

Antrag: Service des Bürgerbüro optimieren

Beratungsfolge:

... am:

VA am:

Rat am:

Antrag:

Der Rat der Stadt Laatzten möge beschließen:

Das Bürgerbüro wird an einem festen Wochentag für einen Zeitraum von 2–3 Stunden ohne vorherige Terminvergabe geöffnet. Die Stadtverwaltung wird beauftragt, die dafür notwendigen organisatorischen und personellen Voraussetzungen zu schaffen. Gleichzeitig soll die telefonische Erreichbarkeit des Bürgerbüros verbessert und die digitale Terminvergabe möglichst barrierearm gestaltet werden.

Begründung:

Die ausschließliche Online-Terminvergabe im Bürgerbüro stellt für Bürger:innen teilweise eine Hürde dar und wird dem Anspruch einer bürgernahen, dienstleistungsorientierten Verwaltung nicht vollständig gerecht.

Von einer regelmäßigen offenen Sprechzeit – etwa donnerstags am Nachmittag würden einge Bevölkerungsgruppen profitieren:

- **Berufstätige mit eingeschränkter Flexibilität, z. B. im Schichtdienst**
- **Senior:innen**, die wenig oder keine Erfahrung mit Online-Services haben
- **Menschen mit Behinderungen** oder gesundheitlichen Einschränkungen, die digitale oder telefonische Terminvergabe nur eingeschränkt nutzen können
- **Bürger:innen mit geringen Deutschkenntnissen**, die bei Online-Formularen sprachliche Barrieren erleben
- **Alleinerziehende und Familien, die kurzfristige und flexible Lösungen brauchen**
- **Personen mit dringenden Anliegen**, etwa bei Ausweisverlust, Reisevorbereitungen oder Fahrzeugan-/abmeldungen

Zudem ist die telefonische Erreichbarkeit des Bürgerbüros derzeit eingeschränkt. Anrufende werden oft nur auf die Online-Terminvergabe verwiesen, was viele Anliegen nicht abdeckt und den Zugang erschwert. Durch die Einführung eines offenen Zeitfensters ohne Terminvergabe würde die Stadt Laatzten gezielt Barrieren abbauen und den Zugang zur Verwaltung für alle Menschen erleichtern. Dies stärkt die soziale Teilhabe, verbessert den Bürgerservice und trägt zur positiven Wahrnehmung Laatzens als bürgerfreundliche und inklusive Kommune bei.

Dadurch können relevante Zielsetzungen erreicht werden:

- Mehr **Barrierefreiheit** im Zugang zu kommunalen Dienstleistungen
- Erweiterte Erreichbarkeit für verschiedene Lebenslagen
- Mehr Bürgernähe und Flexibilität durch analoge Angebote

Thomas Weber für

Ratsfraktion Bündnis 90 / Die Grünen
Vorsitzender