

Ausweisabholstationen in München ausprobieren

Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 07566

Beschluss des Kreisverwaltungsausschusses vom 20.12.2022 (SB) Öffentliche Sitzung

Inhaltsverzeichnis

I. Vortrag der Referentin	2
1. Anlass	2
2. Erfahrungen anderer Kommunen mit Ausweisabholstationen	2
2.1. Nürnberg	2
2.2. Kassel	3
2.3. Weitere Städte	5
3. Direktversand von Ausweisdokumenten	6
4. Gesamtstädtische Ausgangslage der Landeshauptstadt München	6
5. Kosten	7
6. Ergebnis	9
7. Anhörung Bezirksausschuss	10
8. Unterrichtung der Korreferentin und der Verwaltungsbeirätin	10
9. Nichteinhaltung der Zuleitungsfrist	10
10. Beschlussvollzugskontrolle	10
II. Antrag der Referentin	11
III. Beschluss	11

I. Vortrag der Referentin

1. Anlass

Mit Stadtratsbeschluss vom 24.11.2021 zur Beschlussvorlage Nr. 20-26 / V 04110 „Ausweisabholstationen und digitale Beantragung von Ausweisen“ wurde die Stadtverwaltung beauftragt, dem Stadtrat bis zum Ende des vierten Quartals 2022 über die Ergebnisse der Evaluation der Stadt Nürnberg zum Pilotversuch der Nutzung von Ausweisabholstationen zu berichten.

Diesem Beschluss lagen die Anträge Nr. 14-20 / A 05605 der Fraktion die Grünen – Rosa Liste vom 05.07.2019 („Ausweis-Automaten in München ausprobieren“) und Nr. 20-26 / A 01327 („Kontaktlos zu Ausweispapieren und anderen amtlichen Dokumenten I“) sowie Nr. 20-26 / A 01328 („Kontaktlos zu Ausweispapieren und anderen amtlichen Dokumenten II“) von Stadträt*innen der CSU-Fraktion zugrunde.

Auf die Ausführungen in der Beschlussvorlage, insbesondere zu den Sicherheitsaspekten beim Betrieb eines Abholautomaten, über bereits auf dem Markt befindliche Geräte und zu den Plänen des Bundesministeriums des Innern und für Heimat zum Direktversand von Ausweisdokumenten, wird Bezug genommen.

2. Erfahrungen anderer Kommunen mit Ausweisabholstationen

In dieser Beschlussvorlage werden Erfahrungen aus drei deutschen Städten wiedergegeben. Zudem wird über den aktuellen Stand bei den Plänen zum Direktversand von Ausweisdokumenten informiert.

2.1. Nürnberg

In den Kalenderjahren 2021 und 2022 haben Erfahrungsaustausche mit Vertreter*innen der Stadt Nürnberg stattgefunden. Die Stadt Nürnberg hatte ursprünglich geplant, eine echte Evaluation des Betriebes der Ausweisabholstationen des Herstellers 1 (vgl. die Ausführungen zu den Geräten der beiden Hersteller in der Beschlussvorlage Nr. 20-26 / V 04110, S. 4 ff.) für den Nürnberger Stadtrat durchzuführen. Dies ist allerdings nicht erfolgt.

Die Stadt Nürnberg startete den Betrieb von zwei Automaten des Herstellers 1 im August 2021. Der Betrieb der zwei Ausweisabholstationen in Nürnberg war geprägt von technischen Störungen und mangelnder Kundenakzeptanz. Insbesondere wurden auch der Prozess der Inbetriebnahme und die Zusammenarbeit mit der Fachfirma als ineffizient und unpraktikabel bezeichnet. Im Einzelnen wurden die fehlende Fachverfahrensanbindung, die sehr fehleranfälligen Hardwarekomponenten, der nicht vorhandene Dokumenteneinzug und die nicht praktikable Größe des Ausweisabholterminals in Relation zu lediglich 22 Ausgabefächern je Einheit kritisiert.

Die Nürnberger Bürger*innen nutzten den Automaten kaum.

Die Stadt Nürnberg hatte sich im Oktober des letzten Jahres entschieden, einen Fachverfahrenswchsel des Einwohner-Fachverfahrens zu betreiben. In der Folge wurde entschieden, die bereits im Betrieb befindlichen zwei Ausweisabholstationen des

Herstellers 1 durch Ausweisabholstationen des Anbieters 2 zu ersetzen, die eine originäre Fachverfahrensschnittstelle für das neu zu implementierende Fachverfahren besitzen.

In Nürnberg bestand daher kein Bedarf mehr an einer aufwendigen Evaluation der Nutzung der Ausweisabholstationen des Herstellers 1.

Am 04.10.2022 teilte ein verantwortlicher Vertreter der Stadt Nürnberg mit, dass eine Fachverfahrensimplementierung bei den Bürgerämtern zur Kalenderwoche 43 erfolgt. Die neuen Ausweisabholstationen des Herstellers 2 sollen erst ab der Kalenderwoche 47 in Betrieb genommen werden, sodass aktuell noch keine Erfahrungen mit diesen Geräten vorhanden sind.

2.2. Kassel

Mit Vertreter*innen der Stadt Kassel hat Mitte dieses Jahres ein ausführlicher Erfahrungsaustausch stattgefunden.

Die Stadt Kassel hat Ende Oktober 2021 eine Dokumentenausgabebox des Herstellers 2 beschafft. Bereits seit vielen Jahren arbeitet das dortige Bürgerbüro mit einer entsprechenden Fachanwendung, die in der Ausgabebox integriert ist. Allerdings unterscheidet sich der Fachanwendungshersteller der Landeshauptstadt München von dem in Nürnberg und Kassel.

Mit einer Einwohnerzahl von circa 200.000 hat die Stadt Kassel deutlich weniger als die Hälfte der Einwohner*innen der Stadt Nürnberg. Die Landeshauptstadt München ist mit circa 1,6 Millionen Einwohner*innen rund 7,5-mal so groß wie die Stadt Kassel. Es ergeben sich hier also bereits enorme Differenzen bezüglich der Größe des Kundenstamms.

Bislang hatte die Stadt ausschließlich Reisepässe über die Box ausgegeben; seit dem 20.07.2022 wird das System auch mit Personalausweisen betrieben. Nach eigenen Angaben gibt die Stadt Kassel durchschnittlich rund 500 Ausweisdokumente (Personalausweise und Reisepässe) an ihre Kund*innen pro Woche aus. Die Quote der Dokumentenausgabeboxnutzung liegt (Stand Juli 2022) bei 10 bis 15 Prozent, d. h. bei rund 50 bis 75 Dokumenten pro Woche. Das erklärte Ziel der Stadt Kassel ist die Erreichung einer Ausgabequote über die Automaten von 90 Prozent, d. h. die Ausgabe von rund 450 Dokumenten pro Woche. Diese hohe Quote soll durch eine intensive Schulung der Bürgerbüromitarbeitenden erreicht werden, die die Ausgabe über die Box verstärkt bewerben sollen.

Zurzeit verfügt die Stadt Kassel über eine Dokumentenausgabeboxbedieneinheit und zwei Module zur Ausgabe mit jeweils 152 Fächern; im Ergebnis gibt es also 304 verfügbare Fächer. Ein befülltes Dokumentenfach darf sieben Kalendertage mit einem entsprechenden Dokument belegt sein. Zur Zielerreichung ist daher eine signifikante Aufstockung der Kapazitäten (Ausgabeboxen) erforderlich. Dies wird von der Stadt Kassel als organisatorische und finanzielle Herausforderungen gesehen, aber auch als lösbar betrachtet.

Eine Besonderheit gibt es in Kassel im Hinblick auf den Aufstellort des bisher vorhandenen Ausgabeautomaten.

Die Stadt Kassel betreibt in der bundesweit ersten Pilot-Filiale des GALERIA-Warenhauses mit der Konzeption als „regionaler Magnet“ einen sogenannten „Kassel Service Point“. Dort werden Kasseler Bürger*innen auf 150 Quadratmetern ausgewählte Dienstleistungen der Stadt Kassel angeboten und Informationsmöglichkeiten geschaffen, ähnlich der Münchner Stadtinformation. Es handelt sich hierbei nicht um ein klassisches Bürgerbüro, insbesondere kann dort keine Sachbearbeitung erfolgen. Dieses, als Modellprojekt „Smart Kassel“, ins Leben gerufene Projekt wurde vom Bundesministerium des Innern und für Heimat gefördert.

Die Geräte sind als Teil des Service-Points zu den Öffnungszeiten der GALERIA zugänglich. Diese sind Montag bis Samstag von 09:30 bis 20:00 Uhr. Zu diesen Zeiten ist der Service-Point mit Mitarbeiter*innen der Stadt Kassel besetzt. Die Zeiten gehen über die Öffnungszeiten des Kasseler Bürgerbüros hinaus. Bürger*innen, die die Ausgabebox nutzen, haben also immer eine städtische Ansprechperson und können daher auch im Falle einer Störung oder bei Fragen zum Ausgabeautomaten mit einem Menschen sprechen. Darüber hinaus besteht auch kein erhöhtes Vandalismus- oder Manipulationsrisiko, da sich die Ausgabebox in einem belebten Geschäft unter Beobachtung von städtischen Mitarbeiter*innen befindet.

Die GALERIA ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar, es stehen Parkplätze in einem Parkhaus zur Verfügung.

Der „Kassel Service Point“ befindet sich lediglich 200 Laufmeter vom Rathaus und dem einzigen Bürgerbüro der Stadt Kassel entfernt. Dies bedingt kurze Wege zur Befüllung und zur Störungswartung. Die Ausgabebox ist mit einem Erdkabel mit dem Bürgerbüro verbunden; damit ist ein Datenaustausch sicher und störungsfrei möglich.

Diese Rahmenbedingungen sind als kaum reproduzierbar zu bezeichnen.

Dennoch berichtet die Stadt Kassel von vielfältigen Problemen in der täglichen Nutzung. So sei zu Beginn der Nutzung der Bedienbildschirm der Zentraleinheit häufig ausgefallen, sodass eine Nutzung bis zur Wartung durch den Hersteller nicht möglich war. Bei Mängeln besteht für die Stadt Kassel ein zwölfstündiges Antwortversprechen des Herstellers. Ein darüberhinausgehendes Mangelbeseitigungsversprechen in zeitlicher Hinsicht existiert nicht. Es besteht daher immer das Risiko, dass Kund*innen, die ihren Ausweis abholen wollen, unverrichteter Dinge wieder gehen müssen. Weiter wurden Probleme im Zusammenhang mit der Fachanwendung beschrieben, die insbesondere auf die Kommunikation und den Datenabgleich abzielen.

Auch der personelle Aufwand wurde als nicht unerheblich bezeichnet. Dies betrifft den zeitlichen Mehraufwand im Kundengespräch bei der Beantragung des Ausweises, den Befüll- und Entleerungsvorgang des Automaten und schließlich auch den technischen und fachlichen Support.

Im Rahmen der Kundenvorsprache sollen künftig alle Kund*innen zur Möglichkeit der Dokumentenabholung am Automaten informiert werden. Da geplant ist, die Kapazitäten der Ausweisautomaten so zu erhöhen, dass allen Kund*innen die Abholung am Automaten angeboten werden kann, ist es nicht notwendig, eine Kundenauswahl zu treffen (mit zuvor festgelegten Auswahlkriterien).

Die Mitarbeitenden müssen in der Sachbearbeitung über die Fachanwendung die Option „Abholung an der Dokumentenbox“ auswählen und hierzu noch die Handynummer und

die Größe von Kund*innen händisch erfassen. Die Speicherung der Körpergröße dient der Auswahl eines passenden Faches, sodass Kund*innen mit besonderen Körpergrößen oder Einschränkungen – wie einer Rollstuhlnutzung – ihr jeweiliges Dokumentenfach erreichen können. Die Speicherung dieser Daten – Handynummer, Körpergröße und mögliche körperliche Einschränkung – erfolgt auf den Servern des Herstellers. Eine gesonderte datenschutzrechtliche Einwilligung zur Datenerhebung und Verarbeitung erfolgt nicht. Genaue Speicherungs- und Verarbeitungsmodalitäten durch den Hersteller sind nicht bekannt. Erkenntnisse zur Vereinbarkeit dieser Vorgehensweise mit den Bestimmungen des Datenschutzes liegen uns derzeit nicht vor.

Die Befüllung des Automaten erfolgt händisch durch Mitarbeitende der Stadt Kassel. Dafür erreichen diese den Service-Point fußläufig in wenigen Gehminuten vom Bürgerbüro aus. Die mitgeführte Dokumentenbox ist aufgrund der sehr wenigen mitgeführten Ausweise gut von einer Person tragbar.

Kund*innen erhalten nach dem Einlegen eine SMS-Nachricht zur Abholbereitschaft des jeweiligen Dokuments. Die SMS-Nachricht enthält gleichfalls einen Zahlencode, der zusammen mit der Handynummer und dem Geburtsdatum der Identifikation vor Ort dient und über ein Touchdisplay eingegeben wird. Seheingeschränkte Menschen können diesen Service nicht nutzen.

Ein altes Dokument kann – und muss gegebenenfalls – zuvor in den Dokumentenschlitz unterhalb des Bedienfeldes eingeführt werden. Ob hierbei auch eine passgenaue und sichere Dokumentenprüfung durch den Automaten erfolgt und eine Manipulation – beispielsweise durch Fremdkörper oder andere Dokumentenkörper – ausgeschlossen werden kann, ist nicht bekannt.

Sollte ein Dokument nicht innerhalb von sieben Kalendertagen abgeholt werden, werden Kund*innen hierüber per SMS-Nachricht durch den Automaten selbst unterrichtet und müssen dann einen Abholtermin im Bürgerbüro vereinbaren. Das jeweilige Dokument muss sodann händisch aus dem Automaten entfernt und ins Bürgerbüro zurückgebracht werden.

2.3. Weitere Städte

Es haben weitere Städte Geräte des Herstellers 2 in Betrieb genommen bzw. haben es in naher Zukunft vor, u. a. Dresden, Fulda, Köln, Torgau, Hannover, Wolfsburg sowie Augsburg. Augsburg ist der erste Kunde des Herstellers 2, der mit dem gleichen Einwohnerfachverfahren wie die Landeshauptstadt München arbeitet. Hierin liegt ein Unterschied zu den Städten Nürnberg und Kassel. Der Fachverfahrenshersteller hat eine Fachverfahrensschnittstelle zwischen der Fachanwendung und der Ausweisabholstation programmiert, die ab November zur Verfügung steht. In Augsburg wird der deutschlandweit erste Betrieb zwischen dieser Fachanwendung und dem Automatenhersteller 2 stattfinden.

Die Stadt Augsburg hat den Fachverfahrenshersteller mit der Schnittstellenherstellung besonders beauftragt und entsprechend vergütet. Die Vergütungshöhe ist nicht bekannt. Zum Betrieb und insbesondere zur Performance der Fachverfahrensschnittstelle können noch keine Angaben gemacht werden. Gerade Fachverfahrensschnittstellen werden häufig als störanfällig, aber als unbedingt erforderlich beschrieben.

3. Direktversand von Ausweisdokumenten

Das Bundesministerium des Innern und für Heimat hat im September 2020 zum wiederholten Male angekündigt, den optionalen (kostenpflichtigen) Direktversand von Ausweisdokumenten durch die Bundesdruckerei an die Bürger*innen zu prüfen. Im Juni 2021 hat sich das Bundesministerium des Innern und für Heimat dahingehend geäußert, dass die entsprechende Initiative nach der Bundestagswahl im September 2021 verstärkt werden soll. Zuletzt hatte das Bundesministerium des Innern und für Heimat in einer Pressemeldung im Mai dieses Jahres mitgeteilt, dass es die Bundesdruckerei GmbH gebeten habe, die Möglichkeiten einer postalischen Zustellung direkt zur Meldeanschrift der antragstellenden Person zu prüfen und ein Angebot vorzulegen. Sobald ein solches Angebot vorliege und zu einer möglichen rechtlichen und tatsächlichen Umsetzung ein Zeitplan erstellt sei, würden die Bundesländer und die Öffentlichkeit informiert.

Sollten alle Sicherheitsbedenken zum optionalen Direktversand ausgeräumt werden, könnten durch optimierte Geschäftsprozesse voraussichtlich erhebliche Synergieeffekte und Einsparungen erzielt werden. Ausweisabholautomaten wären dann obsolet. Nach Angaben des Bayerischen Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration verfolgt das Bundesministerium des Innern und für Heimat das Ziel einer zeitnahen Umsetzung.

4. Gesamtstädtische Ausgangslage der Landeshauptstadt München

Die gesamtstädtische Ausgangslage der Landeshauptstadt München unterscheidet sich signifikant zu den Situationen in den vorgestellten Städten.

Die Landeshauptstadt München sieht sich mit ihrer stetig wachsenden Einwohnerzahl von aktuell 1,6 Millionen Menschen anderen Herausforderungen gegenüber. Dies beginnt bereits bei dem deutlich größeren Ausweisantragsvolumen.

Das Bürgerbüro in der Ruppertstraße und alle fünf Außenstellen geben im Wochenschnitt circa 4.000 Ausweisdokumente an Bürger*innen aus. Dies übersteigt das Ausgabevolumen der Stadt Kassel bereits um das Achtfache. Im Jahr 2021 wurden zu Spitzenzeiten über 23.000 Ausweisdokumente im Monat beantragt. Aktuell warten rund 21.300 Dokumente bereits seit mehr als vier Wochen auf ihre Abholung durch Bürger*innen. Im Jahr 2021 wurden bei der Landeshauptstadt insgesamt 281.430 Ausweisdokumente beantragt. Eine vollständige Ausgabe dieser Menge an Dokumenten über Automatenysteme ist nicht realistisch. Es müsste daher immer geprüft werden, ob noch freie Ausgabekapazitäten vorhanden sind, die mit den Bedürfnissen der Kund*innen übereinstimmen.

Die Ausweisabholung erfolgt seit Juli 2022 in einem dualen System. So ist im Bürgerbüro in der Ruppertstraße aus räumlichen Gründen eine Terminvereinbarung möglich und geboten, während in den fünf Bürgerbüroaußenstellen eine sogenannte Spontanabholung zu den Öffnungszeiten möglich ist. Die Erfahrungen mit diesem dualen System sind bisher sehr gut. Viele Bürger*innen haben diese flexible Abholmöglichkeiten positiv bewertet.

Die Bearbeitungsdauer einer Passausgabe beträgt durchschnittlich lediglich vier Minuten. Bürger*innen habe die Wahl zwischen fünf verschiedenen Bürgerbüro-Standorten – im Bürgerbüro Leonrodstraße kann aufgrund der räumlichen Verhältnisse eine Abholung nur im Einzelfall angeboten werden. Das bestehende dezentrale Standortkonzept bietet hier eine enorme Flexibilität für Bürger*innen, sodass stets eine wohnortnahe Abholung

möglich ist. Gesteigert wird diese Flexibilität durch das nunmehr wiedereingeführte System der Spontanabholung in den Außenstellen. Außerdem besteht durchgehend die Möglichkeit der Bevollmächtigung von Dritten (Bekanntem, Kurieren) zur Abholung. Münchner Bürger*innen wird damit ein sehr breites Entscheidungsportfolio zur Verfügung gestellt, welches auch eine hohe Bürgerakzeptanz erfährt.

Die Standortdiversität stellt auch einen markanten Unterschied zur Kasseler Ausgangslage dar. Dort wird lediglich ein Bürgerbürohauptstandort und der nur 200 Meter entfernte „Kassel Service Point“ betrieben.

Weiterhin arbeitet die Landeshauptstadt mit der Fachanwendung, die auch in Augsburg in Betrieb ist. Ob die Kompatibilität zwischen der hier beschriebenen Dokumentenausgabebox und dem Fachverfahren der Landeshauptstadt München sich in der Praxis bewährt, bleibt abzuwarten.

Die Ausgangssituation der Landeshauptstadt München ist daher auf keinem der aufgeführten Felder vergleichbar. Dies betrifft zum einen die große Anzahl an Dokumenten, die schnell und sicher die Bürger*innen erreichen müssen, die Standortdiversität sowie die bereits jetzt angebotene flexible Abholungen – mit und ohne Termin.

5. Kosten

Die Dokumentenausgabesystem des Herstellers 2 besteht aus einer Dokumentenausgabeboxbedieneinheit und einer Dokumentenausgabebox.

Der Hersteller gibt die Kaufpreise für die Dokumentenausgabeboxbedieneinheit mit 19.200,00 Euro und für die Dokumentenausgabebox mit 152 Fächern mit 14.900,00 Euro an.

Geht man davon aus, dass eine Bedieneinheit mit jeweils zwei Ausgabeeinheiten gut funktional betreibbar ist, würde dies für die Landeshauptstadt München hochgerechnet das Folgende bedeuten:

Möchte man im Wochenschnitt 4.000 Dokumente ausgeben, bedarf es mindestens 26 Ausgabeboxen zu je 152 Fächern und 13 Bedieneinheiten.

Hierfür würden entsprechende Anschaffungskosten in Höhe von 387.400,00 Euro für die Ausgabeboxen (26 x 14.900,00 Euro) und 249.600,00 Euro für Bedienelemente (13 x 19.200,00 Euro) entstehen. Dies ergibt eine Gesamtsumme von 637.000,00 Euro. Mit dem, laut Prospekt möglichen Rabatt von 10 Prozent sind das **573.300,00 Euro**.

Dazu kommt eine monatliche Miete von jeweils 577,00 Euro für die Bedieneinheiten plus 448,00 Euro für die jeweiligen Ausgabeboxen, das sind 20.189,00 Euro im Monat (13 x 577,00 Euro plus 26 x 448,00 Euro = 7.501,00 Euro plus 12.688,00 Euro). Mit einem, laut Prospekt gewährten Rabatt von 10 Prozent sind das 18.170,10 Euro. Hinzu kommen Wartungs- und Pflegekosten von monatlich jeweils 495 Euro für die Bedieneinheiten plus 255 Euro für die Boxen, das sind 13.065,00 Euro (13 x 495,00 Euro plus 26 x 255,00 Euro = 6.435,00 Euro plus 6.630,00 Euro). Die **monatlichen** Kosten betragen insgesamt daher mindestens **31.235,10 Euro**.

Neben den Anschaffungskosten von 573.300,00 Euro müssten daher jährliche Betriebskosten von aktuell 374.821,10 Euro eingeplant werden.

Weitere zu veranschlagende Kosten sind die Bereitstellung einer Sicherheitsinfrastruktur (Kameraüberwachung, Gebäudesicherheit). Bei der Anmietung externer Flächen sind Mietkosten zu entrichten und es ist gegebenenfalls eine Ertüchtigung der Sicherheitsinfrastruktur erforderlich. Bei den Flächenbedarfen sind die Ausmaße der Ausgabesysteme zu beachten: Die oben genannten Module sind 180 cm hoch und 37 cm tief. Das 152-Fächer-Modul ist 65 cm breit. 26 dieser Module sind in der Folge rund 17 Meter breit. Hinzu kommt der Platzbedarf für die entsprechenden Bedienelemente.

Die Kosten für erforderliches Personal sind schwer einzuschätzen.

Sie umfassen zunächst einen Mehraufwand in der Sachbearbeitung. Bei der Ausweisbeantragung wird die Beratung um den Prozess der Ausweisabholung am Automaten erweitert und damit verlängert. Entscheidet sich die Person für eine Abholung am Automaten, sind weitere Daten einzupflegen und die Funktionsweise der Abholboxen zu erklären.

Weiter bedarf es eines nicht nur unerheblichen Personalaufwandes für das tägliche Befüllen und Entleeren der Ausgabebox. Beides müsste nach den internen Vorgaben im Bürgerbüro im Vier-Augen-Prinzip erfolgen und beides erfolgt händisch. Im Einzelnen umfasst der Prozess des Befüllens folgende Handlungen: die Vorbereitung und Separierung von Ausweisdokumenten für die Befüllung, die Wegezeit zum jeweiligen Automaten, die Befüllung und Entleerung sowie schließlich die Wegezeit zurück zum Arbeitsplatz. Auch zu bedenken ist der zeitliche Aufwand bei Störungen, welche gegebenenfalls händische Entnahmen von Dokumenten erfordern. Dies betrifft auch Einsatzzeiten, die von denen des Bürgerbüros differieren, also die späten Abend- und die Nachtstunden sowie die Wochenenden.

Bei einem "Rund-um-die-Uhr-Betrieb" ist zudem die Frage des technischen Supports maßgeblich. Dies betrifft insbesondere die Zeit der späten Abend- und der Nachtstunden, die Feiertage und die Wochenenden. Hier ist sicherzustellen, dass Kund*innen Störungen melden können und diese von Fachpersonal behoben werden. Dabei darf nicht vergessen werden, dass die Öffnung von Fächern und gegebenenfalls die händische Entnahme von Dokumenten nicht von externen Mitarbeitenden erfolgen darf. Von den Vertreter*innen der Stadt Kassel wurden zahlreiche Störfälle beschrieben, die einen Automatentotalausfall zur Folge hatten.

Da sich weiterhin Kund*innen für die persönliche Abholung entscheiden werden, wird die Vorhaltung von ausreichendem Ausgabepersonal erforderlich sein. Zumindest in der Anfangszeit kann daher der Mehraufwand für die Beratung und die Befüllung der Automaten nicht durch Einsparungen beim Ausgabepersonal aufgefangen werden; zumal es auch gewisse Fallkonstellationen gibt, bei welchen eine Ausgabe der Dokumente über den Ausweisautomaten grundsätzlich nicht möglich ist.

6. Ergebnis

Für das Bürgerbüro sind folgende Aspekte bei der Gesamtwürdigung ausschlaggebend:

Die Stadt Kassel, die mit dem Gerät des Herstellers 2 arbeitet, macht erst seit dem Sommer dieses Jahres Erfahrungen mit der Ausgabe von Personalausweisen, bei denen die alten Dokumente eingezogen werden müssen. Diese sind für die Einschätzung des Betriebes einer solchen Station wesentlich.

Augsburg, eine Kommune mit dem gleichen Fachverfahren wie die Landeshauptstadt München, beginnt erst Ende dieses Jahres mit dem Einsatz der Station. Es ist zum jetzigen Zeitpunkt noch keine Aussage zur Performance der Fachverfahrensschnittstelle möglich. Substantielle Erkenntnisse aus Augsburg sind vor Sommer 2023 nicht zu erwarten.

Die Ausgabe von Ausweisdokumenten bei der Landeshauptstadt München erfolgt derzeit durch ein optimiertes, kundenfreundliches System, das kaum zu Kundenbeschwerden führt. Die Kund*innen haben verschiedene Möglichkeiten zur Abholung. Zu nennen sind hier sechs Standorte mit langen Öffnungszeiten an zwei Wochentagen, die Möglichkeit zur Auswahl eines Termins oder einer Spontanabholung, die Möglichkeit der Abholung durch Stellvertreter*innen, sodass ein Ausweisdokument flexibel durch Vollmacht, auch beispielsweise von anderen Familienmitgliedern oder externen Bot*innen, abgeholt werden kann.

Die Anzahl der in der Landeshauptstadt München ausgegebenen Ausweisdokumente macht eine Nutzung einer Dokumentenausgabebox sehr aufwändig. Möchte man allen Kund*innen diesen Service anbieten, sind die Kosten in Höhe von über einer halben Millionen Euro nur für die Anschaffung solcher Automaten immens. Hinzu kommen erheblich Kosten des laufenden Betriebs. Möchte man die Abholung an den Automaten lediglich als Alternative zur persönlichen Abholung anbieten und entsprechend kleinere Kapazitäten am Automaten einrichten, ergeben sich eine Reihe von Folgefragen, die es zu beantworten gilt: Welche Kund*innen werden im Kundengespräch von Mitarbeitenden für den Service der Dokumentenausgabebox ausgewählt? Wie lässt sich dieser Prozess darstellen und wie gegenüber Kund*innen kommunizieren?

Das Bundesinnenministerium des Innern und für Heimat hat die Pläne für den Ausweisdirektversand weiter forciert. Dies würde einen Behördengang für Bürger*innen zur Ausweisabholung vollends obsolet machen.

Vor diesem Hintergrund schlägt das Kreisverwaltungsreferat vor, dem Stadtrat im ersten Quartal 2024 von den Erfahrungen aus Augsburg und den Fortschritten bei der Prüfung des Direktversands berichten. Eine Pilotierung lehnt das Bürgerbüro aus den dargestellten Gründen, insbesondere der negativen Kosten-Nutzen-Bilanz, derzeit ab.

Aktuell konzentriert das Bürgerbüro seine vorhandenen Kapazitäten auf die Vorbereitung der Umsetzung weiterer Digitalisierungsmaßnahmen, insbesondere steht es im engen Austausch mit dem Bayerischen Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration über die bayerische Pilotierung der elektronischen Wohnsitzanmeldung (eWA), wofür das Kreisverwaltungsreferat sein ausdrückliches Interesse signalisiert hat. Wenn dies gelingt, wäre München die größte Kommune Deutschlands, welche die von der Freien und Hansestadt Hamburg entwickelte efa-Leistung pilotieren würde.

Fazit: Das Bürgerbüro schlägt vor, die weiteren Erfahrungen anderer Kommunen mit dem Hersteller 2 sowie die angekündigte Entscheidung des Bundes über die Einführung des Direktversandes von Ausweisdokumenten abzuwarten und befasst den Stadtrat im ersten Quartal 2024 erneut. Bis dahin wird intensiv am weiteren Ausbau der Onlineservices für die Münchner Bürger*innen gearbeitet.

7. Anhörung Bezirksausschuss

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

8. Unterrichtung der Korreferentin und der Verwaltungsbeirätin

Die Korreferentin des Kreisverwaltungsreferates, Frau Stadträtin Dr. Evelyne Menges und die Verwaltungsbeirätin für den Zuständigkeitsbereich Bürgerangelegenheiten, Frau Stadträtin Sabine Bär haben einen Abdruck der Beschlussvorlage erhalten.

9. Nichteinhaltung der Zuleitungsfrist

Eine fristgerechte Vorlage nach Nr. 5.6.2 der AGAM war wegen umfangreichen Abstimmungsbedarfs nicht möglich. Die Behandlung im heutigen Ausschuss ist erforderlich, weil der Stadtrat einen Bericht in dieser Sache zum Ende dieses Jahres erbeten hat.

10. Beschlussvollzugskontrolle

Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

II. Antrag der Referentin

1. Vom Vortrag der Referentin wird Kenntnis genommen.
2. Dem Stadtrat wird im ersten Quartal 2024 von den weiteren Erfahrungen mit den Geräten des Herstellers 2 und den Fortschritten bei der Prüfung des Direktversandes von Ausweisdokumenten durch die Bundesdruckerei berichtet.
3. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

III. Beschluss

nach Antrag.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Die Referentin

Ober-/Bürgermeister/in

Dr. Sammüller-Gradl
Berufsmäßige Stadträtin

IV. Abdruck von I. mit III.

über das Direktorium D-II-V / Stadtratsprotokolle
an das Revisionsamt
an das Direktorium – Rechtsabteilung (3x)
mit der Bitte um Kenntnisnahme.

V. Wv. Kreisverwaltungsreferat – GL/532 Beschlusswesen
zu V.

1. Die Übereinstimmung vorstehenden Abdrucks mit der beglaubigten Zweitschrift wird bestätigt.
2. Zurück mit Vorgang an das Kreisverwaltungsreferat – HA II/2
zur weiteren Veranlassung.

Am.....

Kreisverwaltungsreferat GL/532