

CDU-Fraktion im Rat der Stadt Köln  
Fraktion Bündnis 90/Die Grünen im Kölner Rat

An den Vorsitzenden des Ausschusses  
Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen/Vergabe/Internationales  
Herrn Bernd Petelkau

Frau Oberbürgermeisterin  
Henriette Reker

Eingang beim Amt der Oberbürgermeisterin: 26.08.2020

**AN/1142/2020**

**Anfrage gem. § 4 der Geschäftsordnung des Rates**

<b>Gremium</b>	<b>Datum der Sitzung</b>
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	31.08.2020

**Bürgerdienste – Wartezeiten bei Beantragung von Dokumenten**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,  
sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,

immer häufiger erreichen uns Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern, die u. a. über hohe Wartezeiten bei der Beantragung und Abholung von Dokumenten wie z. B. dem Personalausweis berichten.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

1. Mit welchen durchschnittlichen Wartezeiten (sowohl für die Vergabe eines Online-Termins als auch bei der Terminwahrnehmung vor Ort) muss man zurzeit rechnen, wenn man beispielsweise eine Verlängerung eines Personalausweises oder einen neuen Ausweis beantragt?
2. Wie viele Online-Termine werden derzeit pro Tag pro Sachbearbeiter vergeben, wie stellt sich die Fallzahl gegenüber der Zeit vor Corona dar?
3. In welchem Umfang hat sich das tatsächlich pro Monat stadtweit bewältigte Fallaufkommen in den Kundenzentren gegenüber der Zeit vor Corona verändert?

4. Falls jemand den Termin nicht wahrnimmt, besteht die Möglichkeit, in irgendeiner Form nachzurücken, um solche ungeplanten Lücken nicht ungenutzt zu lassen? Wenn ja, welche?
5. Gibt es einheitliche Vorgaben für alle Kundenzentren, wie mit der Abholung von Ausweisen/Dokumenten umzugehen ist? D. h., muss für die Abholung ebenfalls ein Online-Termin beantragt werden oder gibt es die Möglichkeit das zeitliche Verfahren abzukürzen?

Mit freundlichen Grüßen

gez. Niklas Kienitz  
CDU-Fraktionsgeschäftsführer

gez. Lino Hammer  
GRÜNE-Fraktionsgeschäftsführer