



Michaela Jonas, Ratsmitglied der Stadt Dormagen - UWG / Freie Wähler, Am Schneckenacker 49, 41541 Dormagen

An
Bürgermeister Erik Lierenfeld,
Herrn Dr. Torsten Spillmann, Beigeordneter
und Kämmerer
Stadt Dormagen – Stadtverwaltung

Freitag, 20.Mai 2022

Anfrage zur zukünftigen personellen, technischen, räumlichen und organisatorischen Gestaltung des Bürgeramtes

Sehr geehrter Bürgermeister Lierenfeld,
sehr geehrter Dr. Spillmann,
sehr geehrte Damen und Herren,

seit Beginn der Corona Pandemie gibt es Engpässe im Bürgeramt.
Der Krieg in der Ukraine und die dadurch erfolgende notwendige Aufnahme/Registrierung von Flüchtlingen verursacht eine weitere Zusatzbelastung im Bürgeramt.
Ich freue mich, dass Dormagen so wunderbar hilft und bin sehr stolz ein Teil dieser Kommune zu sein.

Die Engpässe im Bürgeramt haben sich mittlerweile zu einem unbefriedigenden Dauerzustand entwickelt.

Unbefriedigend für alle Bürgerinnen und Bürger, ankommenden Flüchtlinge, die das Bürgeramt in Anspruch nehmen müssen und auch für das dort tätige Personal.

Besonderen Respekt und Hochachtung empfinde ich für die Menschen, die mutig den weiten Weg aus der Ukraine bis Dormagen geschafft haben. Die vielen Menschen, die sich hier in Dormagen entsprechend engagieren, schätze ich sehr.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung, die einen unermüdlichen Einsatz zeigen, müssen zukünftig noch besser durch Maßnahmen unterstützt werden. Das Personal ist stets „das Kapital“ und der wichtigste „Baustein“ eines Unternehmens – entsprechend auch der Verwaltung.

Umso wichtiger ist es zeitnahe Lösungen zur Optimierung des Bürgeramtes zu finden.

Bei allem Verständnis für die schwierige Situation, die sich durch die Pandemie und den Krieg in der Ukraine ergibt, können wir die Überlastung im Bürgeramt nicht weiter hinnehmen. Mit einigen Pressemitteilungen wurden die Bürgerinnen und Bürger immer wieder getröstet und um Verständnis gebeten. Das kann so nicht weitergehen. Wir müssen den Arbeitsstau im Bürgeramt in den Griff bekommen.

Michaela Jonas, Ratsmitglied der Stadt Dormagen - UWG / Freie Wähler, Am Schneckenacker 49, 41541 Dormagen

Der Pressemitteilung der Stadt Dormagen habe ich entnommen, dass zwei neue Mitarbeiter eingestellt wurden und die Installation eines Ticketservices geprüft wird. Prima! Zwei Schritte, die sicherlich gut sind. Auch ein Online Service wird aktuell geprüft. Das begrüße ich sehr!

Zur Gestaltung des Bürgeramtes stellen sich mir im Rahmen der Optimierung der Situation weitere, folgende Fragen:

1. Werden die beiden neu eingestellten Mitarbeiter ausreichen um die bisher aufgelaufenen Aufgaben des Bürgeramtes zeitnah (in den nächsten zwei bis drei Monaten) aufzuarbeiten? Oder wäre es sinnvoll übergangsweise (maximal für ein Jahr) hier für weitere personelle Verstärkung zu sorgen? Ist das überhaupt möglich?
2. Unter den aktuell entstehenden Warteschlangen leiden alle Nutzer der Bürgerdienste. Ganz besonders aber Kinder (bis 10 Jahre), alte Menschen und gebrechliche/behinderte Menschen. Können Sie bitte prüfen, ob es möglich ist einen Schalter nur für diese Gruppe einzurichten, damit eine bevorzugte Bearbeitung stattfindet?

Bisher bin ich davon ausgegangen, dass die Mitarbeiter im Bürgerservice für diese Gruppen sensibilisiert sind und ggf. den ein oder anderen Fall selbst vorziehen.

Aktuell ist es leider so, dass die Mitarbeiter das nicht im Blick haben. Das ist aufgrund des hohen Aufkommens verständlicherweise nicht möglich. Deshalb wäre der separate Schalter vielleicht eine Möglichkeit die oben genannten Gruppen besser im Blick zu haben.

3. Ist es möglich, dass die Menschen, die vor allem an warmen Tagen in der Warteschlange stehen müssen, mit Trinkwasser versorgt werden? Auch hier denke ich besonders an Kinder, alte Menschen und gebrechliche/behinderte Menschen.
4. Für Kinder bis zu einem Alter von zehn Jahren ist das Warten aktuell eine besondere Zumutung. Im Bürgeramt gibt es mittig im Raum eine kleine Spieloase. Hier gibt es Kuscheltiere und Material zum Malen. Zunächst einmal fällt mir auf, dass eine optimale Nutzung dieses Bereichs nicht möglich ist, wenn man hinten in der Warteschlange steht. Kleine Kinder, die man zum Beispiel mitbringen muss, um einen Reisepass zu beantragen, müssen natürlich beaufsichtigt werden.

Ist es möglich den Bereich für Kinder im Rahmen des Umzugs des Bürgeramtes in die Rathausgalerie entsprechend zu optimieren und mehr Platz für einen Kinder Wartebereich oder auch einen Wartebereich mit Sitzplätzen für alte/gebrechliche Menschen anzulegen?

Für die Kinder kann ich mir eine kleine Spielstraße vorstellen oder einen Spielbereich weiter vorne in Kombination mit einem Spielbereich weiter hinten in den Räumen des Bürgerservicebüros.



Michaela Jonas, Ratsmitglied der Stadt Dormagen - UWG / Freie Wähler, Am Schneckenacker 49, 41541 Dormagen

5. Ist es möglich die Kinderoase im Bürgeramt etwas zeitgemäßer und moderner zu gestalten? Aus meiner Sicht fällt es Kindern bis einschließlich Grundschulalter schwer, eine Wartezeit länger als eine halbe Stunde zu meistern. Kuscheltiere und Material zum Malen ist für die sehr kleinen Kinder eine Beschäftigungsmöglichkeit. Für Kinder ab 5 Jahren ist das nicht mehr so interessant.

Wäre es möglich zeitgemäß Tablets o.ä. in den Wartebereich zu integrieren, damit die Kinder diese zum Spielen und damit zur Überbrückung der Wartezeit nutzen können?

Dabei sollte der Fokus daraufgelegt werden, dass leise gespielt wird, damit die Mitarbeiterinnen im Servicebereich effizient arbeiten können.

Für die Gestaltung eines solchen Bereichs fällt mir persönlich sehr viel ein. Wie sind Ihre Ideen dazu?

Wie ist der Kinderbereich aktuell für die neuen Räume in der Rathaus Galerie geplant?

6. Zur optimalen Gestaltung des Bürgerservice gehört auch, dass wir „zeitnah“ moderne Lösungen wie den von der CDU vorgeschlagenen Ausweisautomaten installieren. Eine zeitgemäße, moderne Kommune kommt m.E. nicht um solche Maßnahmen herum.

Diesbezüglich möchte ich fragen:

Ist ein weiterer Austausch zum Thema mit der Stadt Grevenbroich erfolgt? Welche Erfahrungen hat die Stadt Grevenbroich mit dem installierten Ausweisautomaten gemacht? Können Sie mir bitte die Ergebnisse zur Verfügung stellen?

Wir hatten bereits im Hauptausschuss über dieses Thema gesprochen. Hier wurde die Prüfung des Sachverhalts nach hinten geschoben. Angesichts der aktuellen Situation im Bürgeramt wäre es sicher sinnvoll etwas zeitnaher vorzugehen.

Wie ist hier der aktuelle Stand?

7. Wie weit ist der Ausbau der neuen Räumlichkeiten des Bürgeramtes in der Rathausgalerie? Wann ist mit dem Umzug zu rechnen? Gibt es eine besondere Gestaltung? Wie soll der Bürgerservicebereich dort aussehen? Können Sie mir hierzu Informationen zur Verfügung stellen?

Über eine zeitnahe Beantwortung meiner Fragen würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Michaela Jonas
Ratsmitglied