



Dezernat, Dienststelle  
I/34/342

## Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen / Vergabe / Internationales	30.01.2023

### Multifunktionales Kundenzentrum Beantwortung einer Anfrage der FDP-Fraktion (AN/2182/2022)

Die Verwaltung beantwortet die Anfrage der FDP-Fraktion\* wie folgt:

#### 1. Inwieweit ist der Verwaltung das Düsseldorfer Modell eines multifunktionalen Bürgeramtes bekannt und wie wird es beurteilt?

Zwischen dem Amt für Einwohnerwesen (Düsseldorf) und den Bürgerdiensten (Köln) wurde seit Beginn des Jahres 2022 der Austausch intensiviert, so dass das Düsseldorfer Dienstleistungszentrum bekannt ist.

Das Dienstleistungszentrum Düsseldorf ist einer von 11 Standorten im Stadtgebiet, an denen Düsseldorfer Bürger\*innen im Bereich des Einwohnermeldeamtes ihre Anliegen im Melde- und Ausweiswesen sowie zum Beispiel Anschriftenänderungen in den Fahrzeugpapieren, Beantragung von Bewohnerparkausweisen etc. erledigen können.

Sämtliche Leistungen können aktuell nach vorheriger Terminvereinbarung beantragt werden.

#### 2. Wie viele Arbeitsplätze mit welcher nötigen Nutzfläche müssen stadtweit in Kölner Bürgerämtern geschaffen werden, um einen angemessen bürgerfreundlichen Service zu bieten?

Der Stellenbedarf der Kundenzentren ist wegen aktueller Gesetzesänderungen sowie der Tatsache, dass Köln eine wachsende Stadt ist, einem stetigen Wandel unterworfen. Bereits Anfang 2022 wurden den Kundenzentren daher über 20 Stellen für die Bearbeitung von Aufgaben zugesetzt, die aus diesen Gesetzesänderungen resultieren, unter anderem für den Führerscheinpflichtumtausch.

Planungen für den weiteren Ausbaus des Bürgerservice – sei es personell, sei es räumlich – müssen insofern im Gesamtkontext des Prozesses für die Erstellung des Haushalts- und Stellenplanes entschieden werden.

#### 3. Welche grundsätzlichen Dienstleistungen anderer Ämter (z.B. Ausländer-, Sozial-, Wohnungsamt und KFZ-Zulassung) würden sich in Köln für ein multifunktionales

\*Korrektur 24.01: Name Fraktion korrigiert

**Bürgeramt anbieten, um die Fachämter zu entlasten und den Betroffenen einen besseren Service zu bieten?**

In den Kundenzentren wird ein breites Dienstleistungsportfolio angeboten. So werden dort Anliegen im Melde-, Pass- und Ausweiswesen, darüber hinaus Führerscheinangelegenheiten sowie weitere Anliegen wie zum Beispiel Anschriftenänderungen in Fahrzeugpapieren, die Beantragung von Bewohnerparkausweisen, die Beantragung von Fischereischeinen, die Abmeldung Kölner Fahrzeuge etc. bearbeitet.

Die Kundenzentren sind grundsätzlich Bestandteil eines Bezirksrathauses, in dem das Bürgeramt sowie Außenstellen

- des Ausländeramtes,
- des Amtes für Soziales, Arbeit und Senioren und
- des Amtes für Kinder, Jugend und Familie

untergebracht sind. Somit wurde bereits mit den Bezirksrathäusern ein ortsnaher Bürgerservice für die Kölner\*innen mit ausgewählten Leistungen aus den genannten Bereichen eingerichtet und damit das bezirkliche Dienstleistungsangebot – auch im Zusammenwirken mit sozialraumorientierten Angeboten – gestärkt.

Davon unabhängig wird die Verwaltung im Zusammenhang mit dem Umzug des Kundenzentrums Innenstadt in einen Alternativstandort weitere Optimierungen prüfen.

**Gez. Blome**