



CDU-Fraktion Verbandsgemeinderat
Rhein-Selz

Fraktionsvorsitzender Thomas Zimmerer
Dornfelderstrasse 3, 55278 Udenheim

Tel. +49-6737-715777
Fax +49-6737-715767
Mobil: 0177-1967267

E-Mail: thomas@zimmerer-web.de

Udenheim, 25.06.2025

Herrn Bürgermeister Martin Groth

Verbandsgemeinde Rhein-Selz

Anfrage

zur Sitzung des Verbandsgemeinderates am 28.8.2025
Situation im Bürgerbüro der Verbandsgemeinde Rhein-Selz

Sehr geehrter Herr Bürgermeister Groth,

ein modernes, bürgernahes und serviceorientiertes Bürgerbüro ist das Herzstück einer funktionierenden kommunalen Verwaltung. In der Verbandsgemeinde Rhein-Selz verstehen wir das Bürgerbüro als zentrale Anlaufstelle für die Anliegen unserer Bürgerinnen und Bürger – offen, effizient und verlässlich. Unser Anspruch ist es, Verwaltungsdienstleistungen transparent, zugänglich und zukunftsorientiert zu gestalten. Dabei stehen der direkte Kontakt, die digitale Weiterentwicklung und die kontinuierliche Verbesserung der Bürgerbüro Angebote im Mittelpunkt. Denn nur durch ein starkes Miteinander zwischen Verwaltung und Bürgerschaft schaffen wir eine lebenswerte, moderne und bürgerfreundliche Verbandsgemeinde.

Bereits seit dem vergangenen Jahr häufen sich Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern über stundenlange Wartezeiten im Bürgerbüro der Verbandsgemeinde Rhein-Selz. Diese Situation sorgt für erhebliche Unzufriedenheit und wirft Fragen zur Effizienz und Bürgerfreundlichkeit der Verwaltungsabläufe auf.

Vor diesem Hintergrund bitten wir um Auskunft zu folgenden Punkten:

1. Aktuelle Wartezeiten:

Wie lange beträgt derzeit die durchschnittliche Wartezeit für Bürgerinnen und Bürger im Bürgerbüro?

2. **Statistische Entwicklung:**

Wie hat sich das Besucheraufkommen und die durchschnittliche Wartezeit im Zeitraum von 2021 bis 2025 entwickelt? Wir bitten um eine tabellarische besser eine grafische Darstellung, sofern möglich.

3. **Maßnahmen zur Verbesserung:**

Welche konkreten Maßnahmen wurden bzw. werden ergriffen, um die Wartezeiten zu reduzieren und den Bürgerservice zu verbessern?

- Gibt es personelle Verstärkungen?
- Welche Rolle spielen digitale Angebote?
- Wie wird die Effizienz der Abläufe künftig sichergestellt?
- Wo und wie halten sich Bürger bei stundenlangen Wartezeiten auf?

4. **Terminvergabesystem – Rückblick und Ausblick:**

Unter dem früheren Verbandsbürgermeister Klaus Penzer wurde bereits ein elektronisches Terminvergabesystem praktiziert, das nach anfänglichen Schwierigkeiten mit langen Wartezeiten funktional mit kürzeren „landesüblichen“ Wartezeiten war. Die elektronische Terminvergabe wurde eingestellt. Zuletzt wurde die Beschaffung eines neuen Terminvergabeprogramms im Verbandsgemeinderat beschlossen

- Ist sichergestellt, dass Bürgerinnen und Bürger mit dem neuen System zeitnah einen Termin erhalten und nicht erneut mit langen Wartezeiten konfrontiert werden?

5. **Wie erfolgt die Qualitätssicherung der Prozesse im Bürgerbüro?**

Wir danken im Voraus für die Rückmeldung und die Bereitstellung entsprechender Informationen.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Zimmerer