

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: 26.08.2016

**AN/1339/2016**

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

| <b>Gremium</b>   | <b>Datum der Sitzung</b> |
|--|--------------------------|
| Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales | 05.09.2016               |

**Wartezeiten/-marken in Kundenzentren**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,  
sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,

wir bitten Sie, folgende Anfrage, in die Tagesordnung des Ausschusses am 05.09.2016 aufzunehmen:

Die Bürgerinnen und Bürger müssen teilweise viel Zeit und Geduld mitbringen, wenn sie eine Leistung in den Kundenzentren oder im Straßenverkehrsamt beantragen wollen. Sie ziehen eingangs eine Wartemarke, können aber dennoch das Gebäude kaum verlassen, weil sie nicht absehen können, wann ihre Nummer aufgerufen wird.

Eine Möglichkeit, den Kundenservice hier zu verbessern und angenehmer zu gestalten, wäre die online-Einsicht der Wartenummern. Da ein Großteil der Bevölkerung mittlerweile über technische Software mit Datenverbindung verfügt, würde sich auf diese Weise der Andrang auf die Wartebereiche deutlich verringern und die Bürgerinnen und Bürger hätten die Möglichkeit, die Wartezeit sinnvoll zu nutzen.

Vor diesem Hintergrund bitten wir die Verwaltung um Beantwortung folgender Fragen.

1. Ist eine solche Regelung in der Stadtverwaltung bereits angedacht?
2. Gibt es Gründe, die gegen eine solche Veränderung sprächen? Wenn ja, welche?

3. Welcher Zeitrahmen würde benötigt, um diese Möglichkeit umzusetzen?

Mit freundlichen Grüßen

gez. Niklas Kienitz  
CDU-Fraktionsgeschäftsführer

gez. Jörg Frank  
GRÜNE-Fraktionsgeschäftsführer