



An den

Vorsitzenden des Ausschusses
für Soziales und Senioren
Herrn Michael Paetzold

Frau
Oberbürgermeisterin
Henriette Reker

**SPD-Fraktion
im Rat der Stadt Köln**

Rathaus, Spanischer Bau
50667 Köln

fon 0221. 221 259 50

fax 0221. 221 246 57

mail fraktion@koelnspd.de

web www.koelnspd.de

Eingang beim Amt des Oberbürgermeisters: 29.04.2016

AN/0833/2016

Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates

Gremium	Datum der Sitzung
Ausschuss Soziales und Senioren	09.06.2016

Einschränkungen des Bürgerservices

Sehr geehrter Herr Paetzold,
sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin Reker,

wir bitten Sie, folgende Anfrage auf die Tagesordnung des Ausschusses für Soziales und Senioren am 09.06.2016 aufzunehmen:

Der Rat der Stadt Köln hat die Verwaltung mit dem Konzept „Optimierte Dienstleistung – im Bezirk und im modernen Europa“ 2008 beauftragt den Bürgerservice in allen Stadtbezirken auszubauen. Der Ausbau des Bürgerservice orientierte sich hierbei an dem Anspruch, dass für eine Millionenstadt wie Köln eine strukturierte, erreichbare und verlässliche kommunale Serviceleistungen vor Ort als unabdingbar gilt, auch für ein funktionierendes Miteinander zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern. Besonders die Wohnortnähe, eine hohe Servicequalität und dem Umstand, dass Gesellschaft immer älter wird, sollte u.a. Rechnung getragen werden. Die Bewohner Kölns sollten wieder ein einheitliches, dezentrales Angebot bekommen – und zwar in jedem Stadtbezirk! Für die Stadtverwaltung Köln war dabei der Aspekt der drei gleichberechtigten Zugangswege zu den Dienstleistungen von zusätzlicher besonderer Bedeutung - die dezentrale Vorsprache vor Ort bzw. schriftliche Anfragen, der zentrale Telefonkontakt über das Call-Center und die elektronischen Dienste über das Internet. Alle neuen Services wurden seitdem unter dieser Maßgabe auf den Weg gebracht und haben somit zur Bürgerserviceoptimierung beigetragen. Zuletzt gibt es immer wieder Hinweise, dass Bürgerserviceangebote ungeachtet dieser Maßgabe zurückgefahren werden und die Bürger Qualitätseinbußen hinnehmen müssen.

Die Verwaltung wird unter diesem Aspekt gebeten darzustellen:

1. Unter welchen Voraussetzungen und wann wurden die Servicestellen zur Wohngeldberatung in den Bürgerämtern geschlossen? Ist nicht gerade jetzt nach in Kraft treten der Wohngeldnovelle mit einem erhöhten Beratungsbedarf in der Bevölkerung zu rechnen? Wie viele Vorsprachen gab es im vergangenen Jahr schriftlich bzw. mündlich in den einzelnen Beratungsstellen? Wie viele Anfragen gab es seit Januar 2016?
2. Zu welchem Zeitpunkt und auf welche Weise wurde die Bevölkerung über die Schließung in Kenntnis gesetzt? Wurden Anfragen aus der Bevölkerung durch die Fachverwaltung zeitnah beantwortet? Wann und in welcher Form wurde die Politik hierüber informiert?
3. Wie ist die durchschnittliche Bearbeitungsdauer bei Beantragung des Köln-Passes? Die Verwaltung wird gebeten darzustellen, wie eine Reduzierung der Bearbeitungszeit ermöglicht werden kann?

Mit freundlichen Grüßen

gez. Dr. Barbara Lübbecke
SPD-Fraktionsgeschäftsführerin