

CDU-Fraktion | Johannes-Rau-Platz | 52249 Eschweiler

Stadt Eschweiler  
Bürgermeister Patrick Nowicki  
über Mail: [ratsbuero@eschweiler.de](mailto:ratsbuero@eschweiler.de)

Eschweiler, den 20.02.2026

## **Anfrage zum aktuellen Sachstand und zur Weiterentwicklung des Bürgerservices im Bürgerbüro**

Sehr geehrter Herr Bürgermeister Nowicki,

Die CDU-Fraktion im Rat der Stadt Eschweiler stellt für die nächste Sitzung des Rates folgende Anfrage hinsichtlich der derzeitigen Situation im Bürgerbüro. Diesbezüglich wird die Verwaltung um eine aktuelle Sachstandsmitteilung zu folgenden Punkten gebeten:

### **1. Aktuelle Personalsituation**

- Wie stellt sich die derzeitige personelle Situation im Bürgerbüro dar?
- Welche Maßnahmen werden derzeit ergriffen oder sind vorgesehen, um die personelle Stabilität weiter zu verbessern?

### **2. Aktuelle Terminverfügbarkeit und Verbesserungsansätze**

- Wie ist die gegenwärtige Situation bei der Terminvergabe zu bewerten?
- Welche konkreten Schritte plant oder prüft die Verwaltung, um die Verfügbarkeit von Terminen weiter zu verbessern und für die Bürgerinnen und Bürger verlässlicher zu gestalten?

Die grundsätzliche Organisation des Terminvergabesystems ist aus früheren Beratungen bekannt. Gegenstand der Anfrage ist ausdrücklich die aktuelle Lage sowie das Potential für Verbesserungen.

### **3. Mobiler Bürgerservice für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen**

- Welche Möglichkeiten sieht die Verwaltung aktuell, Verwaltungsdienstleistungen für ältere sowie mobilitätseingeschränkte Menschen außerhalb des Rathauses anzubieten?
- Welche weiteren Entwicklungsschritte sind hier denkbar?

**Begründung:**

Das Bürgerbüro ist für viele Bürgerinnen und Bürger der zentrale und unmittelbarste Kontakt zur Stadtverwaltung. Eine gute Erreichbarkeit und eine verlässliche Terminvergabe sind daher wesentliche Bestandteile eines funktionierenden Bürgerservices.

In den vergangenen Monaten wurde wiederholt über eingeschränkte Terminverfügbarkeiten berichtet. Vor diesem Hintergrund ist es sinnvoll, über die aktuelle Lage zu informieren und gemeinsam zu erörtern, wie der Service weiter verbessert werden kann.

Dabei ist ausdrücklich hervorzuheben, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bürgerbüro engagierte und professionelle Arbeit leisten. Sie stehen täglich im direkten Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern und bewältigen ein hohes Arbeitsaufkommen. Unser Anliegen ist es, die strukturellen Rahmenbedingungen so weiterzuentwickeln, dass diese gute Arbeit bestmöglich unterstützt wird.

Darüber hinaus sollte geprüft werden, wie insbesondere ältere sowie mobilitätseingeschränkte Menschen beim Zugang zu Verwaltungsleistungen noch besser berücksichtigt werden können. Eine moderne und bürgernahe Stadtverwaltung zeichnet sich dadurch aus, dass sie praktikable Lösungen für unterschiedliche Lebenssituationen anbietet.

Mit freundlichen Grüßen



Thomas Schlechter  
Fraktionsvorsitzender