

Oberbürgermeister
Marcel Philipp
Rathaus
52058 Aachen

06. Februar 2017
GRÜNE 03 / 2017

Ratsantrag

Bürgerservice verbessern durch Lieferangebot für Dokumente

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

die Fraktion der GRÜNEN beantragt, im Rat der Stadt Aachen folgenden Beschluss zu fassen:

Die Verwaltung wird beauftragt, an allen Bürgerservice-Standorten folgenden Service anzubieten: Bürgerinnen und Bürger sollen sich amtliche Dokumente wie Reisepässe oder Personalausweise gegen eine geringe Gebühr per Radkurier nach Hause liefern lassen können. Nach einer Pilotphase soll evaluiert werden, ob und in welchem Rahmen das Angebot angenommen wird.

Begründung:

Die Beantragung von amtlichen Dokumenten wie Reisepässen oder Personalausweisen erfordert derzeit mindestens zwei Gänge – oder Fahrten – zum Bürgerservice. Im ersten Schritt werden persönliche Daten erfasst und das Dokument beantragt. Im zweiten Schritt wird das Dokument dem Kunden ausgehändigt, was einen erneuten Besuch der Servicestelle erfordert.

Indem sich Bürger das beantragte Dokument per Radkurier liefern lassen können, erspart man ihnen den zweiten Weg. Das ist serviceorientiert und entlastet das städtische Personal. Menschen mit Handicap und eingeschränkter Mobilität profitieren davon ebenso wie viele Berufstätige oder auch junge Familien. In vielen Fällen entfällt eine Abholung per Pkw. Damit wird vor allem der Innenstadtbereich von Verkehr und Emissionen entlastet.

Ein Lieferservice-Angebot fügt sich sehr gut in das neue Serviceportal der Stadt, das explizit mit verbessertem Service für seine Bürger wirbt. Es wäre darüber hinaus ein weiterer Mosaikstein auf dem Weg zur „Modellstadt Aachen“ mit Blick auf emissionsfreie Mobilität.

Etliche Städte bieten mittlerweile einen solchen Service, zum Beispiel Karlsruhe: Hier wurde das Angebot bereits in der Pilotphase sehr positiv aufgenommen und findet viel Zuspruch. Jeder vierte Kunde (26 %) hat in Karlsruhe seit Dezember 2016 den Dienst in Anspruch genommen (Stand: Ende Januar 2017) – und das, obwohl das zuständige Amt bis dato noch keine offizielle Werbekampagne gestartet hatte. Für Aachen bedeutet das: bei fast 41.000 ausgehändigten Dokumenten im Jahr 2016 hätten den Bürgern über 10.000 Wege erspart werden können.

Das Angebot eines Radlieferservices ist für den städtischen Haushalt so gut wie kostenneutral umsetzbar. Auch die rechtlichen Fragen bzgl. der Auslieferung (Haftungsfragen und Vollmachten) sind problemlos regelbar, wie das Beispiel in Karlsruhe zeigt.

Das Angebot sollte durch die Verwaltung aktiv beworben werden – sowohl durch öffentliche Ankündigung (Webseite, Pressemitteilung etc.), als auch durch Plakate an den Servicestellen und durch proaktive Hinweise seitens des städtischen Personals an ihre Kunden.

Mit freundlichen Grüßen

Ulla Griepentrog
Fraktionsvorsitzende

Wilfried Fischer
mobilitätspolitischer Sprecher