

Andreas Haas – Gruppensprecher

haas.andreas@afdbayern.de

Thomas Klaukien - Stellvertretender Gruppensprecher

thomas.klaukien@afdbayern.de

Johannes Köhler

johannes.koehler@afdbayern.de

Direktorium
Herrn Oberbürgermeister
Dr. Thomas Jung
- per E-Mail -
90744 Fürth



im Fürther
Stadtrat

Fürth, 30. September 2024

Ämtergänge mit und ohne Online-Terminvereinbarung

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

wir stellen hiermit folgende **Anfrage**:

Auf welche rechtliche Grundlage beruft sich die Stadt Fürth bei der seit Corona eingeschliffenen Praxis, daß Bürger dazu genötigt werden online einen Termin zu vereinbaren, um Behördengänge erledigen zu können? Wurde das jemals vom Stadtrat beschlossen? Gab es dazu eine verwaltungsinterne dringliche Weisung des Oberbürgermeisters oder einer untergeordneten Behördenleitung, die das Rathaus dem Stadtrat noch nicht zur Kenntnis gebracht hat? Oder gibt es gar eine uns nicht bekannte übergeordnete Rechtsetzung dazu durch Land, Bund oder Europäische Union?

Bürger in Fürth zeigen sich uns gegenüber immer wieder unzufrieden damit, daß sie notwendige Behördengänge nur noch nach vorheriger Online-Terminvereinbarung erledigen können.

Auch wenn es in den Beratungen des Stadtrats und seiner Ausschüsse immer wieder so dargestellt wird, haben keineswegs nur Senioren Probleme mit der Online-Terminvereinbarung. Die Neigung sich lieber mit anderen Menschen als mit Technik zu befassen, gibt es, unterschiedlich stark ausgeprägt, in allen Generationen. Mängel in der Umsetzung solcher Service-Portale (in Fürth ist hier zu nennen, daß Termine nur zu bestimmten Uhrzeiten online vereinbart werden können, nachdem "neue Termine in das System eingetragen" wurden) und technische Probleme wiegen für diesen Personenkreis sehr viel schwerer als für Menschen, die von Technik magisch angezogen werden und alle Probleme mit dem eigenen Rechner, Tablet und Smartphone eigenständig lösen können. Eine Rolle spielt auch der Geldbeutel. Wer mit dem verfügbaren Einkommen nur mit Mühe über die Runden kommt, übernimmt eher das in die Jahre gekommene Altgerät (mit zu kleinem Bildschirm oder anderen Defiziten) eines Bekannten, als jemand, der sich die Anschaffung neuer Gerätschaft jederzeit leisten kann. Mit solchen Altgeräten funktionieren Service-

Portale mitunter nicht, wenn bspw. noch ein alter Browser darauf installiert ist, der kein JavaScript kann.

Städtische Angebote wie Computer-Kurse in der Volkshochschule (VHS) oder auch die Unterstützung bei der Online-Reservierung durch die Bürgerinformation im Rathaus sind zwar zu begrüßen. Nachdem aber nur ein Bruchteil der Betroffenen von solchen Angeboten überhaupt weiß und auch die Möglichkeiten der Stadt Fürth für derartige Angebote immer begrenzt sein werden, wird sich das Problem mit solchen Angeboten nie so vollständig lösen lassen, daß 100 Prozent der Behördengänge mit Online-Terminvereinbarung erledigt werden.

Es wird somit auch künftig immer einen gewissen Anteil unter den Bürgern geben, der unzufrieden ist, weil er mit der Online-Reservierung nicht zurecht kommt und nicht begreifen kann, warum er für seine Ämtergänge nicht wieder einfach ins Bürgeramt gehen kann, um sich dort in die Warteschlange einzureihen. Wer früh genug kam und keinen Zeitdruck hatte, konnte damit bis vor wenigen Jahren seine Ämtergänge auch ohne Online-Reservierung relativ zuverlässig an einem Tag erledigen.

Wir denken, daß die Bürger der Stadt Fürth wieder die Freiheit zur Entscheidung haben sollten, ob sie ihre Behördengänge mit oder ohne vorheriger Online-Terminvereinbarung erledigen wollen und stellen daher zusätzlich diesen **Antrag** zur Beschlussfassung:

Die Fürther Bürger sollen ihre Ämtergänge wenigstens an einem bestimmten Wochentag ohne vorherige Online-Reservierung erledigen können.

Wenn dies so umgesetzt wird, bedeutet es, daß 20 Prozent der personellen Kapazitäten in den städtischen Ämtern für Behördengänge ohne Online-Terminvereinbarung zur Verfügung stehen, während weiterhin 80 Prozent für Ämtergänge mit Terminvereinbarung vorgehalten werden.

Eine Überprüfung der angefragten Rechtsgrundlage könnte damit entfallen, weil bereits mit einem reservierungsfreien Wochentag niemand mehr in eine Online-Terminvergabe gezwungen wird.

Eine Online-Reservierung ist grundsätzlich zweifellos nützlich und unterstützenswert. So wie sie derzeit eingesetzt wird, stellt sie sich uns aber als ein Relikt der Corona-Zeit dar, das sich überlebt hat. Der von uns vorgeschlagene Mischbetrieb reduziert den anfallenden Aufwand für städtische Hilfsangebote im Zusammenhang mit der Online-Reservierung — einfach indem er den Bürgern mehr Freiheiten läßt. Er ist zudem auch der Öffentlichkeit leichter zu vermitteln.

Übrigens wurde uns aus der Stadt Herzogenaurach berichtet, daß die Bürger ihre Ämtergänge dort bei der Gemeinde wie auch beim Landratsamt an jedem Wochentag mit und ohne vorherige Terminbuchung erledigen können. In so einem täglich dynamischen Mischbetrieb sehen wir freilich auch für die Stadt Fürth das eigentlich anzustrebende Optimum.

Mit freundlichen Grüßen,

