



Anfrage Fraktion

ANF0014/2023

Für die öffentliche Sitzung

Stadtverordnetenversammlung

11.07.2023

Einreicher: Fraktion Die Unabhängigen-Bürger für Hennigsdorf

Betreff: Erreichbarkeit, Terminvergabe und Bürgerzugang zum Bürgerbüro

Grund der Anfrage:

Mit der Pressemeldung vom 15.06.2023 (MAZ online) sowie auf der Homepage der Stadt Hennigsdorf vom 23.06.2023 haben wir erfahren, dass ab dem 01.07.2023 bestimmte Dienstleistungen, wie die Ausstellung von Meldebescheinigungen, neuen Personalausweisen, Reisepassanträgen, Wohngeldanträgen und weitere Angelegenheiten für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hennigsdorf und andere Personen ausschließlich nach vorheriger Online-Terminvereinbarung angeboten werden sollen. Als Begründung hierfür wird angegeben, dass sich dieses System während der Corona-Pandemie bewährt habe und nun dauerhaft eingeführt werden solle. Zudem wird darauf hingewiesen, dass mit dem Besuch im Bürgerbüro die Arbeit nicht abgeschlossen sei und viele weitere Schritte, wie Nachbearbeitungen, Weiterleitungen und Prüfungen erforderlich seien.

Die Stadt stellt sich gerne als aufgeschlossen und transparent handelnde Stadt für die Hennigsdorfer Bürgerinnen und Bürgern sowie ihre Besucher dar. Jedoch zeichnen dieser Schritt und die genannten Begründungen ein anderes Bild.

In zahlreichen Bürgerämtern, Kfz-Zulassungsstellen sowie Landes-, Kreis- und Stadtverwaltungen hat die Einführung der vorherigen Terminvergabe, vor allem online, zu extrem langen Wartezeiten und Rückstaus in der Bearbeitung von Anliegen für die Bürgerinnen und Bürger geführt. Eine Wartezeit bis zum Termin, wie in Berlin üblich kann nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger sein!

Es gibt bereits erste Städte, wie beispielsweise Berlin, die von diesem Prinzip wieder abrücken und zu einer bürgerfreundlichen und bürgernahen Verwaltung zurückkehren wollen.

Zusätzlich wird der Zugang zum Bürgerbüro für diejenigen erschwert, die keine Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung haben. Der Hinweis, dass bei Problemen mit der Online-Terminvereinbarung das Bürgerbüro telefonisch kontaktiert werden kann, wird als unzureichende Erklärung empfunden.

Eine transparente und offensive Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern ist uns von großer Bedeutung, um ein besseres Verständnis für Änderungen und ihre Auswirkungen zu erlangen.

Anfrage:

1. War die Einrichtung der Online-Terminvergabe während der Corona-Pandemie nicht der Notsituation und den Infektionsschutzverordnungen der Bundes- und Landesregierungen geschuldet?
2. Welche Erkenntnisse liegen Ihnen vor, dass Ihre Änderungen zur Terminvereinbarung im Bürgerbüro von den Bürgerinnen und Bürgern der Stadt Hennigsdorf begrüßt werden?
3. Welche Optionen stehen Menschen mit persönlichen Handicaps, Menschen mit weiteren Beeinträchtigungen (Analphabeten), Senioren und den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung, die keinen Zugang zum Internet haben und somit keinen Termin Online vereinbaren können?
4. Wie viele Mitarbeiter sind/waren im gesamten Bereich des Bürgerbüros beschäftigt?
 - a) Vor der Corona-Pandemie (27.01.2020)
 - b) Aktuell
 - c) Planung 31.12.2023
5. Wie viele Mitarbeiter sind täglich im Kundenbereich des Bürgerbüros mit der Bearbeitung der täglich eingehenden Vorgänge beschäftigt?
6. Werden sich Präsenzstunden und Erreichbarkeiten der Mitarbeitenden künftig verändern?
7. Warum wird der Online-Termin-Service nicht zusätzlich zum normalen Zugang zu den Öffnungszeiten des Bürgerbüros angeboten?
8. Ist die Verwaltung nicht als Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hennigsdorf zu verstehen?
9. Wäre es nicht im Interesse der Bürgerinnen und Bürger der Stadt Hennigsdorf, eine bürgerfreundliche, bürgernahe und offene Verwaltung zu haben?
10. Welche Maßnahmen planen Sie, um zur Aussage "Bürgerfreundliche Stadt" im Slogan der Stadt Hennigsdorf zurückzukehren?
11. Warum wurden die Stadtverordneten nicht über die geplante Maßnahme vorab informiert.
12. Ist es im Sinne der Stadtverwaltung die Stadtverordneten über regionale Medien zu informieren?

Hennigsdorf, 30.06.2023

gez. O. Schönrock

Stellv. Vorsitzender
der Fraktion Die Unabhängigen-
Bürger für Hennigsdorf