

CDU-Fraktion / Konrad-Adenauer-Platz 1 / 51465 Bergisch Gladbach

Bürgermeister der Stadt Bergisch Gladbach  
Herrn Frank Stein  
c/o FB1 - Kommunalverfassung, Ratsbüro  
Konrad-Adenauer-Platz 1

51465 Bergisch Gladbach

CDU-Fraktion im Rat der  
Stadt Bergisch Gladbach  
Konrad-Adenauer-Platz 1  
51465 Bergisch Gladbach

T 02202 142218  
F 02202 142201  
fraktion@cdu.gl  
www.cdu.gl/fraktion

12. September 2022

**Antrag zur nächsten Sitzung des Ausschusses für Infrastruktur und Umwelt, Sicherheit und Ordnung (AIUSO) - Erreichbarkeit des Bürgerbüros Stadtmitte**

Sehr geehrter Herr Bürgermeister Stein,

bitte setzen Sie nachfolgenden Antrag auf die Tagesordnung der nächsten Sitzung des Ausschusses für Infrastruktur und Umwelt, Sicherheit und Ordnung am 30. November 2022.

**Beschlussvorschlag:**

**Die Verwaltung stellt kurzfristig sicher, dass Termine für einen Besuch des Bürgerbüros Stadtmitte auch telefonisch während regulärer Bürozeiten von Mensch zu Mensch vereinbart werden können. Sollte dies aufgrund eigener Personalkapazitäten der Stadtverwaltung nicht möglich sein, so soll ein externer Telefonservice damit beauftragt werden.**

**Begründung:**

Seitdem das Bürgerbüro in der Stadtmitte nur noch nach vorheriger Terminbuchung über das Internet besucht werden kann und gleichzeitig telefonisch nicht mehr erreichbar ist, beschwerten sich nicht nur die älteren Mitbürger über diese Ausgrenzung, sondern auch diejenigen, die nicht so internetaffin sind, wie die Verwaltung es stillschweigend voraussetzt.

Mit eigenen Personalkapazitäten ist laut Aussage der Stadtverwaltung die Bereitstellung eines Service für die telefonische Terminvergabe nicht möglich. Deshalb beantragt die CDU-Fraktion die Installation einer Anrufweitschaltung zu einem externen Telefonservice, damit die von vielen vermisste Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme wieder gewährleistet werden kann und Termine auch von „Mensch zu Mensch“ vergeben werden können.

Nach Auffassung der CDU-Fraktion reicht es nicht aus, dass man sich nach Fertigstellung der neuen Telefonanlage im Dezember durch die Auswahlmenüs und Bandansagen hangeln muss, um einen Ansprechpartner zu erreichen.

Die Bürgerbüros sind nun mal die ersten Anlaufstellen und das Aushängeschild einer bürgerorientierten Verwaltung. Daher ist die augenblickliche Lösung nicht akzeptabel und sollte so rasch wie möglich verbessert werden.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Michael Metten  
Fraktionsvorsitzender



Martin Lucke, MdL  
Ratsmitglied und  
Sprecher im AIUSO



Harald Henkel  
Stell.-Fraktionsvorsitzender  
und Fraktionsgeschäftsführer