

Lübeck, 30.03.2017

## Antrag eines Ausschuss-Mitgliedes

Verantwortliche Bereiche:  
Geschäftsstelle der SPD Fraktion

Bearbeitung: Christine Vitzthum (E-Mail: vitzthum@spdfraktion-luebeck.de Telefon: 122-1036)

## Antrag des AM Frank Zahn: Zulassungsstelle und Stadtteilbüros: Kurzfristige Termine ermöglichen

### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium                                      | Status     | Zuständigkeit   |
|------------|--|------------|-----------------|
| 16.05.2017 | Ausschuss für Umwelt, Sicherheit und Ordnung | Öffentlich | zur Vorberatung |

### **Antrag:**

Der Bürgermeister wird aufgefordert sicherzustellen, dass

- auch weiterhin eine direkte Terminvergabe im Rahmen der Servicezeiten möglich ist,
- der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter- Personalschlüssel gem. Organisations- und Stellenplan der HL in diesen Bereichen immer zu 100% erfüllt wird. Ggf. ist die Personalbemessung zu überarbeiten und anzupassen.

weiterhin bitten wir um Prüfung,

- ab wann eine gegenseitige Vertretungsregelung zw. den einzelnen Servicebüros (Stadtteilbüros und Zulassungsstelle) möglich ist, um "Spitzenzeiten" gegenseitig abfedern zu können.

### **Begründung:**

Während der Sitzung des Ausschusses Umwelt/Sicherheit und Ordnung am 21. März 2017 wurde dem Ausschuss durch Herrn Senator Hinsen mitgeteilt, dass ab dem 01.05.2017 eine Terminvereinbarung für die o.a. Servicebüros für Bürger nur noch online oder telefonisch möglich sein soll.

Die Dienstleistung der Verwaltung in der Zulassungsstelle und den Stadtteilbüros entspricht nicht den Anforderungen einer bürgerfreundlichen Verwaltung. Unzumutbare Wartezeiten bei einer Terminvergabe führen zu Spannungen zwischen Bürgern und den Mitarbeitern, welche unbedingt vermieden werden müssen. Die Verlautbarungen des Senators "Lübecker Bürger seien verwöhnt und in anderen Städten gebe es auch nur eine Online-Terminvergabe" stellt keine schlüssige Argumentation dar.

Seit Schließung der diversen Stadtteilbüros wurden umfangreiche Anstrengungen unternommen um mit der nun zentralisierten Zulassungsstelle und den beiden verbliebenen Stadt-

teilbüros den Anforderungen der Bürger gerecht zu werden. Es muss festgestellt werden, dass bisher die prognostizierten Organisationsverbesserungen nicht gegriffen haben.

Selbst die lobenswerten Anstrengungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konnten nicht zu einer spürbaren Entspannung beitragen bzw. die durchgeführte Verwaltungsreform rechtfertigen.

Wenn bis zu 40% (!) der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Einzelbereichen fehlen, überrascht es nicht, dass keine zügige Terminvereinbarung erfolgen kann, dadurch lange Wartezeiten entstehen und die im Dienst befindlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überproportional belastet werden. Eine erhöhte Fluktuation ist die Folge, die die Arbeit weiter erschwert.

**Anlagen :**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. O. ...', is written over the 'Anlagen :' heading.

Ausschussmitglied