schreibtischen aus. Ungeachtet dessen sollte zumindest der Eingangsbereich in das Gebäude einer Renovierung unterzogen werden. Hierzu werden wir nochmals einen Anlauf nehmen und hoffen, dass er sowohl die Zustimmung der Verwaltungsleitung als auch der politischen Gremien findet.

STATISTIK STANDESAMT

	2020	2021
Eheschließungen	392	378
<i>davon im Trauzimmer oder Sitzungssaal</i>	357	316
<i>davon im Schloss</i>	11	36
<i>davon im Schloss Favorite</i>	4	6
<i>davon im Blühenden Barock</i>	20	20
Trauungen an Samstagen	60	84
Kirchengasttritte	475	795
Geburten	2.553	2.871

<i>davon männlich</i>	1353	1436
<i>davon weiblich</i>	1200	1435
<i>Wohnsitz der Mutter in Ludwigsburg</i>	738	794
<i>Mutter- und Vaterschaftsanerkennungen</i>	61	53
Sterbefälle	1.900	1.917
<i>davon männlich</i>	1.044	1.053
<i>davon weiblich</i>	856	864
<i>davon deutsch</i>	1.750	1.702
<i>davon letzter Wohnsitz in Ludwigsburg</i>	840	828
Angeordnete Bestattungen	65	93

ABTEILUNG AUSLÄNDERBEHÖRDE

Abteilungsleiter: Daniele Spagnol

stellvertretende Abteilungsleiterin: Elena Kiefer

Zum Stichtag 31. Dezember 2021 lebten in Ludwigsburg 20.922 Menschen mit ausländischer Staatsangehörigkeit. Diese verteilen sich auf 148 Herkunftsländer und werden bei voller Besetzung von 12 Mitarbeitenden betreut, was im gesamten 11,75 Stellenanteile entspricht.

Die interkulturelle Öffnung unserer Gesellschaft erkennen wir nicht ausschließlich bei den Besucherinnen und Besuchern. Bei der Ausländerbehörde arbeiten neun Kolleginnen und Kollegen, bei denen mindestens ein Elternteil nicht in Deutschland geboren wurde. Im Gesamten decken wir dadurch allein durch den internationalen Hintergrund acht Sprachen ab.

Unsere Aufgaben sind ebenso vielfältig wie interessant, und auch sehr arbeitsintensiv. Neben der Bearbeitung und Entscheidung über verschiedenste Anträge zur Einreise und Aufenthalt nehmen auch die Beratungen von Einwohnern und Arbeitgebern zu.

Bei der Entscheidungsfindung über die Anträge steht für uns grundsätzlich immer das Wohl des Antragstellers im Mittelpunkt. Gibt es rechtliche Vorschriften, die eine positive Bescheidung ermöglichen? Nicht immer gelingt dies und es entwickeln sich langwierige und zähe Fallbearbeitungen, die durch Ablehnungen auch in verwaltungsrechtliche Verfahren münden.

Unseres Erachtens sorgen teilweise bürokratisch bestimmte Rechtsvorschriften für einen immensen Arbeitsaufwand. Viele Prüfschritte sind vorgeschaltet, bevor letztendlich eine Entscheidung getroffen werden kann. Diese sollten dringend entrümpelt werden, um so die Abläufe zeitsparender und effizienter zu gestalten. Ein einfaches Beispiel ist hierfür das beschleunigte Fachkräfteverfahren. Viele Arbeitgeber scheuen den Aufwand und damit auch teilweise gesetzte Hürden.

Politische Entscheidungen, Veränderungen der geopolitischen Lage oder gesellschaftliche Anpassungen machen sich in vielerlei Hinsicht bei der Ausländerbehörde bemerkbar. Meist mit einem Mehraufwand an Anträgen und Vorsprachen. In den seltensten Fällen führten Veränderungen zu Erleichterungen.

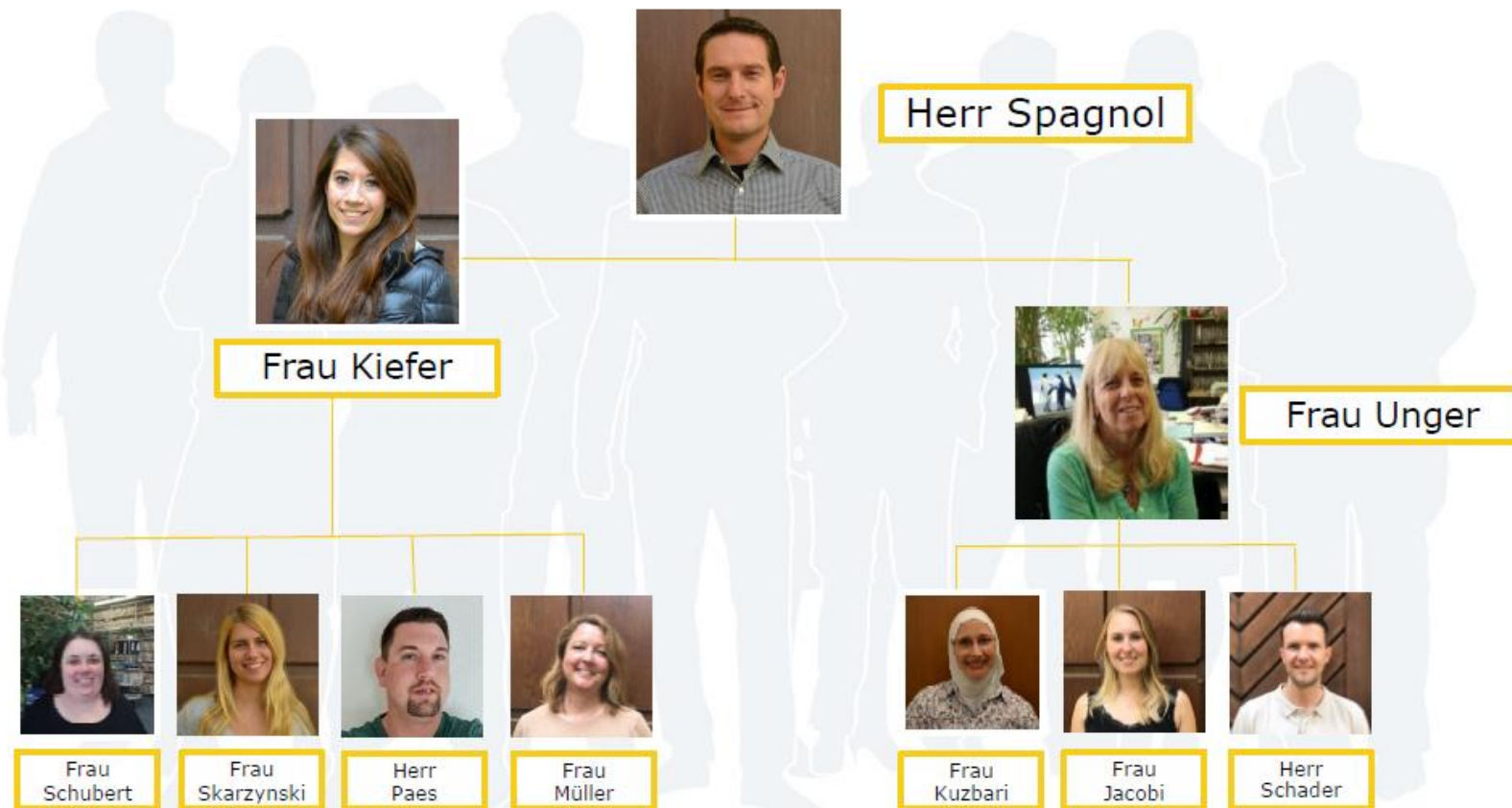
Aber genau diesen fortlaufenden Veränderungen gilt es unsere Struktur und die Arbeitsprozesse anzupassen. Eine Herausforderung, die wir angenommen haben, eine Aufgabe, die wir auf den ersten Blick nicht immer sofort lösen können.

Dabei hilft nicht immer die Digitalisierung. Ein Beispiel: Als eine der ersten Ausländerbehörden in Süddeutschland haben wir 2018 die elektronische Ausländerakte eingeführt. Was die Abläufe intern erleichtert und die räumliche Situation entspannt hat, uns vielfältige Homeofficearbeiten ermöglicht, sorgt beim Eingang der unzähligen Ausländerakten bei einem Wohnungswechsel für einen Mehraufwand. Die meisten Ausländerbehörden haben ihre Akten noch nicht digitalisiert. Diese müssen zeitaufwändig gescannt werden. Mit Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes werden jedoch alle Ausländerbehörden verpflichtet, ihre Akten digital zu führen. Dem Schritt sind wir vier Jahre voraus.

Ebenso hat uns die Terminvergabe in der Vergangenheit unterstützt, die Publikumsströme zu leiten. Im aktuellen Organisationsentwicklungsprozess stellen wir die Abläufe und die Struktur in den Mittelpunkt, um uns so auf die Zukunft einzustellen.

Hervorheben möchten wir ausdrücklich die Leistung der Mitarbeitenden der Ausländerbehörde, die auch mit zunehmenden Arbeitsaufkommens, der Einschränkungen durch die Coronaverordnungen und einer hohen Personalfluktuations sichergestellt haben, dass die Leistungen der Ausländerbehörde 2021 weiter erbracht wurden. Es herrscht bei der Ausländerbehörde stets ein offenes und vertrauensvolles Miteinander zwischen allen Hierarchieebenen.

Die Ausländerbehörde 33-3



THEMEN UND HERAUSFORDERUNGEN AUSLÄNDERBEHÖRDE 2021

Organisationsentwicklung

Im Rahmen der aktuell stattfindenden Organisationsentwicklungsuntersuchung unter Grundlage einer Mitarbeiterbefragung wurden bereits einige Maßnahmen umgesetzt. So wurde unter anderem ein neuer Dienstplan entwickelt, der die mobile Arbeit im Homeoffice in die Konzeption der Aufgaben- und Arbeitsplatzverteilung miteinbezieht.

Politische Lage in Afghanistan

Durch die Machtübernahme der Taliban im August 2021 in Afghanistan flüchteten zahlreiche Ortskräfte nach Deutschland und somit auch nach Ludwigsburg. Sie reisten mit einem entsprechenden Visum ein. Im Anschluss wurde ihnen eine Aufenthaltserlaubnis, gültig für drei Jahre erteilt.

Anwerbungsprogramme brasilianische Pflegekräfte

Im Rahmen des Anwerbungsprogrammes reisten knapp 30 brasilianische Pflegekräfte zur Anerkennung ihrer ausländischen Berufe für das Klinikum Ludwigsburg von Brasilien kommend in Ludwigsburg ein. Alle unterliefen einer aufwändigen arbeitsmarktrechtlichen Prüfung, die im Anschluss an ihre Anerkennung, erst im Bundesgebiet/Deutschland/Ludwigsburg durchgeführt wird.

Bearbeitung Zustimmungsanfragen durch die Bundesagentur für Arbeit (BA)

Durch die zeitweise stark verzögerte Bearbeitung der Zustimmungsanfragen gingen bei uns vermehrt Sachstandsanfragen durch die Antragsteller ein, die für zusätzlichen Mehraufwand sorgten.

Verarbeitung und Digitalisierung der eingehenden Akten in Papierform

Die Anzahl der eingehenden Papierakten reduzierte sich kaum. Das Einscannen und die Digitalisierung der Papierakten stellte die Ausländerbehörde auch 2021 vor personelle Herausforderungen.

Servicepoint, telefonische Erreichbarkeit, Terminvergabe und Abholschalter

Auf Grund der personellen Fluktuation, nicht besetzten Stellen und dem damit verbundenen personellen Engpass war der Servicepoint der Ausländerbehörde auch 2021 nicht zu besetzen. Ebenso mussten wir die telefonische Erreichbarkeit auf ein Mindestmaß reduzieren. Die Wartezeit auf einen Termin verlängerte sich auf mehrere Wochen bis zu zwei Monaten. „Just in Time“-Termine für dringende Angelegenheiten konnten wir dennoch jederzeit anbieten. Nachdem kurzfristig die Abholung der Dokumente in den laufenden Schalterbetrieb übernommen wurde, ist es uns 2021 gelungen, diesen wieder separat zu besetzen. Die Maßnahme soll die Schalterkapazitäten entlasten.

Neue türkische Reisepässe

Die Türkei stellte zum 01. Januar 2011 auf die Produktion von biometrischen Reisepässen um. Da die türkischen Reisepässe in der Regel vom Generalkonsulat für 10 Jahre ausgestellt wurden, benötigten 2021 überdurchschnittlich viele türkische Staatsangehörige einen Termin für den Übertrag des Aufenthaltstitels. 2021 wurden insgesamt 1.039 neue türkische Reisepässe ausgestellt, im Jahr 2020 lediglich 288.

Ausstellung von Fiktionsbescheinigungen

Bedingt durch die angespannte Personalsituation und die zu bearbeitenden E-Mailanfragen bauten sich weiter Rückstände bei der Bearbeitung und Prüfung von diversen Anträgen auf Erteilung und Verlängerungen von Aufenthalts- und Niederlassungserlaubnissen sowie anderen Anträgen (unter anderem Wohnungs- und Auflagenwechsel) auf. Durch die lange Bearbeitungszeit der Anträge mussten im Jahr 2021 mehr Fiktionsbescheinigungen (vorübergehender Aufenthaltstitel bis zur Entscheidung über den Antrag) ausgestellt und verlängert werden.

Beschleunigtes Fachkräfteverfahren

Das beschleunigte Fachkräfteverfahren wurde mit dem Ziel der Vereinfachung novelliert. 2021 konnten wir jedoch nur eine marginale Zunahme der Anfragen, Anträgen und Einreisen feststellen.

Anträge auf Erteilung einer Niederlassungserlaubnisse für Flüchtlinge

Viele der zu Beginn im Rahmen der Flüchtlingswelle 2015 und 2016 eingereisten syrischen Flüchtlinge sind mittlerweile fünf Jahre rechtmäßig im Besitz eines entsprechenden Aufenthaltstitels und beantragten dementsprechend die Erteilung einer Niederlassungserlaubnis. 2020 wurden insgesamt 44 Niederlassungserlaubnisse neuerteilt. 2021 waren es bereits 81.

Netzwerktreffen

Seit 2021 finden wieder Netzwerktreffen mit beteiligten Partnern vereinzelt auch wieder in Präsenz statt. So zum Beispiel mit den Integrationsmanagerinnen von FB 57 und Sozialarbeitern der AWO Ludwigsburg oder dem Verein Frauen für Frauen e.V.

Personal

Im vergangenen Jahr verließen uns drei Mitarbeiterende nach kurzer Zeit. Als Grund wurde bei zwei Mitarbeitenden die immense Arbeitsbelastung angegeben. Eine Kollegin verabschiedete sich in die Elternzeit. Die bisherige stellvertretende Abteilungsleiterin wechselte intern zu einem anderen Fachbereich und diese Stelle musste neu besetzt werden. Die Stelle der stellvertretenden Abteilungsleitung und der qualifizierten Sachbearbeitung wurden durch Frau Kiefer und Frau Unger neu besetzt. Im Rahmen dessen wurden die entsprechenden Stellenbeschreibungen nochmals angepasst und eine Neubewertung der Stelle der qualifizierten Sachbearbeitung (ehemals Fachgruppenleitung) angestoßen.

Unser Aufgabengebiet ist sehr komplex. Um nahezu alle Felder selbstständig bedienen zu können, bedarf es einer ausgiebigen Zeit zum Einlernen. Wir investierten viel Zeit in die Einarbeitung, die sich aufgrund der vielen Wechsel zu Teilen nicht auszahlte. Die hohe Fluktuation hatte große Personalengpässe und hohe Rückstände bei der Sachbearbeitung zur Folge. Dies erforderte Mehrarbeitszeit und die Abarbeitung der Rückstände im Rahmen von angeordneten Überstunden; auch an den Wochenenden. Für alle Mitarbeiterenden bedeutete dies eine hohe mentale sowie körperliche Belastung. Häufige Krankheitsausfälle coronabedingt erschwerten neben den Personalengpässen eine Abarbeitung der angehäuften Rückstände.

ZIELE AUSLÄNDERBEHÖRDE 2021

1. Die Qualität der Leistungen wird anhand der durchschnittlichen Gesamtkundenzufriedenheit gemessen und das Ergebnis von 2020 soll mindestens erreicht werden.
2. Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als 10 Minuten gewartet haben, soll mindestens 80 % betragen. Termine sollen von den Mitarbeitenden eingehalten werden.
3. Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als zwei Wochen auf einen Termin gewartet haben, soll mindestens 60 % betragen.
4. Die Bürgerinnen und Bürger sollen individuell und ausführlich beraten werden.
5. Effizienzsteigerung der Prozesse durch Digitalisierung.

Zielerreichung

Durch die Personalengpässe und die wachsenden Rückstände konnten wir die meisten der für 2021 gesetzten Ziele nicht erfüllen. Primäres Ziel wäre gewesen, die neuen Mitarbeitenden effizient einzuarbeiten und zu halten, so dass das Team personell gut aufgestellt ist. Diese Zielsetzung haben wir 2021 nicht erreicht. Aufgrund der vielen Personalwechsel und der kurzen Verbleibdauer einiger Mitarbeitenden konnte das Fachwissen nicht so schnell an eben diese weitergegeben werden, weshalb das Arbeitsaufkommen gerade für die verbleibenden Kolleginnen und Kollegen sehr hoch war. Damit verblieben kaum Ressourcen, uns strukturell und konzeptionell weiterzuentwickeln und die Digitalisierung voranzutreiben. Die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit von 2020 konnte wieder erreicht werden. Diese belief sich sowohl 2020 als auch 2021 auf 1,6.

ZIELE AUSLÄNDERBEHÖRDE 2022

Ziele im Überblick

- Die Qualität der Leistungen wird anhand der durchschnittlichen Gesamtkundenzufriedenheit gemessen und das Ergebnis von 2021 soll mindestens erreicht werden.
- Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als 10 Minuten gewartet haben, soll mindestens 80 % betragen. Termine sollen von den Mitarbeitenden eingehalten werden.
- Der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die nicht länger als zwei Wochen auf einen Termin gewartet haben, soll mindestens 60 % betragen.
- Die Bürgerinnen und Bürger sollen individuell und ausführlich beraten werden.

- Effizienzsteigerung und Ablaufoptimierung der Prozesse durch Digitalisierung und Organisationsentwicklung.

Unser Schwerpunkt für das Jahr 2022 ist die Personalbindung und Sicherung des Personalbestandes. Die Personalfuktuation soll weitestgehend abgebaut werden, so dass wir die Mitarbeitenden länger an uns binden. Insbesondere neue Kolleginnen und Kollegen sollen gehalten werden. Dabei ist unser Ziel, die neuen Mitarbeitenden zielführend einzuarbeiten, so dass nicht noch weitere Rückstände entstehen. Wir ermutigen die Mitarbeitenden hierzu geeignete Fortbildungen wahrzunehmen, um Fachwissen aufzubauen sowie zu vertiefen und Soft-Skills weiterzuentwickeln. Geeignete Seminare hierzu behandeln beispielsweise Konfliktbehandlung sowie interkulturelle Sensibilität.

Die Arbeitsabläufe sollen weiter optimiert und dabei die Möglichkeiten rund um die elektronische Akte noch besser genutzt werden. Dabei werden wir zum einen die internen Prozesse und Arbeitsabläufe verbessern, zum anderen geeignete Digitalisierungsprojekte vorantreiben. Letztlich sollen Rückstände abgebaut, dadurch die massive Arbeitsbelastung für unsere Mitarbeitenden gesenkt und die Bearbeitungszeiten der Anträge reduziert werden.

STATISTIK AUSLÄNDERBEHÖRDE

Ausländische Bevölkerung	2020	2021
Ausländische Einwohnerinnen und Einwohner aus 148 Staaten	20.641	20.922
<i>Anteil an der Gesamtbevölkerung</i>	22,2 %	22,5 %
<i>Veränderungen in % zum Vorjahr</i>	+ 0,19 %	+ 1,36 %
Herkunft nach Kontinenten 2021	Gesamtzahl	Prozentualer Anteil an der Bevölkerung
Europa	16.379	78,3%
Asien	2.841	13,6%
Amerika	489	2,3%
Afrika	886	4,2%
Australien und Ozeanien	23	0,1%
Staatenlos/unbekanntes Ausland/ungeklärt/ohne Angabe	304	1,5%
Staatsangehörigkeit 2021	Gesamtzahl	Prozentualer Anteil an der Bevölkerung
Türkei	3.762	4,0%

Italien	2.377	2,6%
Kroatien	1.620	1,7%
Rumänien	1.125	1,2%
Griechenland	1.007	1,1%
Kosovo	838	0,9%
Syrien	781	0,8%
Serbien	643	0,7%
Bosnien und Herzegowina	604	0,6%
Bulgarien	584	0,6%
Weitere Staatsangehörigkeiten	7.581	8,2%
Dienstleistungen	2020	2021
Summe aller Aufenthaltstitel	6.286	7.331
<i>Duldungen</i>	817	1.056
<i>Fiktionsbescheinigungen</i>	1.736	2.064
<i>Daueraufenthalte</i>	796	1.534
<i>Aufenthaltsgestattungen</i>	660	440
<i>Aufenthaltserlaubnisse</i>	2.205	2.178
<i>Aufenthalts- /Daueraufenthaltskarten</i>	72	59
Ausstellung Berechtigungen zur Teilnahme an Integrationskursen	150	139

QUALITÄT UND WAHLEN

Jan Kohlmeyer

Im Februar 2021 habe ich die Stelle Wahlen und Qualität bei den Bürgerdiensten übernommen. Das Jahr 2021 stand mit der Landtagswahl am 14. März und der Bundestagswahl am 26. September ganz im Zeichen der Wahlen. Die hohe Briefwahlbeteiligung stellte uns ebenso vor eine große Herausforderung wie die Erarbeitung geeigneter Sicherheitskonzepte. Beide Wahlen stellten einen wesentlich höheren Anteil an Briefwählern als zuvor. Dieser Trend hat sich durch die Corona-Pandemie verstärkt.

Bei der Landtagswahl waren 58.730 Wahlberechtigte dazu aufgerufen, Ihre Stimme abzugeben. 36.854 Wählerinnen und Wähler gaben letztlich Ihre Stimme ab; davon 18.692 per Briefwahl. Die Wahlbeteiligung lag bei 62,8%.

Bei der Bundestagswahl 2021 haben von insgesamt 58.508 Wahlberechtigten 44.924 gewählt. 23.104 Personen davon per Briefwahl. Die Wahlbeteiligung lag bei 76,8 %.

Neben den Empfehlungen und Vorgaben der Landeswahlleitung zum Schutz der Wählerinnen und Wähler haben wir gemeinsam mit dem Landratsamt Ludwigsburg frühzeitig ein spezielles Impfangebot für Wahlhelfende vom Landkreis Ludwigsburg initiiert. Neben dem Impfangebot wurden weitreichend Hygienemittel wie Flächen- und Händedesinfektion, Tücher und FFP2-Masken in den Wahlbezirken zur Verfügung gestellt.

Für große Aufregung sorgten sowohl bei den Mitarbeitenden wie auch bei den Wählerinnen und Wählern 250 vertauschte Stimmzettel bei der Bundestagswahl 2021. Gemeinsam mit der Landeswahlleitung, der Aufsicht des Landratsamtes und der beteiligten Druckerei lösten wir die Aufgabe. Sehr erfreulich war das Verständnis aller Ludwigsburgerinnen und Ludwigsburger, ganz besonders der Verwaltungsleitung und der Politik.

Ergänzend zu den durchgeführten Wahlen habe ich mich unter anderem um die Weiterentwicklung der StuWiCard, die Einführung des neuen Aufrufsystems im Bürgerbüro und der Ausländerbehörde und um die Haushaltsplanung des Fachbereichs gekümmert, sowie die Organisationsuntersuchungen der Ausländerbehörde und des Standesamts begleitet.

VERÄNDERUNGEN UND HERAUSFORDERUNGEN Q&W 2021

Mehr Briefwahlbezirke und Wahlhelfende

Bei der Landtagswahl wurden 59 Urnen- und 20 Briefwahlbezirke und insgesamt 538 Wahlhelfende in den Wahllokalen eingesetzt. Aufgrund des hohen Briefwahlaufkommens kamen bei der Bundestagswahl sechs weitere Briefwahlbezirke hinzu. Insgesamt unterstützen uns dabei 614 Wahlhelfende in 59 Urnen- und 26 Briefwahlbezirken. Davon zählten 200 Wahlhelfende die Briefwahl aus. Bei beiden Wahlen bestand großes Interesse, uns ehrenamtlich bei der Durchführung zu unterstützen. So konnten wir die Wahlvorstände und weitere Posten rasch besetzen.

Neuer Zuschnitt der Briefwahlbezirke

Erstmalig zur Bundestagswahl wurden die Briefwahlbezirke auf die Urnenwahlbezirke abgestimmt. Somit lassen sich nun die Wahlergebnisse der Stadtteile exakt auswerten. Die Summe der Briefwahlbezirke und der Urnenwahlbezirke ergeben das gesamte Wahlergebnis der Stadtteile.

Neue Wahlsoftware

Erstmals zur Landtagswahl 2021 wurde die Wahlsoftware „Votemanager“ des kommunalen Rechenzentrums Komm.ONE zur Erfassung der Wahlbezirke, Wahllokale und Ergebnisse eingesetzt. Die neue Software stellte uns vor anspruchsvolle Herausforderungen. Anders als erwartet, wies die Software eine hohe Fehleranfälligkeit auf, was regelmäßige Updates zur Behebung erforderte. Des Weiteren erscheint uns die Bedienung und Anwendung umständlich und nicht auf dem aktuellen Stand der Technik. Zudem wurden weitere unserer Einschätzung nach sinnvolle Funktionen, wie etwa ein Gastzugänge für Wahlhelfende zur Anlegung und Aktualisierung der Daten durch den Anbieter nicht umgesetzt.

Digitale Wahlschulungen

Die Schulungen für die Wahlhelfenden fanden erstmalig online statt, bei der Bundestagswahl getrennt nach Urnen- und Briefwahlvorstände. Dadurch konnten wir die Wahlhelfenden gezielt auf die jeweiligen Herausforderungen in Urnen- und Briefwahlbezirken vorbereiten.

Organisationsentwicklungsprozesse (OE) bei Ausländerbehörde und Standesamt

Diese haben zum Ziel, Digitalisierungspotentiale zu erkennen, Strukturen weiterzuentwickeln und zu verbessern und die aktuellen Stellenbewertungen zu überprüfen. Aus den Untersuchungen sollen zielgerichtete Projekte entstehen. Im Rahmen der OE-Prozesse bei der Ausländerbehörde haben wir beispielsweise einen detaillierten Homeoffice-Plan entwickelt. Die Organisationsentwicklungsprozesse werden im Jahr 2022 fortgeführt.

Upgrade für die Aufrufanlage des Bürgerbüros und der Ausländerbehörde

Mit dem Upgrade der Software beim Bürgerbüro und der Neuinstallation bei der Ausländerbehörde stehen künftig für die Besucherinnen und Besucher eine Check-In-Funktion zur Verfügung und es können „Just in Time“-Termine elektronisch vereinbart werden. So erkennen die Kolleginnen und Kollegen am Schalter, dass eine Besucherin oder ein Besucher vor Ort ist und wissen sofort, welches Anliegen zu bearbeiten ist.

Moderne Arbeitswelten

Eine optimierte räumliche Nutzung der Büros, Fachbereichsleitung, der Stellvertretung, der Stabstelle Qualität und Wahlen und der Assistenz mit wechselnden Arbeitsplätzen und Homeoffice wurde konzipiert und umgesetzt.

Studierende Willkommen

2021 waren wir mit dem mobilen Bürgerbüro erstmals seit 2019 wieder präsent vor Ort an einer Hochschule, der Pädagogischen Hochschule. Insgesamt haben wir an beiden Tagen etwas mehr als 200 Stuwicards mit Flyern ausgegeben, zahlreiche Infogespräche geführt und 35 Anmeldungen von Studierenden verarbeitet. Im November verlost wir letztmalig 15 StuWi-Räder an Studierende, die sich mit Erstwohnsitz in Ludwigsburg angemeldet haben. Die Verlosung wurde durch entsprechende Pressearbeit begleitet.

Neben der Bewerbung vor Ort integrierten wir gemeinsam mit dem Ludwigsburger Innenstadtverein (LUIS) in der StuWiCard-App neue Funktionen, entwickelten einen neuen Imagetrailer, bauten die Social-Media-Kooperationen mit den Hochschulen aus und aktualisierten die Informationsmaterialien.

STATISTIK Q&W

Bundestagswahlen	2017	2021
Wahlberechtigte	59.731	58.508
Wählerinnen und Wähler	46.300	44.924
<i>Wahlbeteiligung in %</i>	77,5 %	76,8 %
Briefwähler	13.686	23.104
<i>Briefwähler in %</i>	29,6 %	51,4 %
Wahlbezirke gesamt	75	85
<i>Urnenwahlbezirke</i>	59	59
<i>Briefwahlbezirke</i>	16	26
Wahlhelfende in Wahlbezirken	450	614

Landtagswahlen	2016	2021
Wahlberechtigte	57.544	58.730
Wählerinnen und Wähler	38.785	36.854
<i>Wahlbeteiligung in %</i>	70,0 %	62,8 %
Briefwähler	6.819	18.692
<i>Briefwähler in %</i>	17,6 %	50,7 %
Wahlbezirke gesamt	71	79
<i>Urnenwahlbezirke</i>	59	59
<i>Briefwahlbezirke</i>	12	20
Wahlhelfende in Wahlbezirken	426	538

ZIELE, INITIATIVEN UND PROJEKTE Q&W 2022

Die fortlaufend steigenden Zahlen an Briefwählern überfordert vor Allem in Hinblick auf die Wahlen 2024 die personelle Kapazität der Bürgerdienste und der Gesamtverwaltung. Infolgedessen beschäftigen wir uns mit der Prüfung inwiefern eine Auslagerung der Briefwahl an einen Dienstleister sinnvoll gelingen kann.

Ergänzend hierzu erarbeiten wir ein Gesamtkonzept zur Vorbereitung und Durchführung der Wahlen als gesamtstädtische Aufgabe unter Miteinbeziehung weiterer Fachbereiche. Die Federführung wird weiter bei den Bürgerdiensten liegen.

Noch steht uns das Wahllager im Bildungszentrum West zur Verfügung. Zeitnah werden wir uns hierzu nach einer Alternative umschauen.

Durch die Beteiligung an Organisationsentwicklungs- und Digitalisierungsprozessen möchten wir Potentiale in den Abteilungen aufdecken und durch geeignete Methoden zur Umsetzung bringen. Ziel sollen effizientere und bürgerorientierte Strukturen sein, um damit letztlich die Qualität innerhalb der Abteilungen zu verbessern.

Gemeinsam mit dem Ludwigsburger Innenstadtverein (LUIS) werden wir die Studierende Willkommen Karte weiterentwickeln und die Bewerbung an den Hochschulen verstärken. Im Juni und Juli 2021 wurde eine Online-Befragung zur Nutzung, Attraktivität und Erreichbarkeit der StuWiCard unter den Ludwigsburger Studierenden durchgeführt. Knapp 560 Studierende beteiligten sich an der Umfrage. Das Ergebnis der Befragung zeigt uns Potenziale zur Weiterentwicklung und Bewerbung gemeinsam mit den Hochschulen in vielfältiger Form auf. Unser übergeordnetes Ziel bleibt weiterhin, die Studierenden in die Innenstadt zu bringen und Ihnen zu zeigen, dass Ludwigsburg inspiriert und eine liebens- und lebenswerte Stadt ist. Neben der intensiveren Bewerbung werden wir den StuWiCard-Flyer überarbeiten. Ziel ist es, dass sich Studierende künftig über die App für die StuWiCard registrieren können. Damit kann die Plastikkarte abgeschafft werden.

KUNDENBEFRAGUNGEN 2021

Als Datengrundlage standen im Jahr 2021 insgesamt 444 von den Besucherinnen und Besuchern ausgefüllte Kundenbefragungen zur Verfügung. Die Kundenbefragungen lagen als Papierbefragungen bei den Abteilungen aus und wurden quartalsweise mittels einer entsprechenden Software ausgewertet.

Bürgerbüro Innenstadt

Für das Jahr 2021 wurden 142 Kundenbefragungen des Bürgerbüros Stadtmitte ausgewertet. Die Gesamtbewertung hat sich im Vergleich zum Vorjahr mit 0,1 leicht verschlechtert. Im Jahr 2020 wurde das Bürgerbüro Stadtmitte im Gesamtdurchschnitt mit der Note 1,5 bewertet. 2021 entsprach die Bewertung 1,6. Bemerkenswert ist, dass die telefonische Erreichbarkeit trotz der eingeschränkten Erreichbarkeiten aufgrund der Corona-Pandemie mit 1,8 nur leicht schlechter bewertet wurde als im Vorjahr. Hier belief sich der Wert auf 1,7. Die Erreichbarkeit per E-Mail wurde mit 1,4 sogar gleich bewertet, als im Vorjahr. Hingegen wurde die Wartezeit vor Ort mit einer Wertung von 1,5 schlechter bewertet als im Vorjahr. 2020 lag der Wert noch bei 1,3. Interessant ist dies vor dem Hintergrund, dass sich die durchschnittliche Wartezeit beim Bürgerbüro Stadtmitte im Jahr 2021 mit 4,1 Minuten reduziert hat im Vergleich zum Vorjahr.

Bezeichnung	2020	2021
Atmosphäre in den Räumlichkeiten	1,8	2,0
Beratung	1,2	1,3
Erreichbarkeit per E-Mail	1,4	1,4
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	1,1	1,2
Öffnungszeiten	1,5	1,6
Telefonische Erreichbarkeit	1,7	1,8
Verständlichkeit der Formulare	1,6	1,6
Wartezeiten vor Ort	1,3	1,5
Wegweiser zu den Räumlichkeiten	1,6	1,6
GESAMT	1,5	1,6

Bürgerbüro Poppenweiler

2021 wurde das Bürgerbüro Poppenweiler mit 1,6 deutlich besser bewertet als im Vorjahr. Hier lag die durchschnittliche Gesamtbewertung bei 2,1. Grundlage für die Daten waren 32 ausgewertete Kundenbefragungen. Am auffälligsten sind die deutlich verbesserten Bewertungen bei Atmosphäre, Beratung und Wartezeiten vor Ort. Ein Grund für die bessere Bewertung bei der Terminvergabe könnte in der verbindlichen Terminvergabe liegen. Bemerkenswert ist auch, dass sich die Erreichbarkeit per E-Mail verschlechtert hat. Lag die Bewertung 2020 noch bei 1,5, verschlechterte sich diese 2021 auf 1,7. Am schlechtesten wurde die telefonische Erreichbarkeit bewertet. Zwar leicht verbessert im Vergleich zum Vorjahr, wurde diese mit 3,2 bewertet.

Bezeichnung	2020	2021
Atmosphäre in den Räumlichkeiten	2,0	1,2
Beratung	2,3	1,4
Erreichbarkeit per E-Mail	1,5	1,7
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	1,5	1,2
Öffnungszeiten	2,3	2,3
Telefonische Erreichbarkeit	3,7	3,2
Verständlichkeit der Formulare	1,3	1,4
Wartezeiten vor Ort	2,7	1,2
Wegweiser zu den Räumlichkeiten	1,6	1,4
GESAMT	2,1	1,6

Bürgerbüro Neckarweihingen

Insgesamt 108 Kundenbefragungen standen für die Analyse der Daten zur Verfügung und lieferten die Ergebnisse für das Bürgerbüro Neckarweihingen. Die durchschnittliche Gesamtbewertung belief sich wie auch im Vorjahr auf 1,3. Leicht verbessert sind die Bewertungen zu den Wegweisern zu den Räumlichkeiten. Auffällig hingegen, dass wie auch beim Bürgerbüro Poppenweiler die telefonische Erreichbarkeit mit 2,1 am meisten eingebüßt hat. Diese hat sich im Vergleich zum Jahr um 0,8 verschlechtert.

Bezeichnung	2020	2021
Atmosphäre in den Räumlichkeiten	1,7	1,4
Beratung	1,1	1,1
Erreichbarkeit per E-Mail	1,2	1,2
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	1,0	1,1
Öffnungszeiten	1,3	1,3
Telefonische Erreichbarkeit	1,3	2,1

Verständlichkeit der Formulare	1,3	1,3
Wartezeiten vor Ort	1,2	1,2
Wegweiser zu den Räumlichkeiten	1,6	1,4
GESAMT	1,3	1,3

Standesamt

Grundlage der Ergebnisse des Standesamtes lieferten insgesamt 37 ausgewertete Fragebögen. Die Gesamtbewertung des Standesamtes hat sich 2021 mit 1,8 leicht verschlechtert im Vergleich zum Vorjahr. Dort lag die Bewertung noch bei 1,5. Schlechter bewertet wurden die Erreichbarkeit per E-Mail, die Wegweiser zu den Räumlichkeiten und die telefonische Erreichbarkeit.

Bezeichnung	2020 (Q1)	2021 (Q3 + Q4)
Atmosphäre in den Räumlichkeiten	2,5	2,6
Beratung	1,2	1,3
Erreichbarkeit per E-Mail	1,2	1,7
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	1,1	1,1
Öffnungszeiten	1,7	1,8
Telefonische Erreichbarkeit	1,5	2,3
Verständlichkeit der Formulare	1,4	1,5
Wartezeiten vor Ort	1,3	1,4
Wegweiser zu den Räumlichkeiten	1,9	2,2
GESAMT	1,5	1,8

Ausländerbehörde

Für die Ausländerbehörde wurden 2021 insgesamt 77 Kundenbefragungen ausgewertet. Sowohl 2020 als auch 2021 wurde die Ausländerbehörde im Gesamtdurchschnitt mit 1,6 bewertet. Verschlechtert haben sich die Ergebnisse zur Erreichbarkeit per E-Mail und zur telefonischen Erreichbarkeit. Leicht besser bewertet als im Vorjahr wurden stattdessen die Atmosphäre in den Räumlichkeiten, die Beratung, die Verständlichkeit der Formulare, die Wartezeiten vor Ort und die Wegweisen zu den Räumlichkeiten.

Bezeichnung	2020	2021
Atmosphäre in den Räumlichkeiten	1,9	1,8
Beratung	1,4	1,3
Erreichbarkeit per E-Mail	1,5	1,9
Freundlichkeit der Mitarbeitenden	1,2	1,2

Öffnungszeiten	1,4	1,4
Telefonische Erreichbarkeit	1,9	2,2
Verständlichkeit der Formulare	1,6	1,5
Wartezeiten vor Ort	1,4	1,3
Wegweiser zu den Räumlichkeiten	1,7	1,6
GESAMT	1,6	1,6

Ausblick Kundenbefragungen 2022

Im Jahr 2022 wird ein Upgrade der Software hinzugebucht. Mit dem Upgrade können neben den klassischen Papierumfragen ebenfalls Onlineumfragen mittels QR-Codes durchgeführt werden. Damit wird die Kundenbefragungen zeitgemäßer, kundenorientierter und die Auswertung der Ergebnisse effizienter und vereinfacht. Die Anzahl der auswertbaren Fragebögen soll ebenfalls erhöht werden.

AUSBLICK UND ZIELE DES FACHBEREICHS

Auf diese strategischen Themen fokussiert sich der Fachbereich Bürgerdienste im Jahr 2022:

