

Stadt Freiburg
Herrn Oberbürgermeister Martin Horn
Rathausplatz 2-4
79098 Freiburg

Stadtratsfraktion

Rathausplatz 2-4
79098 Freiburg
Telefon: 0761 – 201.1850
fraktion@freie-waehler-freiburg.de
www.freie-waehler-fraktion-freiburg.de

per E-Mail an:
hpa-ratsbuero@stadt.freiburg.de

Freiburg, 10.06.2021

Anfrage nach § 24 Abs. 4 GemO zu Sachthemen außerhalb von Sitzungen, hier: Terminvergabe im Bürgerservicezentrum

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Horn,

in letzter Zeit werden wir immer wieder von Bürger_innen darauf angesprochen, dass es sehr schwierig ist, kurzfristig einen Termin im Bürgerservice, beispielsweise für die Beantragung eines Reisepasse, eines Führungszeugnisses oder für KfZ-Angelegenheiten zu bekommen, und die frühesten Terminvergaben erst vier Wochen später möglich sind. Auch aus eigener Erfahrung können wir bestätigen, dass die zu vergebenen Termine nicht sehr zeitnah liegen und für einige Angelegenheiten aktuell nicht einmal eine Terminvergabe möglich ist.

Uns ist bekannt, dass es coronabedingt derzeit keinen regulären Betrieb im Bürgerservice geben kann. Dennoch erfordern zahlreiche Angelegenheiten der Bürger_innen auch während dieser Zeit eine kurzfristige und dringliche Bearbeitung. Als Beispiel sei hier der Unternehmer aufgeführt, der ein Fahrzeug für seinen Betrieb gekauft hat, dieses jedoch nicht sofort zum Einsatz bringen kann, da er Wochen auf die Zulassung warten muss.

Der Hinweis, man könne täglich auf der Online-Terminbuchungsseite der Stadt Freiburg nachschauen, ob ein Termin freigeworden ist, ist nicht sonderlich hilfreich, da die Betroffenen oftmals nicht derart flexibel sein können, um den spontanen Termin wahrzunehmen. Als Begründung dafür, warum eine zeitnahe Terminvergabe anders aktuell nicht möglich ist, wurde genannt, dass sich die Hälfte der Mitarbeitenden im Backoffice befindet und die andere Hälfte im Frontoffice, um die Ansteckungsgefahr so gering wie möglich zu halten. Wofür wir natürlich Verständnis haben, dennoch sollten die Bürger_innen und Bürger nicht vier bis zehn Wochen auf einen Termin warten müssen.

Daher haben wir folgende Fragen:

- 1) Ist der Verwaltung dieses Dilemma bekannt?
- 2) Gibt es Überlegungen, wie dieses Problem alsbald gelöst werden kann?
- 3) Wäre es möglich, die Öffnungszeiten auszudehnen und gegebenenfalls auch Termine für Samstagvormittag anzubieten?

- 4) Wäre es möglich, dass das Frontoffice bis zur Aufnahme des Normalbetriebs im Zweischichtbetrieb arbeitet?

Unseren ausdrücklichen Dank möchten wir an dieser Stelle an alle Mitarbeiter_innen des Bürgerservicezentrums richten. Es ist uns bewusst, dass sie derzeit unter schwierigen Bedingungen arbeiten müssen und ihr Möglichstes geben.

Wir bedanken uns für die Beantwortung unserer Fragen sowie Ihre Bemühungen, Abhilfe zu schaffen.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Johannes Gröger
Fraktionsvorsitzender



Kai Veser
Stv. Fraktionsvorsitzender



Gerlinde Schrempp
Stadträtin