LANDTAG NORDRHEIN-WESTFALEN
18. Wahlperiode

Drucksache **18/8382**

05.03.2024

Antwort

der Landesregierung

auf die Kleine Anfrage 3333 vom 16. Februar 2024
des Abgeordneten Markus Wagner AfD
Drucksache 18/8056

Mönchengladbach hat zum fünften Mal in Folge die schlechtesten Bürgerämter – Wann werden ernsthafte Maßnahmen ergriffen?

Vorbemerkung der Kleinen Anfrage

Der bundesweit agierende Verbraucherschutzverein Berlin/Brandenburg hat die Effektivität und generelle Kundenzufriedenheit von 354 deutschen Bürgerämtern u. ä. Behörden evaluiert. Dieser Evaluierung liegen etwa 53.000 Google-Rezensionen zugrunde. Die 40 größten Städte Deutschlands haben demzufolge eine durchschnittliche Bewertung von 3,62 von 5 Sternen. Die Bestplatzierten seien die Städte Bielefeld, Bochum und Freiburg mit jeweils über vier Sternen. Danach folgen Augsburg, Berlin und der bisherige Spitzenreiter Kassel. Auf der anderen Seite stellten die Bürgerämter der Stadt Mönchengladbach das Schlusslicht mit einer Bewertung von lediglich 2,4 Sternen dar.[1] Damit ist Mönchengladbach zum fünften Mal in Folge die Stadt mit den am schlechtesten bewerteten Bürgerämtern. Dies soll unter anderem daran liegen, dass die Mitarbeiter in den Rezensionen als „unfassbar unfreundlich und herablassend“[2] beschrieben werden und zudem vielen Kunden das Gefühl vermittelten, nicht wertgeschätzt zu werden. Außerdem würden Prozeduren und das Bearbeiten von Dokumenten deutlich zu lange dauern. Ebenfalls wurden Beschwerden wegen rassistischen Verhaltens geäußert. Die Städte Köln, Duisburg und Bonn schneiden mit Bewertungen von 2,8 bis 2,9 Sternen ähnlich schlecht ab.

Die Vorsitzende des Verbraucherschutzvereins sieht das Problem darin, dass die online geäußerte Kritik nicht ernst genommen wird und keine ernsthaften Reaktionen folgen. Vor allem im Vergleich zu privatwirtschaftlichen Unternehmen würden Bürgerämter in diesem Bereich Schwächen offenbaren. Dies dürfe aufgrund der mangelnden Wahlmöglichkeiten nicht dazu führen, dass die Qualität des Services nachlasse.[3]

Die Ministerin für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung hat die Kleine Anfrage 3333 mit Schreiben vom 4. März 2024 namens der Landesregierung im Einvernehmen mit der Ministerin für Landwirtschaft und Verbraucherschutz beantwortet.

---

[1] https://www.bild.de/regional/duesseldorf/koeln-aktuell/schon-wieder-moenchengladbach-hat-deutschlands-mieseste-behoerde-86070726.bild.html.
[2] Ebenda.
[3] Ebenda.

Datum des Originals: 04.03.2024/Ausgegeben: 11.03.2024

1. Welche Bewertungen ergeben sich aus der Auswertung von Rezensionen durch den Verbraucherschutzverein Berlin/Brandenburg für die Bürgerämter in NRW seit Beginn der Auswertung? (Bitte nach Jahr, Ort und Bewertung aufschlüsseln.)

Die Bewertung von Rezensionen des Verbraucherschutzvereins Berlin/Brandenburg zu kommunalen Bürgerämtern ist nicht Aufgabe der Landesregierung.

2. Wie oft kam es von 2015 bis heute pro Jahr in Bürgerämtern in NRW dazu, dass speziell aufgrund einer oder mehrerer negativer Bewertungen bzw. Beschwerden etwas innerhalb der Bürgerämter verändert wurde, um auf die negative Kritik zu reagieren?

Hierzu liegen der Landesregierung keine Erkenntnisse vor.

3. Wie erklärt sich die Landesregierung, dass Mönchengladbach zum fünften Mal in Folge zur Stadt mit den Bürgerämtern mit der schlechtesten Bewertung ernannt wurde?

Hierzu liegen der Landesregierung keine Erkenntnisse vor; im Übrigen wird auf die Beantwortung zu Frage 1 verwiesen.

4. Wie schätzt die Landesregierung die aktuelle Lage der Bürgerämter wie auch das in der Auswertung negativ ausfallende Bild zu NRWs Bürgerämter in Großstädten ein? (Bitte insbesondere die Effektivität hinsichtlich der Bearbeitungsdauer in den Bürgerämtern und die Servicequalität in die Antwort miteinbeziehen.)

Eine pauschale Einschätzung der Lage der nordrhein-westfälischen Bürgerämter erfolgt aus den im Rahmen der Beantwortung zu Frage 1 dargelegten Gründen nicht.

5. Was kann nach Ansicht der Landesregierung verbessert werden, um sowohl die Effektivität der Bürgerämter als auch die Servicequalität zu verbessern?

Die Aufbau- und Ablauforganisation liegt in der grundgesetzlich garantierten Zuständigkeit der kommunalen Selbstverwaltung nach Artikel 28 Grundgesetz.