

Frau Steinbeck bemerkte, dass es ihr Anliegen sei, dass die Mitglieder des Ausschusses Folgendes mitnehmen würden: Im Bürgerservice würde nicht nur in dem Moment gearbeitet wenn Bürger am Schalter vorsprechen würden. 2022 sei ein Ausnahmejahr gewesen, in dem es mehrere unglückliche Umstände gegeben hätte. Die aktuellen Öffnungszeiten seien bei dem aktuell vorhandenen Personal ausgereizt. Ein Termin-System stelle grundsätzlich eine Win-Win-Situation für die Verwaltung wie für die Bürgerschaft dar. Es würde zudem darauf hingewiesen, dass Sankt Augustin im Verhältnis zu seiner Größe bzw. der Bürgerschaft relativ wenig Personal habe. Man habe allerdings mit einer gut eingearbeiteten Crew arbeiten können. Die Prozesse würden regelmäßig einer Evaluierung unterzogen. Derzeit seien alle Stellen im Bürgerservice besetzt. Man erwarte, dass sich das Kalenderjahr 2023 daher besser entwickeln werde.

Herr Metz begrüßte, dass bald ein ‚Mischsystem‘ begonnen würde, sodass Bürger an zwei Tagen der Woche auch ohne Termin im Bürgerservice erscheinen können. Mit dem OZG würden Dienstleistungen mehr und mehr dennoch digital abgewickelt werden. Daher stelle sich die Frage, wie sich das mit den Räumlichkeiten verhalte und ob nicht Mitarbeitende in anderen Räumlichkeiten/Büros untergebracht werden könnten. Es würde zudem für das Aufzeigen verschiedener Varianten gedankt. Im Rahmen der Haushaltsberatungen würde um einen abgestimmten Vorschlag, der machbar und finanzierbar sei, gebeten.

Frau Steinbeck antwortete, dass Online-Dienste nicht so angenommen würden, wie das erwartet werden könne. Dafür gäbe es verschiedene Gründe. Daher müsse man hier bei vielen Dienstleistungen parallel, also digital und analog, arbeiten. Das Foyer solle weiterhin als Wartebereich des Bürgerservices dienen und umgestaltet werden.

Herr Knülle sagte, dass die Mitarbeiterinnen in vielen Fällen noch gute Lösungen gefunden hätten. Dennoch würde um Auskunft gebeten, ob Teilzeitbeschäftigte genehmigte Nebentätigkeiten hätten.

Frau Steinbeck antwortete, dass ihres Wissens keine der betroffenen aktiven Beschäftigten eine genehmigte Nebentätigkeit habe.

Frau Jung schlug vor, dass möglicherweise eine Broschüre dafür entworfen werden könne, um darüber zu informieren welche einzelnen Dienstleistungen wie angeboten würden. Viele Bürgerinnen und Bürger würden wahrscheinlich anrufen, um gezielt Fragen zu stellen, da nicht bekannt sei, wo man Antworten finde. Grundsätzlich sei Martin Metz in seinen Ausführungen Recht zu geben. Zudem wäre interessant zu erfahren, warum manchmal eine Termin-Buchung online grundsätzlich misslinge.

Frau Steinbeck erwiderte, dass dies daran liegen könne, dass in einem bestimmten Zeitraum keine Kontingente mehr vorhanden seien, aber auch leider daran, dass, dann insbesondere ältere Bürger nicht die Erfahrung mit der EDV hätten. Hier würde unterstützt oder erklärt. Es gäbe auch Bürger, die eine Online-Buchung schlicht verweigerten. Viele Menschen machten es sich einfach und zeigten wenig Bereitschaft, selbst die notwendigen Informationen zu recherchieren. Auf der Homepage seien viele Informationen zu den einzelnen Dienstleistungen vorhanden.

Herr Lienesch bat um Information, ob die Behörden-Hotline 115 perspektivisch einbezogen werden könnte.

Frau Steinbeck antwortete, dass man bei Einrichtung des Bürgerservice zu dem Ergebnis gekommen sei, dass dies nicht lohne.