



Per Mail

**Dr. Hanna Sammüller-Gradl**  
Berufsmäßige Stadträtin

An die  
CSU/FREIE WÄHLER-Fraktion im  
Münchner Stadtrat

Rathaus

13.11.2024

**Verbesserung der langfristigen Terminplanung im Kreisverwaltungsreferat**

Antrag Nr. 20-26 / A 05107 von Herrn Stadtrat Manuel Pretzl, Herrn Stadtrat Hans-Peter Mehling und Frau Stadträtin Alexandra Gaßmann vom 13.09.2024, eingegangen am 13.09.2024

Az. D-HA II/V1 0401-1-0559

Sehr geehrte Frau Stadträtin Gaßmann,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Pretzl,  
sehr geehrter Herr Stadtrat Mehling,  
sehr geehrte Stadträt\*innen,

vielen Dank für Ihren Antrag vom 13.09.2024.

Sie fordern darin, die Terminplanung im Kreisverwaltungsreferat so zu verbessern, dass Termine nicht nur für die nächsten drei, sondern für die nächsten sechs Monate freigeschaltet werden. Hierfür solle auch ein größeres Terminkontingent als zum aktuellen Zeitpunkt für die kurz- und langfristigen Terminbuchungen im Terminbuchungssystem des Kreisverwaltungsreferates freigeschaltet werden. Dadurch könnten die Bürger\*innen ihre Termine im Kreisverwaltungsreferat nicht nur wie bisher für ein Quartal, sondern für die nächsten zwei Quartale planen.

Nach § 60 Abs. 9 GeschO dürfen sich Anträge ehrenamtlicher Stadtratsmitglieder nur auf Gegenstände beziehen, für deren Erledigung der Stadtrat zuständig ist. Der Inhalt Ihres Antrages betrifft die Freischaltung von Kund\*innenterminen unter Berücksichtigung des zur Verfügung stehenden Personals, mithin die Organisation des Dienstbetriebes im Kreisverwaltungsreferat. Dabei handelt es sich um eine laufende Angelegenheit, deren Besorgung nach Art. 37 Abs. 1 GO und § 22 GeschO dem Oberbürgermeister obliegt, weshalb eine beschlussmäßige Behandlung im Stadtrat rechtlich nicht möglich ist.

Zu Ihrem Antrag teile ich Ihnen Folgendes mit:

Aufgrund Ihrer Ausführungen gehen wir davon aus, dass sich der Antrag ausschließlich auf das Terminvereinbarungssystem der Münchner Bürgerbüros bezieht. Auch andere Bereiche des Kreisverwaltungsreferats arbeiten mit Terminvereinbarung; das gestufte Freischaltungssystem, bei welchem die Kund\*innen kurz-, mittel- und langfristige Termine mit einem Vorlauf von drei Monaten buchen können, ist jedoch kennzeichnend für die Terminvereinbarung im Bürgerbüro.

Das Bürgerbüro ist der Bereich des Kreisverwaltungsreferates, der die meisten Kund\*innentermine anbietet. An einem langen Tag (Dienstag, Donnerstag) werden im Bürgerbüro bis zu 3.400 Termine gebucht.

Das System, dessen sich das Bürgerbüro bei der Freischaltung von Terminen bedient, ist komplex und wird stetig controlled. Es berücksichtigt sowohl die Rückmeldungen der Kund\*innen als auch die Erfahrungen der Kolleg\*innen, die den Personaleinsatz planen. Ziel ist, die zur Verfügung stehenden Ressourcen optimal für die Bürger\*innen einzusetzen.

Bei der Planung der Terminfreigaben wurde berücksichtigt, dass die Kund\*innen des Bürgerbüros ihren Behördengang weit überwiegend eher kurzfristig planen. Eine Anmeldung muss nach den Vorgaben des Gesetzes innerhalb von 2 Wochen erfolgen, Führungszeugnisse, Meldebescheinigungen, Lebensbescheinigungen, Beglaubigungen und andere vom Bürgerbüro ausgestellte Bescheinigungen wollen die Kund\*innen zeitnah zur Vorlage bei anderen Stellen erhalten. Auch für Ausweisanträge suchen die Kund\*innen unserer Erfahrung nach regelmäßig nicht länger als 3 Monate im Voraus einen Termin. Zudem kann die tatsächliche Anwesenheit von Sachbearbeiter\*innen aufgrund von Krankheitswellen, Fluktuation, ÖPNV-Störungen oder anderer nicht steuerbarer Ereignisse nicht weit im Voraus vorhergesagt werden; Planungssicherheit gibt es nur kurz- oder allenfalls mittelfristig.

Es werden daher circa fünf bis zehn Prozent der Termine mit einem Vorlauf von 3 Monaten eingestellt. Circa 70 % der Termine werden mittelfristig, d. h. mit einem Vorlauf von etwa einer Woche und circa 20 % der Termine kurzfristig, d. h. für den Folgetag oder für den gleichen Tag (Restkontingente) freigegeben. Es gibt beim Kreisverwaltungsreferat keine Beschwerde-lage, dass dies den Bedürfnissen der Kund\*innen widerspricht.

Die kurz- und mittelfristigen Termine werden von den Sachgebiets- bzw. Außenstellenleitungen stufenweise, d. h. über den Tag verteilt, freigegeben. Alle Kund\*innen sollen zu verschiedenen Zeitpunkten am Tag die Chance haben, einen freien Termin zu finden. Es sollen auch Kund\*innen einen Termin über das Servicetelefon buchen können und dann nicht den Nachteil haben, dass außerhalb der Erreichbarkeitszeiten des Servicetelefons über das Onlinesystem alle Termine „weggebucht“ wurden.

Damit die Anzahl der buchbaren Termine optimal zu dem passt, was das Personal vor Ort leisten kann, berücksichtigt das Bürgerbüro bei der Freigabe von Terminen auch die sogenannte „Nichterscheinensquote“. Aktuell nehmen nur 85 % der Kund\*innen die von ihnen gebuchten Termine auch wahr. Wir bieten daher immer zu einem bestimmten Prozentsatz mehr Termine an, als das anwesende Personal bei Erscheinen aller Kund\*innen innerhalb der Öffnungszeiten bewältigen könnte. Damit werden alle Kapazitäten, welche dem Bürgerbüro zur Verfügung stehen, ausgeschöpft.

Die von Ihnen geforderte zusätzliche Erhöhung des online buchbaren Terminkontingents setzt voraus, dass mehr Mitarbeiter\*innen zur Verfügung stehen als jetzt. Würden wir ohne Einsatz von mehr Personal mehr Termine freischalten, würde sich zudem die Wartezeit für die Kund\*innen deutlich erhöhen und wir hätten lange Nachlaufzeiten und letztendlich Überstunden für die Mitarbeiter\*innen.

An den besonders nachgefragten Dienstagen und Donnerstagen mit Parteiverkehr bis 18 Uhr ist auch die zulässige Höchstarbeitszeit für die Mitarbeiter\*innen von 10 Stunden zu beachten.

Das Bürgerbüro ist der Auffassung, dass es mit dem derzeitigen Terminangebot optimal seine Möglichkeiten ausschöpft. Es genießt bundesweit einen sehr guten Ruf bzw. eine Vorbildfunktion, da – anders als in anderen Großstädten, wie z. B. Berlin – Termine sogar in den „Hochphasen“ aufgrund der optimalen Ausnutzung aller Möglichkeiten und der flexiblen Handhabung bei mehrmaliger Nachschau im Internet gut zu finden sind. 2023 hat das Bürgerbüro auf diese Weise 976.763 persönliche Vorsprachen in Melde- und Passangelegenheiten bewältigt. Rückstände im Hinblick auf nicht bediente Terminanfragen gibt es keine.

Derzeit wird stadtweit das neue Terminvereinbarungssystem ZMS eingeführt. ZMS löst das bisherige System QAppoint ab. Die Anwendung wird, soweit möglich, an die Bedürfnisse der Referate angepasst. Im Kreisverwaltungsreferat arbeiten schon einige Dienststellen ausschließlich mit ZMS (Versicherungsamt, Gewerbebehörde, Kraftfahrzeugzulassungs- und Fahrerlaubnisbehörde). In anderen Bereichen wird gerade schrittweise umgestellt, so auch im Bürgerbüro.

Wegen der Umstellung auf ZMS sowie aufgrund Ihrer Anfrage evaluiert das Bürgerbüro seine bisherige Handhabung und prüft aktuell, welcher Zeitraum für die Freischaltung der langfristigen Termine am günstigsten ist. Die Überlegungen gehen vor dem Hintergrund der oben genannten Parameter aber dahin, den passenden Zeitraum zwischen einem Monat (während der technischen Umstellungsphase) und 3 Monaten (bisheriges System) zu wählen. Eine Verlängerung des Zeitraums auf 6 Monate und eine Erhöhung der Quote der langfristigen Termine sind aus Sicht des Kreisverwaltungsreferats weder sinnvoll noch ohne Personalauszahlung möglich.

Um Kenntnisnahme der vorstehenden Ausführungen wird gebeten. Ich gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit abgeschlossen ist.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Sammüller-Gradl  
Berufsmäßige Stadträtin