

Bericht	Geschäftsbereich	Soziales, Jugend, Schule & Integration
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 204 - Zuwanderung und Integration
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Suna Lenz +49 202 563 2679 Suna.Lenz@stadt.wuppertal.de
	Datum:	24.01.2025
	Drucks.-Nr.:	VO/0099/25 öffentlich
Sitzung am Gremium Beschlussqualität 06.2.2025 Integrationsausschuss Entgegennahme o. B.		
Aktueller Sachstand zur Einführung eines stadtweiten neuen Onlinetermintools -schriftlicher Bericht-		

Grund der Vorlage

Bericht der Verwaltung zur Aktualisierung des Informationsstandes zur Thematik Online-Terminvergabe im Ressort Zuwanderung und Integration.

Beschlussvorschlag

Die Vorlage wird ohne Beschluss entgegengenommen.

Unterschrift

Annette Berg

Begründung

Die Einführung eines neuen Online-Termintools ist im Jahr 2024 in den Vorlagen VO70764/24; VO70764/24/1-A, VO/0161/24 vom Integrationsausschuss beschlossen worden. Neben der Frage, wann und unter welchen Rahmenbedingungen das neue Termin tool eingeführt, wurde im Integrationsausschuss auch bereits die Frage gestellt, welche Erfahrungen es mit dem in der Vergangenheit genutzten Termin tool gab und warum es nicht mehr genutzt wird. Die Verwaltung beantwortet diese Fragen und informiert über den „Sachstand Online-Terminvergabeverfahren zur Einführung eines neuen Onlinetermin tools“ wie folgt:

1. Erfahrungen mit dem Einsatz eines Online-Termintools in der Vergangenheit im Ressort Zuwanderung und Integration

Das Ressort Zuwanderung und Integration hat am 17. Juni 2013 nach langer und intensiver Vorbereitungsphase eine Online-Terminvergabe für sämtliche Anliegen der Ausländerbehörde eingeführt. Damit war Wuppertal die bundesweit erste Kommune, in der die Besucher*innen der Ausländerbehörde für sämtliche Anliegen online den Tag und die Uhrzeit für ihren Besuch bestimmen konnten.

Dies galt für alle Arbeitsgebiete der Ausländerbehörde, von der Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis, der Beantragung von Reiseausweisen, über die Abgabe einer Verpflichtungserklärung, bis hin zur Einreichung eines Einbürgerungsantrages oder jedwedes andere Anliegen. Die genutzte Software entsprach dabei derjenigen, die zu dieser Zeit auch von der Kfz-Zulassungsstelle und dem Einwohnermeldeamt genutzt wurde. Die Termine konnten zudem nicht nur online, sondern auch telefonisch über das Service Center oder durch persönliche Vorsprache im Service- und Terminalschalter im Ressort Zuwanderung und Integration vereinbart werden.

Ab der zweiten Jahreshälfte 2013 wurde der Service der online Terminvergabe außerdem noch mehrsprachig in Englisch, Französisch, Türkisch und Russisch angeboten.

Die anfänglichen Vorlaufzeiten für einen Termin lagen, je nach Anliegen und bearbeitendem Team, zwischen 15 und 57 Tagen. Diese Vorlaufzeiten verlängerten sich im laufenden Betrieb in den nächsten Jahren kontinuierlich. Ursächlich dafür waren Mehrfachbuchungen von Terminen, falsche Anliegenauswahl, Nichterscheinen, Buchung von Terminen für nicht erforderliche Vorsprachen und ständig wachsender Kundenkreis.

Dies führte dazu, dass die Kalender für Termine zum Ende des Jahres 2016 für eine Vorlaufzeit von sechs Monaten geöffnet waren und trotzdem permanent sämtliche Termine vergeben waren. Ein Punkt, an dem aufgrund einer Vielzahl daraus resultierender Probleme entschieden wurde, die Terminvereinbarungsfunktion offline zu nehmen und Termine nur noch nach persönlicher oder telefonischer Vorsprache im Ressort für Zuwanderung und Integration zu vergeben. Die eingesetzte Terminverwaltungssoftware wurde ab diesem Zeitpunkt nur noch als Backoffice-Lösung genutzt.

Zu Beginn des Jahres 2020 stellte dann Corona die Ausländerbehörde vor die große Herausforderung, die Publikumssteuerung pandemiegerecht umzustellen, weshalb man sich entschieden hat, Termine nur noch auf Initiative der Ausländerbehörde hin zu vergeben und entsprechende Einladungen zu versenden.

Zum Ende des Jahres 2020 wurde evaluiert und beschlossen, dass sich die Lösung, die aufgrund der Pandemielage entwickelt wurde, perspektivisch deutlich besser zur Abwicklung des Geschäftes der Ausländerbehörde eignet. Die Softwarelösung wurde gänzlich eingestellt.

2. Aktueller Stand

Eine gesamtstädtische Ausschreibung für die Vergabe der Dienstleistung „Online-Termintool“ wird derzeit zentral vom Geschäftsbereich 5 durchgeführt. Die erste Ausschreibung einer solchen verwaltungsweiten Terminbuchungssoftware musste aus vergaberechtlichen Gründen aufgehoben werden. Die erneute Ausschreibung wurde in KW 03/2025 auf die Vergabeplattform geladen und ist derzeit in Prüfung bei der Zentralen Vergabestelle.

Nach den Erfahrungen der ersten Ausschreibung kann es zu einer Mehrzahl an Bieterfragen kommen, so dass mit einer Einführung der ausgeschriebenen Terminbuchungssoftware nach

einer ausreichenden Testphase und nach derzeitigem Kenntnisstand erst zur Jahresmitte 2025 gerechnet wird. Detailliertere Fragen dazu kann ausschließlich das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung beantworten, bei dem die Zuständigkeit für diese Ausschreibung liegt.

Das Ressort 204 findet laut Rückmeldung von Herrn Stephan Friedrich (Geschäftsbereich 5 Personal und Digitalisierung) in der gesamtstädtischen Termintool-Lösung Berücksichtigung. Die ressortspezifischen Anforderungen wurden frühzeitig in Q1/2024 kommuniziert und eingebracht.

3. Ausblick

Nach Abschluss der Vergabe steht die Umsetzung der gesamtstädtischen Terminverwaltungslösung für die Stadt Wuppertal in Form eines stadtweiten Roll-outs aus. Der Rollout wird vom Amt für Informationstechnik und Digitalisierung organisiert- eine Zeit- bzw. Umsetzungsplanung liegt bislang nicht vor. Die Begleitung der technischen und organisatorischen Umsetzung durch das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung und dessen Mitarbeiter*innen findet neben den bereits laufenden Digitalisierungsprojekten im Ressort 204 statt. Die ggf. notwendige Anpassung von Prozessabläufen wird nach der Rolloutphase iterativ Folgearbeiten bis zum reibungslosen Einsatz im Ressort 204 nach sich ziehen.

Parallel wird der Einsatz des Termintools im Ressort 204 von Seiten des internen Anliegen- und Beschwerdemanagement-Projekts betrachtet. Eine technische Schnittstelle zum eingesetzten Fachverfahren in der Sachbearbeitung wird im Rahmen der Digitalisierung und Optimierung von Arbeitsprozessen als erforderlich erachtet. Von der Kompatibilität des Online-Termintools mit vorhandenen Systemen und flankierenden Elementen bei der Umstellung auf digitalisierte Prozesse werden Mehrwerte für die Sachbearbeitung erwartet.

Ein weiterer Anknüpfungspunkt zur Arbeit mit der eAkte ist das in Überarbeitung befindliche Upload- und Formularwesen, mit welchem ein Dokumentenrouting in Verbindung mit der eAkte anvisiert wird. Die Sachbearbeitung kann durch automatisierte, digitale Prozessschritte, wie Zuordnung von Dokumenten zur eAkte, zukünftig entlastet werden. Weiterer Mehrwert durch den intelligenten Einsatz vom Formular- und Dokumentenwesen stellt mittelfristig die Entlastung von Funktionsmailpostfächern des Ressorts dar. In Verbindung mit einer Anbindung an das Fachverfahren wird in einer Ausbaustufe des Anliegen- und Beschwerdemanagementprojektes anvisiert, automatisierte Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand an die antragsstellenden Personen zu geben. Die Bearbeitung der Anträge kann beim Gros der Fälle erst erfolgen, wenn die Unterlagen vollständig sind. Ein wiederkehrender Kontakt mit antragsstellenden Personen zur Ergänzung der bereits eingegangenen Unterlagen wäre bspw. ein Arbeitsschritt der weniger frequentiert und repetitiv durchgeführt werden könnte. Zudem wird den antragsstellenden Personen ein Kanal, welcher über die Übersetzungsfunktionen auf der Homepage Mehrsprachigkeit garantiert, geboten zur aktiven Mitwirkung am Prozess. Geplant ist zudem die Möglichkeit Anfragen zu differenzieren bspw. in Power-User bei Sachstandsanfragen.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

X neutral /nein

☐ ja, positive Auswirkungen

☐ ja, negative Auswirkungen

Begründung: