

Vorlageart: Berichtsvorlage
Federführung: Bürgerservice
Verantwortung: Frau Wilken, Herr Jehn, Herr Berg

Berichtsvorlage über die Prüfung der Einführung eines "Bürgerkoffers"

Beratungsfolge

10.06.2026	Seniorenbeirat	Kenntnisnahme
24.06.2026	Wirtschafts- und Ordnungsausschuss	Kenntnisnahme
25.06.2026	Sozialausschuss	Kenntnisnahme
13.07.2026	Rat der Stadt	Kenntnisnahme

Bezug

A/18/0577 - Antrag der CDU-Fraktion gem. § 2 der Geschäftsordnung für den Rat der Stadt - Einführung eines Bürgerkoffers

Sachverhalt

Der Rat der Stadt hat die Verwaltung beauftragt zu prüfen, ob und ggf. in welcher Form die Einführung eines sogenannten „Bürgerkoffers“ umgesetzt werden kann.

Gegenstand der Prüfung ist die Eröffnung der Möglichkeit, ausgewählte Dienstleistungen des Bürgerservice mittels eines mobilen Systems („Bürgerkoffer“) direkt vor Ort bei Bürgerinnen und Bürgern erbringen zu können. Der Bürgerkoffer ermöglicht insbesondere die Durchführung hoheitlicher Identitätsleistungen wie z. B. die Beantragung von Ausweisdokumenten außerhalb der Dienststellen der Verwaltung.

Im Rahmen des Prüfauftrages wurde auch die Praxis und die gesammelten Erfahrungen anderer Städte berücksichtigt. So wird der Bürgerkoffer beispielsweise in Essen von einer Organisationseinheit eingesetzt, die mobile Dienstleistungen in einem größeren Umfang und mit eigener personeller Struktur anbietet.

Für die Stadt Oberhausen wurde im Rahmen der Prüfung insbesondere die Möglichkeit betrachtet, den Bürgerkoffer auf gezielte und zuvor geprüfte Einzelfälle zu beschränken, bei denen nachweislich mobilitätseingeschränkte Personen die Leistungen an ihrem Wohnort nachfragen.

Eine regelmäßig, tägliche oder flächendeckende Nutzung wurde zunächst nicht in die weitere Betrachtung einbezogen. Wollte man dies gewährleisten, wäre es erforderlich, Personal aus den Dienststellen regelmäßig dafür einzusetzen, wodurch das allgemeine Terminangebot verknappt würde. Alternativ müsste zusätzliches Personal zur Verfügung gestellt werden, welches zu weiterem Personalaufwand führen würde, der aktuell nicht zu kompensieren ist.

Die Prüfung hat zum Ergebnis, dass der Einsatz eines Bürgerkoffers geeignet ist, das bestehende Dienstleistungsangebot in Einzelfällen sinnvoll zu ergänzen. Die Verwaltung

beabsichtigt daher, einen Bürgerkoffer anzuschaffen und diesen gezielt in begründeten Einzelfällen einzusetzen. Die Nutzung soll in bestehende Abläufe integriert und auch organisationsübergreifend erfolgen. Mit der Anschaffung des Bürgerkoffers wird somit die Möglichkeit geschaffen, in begründeten Einzelfällen Verwaltungsdienstleistungen direkt vor Ort bei den Bürgerinnen und Bürgern zu erbringen. Zielgruppe sind insbesondere Personen mit erheblichen Mobilitätseinschränkungen oder in besonderen persönlichen Lebenslagen, so dass eine Vorsprache in der Dienststelle der Verwaltung nicht möglich ist.

Der Bürgerkoffer stellt damit ein ergänzendes Instrument zur Sicherstellung eines bürgernahen und inklusiven Verwaltungsangebots dar, ohne die bestehenden Strukturen des stationären Dienstbetriebs zu verändern. Eine gemeinsame Nutzung mit anderen Organisationseinheiten, insbesondere der Ausländerbehörde, ist vorgesehen und unterstützt die wirtschaftliche und effiziente Verwendung des Geräts.

Die Kosten für den Bürgerkoffer belaufen sich auf rund 1.500 Euro für eine fünfjährige Nutzungsüberlassung. Der Aufwand kann aus der laufenden Haushaltsbewirtschaftung sichergestellt werden. Zusätzliche Aufwände entstehen durch Softwarelizenzen, die einmalige IT-Anbindung und regelmäßige organisatorische Koordination.

Ein zusätzlicher Stellenbedarf entsteht nicht.

Anlage/n

Keine