KOBLENZ VERBINDET.

Antrag

Vorlage: **AT/0065/2022**		Datum: 19.05.2022
Verfasser:	03-Ratsfraktion SPD	Az.:

Betreff:

Antrag der Ratsfraktionen SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und DIE LINKE-PARTEI: Bürgeramt

Gremienweg:

02.06.2022	Stadtrat		☐	einstimmig	☐	mehrheitl.	☐	ohne BE
			☐	abgelehnt	☐	Kenntnis	☐	abgesetzt
			☐	verwiesen	☐	vertagt	☐	geändert
	TOP	öffentlich		Enthaltungen				Gegenstimmen

Beschlussentwurf:
Der Stadtrat möge beschließen, die Verwaltung aufzufordern, Öffnungszeiten und Erreichbarkeit des Bürgeramtes wieder bürgerfreundlicher zu gestalten. Diese Konzeption muss mindestens die Möglichkeit einer telefonischen Terminvereinbarung und die Wiedereinführung des monatlichen Dienstleistungssamstages ohne vorherige Terminvereinbarung beinhalten.

Begründung:
Für die längste Zeit bildete das Bürgeramt den Stolz der Verwaltung und des Stadtrates, da es sich durch schnelle und unkomplizierte Bearbeitung von Abläufen sowie bürgerfreundliche Öffnungszeiten auszeichnete.
Die Möglichkeit zur Vereinbarung eines Termins besteht ausschließlich über das Online-Formular des Bürgeramtes. Weder telefonisch noch vor Ort erhalten die Bürgerinnen und Bürger Termine, stattdessen werden sie am Telefon oder vom Sicherheitsdienst abgewiesen. Dieser Vorgang ist nicht nur für ältere Menschen problematisch, welche zur Terminvereinbarung häufig auf die Hilfe von Familie oder Freunden angewiesen sind, auch haben manche Bürgerinnen und Bürger aus finanziellen Gründen keinen Zugriff auf einen Computer.
Bei Nutzung des Online-Formulars werden kurzfristige Termine ausschließlich an den Vormittagen angeboten, diese setzen sich aus Terminen am selben Tag oder mit einer Wartezeit von zwei bis drei Wochen zusammen. Termine nach den üblichen Arbeitszeiten der Bürgerinnen und Bürger beinhalten eine Wartezeit von mindestens vier Wochen. Hier zeigt sich eindeutig, dass der Bedarf weit über dem verfügbaren Angebot liegt.
Darüber hinaus lassen sich häufig lange Schlangen am Abholservice des Bürgeramtes beobachten, auch hier ist ein klarer Rückschritt der Qualität des Amtes festzustellen.
In den Haushaltsberatungen sind die Mitglieder des Stadtrates gebeten worden, dem neuen System des Bürgeramtes Zeit zu geben. Nach einem halben Jahr möchten wir das Bürgeramt nun wieder kundenfreundlicher aufgestellt wissen.

Auswirkungen auf den Klimaschutz: