Absender

Drucksachen-Nr.

0772/2025

öffentlich

Anfrage

der Fraktion, der/des Stadtverordneten

zur Sitzung:
Rat der Stadt Bergisch Gladbach am 16.12.2025

Tagesordnungspunkt

Anfrage der CDU-Fraktion vom 16.11.2025 zur Verbesserung der Ereichbarkeit der Stadtverwaltung

Inhalt:

Mit Schreiben vom 16.11.2025 regt die CDU-Fraktion im Hinblick auf eine Verbesserung der Erreichbarkeit der Stadtverwaltung an

„Im Sinne einer bürgerfreundlichen und modernen Verwaltung…eine technische Lösung zu prüfen und umzusetzen, durch die Anrufe bei Abwesenheit automatisch an die Telefonzentrale oder eine vertretungsberechtigte Person weitergeleitet werdenn“

Die Telefonzentrale sollte hierfür Zugriff auf Informationen haben

- wann der betreffende Mitarbeiter wieder erreichbar ist und
- wer in der Zwischenzeit für das jeweilige Anliegen zuständig ist.

Die CDU-Fraktion bittet die Verwaltung um Stellungnahme

- ob eine solche technische Lösung bereits besteht oder vorgesehen ist,
- wie der aktuelle Stand in diesem Bereich ist und
- welche Schritte erforderlich wären, um eine solche Funktion flächendeckend einzuführen.

Ergänzend stellt die CDU-Fraktion die Frage, ob es in der Verwaltung möglich ist, Mailabwesenheitsassistenten unter Angabe der Vertretung sowie der voraussichtlichen Dauer der Abwesenheit zu schalten.

Das Schreiben der CDU-Fraktion ist dieser Vorlage als Anlage beigefügt.

Stellungnahme der Verwaltung:

Die Stadt Bergisch Gladbach ist bestrebt, einen qualitativ hochwertigen Bürgerservice zu gewährleisten. Ein zentrales Element dabei ist die Sicherstellung der Erreichbarkeit der Mitarbeitenden, welches z.B. in der Allgemeinen Geschäftsanweisung für die Stadtverwaltung Bergisch Gladbach (AGA) hinterlegt ist.

Der Ablauf von geplanten Abwesenheiten städtischer Mitarbeitenden ist eindeutig geregelt und in den Dienststellen bekannt. Die erforderlichen Schritte, einschließlich der Weiterleitung an zuvor kommunizierte vertretungsberechtigte Personen, werden nach hiesigen Erkenntnissen in der Praxis regelmäßig und verlässlich umgesetzt.

Telefonische Erreichbarkeit bei ungeplanten Abwesenheiten

Herausfordernder sind derzeit hingegen die Fälle ungeplanter Abwesenheiten, etwa aufgrund von Krankheit oder aber auch durch spontane Publikumsbesuche. Viele publikumsintensive Bereiche bieten weiterhin Servicezeiten an, während derer Bürgerinnen und Bürger auch ohne vorherige Terminvereinbarung städtische Leistungen und Beratungen in Anspruch nehmen können. In diesen Situationen kann es vorkommen, dass eine Entgegennahme eines Telefonats oder zumindest eine Information des Anrufenden nicht sichergestellt ist. Ein anschließender Rückruf entgangener Anrufe ist grundsätzlich vorgesehen, lässt sich jedoch situativ nicht immer zeitnah umsetzen.
Bei unerwarteter Abwesenheit, z.B. im Krankheitsfall, ist es derzeit nicht möglich eine automatisierte Rufumleitung einzurichten. Die Rufumleitung muss entweder manuell über die abwesende Person (per Fernzugriff) erfolgen oder von der zuständigen Führungskraft an den IT-Service übermittelt werden.

Eine Kompensation oder automatische Weiterleitung zur Telefonzentrale ist fachlich nicht realisierbar. Für die Umsetzung müssten lückenlose und tagesaktuelle Informationen über Anwesenheiten, Urlaube, Erkrankungen, Dienstreisen, Besprechungen, Publikumsverkehr sowie der jeweiligen Vertretungspersonen der einzelnen Mitarbeitenden in der Telefonzentrale bekannt sein - und das über eine Vielzahl von Sachgebieten hinweg. Eine solche Detailtiefe und Aktualität kann von der Telefonzentrale aktuell nicht gewährleistet werden. Ein zentraler Ansatz ist hier weder abbildbar noch zielführend. Um fachkompetente Auskünfte oder gegebenenfalls Informationen über die Wiedererreichbarkeit der abwesenden Person geben zu können, ist die Informationsausgabe daher innerhalb des jeweiligen Sachgebiets bzw. der Fachabteilung vorgesehen. Bei geplanten Abwesenheiten sind Mitarbeitende angehalten, eine verbindliche Vertretung anzugeben (bereits im Urlaubsantrag vermerkt).

Mitarbeitende können über die digitale Telefonie ihre Weiterleitungen manuell verwalten. Sofern die abwesende Person die Rufumleitung nicht selbst einrichtet oder veranlasst, ist es gängige Praxis, dass die zuständige Führungskraft nach Kenntnisnahme ein Ticket an den IT-Service übermittelt, damit die gewünschte Rufumleitung eingerichtet werden kann.

Als Alternative zur Rufumleitung auf Stellvertretungen wird von Mitarbeitenden der Verwaltung bereits heute auch die Weiterleitung auf Voicemail genutzt. Mit der Umstellung der Telefonie auf Microsoft Teams wird dies mit einem erweiterten Leistungsspektrum weiterhin möglich sein.

So können zukünftig zum Beispiel

- benutzerdefinierte Texte aufgezeichnet werden

- Anrufenden die Möglichkeit gegeben werden, Nachrichten zu hinterlassen oder sich an eine Vertretung weiterleiten zu lassen
- Weiterleitungen an eine Vertretung erfolgen, nachdem ein benutzerdefinierter Text abgespielt wurde

Sowohl das aktuell für die Telefonie genutzte Verfahren Rainbow als auch zukünftig Teams bieten die Möglichkeit Sammelrufnummernkreise anzulegen, womit gewährleistet ist, dass innerhalb einer definierten Gruppe von Mitarbeitenden Anrufe von unterschiedlichen Ansprechpartnern/-partnerinnen angenommen werden können, wenn eine hohe Auslastung durch eingehende Anrufe besteht. Diese technische Möglichkeit wird bereits in publikumsintensiven Bereichen mit einem hohen Aufkommen von Anrufen, wie zum Beispiel Bürgerbüro und Kommunalsteuern genutzt.

Die Verwaltung arbeitet jedoch weiter an mehreren Verbesserungen des Bürgerservices.

Zum einen befindet sich ein neues Ticketsystem des IT-Service in der Testphase. Dieses System könnte künftig – analog zum Outlook-Abwesenheitsassistenten für den E-Mailverkehr – automatisiert Weiterleitungen eingehender Telefonate an zuvor definierte Vertretungen einrichten. Die Einführung ist allerdings noch nicht abgeschlossen.

Zum anderen wird die vollständige Umstellung der Telefonie vom Verfahren Rainbow auf Microsoft Teams im Frühjahr 2026 erwartet, was zusätzliche technische Möglichkeiten eröffnet.

So wird es neben den bereits erwähnten umfangreichen Möglichkeiten Voicemail zu nutzen auch möglich sein, bei Abwesenheit eingehende Anrufe an eine definierte Anrufgruppe weiterzuleiten. Somit ist bei Abwesenheit gewährleistet, das fachkompetente Vertretungen Auskünfte erteilen.

Der Funktionalitäten, die Teams für Sammelrufnummern bietet, sind in diesem Jahr bereits erfolgreich im Echtbetrieb in der Abteilung Kommunalsteuern getestet worden.

Außerdem ist eine Synchronisation zwischen Teams und Outlook möglich, womit Einstellungen zentral gepflegt werden und somit einheitlich gehalten werden können.

Außerdem wird mit dem Umzug der publikumsintensiven Bereiche ins Neue Stadthaus eine neue Front-/Backoffice-Struktur geschaffen, einschließlich einer leistungsfähigeren Infotheke, die künftig besser über Anwesenheiten informiert sein wird und in enger Zusammenarbeit mit der Telefonzentrale auch die Steuerung von Anfragen unterstützen kann.

Nutzung von Abwesenheitsassistenten bei E-Mailverkehr

Bei planmäßigen Abwesenheiten sind alle städtischen Mitarbeitenden angehalten neben der Rufumleitung einen Abwesenheitsassistenten in Outlook zu aktivieren.
Dabei ist es gängige Praxis, dass der Abwesenheitsassistent verbindlich folgenden Informationen enthält:

- Zeitpunkt der Rückkehr

- Hinweis, ob Mails weitergeleitet werden oder nicht

Angabe der Vertretung oder eines alternativen fachlichen Ansprechpartners

Bei ungeplanter Abwesenheit, z.B. aufgrund von Krankheit, wird nach erfolgter Krankmeldung ein Abwesenheitsassistent über den entsprechenden Work-Flow eingerichtet. Da in solchen Situationen in der Regel kein verlässlicher Zeitpunkt der Rückkehr bekannt ist, enthält die Abwesenheitsmeldung bewusst keine Angabe zur Rückkehrzeit.

Mitarbeitende haben grundsätzlich die Möglichkeit, im Rahmen ihrer Krankmeldung eine Vertretung zu benennen. Da in vielen Teams jedoch flexible und temporäre Vertretungsregelungen bestehen, wird hiervon häufig kein Gebrauch gemacht. Stattdessen erfolgt üblicherweise ein Verweis auf eine generelle Mailadresse des jeweiligen Sachgebietes, damit Anfragen dennoch zeitnah weiterbearbeitet werden können. Mails, die an diese allgemeine Mailadresse eingehen, werden üblicherweise von der zuständigen Führungskraft gesichtet und zur weiteren Bearbeitung Mitarbeitenden zugewiesen.

Fazit

Zusammenfassend wurden bereits mehrere Maßnahmen initiiert, um die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden durch technische Unterstützung kontinuierlich zu verbessern. Die Umsetzung der jeweiligen Schritte erfolgt voraussichtlich im Laufe des Jahres 2026. Dabei ist zu berücksichtigen, dass das derzeit in Testphase befindliche neue Ticketsystem des IT-Service noch beschafft werden muss, um den Work-Flow optimieren zu können und die geplanten Funktionalitäten, wie z.B. automatisierte Rufumleitungen, flächendeckend einzusetzen.

Vertretungsregelungen sollen künftig durch aufeinander abgestimmte technische Workflows zwischen Outlook, Teams und der Telefonanlage einheitlich und digital gepflegt werden. Die konkrete Ausgestaltung dieser technischen Lösungen werden im Zuge der weiteren Digitalisierungsschritte insbesondere mit Blick auf den Umzug ins neue Stadthaus geklärt.