

Datum: 14.11.2018

**An die Bezirksbürgermeisterin/den Bezirksbürgermeister als Vorsitzende(r) der  
Bezirksvertretung Schildesche**

## Antrag

### Aufnahme in die Tagesordnung

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Bezirksvertretung Schildesche</b>	15.11.2018	öffentlich

#### Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

### Terminvergabe in den Bürgerberatungen

#### Beschlussvorschlag:

Die Bezirksvertretung beschließt die Verwaltung zu beauftragen, folgende Punkte zu berücksichtigen:

1. Es wird weiterhin von Bürgern gesprochen und nicht von Kunden
2. Der Start der Terminvergabe erfolgt zunächst als Probedurchlauf für 6 Monate. Für diese Zeit gibt es weiterhin die Möglichkeit, eine Bürgerberatung ohne Termin aufzusuchen.
3. Für Berufstätige wird in der Bürgerberatung Schildesche ein Nachmittagstermin zwischen 16:00 und 20:00 Uhr angeboten, z. B. am langen Donnerstag.

#### Begründung:

Das Angebot der Bürgerberatungen – wie schon der Name sagt – richtet sich an uns als Bürger/innen und ist eine Dienstleistung der Stadt. Es ist nicht zielführend, von Kunden zu sprechen, weil es sich nicht um das Einkaufen von Waren handelt, die jederzeit erworben werden können. Die Bürgerberatung stellt einen Dienstleistungsbetrieb dar, dessen Inanspruchnahme unumgänglich für jeden Bürger/in ist.

Grundsätzlich ist die Einrichtung einer Terminvergabe richtig. Sie hilft den Bürgern/innen, Wartezeiten zu vermindern und sie hilft der Verwaltung, ihre Ressourcen der Nachfrage anzupassen. Solange diese aber nicht sicher eingeführt ist, bedarf es einer Einführungsphase. Dazu gibt es immer noch eine größere Anzahl an Bürgern/innen, die nicht „online-affin“ sind. Hier auf die telefonische Terminvergabe zu verweisen, ist nicht hilfreich. So verlagern sich eventuell die Wartezeiten in die Endlosschleife einer Telefonansage. Zudem gibt es immer die Notwendigkeit einer ad hoc-Dienstleistung. Daher sollte zumindest für eine Probezeit das Verfahren getestet werden. Für diesen Zeitraum gibt es weiterhin die Möglichkeit, ohne Termin die Bürgerberatung aufzusuchen. Zu klären ist auch, wie weit das neue Angebot ausreichend barrierefrei ist.

Es kann nicht sein, dass für den Besuch der Bürgerberatung von Berufstätigen Urlaub genommen werden muss. Es wird in der Verwaltung anscheinend davon ausgegangen, Bielefelder arbeiten in Bielefeld. Die Pendlerzahlen zeigen aber, es gibt viele Tausend Bielefelder/innen, die nicht in Bielefeld berufstätig sind. Dafür braucht es ein akzeptables Angebot. Das kann nur an einem Spätnachmittag angeboten werden. Daher treten wir weiterhin für zumindest einen Dienstleistungsnachmittag/Woche, bspw. donnerstags von 16:00 bis 20:00 Uhr, auch in den kleinen Bürgerberatungen, ein.

**Unterschrift:**

gez.  
Inge Bernert