

Mitteilungsvorlage

Drucksache MI-50/2026

15.06.2026

Aktenzeichen:	
Fachbereich:	Bürgerservice und Meldewesen
Sachbearbeitung:	Marthe Billick

Beratungsfolge	Termin	Bemerkungen
Stadtverordnetenversammlung der Stadt Oberzent	29.06.2026	

Stellungnahme zum Antrag der CDU-Fraktion bezüglich Öffnung des Bürgerservices

Mitteilung:

Die Arbeit des Bürgerservice beinhaltet weitreichende Aufgaben wie Meldebehörde, Ausweis- und Passwesen, sämtliche Bareinzahlungen inkl. Verkauf von Müllsäcken, Stadtgutscheinen u.a., Fundbüro, Telefonzentrale, Briefwahl sowie Empfangs- und Auskunftsfunktionen.

Allein im Bereich Meldewesen wurde im Jahr 2025 7.216 Vorgänge sowie im Passwesen 8.725 Vorgänge bearbeitet. Diese Zahlen zeigen, dass eine Terminvereinbarung im Bereich Bürgerservice unumgänglich ist. Im Bereich Passwesen ist je Antrag von einer Bearbeitungszeit von ca. 15 Minuten auszugehen, für eine Anmeldung gemäß Bundesmeldegesetz ist je nach Fallkonstellation zwischen 15 und 30 Minuten anzusetzen. Somit werden durch Terminvergabe möglichst kurze Wartezeiten für Bürgerinnen und Bürger sichergestellt. Bei Terminvergabe über das Portal Terminland oder bei telefonischer Terminvereinbarung werden Bürgerinnen und Bürger auf die vorzulegenden Unterlagen hingewiesen, sodass keine erneute Vorsprache notwendig ist.

Zu erwähnen sei in diesem Zusammenhang auch, dass vom Bürgerservice zahlreiche weitere Aufgaben im „BackOffice“, also ohne Bürgervorsprache zu bearbeiten sind, z.B. Auswertungen, Rückmeldungen, Einarbeitung von Vorgängen im Meldewesen wie Todesfälle, Scheidungen etc.

Lediglich zwei Arbeitsplätze sind für alle Dienstleistungen voll ausgestattet, beispielsweise zur Beantragung von Ausweisdokumenten, und stehen mit einer Stellenbesetzung von 1,7 Stellen zur Verfügung, sodass eine reguläre Terminvergabe auch in diesem Hinblick alternativlos ist.

Personen ohne Terminvereinbarung können auch schon jetzt die Dienstleistungen des Bürgerservice in Anspruch nehmen, wobei Anliegen von Personen mit Termin bevorzugt bearbeitet werden. Nach Ermittlungen des Bürgerservices werden ca. 50 % der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger ohne Termin bearbeitet, donnerstags sind dies, aufgrund der längeren Öffnungszeiten, sogar deutlich mehr.

Bei dringenden Angelegenheiten ist eine Vorsprache ohne Termin oft unumgänglich, z.B. bei Ausstellung von vorläufigen Ausweisdokumenten. Auch bei Anliegen ohne großen Zeitaufwand wie zum Beispiel Meldebescheinigungen oder Abholung von Ausweisdokumenten ist eine Vorsprache ohne Termin auch derzeit schon problemlos.

Somit halten wir die Einführung von festen Öffnungszeiten ohne Terminvereinbarung weder für notwendig noch zielführend, da diese in der Praxis schwer umsetzbar sind und die bereits praktizierte Möglichkeit der Vorsprache während der kompletten Öffnungszeiten für die Bürgerinnen und Bürger sogar einschränken würde.

Abschließend möchten wir zu bedenken geben, dass ohne terminliche Steuerung unter Umständen zeitgleich mehrere Bürger erscheinen, die Wartezeit für den Bürger weder kalkulierbar, noch kürzer wird. Diese Situation wird eher zu Unmut, als zu mehr Servicegefühl beim Bürger führen.

