

Fraktion Bündnis 90/Die Grünen
SPD-Fraktion
FDP-Fraktion

Herr Bezirksbürgermeister
Manfred Giesen
Industriestr. 161 – Haus 1
50999 Köln

Frau Oberbürgermeisterin
Henriette Reker
Hist. Rathaus
50667 Köln

Eingang beim Bezirksbürgermeister:

AN/1390/2021

Dringlichkeitsantrag gem. § 12 der Geschäftsordnung des Rates

Gremium	Datum der Sitzung
Bezirksvertretung 2 (Rodenkirchen)	14.06.2021

Nachhaltige Verbesserung des Services in den städtischen Kundenzentren

Sehr geehrter Herr Bezirksbürgermeister,
sehr geehrte Frau Oberbürgermeisterin,

die Fraktionen Bündnis90/Die Grünen, SPD und FPD bitten den folgenden Antrag auf die Tagesordnung der Sitzung der Bezirksvertretung Rodenkirchen am 14.06.2021 zu setzen:

Die Bezirksvertretung Rodenkirchen möge beschließen:

Die Verwaltung wird vom Rat beauftragt, die für die Bürger*innen unwürdige und oftmals erfolglose Jagd nach einem Bearbeitungstermin in einem der Kundenzentren nachhaltig zu beenden, indem:

- **ausreichend Termine bzw. Terminstränge sowohl zur online-Buchung als auch zur telefonischen Reservierung jederzeit bereitgestellt werden**
- **eine maximale Vorbuchzeit von längstens zwei Wochen für einen Termin im Kundenzentrum gewährleistet wird**
- **auch so genannte „Laufkundschaft“ ohne Termine wieder in den Kundenzentren mit allen Anliegen bedient werden**
- **nötigenfalls der Personalstand in den Kundenzentren zeitnah mit qualifizierten, zusätzlichen Mitarbeiter*innen erhöht wird**

- **ggfs. über intelligente und für die Mitarbeiter*innen attraktive Überstundenregelungen Sonderaktionen wie Samstagsöffnungen oder Dienstleistungsabende ermöglicht werden, die nicht einen Personalmangel zu den üblichen Öffnungszeiten verursachen.**

Gez.: Dr. Castor-Cursiefen

gez.: Dr. Klusemann

gez.: Wolters