Das Team Bürgerbüro hat im vergangenen Jahr rund 35.000 Anliegen bearbeitet

20.01.2021 12:35 von Martina Jansen (Kommentare: 0)

Das Team Bürgerbüro hat im vergangenen Jahr rund 35.000 Anliegen bearbeitet

Abteilungsleiterin Monika Heisterklaus blickt auf 2020 zurück und hat eine Bitte an die Bürger

Wieviele Bürgerinnen und Bürger haben im vergangenen Jahr Termine im Bürgerbüro wahrgenommen und was war das häufigste Anliegen?
Monika Heisterklaus: Das Team Bürgerbüro hat im vergangenen Jahr 2020 rund 35.000 Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern bearbeitet. Das ging von der klassischen Ausstellung von Ausweis- und Passdokumenten (knapp 11.000 Fälle) über rund 5.000 An- und Ummeldungen und 3.000 polizeilichen Führungszeugnissen bis zu den übrigen unterschiedlichen Bescheinigungen (9.000), amtlichen Dokumenten (6.000), Beglaubigungen (600) und Parkausweisen (400). Die Corona-Pandemie hat natürlich auch meine Kolleginnen und Kollegen vor besondere Herausforderungen gestellt. So wurden auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Bürgerbüro dauerhaft in anderen Bereichen des Ordnungswesens eingesetzt. Glücklicherweise konnten wir durch die schon eingeführte Terminverwaltung und durch vorhandene Hygienemittel schnell auf die geänderten Rahmenbedingungen reagieren und den Betrieb nach der sechswöchigen Schließung mit ausreichendem Schutz fortführen.

Seit über einem Jahr vereinbaren Bürgerinnen und Bürger ihre Termine online unter https://www.qtermin.de/stadt-dorsten-bb. Welche Vorteile hat das System?
Monika Heisterklaus: Das neue System hat bei den Bürgerinnen und Bürgern bereits nach einigen Wochen eine hohe Akzeptanz erhalten. Neu ist für viele, dass sie nicht einfach so vorbeikommen können,

sondern sich vorher über die Terminbuchung ankündigen. Die Wartezeit vor Ort hat sich für Bürgerinnen und Bürger quasi auf Null reduziert. Für uns macht es die Personalplanung einfacher, da diese an der Bürgernachfrage orientiert werden kann. Jedoch haben wir noch eine große Bitte: Es wäre wünschenswert, wenn Bürgerinnen und Bürger Termine, die sie nicht wahrnehmen können, stornieren. Das ist ganz einfach. In der Bestätigungsmail ist das Wort *Stornieren* blau hinterlegt – und damit verlinkt, so dass man daraufklicken kann. Bei rechtzeitigen Stornierungen haben andere Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, diese Termine zu bekommen und es entsteht keine unnötige Wartezeit.

Wie ist die aktuelle Wartezeit auf einen Termin?
Monika Heisterklaus: Termine sind derzeit in den meisten Fällen noch am gleichen Tag oder innerhalb der gleichen Woche zu bekommen. Unser Team steht den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung, wenn sie sich An- oder Ummeldungen vornehmen müssen oder dringend Ausweise oder Dokumente benötigen. Wir bitten allerdings darum, in diesen Zeiten genau zu überlegen, ob ein Termin wirklich dringend benötigt wird. Wenn Bürgerinnen oder Bürger unsicher sind, können sie gerne bei uns anrufen. Wir haben die Kapazitäten am Telefon erweitert, damit die Dorstenerinnen und Dorstener nicht unnötig ins Rathaus kommen müssen.

Was hat sich mit Beginn des Jahres 2021 verändert?
Monika Heisterklaus: Der Personalausweis ist im neuen Jahr um 8,20 Euro teurer geworden. Dies wurde bundeseinheitlich in der Personalausweisgebührenverordnung – PauswGebV geregelt. Hier hat die Stadt Dorsten keine eigenen Spielräume. Kostenlos ist dafür das Neusetzen einer PIN für den elektronischen Personalausweis. Im vergangenen Jahr lag der Preis dafür noch bei 6 Euro. Zudem ist neu, dass nichtdeutsche Bürger der Europäischen Union, die noch kein Dokument mit elektronischer Ausweisfunktion haben, eine elektronische ID-Karte im Bürgerbüro beantragen können. Und Kinderreisepässe sind nun seit diesem Jahr nur noch für ein Jahr gültig. Sie können jeweils um ein Jahr verlängert werden, bis das Kind das 12. Lebensjahr vollendet. Die bis zum Jahreswechsel ausgestellten Kinderreisepässe behalten aber noch ihre angegebene Gültigkeit.

Müssen Bürgerinnen und Bürger mit einer Strafe rechnen, wenn ihr Personalausweis abgelaufen ist?
Monika Heisterklaus: In Zeiten der Corona-Pandemie werden wir wegen eines ungültig gewordenen Personalausweises kein Bußgeld erheben. Bürgerinnen und Bürger können ihren Personalausweis weiterhin auf Verlangen bei den unterschiedlichen Stellen vorzeigen und sich innerhalb von Deutschland damit ausweisen. Es ist sicher nicht ratsam, dass z. B. die über 80-jährigen Menschen vor dem Impftermin noch ins Bürgerbüro kommen, um im Impfzentrum einen Ausweis vorzeigen zu können, der gültig ist. Das kann zu einem späteren Zeitpunkt nachgeholt werden, wenn sich die Lage hoffentlich entspannt hat.

Foto oben rechts: Monika Heisterklaus ist Abteilungsleiterin des Bürgerbüros, des Standesamtes und der Ausländerbehörde der Stadt Dorsten

Text und Foto: Stadt Dorsten