

Datum:  
10.12.2018

**An den Vorsitzenden des  
Seniorenrates**

## **Antrag**

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Seniorenrat</b>	19.12.2018	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

**Terminvereinbarungskonzept der Bürgerberatung (Antrag von Frau Huber vom 10.12.2018)**

Beschlussvorschlag:

**Der Seniorenrat empfiehlt und der Oberbürgermeister beschließt, dass**

- 1. in jeder Bürgerberatungsstelle einmal wöchentlich Nachmittagsöffnungszeiten eingerichtet werden, möglichst von 16:00 bis 20:00 Uhr (mindestens aber von 15:00 bis 18:00 Uhr);**
- 2. im Sinne einer bürgerorientierten Beratung neben den angemeldeten Themen auch weitere Angelegenheiten von den Bürger/innen vorgebracht werden können, die dann sofort -ohne neue Terminvereinbarung- bearbeitet werden;**
- 3. für unvorhersehbare und dringende Angelegenheiten ein so genannter „Notschalter“ ohne vorherige Online-oder Telefon-Anmeldung zur Verfügung steht;**
- 4. sichergestellt wird, dass für Bürger/innen mit unzureichenden Deutschkenntnissen durch entsprechende Hinweise bzw. Anleitungen in anderen Sprachen die Möglichkeit geschaffen wird, selbstständig Terminvereinbarungen online oder per Telefon durchzuführen und auch die Selbstbedienungsterminals zu bedienen.**

Begründung:

Zu 1.:

Der Seniorenrat sieht es im Sinne einer generationsübergreifenden Politik als unbedingt erforderlich an, dass die Beratungsstellen wenigstens einmal in der Woche am späten Nachmittag/Abend geöffnet haben und zwar sowohl für Berufstätige, die in eigener Angelegenheit die Beratungsstelle aufsuchen als auch für Berufstätige, die ältere Menschen zu den Beratungsstellen begleiten.

Zu 2.:

Die Planung der Zeitfenster für ein Beratungsgespräch muss so flexibel sein, dass auch nicht angemeldete Themen noch besprochen und bearbeitet werden können; insbesondere älteren Menschen ist nicht zuzumuten, deswegen nach erneuter Terminvereinbarung die Beratungsstelle ein zweites Mal aufzusuchen.

Zu 3.:

Im Sinne eines bürgerorientierten Services sollte ein so genannter“ Notschalter“ eine Selbstverständlichkeit sein.

Zu 4.:

Diese Hinweise bzw. Anleitungen in anderen Sprachen sind zwingend notwendig, weil viele Bürger/innen unserer Stadt nur unzureichende Deutschkenntnisse haben, wie z. B. die Flüchtlinge (seit 2015), auch Bürger/innen mit Migrationshintergrund und die funktionalen Analphabeten (rund 9 % in Deutschland).

**Berichterstattung:**

Frau Iris Huber

**Unterschrift:**

gez. Huber