

**3 – Umwelt, Sicherheit und Ordnung**  
**3.322.4 – Melde- und Gewerbeangelegenheiten**

Lübeck, den 11.03.2016  
Sachbearbeiter: Claudia Sonntag

Zeichen: 3.322.1 So/-

1. Vermerk

**Betr.: Fragen zum Meldewesen**  
**Sitzung des Ausschusses „USO“ und Polizeirat am 15.03.2016**

1. Warum kommt es im Stadtteilbüro in der Julius-Leber-Straße oft zu langen Wartezeiten?

Nach Schließung der ursprünglich 6 Stadtteilbüros im Rahmen der Haushaltskonsolidierung werden seit August 2015 nur noch 2 personell annähernd gleich besetzte Stadtteilbüros vorgehalten. Dies mit der Folge, dass das keineswegs geringe Publikumsaufkommen von nicht mehr 6 sondern nur noch 2 Büros bewältigt werden muss. Festzustellen ist, dass das Stadtteilbüro St. Gertrud im Meesenring nicht in der erhofften Form von der Bevölkerung angenommen wird.

Statistik/Zahlen:

<b>Stadtteilbüro Innenstadt</b>		
<b>Monat</b>	<b>Kundenaufkommen gesamt</b>	<b>durchschnittl. Wartezeit</b>
Dezember 2015	4008	49
Januar 2016	4802	45
Februar 2016	5755	29

<b>Stadtteilbüro St. Gertrud</b>		
<b>Monat</b>	<b>Kundenaufkommen gesamt</b>	<b>durchschnittl. Wartezeit</b>
Dezember 2015	2634	19
Januar 2016	3150	17
Februar 2016	3502	17

Aufgrund der stärkeren Nutzung des Stadtteilbüros Innenstadt durch den Bürger sind die Wartezeiten dort folglich länger.

- Wie lange werden vor der Schließung des Stadtteilbüros Julius-Straße noch Wartenummern vergeben? Werden alle Besitzer einer Wartenummer am gleichen Tage auch noch bedient.

Wartenummern werden bis zum Ende der Servicezeit vergeben. Alle Besitzer einer Wartenummer werden am selben Tag bedient.

- Warum wird das Onlineangebot zur Terminvergabe in den Stadtteilbüros und der Zulassungsstelle am Meesenring 7 so wenig von der Lübecker Bevölkerung genutzt?

### Stadtteilbüros:

Die Online Terminvergabe wird nach und nach immer mehr angenommen. Er wurde mehrmals in Pressemitteilungen auf diesen Service hingewiesen.

Die Kunden werden bei Vorsprachen auf die Möglichkeit, für den nächsten Besuch einen Termin zu vereinbaren, direkt angesprochen. So nehmen z. B. die meisten Kunden, die Pässe oder Ausweise neu beantragen, dieses Angebot an und vereinbaren für die Abholung der Dokumente bereits bei der Beantragung einen Termin.

In den Stadtteilbüros werden die Kunden zusätzlich durch Hinweisschilder auf die Online Terminvergabe aufmerksam gemacht.

### Statistik/Zahlen:

Monat	Stadtteilbüro Innenstadt			Stadtteilbüro St. Gertrud		
	Gesamt	Termin	Anteil Termine in %	Gesamt	Termin	Anteil Termine in %
Dez 15	4008	809	20	2634	781	30
Jan 16	4802	872	18	3150	856	27
Feb 16	5755	1399	24	3502	1261	36

### Zulassungsstelle:

In der Zulassungsstelle wurde in den Monaten Januar und Februar 2016 wie folgt aufgerufen:

Zulassungen ohne Termine ca. 43 % der Kunden

Zulassungen mit Termine ca. 33 % der Kunden

Zulassungen per Schnellschalter ca. 24 % der Kunden

Die durchschnittlichen Aufrufzeiten für Schnellschalter und Termine liegen unter 10 Minuten.

Insofern werden die Terminangebote sehr gut von den Kunden angenommen.

4. Gibt es von der Verwaltung Vorschläge zur Entlastung des Stadtteilbüros in der Julius-Leber-Straße und zur besseren Nutzung der Online-Terminvergabe in den Stadtteilbüros und der Zulassungsstelle am Meesenring 7?

### **Stadtteilbüros:**

Zur Entlastung des Stadtteilbüros Innenstadt wurde in den vergangenen Monaten nach Bedarf und Möglichkeiten das dortige Personal durch MitarbeiterInnen aus dem Stadtteilbüro St. Gertrud verstärkt. Dieser Einsatz von Springerkräften wird auch fortgesetzt.

Um herauszufinden, ob die Verwaltung den Bürger zu bestimmten Stadtteilbüros „steuern“ kann, wurde im Zeitraum vom 01.02.2016 bis zum 09.02.2016 eine Kundenbefragung (s. Anlage) durchgeführt. Es sollte jeder Bürger befragt werden, weshalb gerade das jeweilige Stadtteilbüro aufgesucht wurde. Die Befragung zeigte im Ergebnis schnell, dass die Verwaltung kaum einen Einfluss darauf nehmen kann, wo der Bürger mit seinem Anliegen vorspricht.

Aus diesem Grunde wurde entschieden, die Personalaufteilung der 2 Stadtteilbüros zu verändern und das Stadtteilbüro in der Innenstadt personell zu verstärken. Für die Umsetzung sind allerdings Umbaumaßnahmen notwendig, um zusätzliche Arbeitsplätze einzurichten. Die Raumplanungen hierzu laufen bereits.

Eine neue Sachbearbeiterstelle ist gerade ausgeschrieben. Auch für diese wird ein neuer Arbeitsplatz benötigt.

Zur Online-Terminvergabe s. a. Antwort zu Nr. 3.

Bei Bedarf ist auch die Ausweitung des Terminkontingents angedacht.

### **Zulassungsstelle:**

Die zur Verfügung gestellten Termine werden wie bereits dargestellt vollumfänglich genutzt. Am Zulassungstag sind meist alle Termine ausgebucht. Insofern wird erwägt, für die Buchung von Terminen weiteres Personal zur Verfügung zu stellen. Dies hat jedoch zur Folge, dass dieses Personal in der Abarbeitung der Kunden ohne Termine fehlt, so dass sich dort die Wartezeiten erhöhen.

Sonntag

**Warum haben Sie das Stadtteilbüro Innenstadt wegen Ihres Anliegens aufgesucht und sind deshalb nicht zum Meesenring?**

1) Näher zum Wohnsitz	673
2) Bessere Verkehrsanbindung	285
3) Nichts vom Stb St. Gertrud gewusst	137
4) Mit einem Anliegen in der Innenstadt verbunden	208
5) Wunschtermin in der Innenstadt war frei	73
6) Sonstiges z. B. Abholung Pass, Ausländerbehörde, „bin immer hier“, hier beantragt, Arbeitsplatz in Innenstadt, Schule in Innenstadt	146

**Warum haben Sie das Stadtteilbüro St. Gertrud wegen Ihres Anliegens aufgesucht und sind deshalb nicht in die Innenstadt?**

1) Näher zum Wohnsitz	382	
2) Bessere Verkehrsanbindung	311	
3) Mit einem Anliegen in St. Gertrud verbunden	117	
4) Wunschtermin in St. Gertrud war frei	127	
5) Sonstiges	367	
6) Woher haben Sie von der Existenz des Stb St. Gertrud erfahren?	1. Presse	88
	2. Internet	270
	3. Telefon. Beratung	48
	4. Sonstiges	238