Landeshauptstadt München

Rathaus Umschau

Montag, 3. Januar 2022
Ausgabe 001
ru.muenchen.de
Als Newsletter oder Push-Nachricht unter muenchen.de/ru-abo

Inhaltsverzeichnis

Bürgerangelegenheiten **2**
Meldungen **2**
› Neues Bürgerbüro im KVR Hautgebäude startet 2
› Feinstaubbelastung an Silvester erneut erfreulich niedrig 4
› Stadtmuseum: Grand Tour XXL des Reisekünstlers Emel'jan Korneev 5
Antworten auf Stadtratsanfragen **7**

Anträge und Anfragen aus dem Stadtrat
Pressemitteilungen städtischer Beteiligungsgesellschaften

Herausgeber: Presse- und Informationsamt der Landeshauptstadt München
Verantwortlich für den Inhalt: Stefan Hauf, Druck: Stadtkanzlei, Gemeinsame Anschrift: Rathaus, Marienplatz 8, 80313 München, Telefon 2 33-9 26 00, Telefax 2 33-2 59 53, presseamt@muenchen.de, www.muenchen.de/rathaus

Bürgerangelegenheiten

Montag, 10. Januar, 18.30 Uhr, Gemeinsame Mensa Dante- und Klenze-Gymnasium, Wackersberger Straße 59 (rollstuhlgerecht)
Sitzung des Bezirksausschusses 6 (Sendling). Weil zur Minimierung eines Corona-Ansteckungsrisikos die Abstände zwischen den Teilnehmer*innen eingehalten werden müssen, stehen unter Umständen nur wenige Plätze für Besucher*innen zur Verfügung. Es gilt die 2G-Regel und FFP2-Maskenpflicht.

Montag, 10. Januar, 19.30 Uhr, Aula der Grundschule am Hedernfeld 42-44 (rollstuhlgerecht)
Sitzung des Bezirksausschusses 20 (Hadern). Auf der Tagesordnung stehen auch Bürgerfragen. Weil zur Minimierung eines Corona-Ansteckungsrisikos die Abstände zwischen den Teilnehmer*innen eingehalten werden müssen, stehen unter Umständen nur wenige Plätze für Besucher*innen zur Verfügung. Es gilt die 3G-Regel und FFP2-Maskenpflicht.

Meldungen

Neues Bürgerbüro im KVR Hautgebäude startet
(3.1.2022) Seit heute ist das neue Bürgerbüro im Kreisverwaltungsreferat an der Ruppertstraße in Betrieb. Damit geht der große Umbau des Kreisverwaltungsreferats in die Schlussphase. Beim Umbau ist das Bürgerbüro im Hauptgebäude komplett neu gestaltet worden. Das Bürgerbüro ist ab sofort über den neu geschaffenen Eingang 19B parallel zur Ruppertstraße erreichbar. Großzügig, überdacht und barrierefrei erreichen die Bürgerinnen und Bürger die Flächen im Erdgeschoss mit dem zentralen Servicepoint. Durch zwei Aufenthaltsbereiche mit Sitzgelegenheiten für geringe Wartezeiten bis zum vereinbarten Termin führen kurze Wege in vier helle und freundliche Servicebereiche mit insgesamt 85 Arbeitsplätzen. Ergonomie, Beleuchtung und Raumakustik entsprechen jetzt aktuellen Anforderungen an zeitgemäße Arbeitsplätze und bürgerfreundlichen Service. Kreisverwaltungsreferent Dr. Thomas Böhle: „Im neuen Bürgerbüro erinnert nichts mehr an den Behördencharme vergangener Tage. Das gesamte Gebäude hat jetzt neue Infoscreens und ein mehrsprachiges digitales Besucherleitsystem mit klarer Wegeführung und neuen Serviceschaltern. Außerdem erweitern wir ständig unsere Online-Dienste. Wenn der persönliche Besuch im Bürgerbüro wegen gesetzlicher Vorgaben trotzdem nötig

ist, etwa für einen neuen Personalausweis, muss dank der Online-Terminvereinbarung niemand mehr vor Ort länger als ein paar Minuten warten. Wir tun alles, um unsere Behördenleistungen so digital und unkompliziert wie möglich zu machen."

Bei der neuen Außengestaltung rund ums Gebäude war besonders wichtig, dass das KVR aus allen Richtungen leicht und barrierefrei erreichbar ist. Die Gehwege entlang des Gebäudes sind breiter und haben ein taktiles Bodenleitsystem für blinde und hochgradig sehbehinderte Menschen. Außerdem gibt es zusätzliche Fahrradabstellplätze an den Eingängen. Insgesamt gibt es vier separate zum Teil völlig neu geschaffene Eingänge, die kürzere Wege im Gebäude ermöglichen: Ruppertstraße 19A, 19B, 19C und 11. Der Eingang 19A am U-Bahn-Aufgang ist bei der Sanierung des Gebäudes erweitert worden. Neu ist auch die extensive Dachbegrünung auf dem neuen durchgängigen fünften Stockwerk des Hauptgebäudes. Auch die Vordächer der neuen Eingangsbereiche und die drei Innenhöfe des Gebäudekomplexes werden begrünt.
Seit dem Jahr 2017 wird das KVR an der Ruppertstraße bei laufendem Betrieb umgebaut und saniert. Von außen sichtbar ist vor allem die neue Fassade, die neben der energetischen Sanierung, dem Tausch aller Fenster und der Erweiterung der Büroflächen ein wichtiger Schritt der ersten Umbauphase war. Die Bestandsfassade ist durch eine moderne Metall-Glas-Fassade ersetzt worden, mehr als 2.000 Fenster wurden ausgetauscht. Im Zuge des groß angelegten KVR-Umbaus wurden auf dem Dach des vorderen Gebäudeteils Lücken zwischen bestehenden Lagerräumen geschlossen und einheitlich zu Büros ausgebaut, so entstand ein

komplett nutzbares fünftes Stockwerk. Die Fertigstellung aller Arbeiten ist für das erste Halbjahr 2022 geplant – nach rund fünf Jahren Umbau.
Die Online-Services des Kreisverwaltungsreferats werden beständig im Rahmen des rechtlich Zulässigen weiter ausgebaut.
Eine Übersicht zu allen Online-Services des KVR gibt es auf *https://stadt.muenchen.de/infos/onlinekvr*.

Achtung Redaktionen: Die beiden Fotos zeigen einen der neuen Servicebereiche des Bürgerbüros im Hauptgebäude sowie die Eröffnung mit (von links nach rechts) Bürgerbüro-Abteilungsleiterin Dr. Kristin Nettelnbrecher, Kreisverwaltungsreferent Dr. Thomas Böhle und dem Bauherren Helmut Schmid. Diese und weitere Fotos vom neuen Bürgerbüro in druckfähiger Auflösung gibt es auf Anfrage per Mail an presse.kvr@muenchen.de.

Feinstaubbelastung an Silvester erneut erfreulich niedrig

(3.1.2022) Die Feinstaubbelastung in der Landeshauptstadt München war zum Jahreswechsel 2021/2022 erneut erfreulich niedrig. Wie das Referat für Klima- und Umweltschutz mitteilt, blieben die maximalen Feinstaubwerte wie im letzten Jahr weit unterhalb der gemessenen Werte der Vorjahre mit Silvesterfeuerwerk zurück. Der gemessene Stundenmittelwert für Feinstaub (PM10) zwischen 0 und 1 Uhr am 1.1.2022 lag auf ähnlich niedrigem Niveau wie 2021 bei 62 µg/m³ an der Messstation der Landshuter Allee. Die Feinstaub-Stundenmittelwerte der Jahre 2020 und 2019 in der ersten Stunde des jeweiligen Neujahrs lagen demgegenüber bei 686 µg/m³ und 855 µg/m³.

Durch das Abbrennen von Feuerwerk und Böller werden normalerweise große Mengen an Feinstaub ausgestoßen. Dies spiegelt sich durch einen sprunghaften Anstieg der Schadstoffbelastung in den Feinstaubmessungen der ersten Stunden eines neuen Jahres wider. Dieser Anstieg war dieses und letztes Jahr aufgrund der geänderten gesetzlichen Regelungen nicht vorhanden. Der durch das Feuerwerk ausgestoßene Feinstaub wird in der Regel schnell durch den vorherrschenden Wind verdünnt und die Tagesmittelwerte am Neujahrstag liegen auf einem deutlich niedrigeren Niveau als die nächtlichen Stundenmittelwerte. Der diesjährige Feinstaub (PM10) Tagesmittelwert für den 1.1.2022 liegt an der Landshuter Allee bei nur 21 µg/m³ und unterschreitet damit den Tagesmittelgrenzwert der 39. Bundesimmissionsschutzverordnung (BImSchV) von 50 µg/m³ deutlich. Aus Sicht der Luftreinhaltung und somit auch des Gesundheitsschutzes waren die Einschränkungen des Silvesterfeuerwerk zum Schutz der Bevölkerung deshalb sehr zu begrüßen. Eine hohe Feinstaubbelastung hat erwiesenermaßen Auswirkungen auf die Gesundheit, insbesondere auf Atemwegserkrankungen. Auch eine Entlastung des Gesundheitssystems durch die Vermeidung zusätzlicher Verletzungen und Unfälle aufgrund des Feuerwerks sind zu befürworten.
Grundsätzlich ist die lufthygienische Situation bezüglich der Feinstaubbelastung in München als gut zu bewerten. Die gesetzlich geltenden Grenzwerte der 39. BImSchV für Feinstaub (sowohl Jahresmittelwert als auch Überschreitungshäufigkeiten des Tagesmittelwertes) werden seit 2012 im Stadtgebiet München eingehalten.

Stadtmuseum: Grand Tour XXL des Reisekünstlers Emel'jan Korneev
(3.1.2022) Am Donnerstag, 6. Januar, 16.30 Uhr, nimmt die Münchner Volkshochschule Interessierte mit zu einer digitalen Bilderreise von Russland nach Italien. Teilnehmende lernen den russischen Reisekünstler Emel'jan Korneev kennen und begeben sich mit seinen Werken nach Russland, Griechenland und Italien. Als Teil einer Expedition bereiste er weite Teile Russlands, besuchte anschließend Griechenland und Kleinasien und gelangte schließlich nach Italien in die Gegend von Neapel und Tivoli, den klassischen Reisezielen einer Grand Tour im 19. Jahrhundert. Unentwegt dokumentierte er dabei Landschaften, Bauten, Trachten und folkloristische Szenen. Viele seiner Werke gelten als verloren.
Im Münchner Stadtmuseum befinden sich jedoch über 50 seiner Italienbilder, die nun erstmals neben anderen seiner Werke gezeigt werden. In Kooperation mit der Münchner Volkshochschule.
Die Teilnahme kostet 5 Euro, ermäßigt 3 Euro (für Schüler*innen und Studierende) Eine Anmeldung ist erforderlich und telefonisch montags und dienstags von 9 bis 13 Uhr, mittwochs und donnerstags von 14 bis 19 Uhr

unter Telefon 48006-6239 oder online unter *www.mvhs.de* möglich. Eine Einladungs-E-Mail mit dem Link erhalten Teilnehmende spätestens am Tag der Veranstaltung. Benötigt werden ein Tablet oder PC/Laptop mit Headset/ Kopfhörer und Mikrofon sowie eine gute Internetverbindung (mindestens 512 Kbit/s). Firefox oder Chrome werden als Browser empfohlen.

Antworten auf Stadtratsanfragen

Montag, 3. Januar 2022

Kritische Berichterstattung zu den Bürgerbüros?
Anfrage Stadtrats-Mitglieder Dr. Evelyne Menges und Manuel Pretzl (CSU-Fraktion) vom 15.10.2021

Kritische Berichterstattung zu den Bürgerbüros?
Anfrage Stadtrats-Mitglieder Dr. Evelyne Menges und Manuel Pretzl (CSU-Fraktion) vom 15.10.2021

Antwort Kreisverwaltungsreferent Dr. Thomas Böhle:

Herr Oberbürgermeister Reiter hat mir Ihre Anfrage zur Beantwortung zugeleitet. Dieser liegt folgende Sachverhaltsdarstellung zu Grunde:

„Wie in der Presse zu lesen war, attestiert eine Untersuchung des Verbraucherschutzverbands Berlin/Brandenburg (VSVBB) in einem deutschlandweiten Städtevergleich den Bürgerbüros in München einen schlechten Platz beim Bürgerservice. Dafür wurden die Google-Bewertungen der letzten ca. 12 Jahre herangezogen. In den letzten 3 - 4 Jahren kam es im KVR allerdings zu einer Umstellung vom Aufrufservice hin zur Terminvergabe. Die anfangs große Bugwelle konnte nur durch erheblichen zusätzlichen Personaleinsatz und Überstunden abgearbeitet werden. Das Ergebnis der Untersuchung wirft, trotz notwendiger Kritik an der Untersuchungsmethode, auf Grund der aktuell dargestellten Beispiele, folgende Fragen auf."

Bevor ich auf die von Ihnen aufgeworfenen Fragen eingehe, darf ich auf Folgendes hinweisen:

Unter der Google-Adresse „Bürgerbüro Ruppertstraße" wurden seit 2009 insgesamt 1.123 Google-Bewertungen abgegeben, das sind durchschnittlich 93 Bewertungen im Jahr. Viele der unter der Google-Adresse „Bürgerbüro Ruppertstraße" aufgeführten Bewertungen betreffen ausweislich des dargestellten Sachverhalts eindeutig nicht das Bürgerbüro. Bereits aus diesem Grund ist die Auswertung der Google-Kontakte nicht geeignet, Rückschlüsse gleich welcher Art auf das Bürgerbüro Ruppertstraße zu ziehen, zumal Google-Bewertungen in der Regel anonym und nicht verifiziert sind.

Berücksichtigt man zudem, dass das Kreisverwaltungsreferat jährlich circa **1,3 Millionen Kundenkontakte** hat, bewegt sich die Zahl der negativen Bewertungen auch unter Einbeziehung der im Kreisverwaltungsreferat auf andere Weise eingehenden Beschwerden – gemessen an den Kundenkontakten – im Promillebereich (0,0038%).

Frage 1:
Wie stellt sich die Situation bei den Google-Bewertungen in den Jahren 2020 und 2021 dar?

Antwort:
Im Jahr 2020 wurden unter dem Suchergebnis „Bürgerbüro Ruppertstraße“ 218 Google-Bewertungen abgegeben. Diese verteilen sich wie folgt:

1 Stern	2 Sterne	3 Sterne	4 Sterne	5 Sterne	Gesamt
136	5	5	11	61	218

Im Jahr 2021 wurden bislang folgende Bewertungen unter dem Suchergebnis „Bürgerbüro Ruppertstraße“ auf Google abgegeben:

1 Stern	2 Sterne	3 Sterne	4 Sterne	5 Sterne	Gesamt
38	6	3	3	23	73

Frage 2:
Wie viele Beschwerden wurden in diesen Jahren offiziell eingereicht? Wie viele waren berechtigt bzw. bei wie vielen konnte entsprechend Abhilfe geschaffen werden?

Antwort:
Im Jahr 2020 wurden im Kreisverwaltungsreferat mit Bezug auf das Bürgerbüro 325 Beschwerden eingereicht. Im Jahr 2021 betrafen 238 Beschwerden das Bürgerbüro (Stichtag 15.10.2021).

Das Kreisverwaltungsreferat unterscheidet beim Beschwerdemanagement nicht nach „berechtigt“/„unberechtigt“. Dies ist schon objektiv nicht möglich. Durch die gestaffelte Freigabe der Termine im Internet kann es z. B. vorkommen, dass Kund*innen online keinen Termin finden und sich beschweren, obwohl wenige Minuten später Termine in großer Zahl neu eingestellt werden. Diese Beschwerde wäre aus Sicht des Kreisverwaltungsreferates nicht „berechtigt“. Die Bürger*innen, die sich beschweren, halten ihre Beschwerde jedoch immer für „berechtigt“.

Das Kreisverwaltungsreferat versteht sich als moderne, serviceorientierte Behörde. Aufgrund der rechtlichen Vorgaben und organisatorischen Rahmenbedingungen ist es jedoch nicht immer möglich, den Wünschen der Kund*innen nachzukommen bzw. deren Erwartungen zu erfüllen. Eingehende Beschwerden werden stets ernst genommen, der Sachverhalt wird

geprüft. Soweit rechtlich möglich, wird den Beschwerden abgeholfen, sei es in Form von Erläuterungen zu den Entscheidungsgründen bzw. zur Vorgehensweise, durch Unterstützung der Beschwerdeführer*innen bei der Terminvereinbarung oder durch Treffen einer neuen fachlichen Entscheidung.

Frage 3:
Gab es während der Schließungen bzw. des eingeschränkten Betriebes während der Corona-Lockdowns signifikante Veränderungen bei den Bewertungen bzw. Beschwerden durch die Bürgerinnen und Bürger?

Antwort:
Das Kreisverwaltungsreferat hatte pandemiebedingt vom 17.3.2020 bis zum 3.5.2020 für den Parteiverkehr geschlossen. Das Bürgerbüro bot, wie auch andere Dienststellen des Kreisverwaltungsreferates, in diesem Zeitraum Notfalltermine an. Außerdem war es in dieser Zeit möglich, Angelegenheiten wie z. B. An- und Ummeldungen mit Billigung der Aufsichtsbehörden auch schriftlich zu erledigen. Ansonsten wurde der Zugang zu den Dienststellen aufgrund konkreter Hygienekonzepte zur Eindämmung der Verbreitung des Corona-Virus beschränkt.

Nach der Wiedereröffnung für den Parteiverkehr 2020 war das Beschwerdeaufkommen erhöht; viele Bürger*innen wünschten sich, ihr Anliegen aufgrund der mehrwöchigen Schließung sofort erledigen zu können. Angesichts der beschränkten Personalkapazitäten und des entstandenen „Rückstaus“ konnte jedoch nicht allen Bürger*innen zeitnah ein Termin angeboten werden. Gerade das Bürgerbüro hat jedoch davon profitiert, dass es – anders als viele andere städtische Dienststellen – bereits seit längerem mit Terminvereinbarung arbeitet. So konnte den pandemiebedingten Vorgaben zu den Begrenzungen von Menschenansammlungen und den Abstandsgeboten in geschlossenen Räumen durch einen gestaffelten Einlass der Kund*innen mit Termin ins Haus Rechnung getragen und der Parteiverkehr in der gewohnten Form abgewickelt werden.

Frage 4:
Wurde der in den Medien geschilderte Fall einer „weinenden Frau“ offiziell nachvollzogen bzw. gab es dazu ein Beschwerdemanagement?

Antwort:
Grundsätzlich wird jeder Beschwerde, die das Kreisverwaltungsreferat telefonisch, per Brief oder per E-Mail erreicht, nachgegangen. Das Feedbackmanagement des Kreisverwaltungsreferates hat eine eigene

E-Mail-Adresse (feedback.kvr@muenchen.de). Außerdem unterhält das KVR einen eigenen Facebook-Account, unter dem man persönliche Nachrichten („PNs“) senden kann. Beschwerden, die telefonisch dem Zentralen Telefonservice (Bürgernummer 115) oder dem Servicetelefon des Bürgerbüros (96000) mitgeteilt werden, werden regelmäßig an das Beschwerdemanagement im KVR weitergeleitet. Gleiches gilt für Anliegen von Bürger*innen, die das Kreisverwaltungsreferat über die Bürgerberatung des Oberbürgermeisters erreichen. Um Beschwerden vor Ort kümmern sich die anwesenden Kolleg*innen direkt.

Die Google-Bewertungen werden in der Regel (teil-)anonym abgegeben. Der Sachverhalt lässt sich daher oftmals nicht aufklären bzw. zu den unzufriedenen Kund*innen nicht unmittelbar Kontakt herstellen. In Anbetracht der vielen anderen Kontaktmöglichkeiten geht es den Bewertenden vermutlich weniger darum, Unterstützung zu erhalten, sondern darum, der Enttäuschung bzw. dem Frust in anonymisierter Form Ausdruck zu verleihen.

Dennoch werden auch die Google-Bewertungen durch die Abteilungen regelmäßig gesichtet. In gravierenden Fällen wird versucht, den Sachverhalt aufzuklären und ggf. mit den Kund*innen Kontakt aufzunehmen. Werden Missstände und Handlungsbedarfe deutlich, werden die erforderlichen Maßnahmen getroffen.

Die „weinende Frau“ schilderte, sie habe einen Pass abholen wollen und habe unverrichteter Dinge wieder gehen müssen. Das Kreisverwaltungsreferat gibt im Jahr durchschnittlich 220.000 bis 260.000 Ausweisdokumente aus. Für die Abholung werden Termine online oder über das Servicetelefon gebucht. Die Wartezeiten in der Behörde sind sehr gering (im Jahr 2021 betrugt die Wartezeit in diesem Bereich durchschnittlich 3:44 Minuten). Die von der Frau geschilderte Situation weicht daher erheblich von unseren Erfahrungen mit dieser Dienstleistung ab. Warum die Frau „unverrichteter Dinge“ wieder gehen musste, kann nicht nachvollzogen werden. So könnte sie in der falschen Wartezone gewartet haben, zu spät oder zu einem falschen Datum gekommen sein oder vergessen haben, den online ausgewählten Termin noch einmal abschließend über den automatisiert per E-Mail versandten Link zu bestätigen.

Wenn sich eine Kundin/ein Kunde aber einmal im Haus befindet und die Abholvoraussetzungen vorliegen (PIN-Brief vorhanden, altes Ausweisdokument dabei), dann sind alle Kolleg*innen angehalten, sich des Anliegens anzunehmen und das Dokument, sofern möglich, „spontan“ herauszuge-

ben bzw. die Kundin/den Kunden zwischen den gebuchten Terminen zu bedienen.

Frage 5:
Gibt es aus dem Betrachtungszeitraum aus dem Beschwerdemanagement Zahlen über die Häufigkeit, Anzahl und Gründe der Beschwerden und wie haben sich diese Zahlen nach der Einführung der Terminvergabe entwickelt?

Antwort:
Ja. Eine aktuelle Auswertung der Jahre 2018 bis 2021 ergab folgende statistische Zusammenfassung der Beschwerdegründe mit Bezug zur Terminvergabe:
(Anmerkung: die Zahl der Beschwerdegründe deckt sich nicht mit der Zahl der Beschwerden, da diese teils mehrere Beschwerdegründe enthalten)

Beschwerdegründe Bürgerbüro				
	2018	2019	2020	2021
Terminvereinbarung (ab 2019)	-	241	133	77
Bearbeitungszeit/Postweg	18	6	18	19
Wartezeit	109	50	7	11
Öffnungszeit	42	14	14	3

Aus der Übersicht ist erkennbar, dass sich der Beschwerdegrund „Wartezeit“ und auch „Öffnungszeit“ durch die Einführung der Terminvereinbarung auf ein Minimum reduziert hat. Daraus kann gefolgert werden, dass sich die Terminvereinbarung im Sinne des Kundenservices bewährt und deutlich zu dessen Optimierung beitragen hat.

Der hohe Wert im Jahr 2019 beim Beschwerdegrund „Terminvereinbarung“ erklärt sich aus dem Umstand, dass sich mit der Einführung der Terminvereinbarung für die Kund*innen zunächst eine gewisse Routine im Umgang mit der Terminvereinbarung einstellen musste. Auch das Bürgerbüro musste sukzessive die optimale Vorgehensweise bei der Planung von Termin- und Personalkapazitäten entwickeln.

Beim Folgejahr 2020 ist zu berücksichtigen, dass während der mehrwöchigen Schließung des Kreisverwaltungsreferates/Bürgerbüros wegen des ersten Corona-Lockdowns eine Vielzahl von Terminen abgesagt werden musste. Nach Wiedereröffnung im Mai 2020 war nachvollziehbarerweise die Nachfrage an Terminen (erneut) sehr hoch und überstieg für einen

Übergangszeitraum das mit dem vorhandenen Personal mögliche Angebot an Terminen.

Frage 6:
Welche Anstrengungen unternimmt das KVR, um die Situation, z. B. durch Digitalisierung bzw. Einführung von e-Government, weiter zu verbessern?

Antwort:
Das Kreisverwaltungsreferat arbeitet bereits seit Jahren an der Erweiterung der Online-Dienstleistungen.
Im Laufe des Jahres 2019 wurde im Hinblick auf das Onlinezugangsgesetz (OZG) eine KVR-OZG-Delta-Analyse durchgeführt, da das Kreisverwaltungsreferat allein ca. 80% der kommunalen OZG-Dienstleistungsbündel umsetzen muss; d. h. es wurde eine strukturierte Übersicht zur Lücke zwischen den Forderungen des OZG und dem damaligen Umsetzungs- bzw. Planungsstand an Online-Services des Kreisverwaltungsreferates erarbeitet.

Mit dem Beschluss „Digitalisierung KVR“ wurden Ende 2019 erste zentrale Maßnahmen zur Digitalisierung des Kreisverwaltungsreferates initiiert, die im Rahmen des Projektes „Digitalisierung KVR“ ab 2020 umgesetzt wurden, wie beispielsweise der Onlinedienst zur Abmeldung bei Umzug ins Ausland oder auch die ersten strukturierten Kontaktformulare der Ausländerbehörde.

Zusammen mit dem IT-Referat wurde im Dezember 2020 der Beschluss „KVR Online 2023“ gefertigt, um die Vorgaben des OZG hinsichtlich Onlinezugängen für die Münchner*innen umsetzen und gleichzeitig Automatisierungspotential in der Antragsbearbeitung nutzen zu können. 2020 wurde dazu das „Programm Digitalisierung“ und das Projekt „KVR Online 2023“ zur Umsetzung gestartet. Das Programm bündelt dabei alle Digitalisierungsmaßnahmen im Kreisverwaltungsreferat. Dies umfasst zum einen die Entwicklung OZG-konformer Onlinedienste und Kontaktformulare im Bereich des gesamten Publikumsverkehrs für mehr Bürger*innenfreundlichkeit. Zum anderen zählen dazu die medienbruchfreie Anbindung von Onlinediensten an Fachverfahren (u. a. für die Fahrerlaubnisbehörde – in Umsetzung) und erste Prozessautomatisierungsvorhaben (Piloter ist das Bewohnerparkausweismanagement).

Seit 2019 wurden 43 neue Onlineangebote geschaffen (Onlineservices und Kontaktformulare). Aktuell sind 70 Onlineangebote im Einsatz mit gut 1.250.000 Nutzungen im Jahr 2020; weitere 50 Onlineangebote sind in Planung bzw. aktuell in der Umsetzung.

Für die zentralen Dienstleistungen des Bürgerbüros (Personalausweis, Reisepass oder Kinderreisepass) und eine Vielzahl von Dienstleistungen anderer Bereiche fehlen allerdings die rechtlichen Möglichkeiten, eine Antragstellung online zu ermöglichen. Eine persönliche Vorsprache wird bei diesen Dienstleistungen daher auch weiterhin notwendig sein. Zudem wird bei der überwiegenden Zahl der Dienstleistungen im Rahmen des OZG „nur" die digitale Antragstellung durch die Bürger*innen ermöglicht. Prozessautomatisierungen oder Teilautomatisierung in der Sachbearbeitung sind damit bisher nur in wenigen Fällen verbunden.

Frage 7:
Gab es hinsichtlich der beschriebenen „Unfreundlichkeit" der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter konkrete Beschwerden bzw. wie wurden diese über ein Beschwerdemanagement bearbeitet?

Antwort:
Es gibt immer wieder Beschwerden zum Kundenservice und zur Bürgerorientierung von Mitarbeiter*innen. Diese werden in der Regel vom Feedbackmanagement des Kreisverwaltungsreferats als Servicebeschwerden bearbeitet. Die Mitarbeiter*innen der Bürgerbüros sind stets bemüht, den Wünschen und Anliegen der Bürger*innen möglichst umgehend nachzukommen. Ein freundlicher Umgangston ist dabei der gesetzte Standard. Im Jahr 2020 gab es lediglich 19 Beschwerden, die den Beschwerdegrund „Umgangston" enthielten.

Die Auswirkungen der Pandemie im letzten Jahr haben zu einer hohen Arbeitsbelastung der Verwaltung mit einer Vielzahl von Anfragen und Anliegen von zum Teil verunsicherten Bürger*innen geführt und in der Folge zu längeren Bearbeitungszeiten. Dies hatte letztlich ein höheres Beschwerdeaufkommen im Hinblick auf den Kundenservices zur Folge. Darüber hinaus wird in vielen Fällen bereits die Ablehnung eines Antrags, auch wenn aufgrund rechtlicher Vorgaben keine andere Entscheidung getroffen werden konnte, von den Kund*innen als „unfreundlich" empfunden. Die Mitarbeiter*innen des Beschwerdemanagements versuchen dann, die Entscheidungsgründe nochmals nachvollziehbar zu erläutern.

Frage 8:
Welche Fortbildungsmaßnahmen werden dahingehend vom Referat bzw. von der Fortbildungsabteilung des Personalreferates angeboten?

Antwort:
Der tägliche Parteiverkehr in den Standorten des Bürgerbüros ist herausfordernd.
Ich lege großen Wert auf eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Bürgerfreundlichkeit, der Kundenorientierung und des Dienstleistungsgedankens, auch im Rahmen der Personalentwicklung. Im internen Wissensmanagement-Tool des Bürgerbüros sind daher Qualitätsstandards und Verhaltensregeln für das Bürgerbüro festgehalten. Speziell für die Kolleg*innen der Bürgerbüros wurde darüber hinaus die Fortbildung „Schwierige Situationen im Parteiverkehr im Bürgerbüro meistern" konzipiert.
Laut Schulungskonzept sollen alle neuen Dienstkräfte an der Fortbildung teilnehmen. Das Einarbeitungskonzept des Bürgerbüros beinhaltet zudem die Teilnahme an Kommunikationstrainings. Des Weiteren gibt es neben internen Schulungen auch einen sogenannten „Praktiker-Austausch", der regelmäßig Kundenfeedbacks thematisiert.

Entsprechende Schulungen gibt es auch z. B. für die Mitarbeiter*innen der Ausländerbehörde. Dort ist darüber hinaus für alle neuen Mitarbeiter*innen die Teilnahme an einer Schulungsreihe „Umgang mit kultureller Vielfalt" verpflichtend.

Im Fortbildungsprogramm des Personal- und Organisationsreferats wird unter dem Stichpunkt „Parteiverkehr" zudem das Training „Professionelles Auftreten im Parteiverkehr" angeboten.

Frage 9:
Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben eine solche Schulung im Untersuchungszeitraum besucht?

Antwort:
An den Schulungen „Schwierige Situationen im Parteiverkehr im Bürgerbüro meistern" haben

2017: 14 Mitarbeiter*innen
2018: 25 Mitarbeiter*innen
2019: 15 Mitarbeiter*innen teilgenommen.

Ab dem Jahr 2020 mussten die Präsenzveranstaltungen aufgrund der Pandemiesituation – wie auch nahezu alle anderen Fortbildungsangebote – zurückgestellt werden. Besondere Einzelfälle und negative Situationen im Parteiverkehr werden jedoch individuell nachbesprochen, aber auch in Sachgebiets- sowie Abteilungsbesprechungen allgemein erörtert.

Frage 10:
Gibt es eine Beteiligung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter beim Beschwerdemanagement?

Antwort:
Ja. Bei einer Beschwerde wird regelmäßig von der Dienstkraft und ggf. der vorgesetzten Stelle eine Stellungnahme eingeholt, sofern es sich nicht um eine pauschale Beschwerde z. B. zur Terminvereinbarung handelt, die allgemein und ohne Stellungnahme des Fachbereichs beantwortet werden kann. Das Verfahren dient auch dazu, Handlungsbedarfe zu erkennen und innerhalb des Kreisverwaltungsreferates sachgerecht mit dem Fall umzugehen, sollte sich herausstellen, dass eine fehlerhafte Bearbeitung vorlag.

Frage 11:
Erhebt das KVR eigene Zahlen zur Bürgerzufriedenheit bzw. wenn ja, werden auch detaillierte Begründungen abgefragt?

Antwort:
Bislang erhebt das Kreisverwaltungsreferat keine eigenen Daten zur Bürgerzufriedenheit.

Anträge und Anfragen aus dem Stadtrat

Montag, 3. Januar 2022

Aufwertung des Hauptbahnhofs und des südlichen Bahnhofsviertels
Antrag Stadtrats-Mitglieder Anja Berger, Beppo Brem, Mona Fuchs, Nimet Gökmenoglu, Dominik Krause, Sofie Langmeier, Gudrun Lux, Marion Lüttig, Thomas Niederbühl, Clara Nitsche, Bernd Schreyer (Fraktion Die Grünen – Rosa Liste), Nikolaus Gradl, Cumali Naz, Lena Odell, Klaus Peter Rupp, Andreas Schuster, Christian Vorländer, Micky Wenngatz (SPD/Volt-Fraktion), Andreas Babor, Sabine Bär, Alexandra Gaßmann, Hans Hammer, Dr. Evelyne Menges, Thomas Schmid (CSU-Fraktion), Marie Burneleit, Stefan Jagel, Thomas Lechner, Brigitte Wolf (DIE LINKE. / Die PARTEI Stadtratsfraktion), Professor Dr. Jörg Hoffmann, Gabriele Neff, Richard Progl, Fritz Roth (FDP BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion) und Rudolf Schabl, Hans-Peter Mehling (Freie Wähler)

Situation im Bahnhofsviertel verbessern
Antrag Stadtrats-Mitglieder Anja Berger, Beppo Brem, Mona Fuchs, Nimet Gökmenoglu, Dominik Krause, Sofie Langmeier, Gudrun Lux, Marion Lüttig, Thomas Niederbühl, Clara Nitsche, Bernd Schreyer (Fraktion Die Grünen – Rosa Liste), Nikolaus Gradl, Cumali Naz, Lena Odell, Klaus Peter Rupp, Andreas Schuster, Christian Vorländer, Micky Wenngatz (SPD/Volt-Fraktion), Rudolf Schabl, Hans-Peter Mehling (Freie Wähler) und Marie Burneleit, Stefan Jagel, Thomas Lechner, Brigitte Wolf (DIE LINKE. / Die PARTEI Stadtratsfraktion)

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel I –
Angebote für obdach- und wohnungslose Menschen ausbauen
Antrag Stadtrats-Mitglieder Anja Berger, Beppo Brem, Mona Fuchs, Nimet Gökmenoglu, Dominik Krause, Sofie Langmeier, Gudrun Lux, Marion Lüttig, Thomas Niederbühl, Clara Nitsche, Bernd Schreyer (Fraktion Die Grünen – Rosa Liste), Marie Burneleit, Stefan Jagel, Thomas Lechner, Brigitte Wolf (DIE LINKE. / Die PARTEI Stadtratsfraktion) und Sonja Haider, Dirk Höpner, Nicola Holtmann, Tobias Ruff (Fraktion ÖDP/München-Liste)

Impressum: Die presserechtliche Verantwortung für die nachfolgenden Anträge und Anfragen liegt bei den jeweiligen Stadtratsmitgliedern. Alle: Rathaus, 80313 München; Druck: Stadtkanzlei

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel II –
Gute Arbeit für Alle
Antrag Stadtrats-Mitglieder Anja Berger, Beppo Brem, Mona Fuchs, Nimet Gökmenoglu, Dominik Krause, Sofie Langmeier, Gudrun Lux, Marion Lüttig, Thomas Niederbühl, Clara Nitsche, Bernd Schreyer (Fraktion Die Grünen – Rosa Liste), Marie Burneleit, Stefan Jagel, Thomas Lechner, Brigitte Wolf (DIE LINKE. / Die PARTEI Stadtratsfraktion) und Sonja Haider, Dirk Höpner, Nicola Holtmann, Tobias Ruff (Fraktion ÖDP/München-Liste)

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel III –
Sexarbeit im Bahnhofsviertel
Antrag Stadtrats-Mitglieder Anja Berger, Beppo Brem, Mona Fuchs, Nimet Gökmenoglu, Judith Greif, Dominik Krause, Sofie Langmeier, Gudrun Lux, Marion Lüttig, Thomas Niederbühl, Clara Nitsche, Bernd Schreyer (Fraktion Die Grünen – Rosa Liste), Marie Burneleit, Stefan Jagel, Thomas Lechner, Brigitte Wolf (DIE LINKE. / Die PARTEI Stadtratsfraktion) und Sonja Haider, Dirk Höpner, Nicola Holtmann, Tobias Ruff (Fraktion ÖDP/München-Liste)

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel IV –
Angebote für Kinder und Jugendliche schaffen
Antrag Stadtrats-Mitglieder Anja Berger, Beppo Brem, Mona Fuchs, Nimet Gökmenoglu, Dominik Krause, Sofie Langmeier, Gudrun Lux, Marion Lüttig, Thomas Niederbühl, Clara Nitsche, Bernd Schreyer (Fraktion Die Grünen – Rosa Liste), Marie Burneleit, Stefan Jagel, Thomas Lechner, Brigitte Wolf (DIE LINKE. / Die PARTEI Stadtratsfraktion) und Sonja Haider, Dirk Höpner, Nicola Holtmann, Tobias Ruff (Fraktion ÖDP/München-Liste)

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel V –
Sicherer Drogenkonsum im Bahnhofsviertel
Antrag Stadtrats-Mitglieder Anja Berger, Beppo Brem, Mona Fuchs, Nimet Gökmenoglu, Dominik Krause, Sofie Langmeier, Gudrun Lux, Marion Lüttig, Thomas Niederbühl, Clara Nitsche, Bernd Schreyer (Fraktion Die Grünen – Rosa Liste), Marie Burneleit, Stefan Jagel, Thomas Lechner, Brigitte Wolf (DIE LINKE. / Die PARTEI Stadtratsfraktion) und Sonja Haider, Dirk Höpner, Nicola Holtmann, Tobias Ruff (Fraktion ÖDP/München-Liste)

Ein dichtes soziales Unterstützungsnetz am und rund um den Hauptbahnhof sichern
Antrag Stadtrats-Mitglieder Roland Hefter, Anne Hübner, Christian Müller, Cumali Naz, Lena Odell, Andreas Schuster, Christian Vorländer und Micky Wenngatz (SPD/Volt-Fraktion)

Impressum: Die presserechtliche Verantwortung für die nachfolgenden Anträge und Anfragen liegt bei den jeweiligen Stadtratsmitgliedern. Alle: Rathaus, 80313 München; Druck: Stadtkanzlei

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 03.01.2022

Aufwertung des Hauptbahnhofs und des südlichen Bahnhofsviertels

Antrag

Die Stadtverwaltung wird beauftragt, unter Beteiligung aller zuständigen Referate, der betroffenen Bezirksausschüssen sowie der Fachkundigen vor Ort auf Grundlage des SiBa-Konzeptes (Sicherheit im Bahnhofsviertel) der Universität Tübingen nachfolgende Maßnahmen zur Verbesserung der Situation rund um den Hauptbahnhof und das südliche Bahnhofsviertel zu realisieren:

Sauberkeit und Hygiene verbessern

- Geeignete Standorte für weitere 24-h-Toiletten, die den Bedarfen von Frauen gerecht werden, prüfen
- Erstellung einer Stadtkarte (gegebenenfalls digital) mit allen bisher vorhandenen öffentlichen Toiletten und einer besseren Ausschilderung
- Kampagne zur Müllentsorgung und Straßenreinigung: mehr Abfalleimer aufstellen, häufigere Leerungen, Hundekotbeutel, Pfandringe. (Die Pfandringe sollen nach einem Jahr evaluiert und überprüft werden).

Aufenthaltsqualität erhöhen

- Verbesserte Beleuchtung im Bahnhofsviertel,
  u. a. durch Einbindung kreativer Möglichkeiten durch z.B. Monitore, Lichtkunst, Projektionen, Laserinstallationen
- Mehr Begrünung des gesamten Viertels

Attraktivität von Baustellen im öffentlichen Raum steigern

- Erstellung von Lärmschutzkonzepten
- Mobile Baustellenbegrünung
- Mehr Barrierefreiheit an Baustellen
- Informationstafeln zu Baustellen anbringen (Dauer der Baustelle, Umleitungen, Planungen)
- Baustellen für Passant*innen erlebbar machen (z.B. „Gucklöcher“ für Kinder)
- Bauzäune für Kunstausstellungen und Sprayerinnen und Sprayer freigeben
- Bauzäune ohne sichtentzogene Winkel errichten
- Lieferverkehr und Gewerbetreibende bei der Planung einbeziehen
- Lieferverkehr bei der Baustellenplanung/-einrichtung berücksichtigen

Begründung:
Bahnhofsviertel sind geprägt durch unterschiedlichste Nutzungsinteressen von Anwohnenden, Gewerbetreibenden, Pendlerinnen und Pendlern, Reisenden und Menschen in sozialen Problemlagen. München leistet bereits viel, um die Situation rund um den Hauptbahnhof stetig zu verbessern.
In diesem Kontext hat sich München sehr gerne an der Studie des Verbundprojekts „Sicherheit in Bahnhofsvierteln (SiBa)“ beteiligt. Seit 2017 förderte das Bundesministerium für Bildung und Forschung das Projekt unter der Leitung der Stiftungsprofessur für Kriminalprävention und Risikomanagement an der Universität Tübingen. Ziel des Projekts ist es, Bahnhöfe und ihr Umfeld näher in den Blick zu nehmen, bestehende Konzepte zu evaluieren und neue Herangehensweisen aufzuzeigen, wie diese Viertel besser gestaltet werden können. Dies beinhaltet soziale, hygiene- und sauberkeitsbezogene, stadtplanerische, sicherheitsrelevante, wirtschaftliche und gesellschaftliche Aspekte.
Ausgehend von den sogenannten „Werkzeugkasten“, den Handlungsempfehlungen der SiBa-Studie, sollen nun die vorgenannten Maßnahmen für München umgesetzt werden. In diesen Gestaltungsprozess sind sämtliche Akteurinnen und Akteure einzubeziehen (zum Beispiel Bahnhofsmission, D3, Südliches Bahnhofsviertel München e.V., Polizei, KAD, Streetworkerinnen (z.B. ConAction), Bezirksausschüsse, Bürgerinnen und Bürger).
Damit machen wir das Bahnhofsviertel gemeinsam mit allen für alle besser.

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste
Clara Nitsche
Bernd Schreyer
Beppo Brem
Anja Berger
Mona Fuchs
Nimet Gökmenoğlu
Dominik Krause
Sofie Langmeier
Marion Lüttig
Gudrun Lux
Thomas Niederbühl

Mitglieder des Stadtrates

SPD / Volt - Fraktion
Christian Vorländer
Lena Odell
Cumali Naz
Micky Wenngatz
Andreas Schuster
Nikolaus Gradl
Klaus Peter Rupp

Mitglieder des Stadtrates

CSU Fraktion
Dr. Evelyne Menges
Thomas Schmid
Alexandra Gaßmann
Sabine Bär
Andreas Babor
Hans Hammer

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion Die LINKE. / Die PARTEI
Marie Burneleit
Stefan Jagel
Brigitte Wolf
Thomas Lechner

Mitglieder des Stadtrates

FDP / BAYERNPARTEI Stadtratsfraktion
Dr. Jörg Hoffmann
Gabriele Neff
Fritz Roth
Richard Progl

Mitglieder des Stadtrates

FREIE WÄHLER im Münchner Stadtrat
Hans-Peter Mehling
Rudolf Schabl

Mitglieder des Stadtrates

DIE GRÜNEN ROSA LISTE
STADTRATSFRAKTION MÜNCHEN

SPD Volt FRAKTION
IM MÜNCHNER STADTRAT

FREIE WÄHLER
IM MÜNCHNER STADTRAT

DIE LINKE.
Die PARTEI
Stadtratsfraktion München

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 03.01.2022

Situation im Bahnhofsviertel verbessern

Antrag

Die Stadtverwaltung wird beauftragt, unter Beteiligung aller zuständigen Referate, der betroffenen Bezirksausschüssen sowie der Fachkundigen vor Ort auf Grundlage des SiBa-Konzeptes (Sicherheit im Bahnhofsviertel) der Universität Tübingen nachfolgende Maßnahmen zur Verbesserung der Situation rund um den Hauptbahnhof und das südliche Bahnhofsviertel zu realisieren:

Verbesserung der Aufenthaltsqualität

- Einrichtung von mindestens einem mobilen Pissoir mit Sichtschutz und täglicher Nassreinigung (inkl. Reinigung der umliegenden, besonders betroffenen Hauseingänge)
- Öffentliche Flächen für Kunst freigeben, zum Beispiel für Graffiti
- Orte ohne Konsumzwang einrichten
- Ein bis zwei geeignete Standorte im Bahnhofsviertel ausfindig machen, die sich für die Aufstellung von Trinkbrunnen eignen
- Öffentliche Plätze für Veranstaltungen und Kulturprogramme nutzen (z. B. Pop-up-Konzept am Neptunbrunnen).

Verkehrssituation verbessern

- Einrichtung sogenannter Tokio-Ampelschaltungen (im Einklang mit der StVo) im Rahmen eines Testprojekts (u.a. an der Kreuzung Goethe-, Landwehrstraße) prüfen

- Optimierte Nutzung der Parkflächen für Lieferverkehr und Gewerbetreibende, Prüfung aktuell verfügbarer Tiefgaragenstellplätze, Erarbeitung eines Gesamtkonzepts
- autofreie Wochenenden als Pilotprojekt prüfen
- Tempo 30 im Bahnhofsviertel einführen
- Sommerstraßen im Bahnhofsviertel ausweisen

Begründung:
Bahnhofsviertel sind geprägt durch unterschiedlichste Nutzungsinteressen von Anwohnenden, Gewerbetreibenden, Pendlerinnen und Pendlern, Reisenden und Menschen in sozialen Problemlagen. München leistet bereits viel, um die Situation rund um den Hauptbahnhof stetig zu verbessern.
In diesem Kontext hat sich München sehr gerne an der Studie des Verbundprojekts „Sicherheit in Bahnhofsvierteln (SiBa)“ beteiligt. Seit 2017 förderte das Bundesministerium für Bildung und Forschung das Projekt unter der Leitung der Stiftungsprofessur für Kriminalprävention und Risikomanagement an der Universität Tübingen. Ziel des Projekts ist es, Bahnhöfe und ihr Umfeld näher in den Blick zu nehmen, bestehende Konzepte zu evaluieren und neue Herangehensweisen aufzuzeigen, wie diese Viertel besser gestaltet werden können. Dies beinhaltet soziale, hygiene- und sauberkeitsbezogene, stadtplanerische, sicherheitsrelevante, wirtschaftliche und gesellschaftliche Aspekte.
Ausgehend von den sogenannten „Werkzeugkasten“, den Handlungsempfehlungen der SiBa-Studie, sollen nun die vorgenannten Maßnahmen für München umgesetzt werden. In diesen Gestaltungsprozess sind sämtliche Akteur*innen einzubeziehen (zum Beispiel Bahnhofsmission, D3, Südliches Bahnhofsviertel München e.V., Polizei, KAD, Streetworker*innen (z.B ConAction), Bezirksausschüsse, Bürger*innen).
Damit machen wir das Bahnhofsviertel gemeinsam mit allen für alle besser.

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste
Clara Nitsche
Bernd Schreyer
Beppo Brem
Anja Berger
Mona Fuchs
Nimet Gökmenoğlu
Dominik Krause
Sofie Langmeier
Marion Lüttig
Gudrun Lux
Thomas Niederbühl

Mitglieder des Stadtrates

SPD/Volt-Fraktion
Christian Vorländer
Lena Odell
Cumali Naz
Micky Wenngatz
Andreas Schuster
Nikolaus Gradl
Klaus Peter Rupp

Mitglieder des Stadtrates

FREIE WÄHLER
Hans-Peter Mehling
Rudolf Schabl

Mitglieder des Stadtrates

Die LINKE. / Die PARTEI
Marie Burneleit
Stefan Jagel
Brigitte Wolf
Thomas Lechner

Mitglieder des Stadtrates

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 03.01.2022

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel I –
Angebote für obdach- und wohnungslose Menschen ausbauen

Antrag
Die Stadtverwaltung wird beauftragt, in Zusammenarbeit mit den fachkundigen Trägern vor Ort

- einen weiteren Aufenthaltsraum / Tagestreff für obdach- und wohnungslose Menschen in Bahnhofsnähe zu prüfen.
- Angebote speziell für wohnungslose Frauen und Menschen mit Hunden zu prüfen.
- Die Öffnungszeiten der aktuellen Aufenthaltsmöglichkeiten zu überprüfen und gegebenenfalls zu verlängern.
- Die bestehenden WCs, Wasch- und Duschmöglichkeiten übersichtlich darzustellen und weitere Wasch- und Duschmöglichkeiten zu prüfen.
- Hygieneartikel für Frauen kostenlos zur Verfügung zu stellen.

Begründung:
Unser Ziel ist es, Obdachlosigkeit zu vermeiden und die ungewollten Folgen des schwierigen Münchner Wohnungsmarktes abzumildern. Im Bahnhofsviertel halten sich viele obdach- und wohnungslose Menschen auf. Eine Verbesserung der Infrastruktur für diese Münchner*innen käme vielen Menschen zugute:
Sauberes Wasser ist ein Grundbedürfnis und der Bedarf nach kostenlosem Trinkwasser ist besonders im Bahnhofsviertel hoch. Ein bis zwei öffentliche Trinkbrunnen würden hier Abhilfe schaffen und auch für Münchner*innen und Reisende einen großen Mehrwert bedeuten.

Auch eine übersichtliche Darstellung der bestehenden WCs, Wasch- und Duschmöglichkeiten rund um den Hauptbahnhof käme allen Münchner*innen zugute. Darüber hinaus ist ein bedarfsgerechter Ausbau von warmen Aufenthaltsmöglichkeiten sowie weiteren WCs, Wasch und Duschgelegenheiten im Bahnhofsviertel anzustreben. Bereits bestehende, gut angenommene Angebote im Bahnhofsviertel wie das „D3“ schließen teilweise schon um 16:00. Verlängerte Öffnungszeiten könnten zu einer besseren Infrastruktur und zur Entspannung im Viertel beitragen. Sowohl von dem Konzept „Sicherheit im Bahnhofsviertel“ als auch von Akteur*innen vor Ort wird immer wieder die Verbesserung der Hygieneangebote im Bahnhofsviertel angesprochen. Auch die kostenlose Ausgabe von Hygieneartikeln für Frauen wird als grundlegend für die Gesundheitsversorgung angesehen. Bei all diesen Maßnahme ist auf Barrierefreiheit zu achten.

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste
Initiative:
Clara Nitsche
Bernd Schreyer
Beppo Brem
Anja Berger
Mona Fuchs
Nimet Gökmenoğlu
Dominik Krause
Sofie Langmeier
Marion Lüttig
Gudrun Lux
Thomas Niederbühl

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion Die LINKE. / Die PARTEI

Marie Burneleit
Stefan Jagel
Brigitte Wolf
Thomas Lechner

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion ÖDP/München-Liste
Tobias Ruff
Nicola Holtmann
Sonja Haider
Dirk Höpner

Mitglieder des Stadtrates

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 03.01.2022

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel II –
Gute Arbeit für Alle

Antrag

Das Referat für Arbeit und Wirtschaft wird beauftragt in Zusammenarbeit mit fachkundigen Trägern vor Ort

- gemeinsam mit dem Infozentrum Migration und Arbeit in der Sonnenstraße zu prüfen, ob ein niederschwelliges mobiles Zusatzangebot für illegal Beschäftigte in München im Bahnhofsviertel geschaffen werden kann
- Es soll geprüft werden, ob das Angebot der Agentur für Arbeit vor Ort ausgeweitet werden beziehungsweise ob das Jobcenter vor Ort ein Angebot einrichten kann.
- Gemeinsam mit der Agentur für Arbeit zu evaluieren, ob eine temporäre legale Arbeitsbörse im Bahnhofsviertel eingerichtet werden kann.
- Die Einrichtung von kostenlosen Schließfächern für dieses Klientel im Bahnhofsviertel zu prüfen.
- eine Kampagne zu konzipieren, welche potentielle Arbeitgeber für die Situation und Belange von Menschen sensibilisiert, die bisher auf illegale Beschäftigung angewiesen waren.

Begründung:
Im „Präventionskonzept im Bahnhofsviertel“ der Studie SiBa wird die Situation der illegal Beschäftigten in München beschrieben. Dort heißt es:
„Im Laufe der 2000er Jahre hat sich im südlichen Bahnhofsviertel – speziell an der Kreuzung Landwehr-/Goethestraße – der sog. „Arbeiterstrich“ etabliert: Hauptsächlich suchen hier Männer aus Rumänien und Bulgarien, für die seit 2014 die EU-

Arbeitnehmerfreizügigkeit gilt, als Tagelöhner Arbeit und verdingen sich bspw. bei Bau- oder Reinigungsunter- nehmen für einige Tage bis Wochen. Häufig nehmen die Tagelöhnenden allerdings Arbeiten an, mit denen vor allem Arbeitgebende gegen Steuerpflichten und gegen das Sozialversicherungsrecht verstoßen. Die Illegalität dieser Schwarzarbeit führt immer wieder dazu, dass Arbeitgebende die Situation ausnutzen und den Tagelöhnenden ihr Entgelt für die geleistete Arbeit vorenthalten. Dem Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz zufolge stellt das bloße Stehen und Warten der größtenteils freizügigkeitsberechtigten Tagelöhnenden eine Ordnungswidrigkeit dar.“ (Präventionskonzept, S. 7).
Alle Menschen haben das Recht auf gute, menschenwürdige Arbeit. Wir wollen die teilweise prekären Arbeitsverhältnisse in unserer Stadt beenden. Aufsuchende Sozialarbeit und gute Angebote sind dafür unerlässlich, wie auch der Bericht festhält: „Die temporäre Schaffung einer legalen Möglichkeit zur Jobvermittlung (z.B. durch ein mobiles/dezentrales Beratungsangebot durch die Arbeitsagentur) an der Kreuzung oder in unmittelbarer Nähe ermöglicht es den Arbeitssuchenden, vor Ort legale Arbeitsangebote anzunehmen. Es erschwert zudem den Anbietenden unangemeldeter Tätigkeiten das Erreichen der Zielgruppe vor Ort und entstigmatisiert die Tagelöhnenden“ (Präventionskonzept S.33).
Weiter heißt es: „Schließfächer sind eine Möglichkeit für Wohnungslose und Tagelöhnende, ihre Wertgegenstände aufzubewahren. Schließfächer schaffen für sie Sicherheit, erleichtern die Suche nach (legaler) Arbeit und entlasten sie bei der Bewältigung ihres Alltags. Ideal ist eine Kopplung an soziale Einrichtungen, um Kontakt zur Klientel aufrechtzuerhalten. Sinnvoll ist eine Betreuung oder Kontrolle der Schließfächer zum Schutz vor Diebstahl oder Missbrauch“ (Präventionskonzept, S. 33).
Freie Träger berichten außerdem immer wieder von der Schwierigkeit, Menschen in die freie Wirtschaft zu vermitteln, die einmal auf dem Schwarzmarkt tätig waren. Eine Kampagne soll es den bereits vorhandenen Strukturen erleichtern, Menschen in reguläre Anstellungen bei Münchner Unternehmen zu vermitteln.

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste
Initiative:
Clara Nitsche
Bernd Schreyer
Beppo Brem
Anja Berger
Mona Fuchs
Nimet Gökmenoğlu
Dominik Krause
Sofie Langmeier
Marion Lüttig
Gudrun Lux
Thomas Niederbühl

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion Die LINKE. / Die PARTEI

Marie Burneleit
Stefan Jagel
Brigitte Wolf
Thomas Lechner

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion ÖDP/München-Liste
Tobias Ruff
Nicola Holtmann
Sonja Haider
Dirk Höpner

Mitglieder des Stadtrates

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 03.01.2022

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel III –
Sexarbeit im Bahnhofsviertel

Antrag

Das Sozialreferat wird beauftragt in Zusammenarbeit mit den fachkundigen Trägern vor Ort

- bestehende Notschlafmöglichkeiten darzustellen und gegebenenfalls gemeinsam mit bestehenden Projekten und Einrichtungen Notschlafplätze für Sexarbeitende zur Verfügung zu stellen.
- die Bedarfe der aufsuchenden Sozialarbeit für die Zielgruppe zu überprüfen, gegebenenfalls auszubauen und gut mit bestehenden Angeboten zu verzahnen.
- Konzepte zur Erhöhung der Sicherheit von Sexarbeiter*innen zu erarbeiten und vorzulegen.
- zu prüfen, inwieweit Mittel und Kapazitäten der aufsuchenden Angebote der Sozialarbeit, wie z.B. von Mimikry und Marikas, ausgeweitet werden sollten.
- Konzepte für die bessere medizinische Versorgung und Aufklärung vor Ort zu prüfen.

Begründung:
Das „Präventionskonzept im Bahnhofsviertel“ der Studie Sicherheit im Bahnhofsviertel weist auf die Notwendigkeit von Notschlafplätzen für Sexarbeitende hin. Das Sozialreferat soll daher bestehende Notschlafmöglichkeiten darstellen und gegebenenfalls weitere Möglichkeiten aufzeigen.
München verfügt im Vergleich zu anderen Städten über eine sehr engmaschige Sperrbezirksverordnung im gesamten Stadtgebiet. Das bringt einige Probleme mit sich,

die das Präventionskonzept beschreibt: „Die verdeckte Prostitution fällt hier nicht sofort ins Auge, da die Ausübung zumeist in Hotels, Tiefgaragen oder Parks stattfindet. Bei der Sexarbeit im Sperrbezirk um den Hauptbahnhof handelt es sich vermehrt um Armuts- und Beschaffungsprostitution junger Männer und Frauen, die häufig aus Romagruppen in Bulgarien und Rumänien stammen.“ (Präventionskonzept S. 6). Um die Sicherheit von Sexarbeiter*innen unter diesen Umständen zu gewährleisten, sollen die Bedarfe der aufsuchenden Sozialarbeit für die Zielgruppe überprüft werden.
Es sollte außerdem überprüft werden, welche Konzepte in München zusätzlich für mehr Sicherheit sowie eine bessere medizinische Versorgung für Sexarbeitende sorgen können. Vor allem um Armuts- und Beschaffungsprostitution entgegenzuwirken, soll überprüft werden, wie das bestehende aufsuchende Angebot im Bahnhofsviertel gestärkt werden kann.

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste
Initiative:
Clara Nitsche
Bernd Schreyer
Beppo Brem
Anja Berger
Mona Fuchs
Judith Greif
Nimet Gökmenoğlu
Dominik Krause
Sofie Langmeier
Marion Lüttig
Gudrun Lux
Thomas Niederbühl

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion Die LINKE. / Die PARTEI

Marie Burneleit
Stefan Jagel
Brigitte Wolf
Thomas Lechner

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion ÖDP/München-Liste
Tobias Ruff
Nicola Holtmann
Sonja Haider
Dirk Höpner

Mitglieder des Stadtrates

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 03.01.2022

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel IV –
Angebote für Kinder und Jugendliche schaffen

Antrag
Das Sozialreferat wird beauftragt in Zusammenarbeit mit den fachkundigen Trägern vor Ort

- Für Kinder und Jugendliche Angebote und Projekte im öffentlichen Raum – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit Schulen und Einrichtungen vor Ort – zu entwickeln beziehungsweise über bestehende Möglichkeiten zu informieren und zu unterstützen.
- gemeinsam mit dem MOR und dem KVR die Errichtung einer Spielstraße im Bahnhofsviertel zu prüfen.
- Eine Notschlafstelle für junge Erwachsene zu prüfen.
- legale Graffiti-Flächen und Kunstprojekte für junge Menschen im Bahnhofsviertel zu prüfen.

Begründung:
Das Bahnhofsviertel soll auch für Kinder und Jugendliche ein lebenswerterer Ort werden. Damit dies gelingen kann, braucht es kreative Ideen: So bietet sich das mit dem ÖPNV gut erschlossene Bahnhofsviertel für verkehrsberuhigte Bereiche wie Spielstraßen an. Für Kinder- und Jugendliche sollen im Bahnhofsviertel auch weiterhin konsumfreie Orte ohne pädagogische Betreuung bestehen. Flächen an öffentlichen Gebäuden sowie Bauzäune eignen sich als legale Graffiti-Flächen, die insbesondere Jugendlichen Platz für Kreativität

und einen künstlerischen Ort im Herzen der Stadt bieten könnten – Laufpublikum inklusive.

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste
Initiative:
Clara Nitsche
Bernd Schreyer
Beppo Brem
Anja Berger
Mona Fuchs
Nimet Gökmenoğlu
Dominik Krause
Sofie Langmeier
Marion Lüttig
Gudrun Lux
Thomas Niederbühl

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion Die LINKE. / Die PARTEI

Marie Burneleit
Stefan Jagel
Brigitte Wolf
Thomas Lechner

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion ÖDP/München-Liste
Tobias Ruff
Nicola Holtmann
Sonja Haider
Dirk Höpner

Mitglieder des Stadtrates

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, den 03.01.2022

Sozialer Zusammenhalt im Bahnhofsviertel V –
Sicherer Drogenkonsum im Bahnhofsviertel

Antrag
Die Stadtverwaltung wir beauftragt, in Zusammenarbeit mit den fachkundigen Trägern vor Ort

- im Bahnhofsviertel, insbesondere in öffentlichen Toiletten, Entsorgungsmöglichkeiten für Spritzen aufzustellen.
- Aufsuchende Sozialarbeit und eine Notschlafstelle für suchterkrankte Menschen zu prüfen.

Der Oberbürgermeister wird beauftragt, sich beim Freistaat und bei der neuen Bundesregierung für die Einrichtung eines Drogenkonsumraums im Münchner Bahnhofsviertel einzusetzen.

Begründung:
München strebt eine humane Drogen- und Suchtpolitik an, die sowohl die Rechte Konsumierender als auch Betroffener aus dem Umfeld wahrt.
Anwohnende, Familien und Unternehmen vor Ort beklagen oft, dass im Bahnhofsviertel gebrauchte Spritzen im öffentlichen Raum entsorgt werden. Um dem entgegenzuwirken, müssen ausreichende adäquate Entsorgungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt werden. Freie Träger berichten, dass diese insbesondere in öffentlichen Toiletten sinnvoll wären.

Expert*innen betonen immer wieder, dass Drogenkonsumräume Leben retten können.[1] Sie wären eine sinnvolle Ergänzung zum bestehenden Drogenhilfesystem in München. Eine Mehrheit der Rathauspolitik hat sich bereits für die Einrichtung eines solchen Raums ausgesprochen, was die Landespolitik bisher jedoch verhindert. Der Oberbürgermeister wird deshalb beauftragt, sich für diese sinnvolle und überlebenswichtige Institution auf Landesebene einzusetzen.

Fraktion Die Grünen – Rosa Liste
Initiative:
Clara Nitsche
Bernd Schreyer
Beppo Brem
Anja Berger
Mona Fuchs
Nimet Gökmenoğlu
Dominik Krause
Sofie Langmeier
Marion Lüttig
Gudrun Lux
Thomas Niederbühl

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion Die LINKE. / Die PARTEI

Marie Burneleit
Stefan Jagel
Brigitte Wolf
Thomas Lechner

Mitglieder des Stadtrates

Fraktion ÖDP/München-Liste
Tobias Ruff
Nicola Holtmann
Sonja Haider
Dirk Höpner

Mitglieder des Stadtrates

1 https://www.drogenkonsumraum.net/drogenkonsumräume-deutschland

SPD Volt FRAKTION IM MÜNCHNER STADTRAT

Fraktionsgemeinschaft SPD/Volt . Rathaus . 80313 München

ANTRAG

Herrn
Oberbürgermeister
Dieter Reiter
Rathaus

München, 03.01.2022

Ein dichtes soziales Unterstützungsnetz am und rund um den Hauptbahnhof sichern

Antrag

Die Stadtverwaltung wird gebeten, vorhandene soziale Angebote am und rund um den Münchner Hauptbahnhof darzustellen und noch vorhandene Handlungsbedarfe zu erläutern und dem Stadtrat entsprechend vorzuschlagen.
Dabei sollen insbesondere folgende Aspekte erörtert werden:

- Tagesaufenthaltsmöglichkeiten für Wohnungs- und Obdachlose
- Ausweitung von Öffnungszeiten vorhandener Angebote
- Hygiene und Duschen
- Angebote der Essensausgabe
- besondere Bedarfe von wohnungs- und obdachlosen Frauen und Jugendlichen
- Arbeitsvermittlung
- Unterstützung in psychosozialen Notlagen und bei Suchterkrankungen
- Öffentlichkeitsarbeit zur Bekanntmachung der Angebote

Dem Stadtrat ist der Beschluss bis spätestens Ende des dritten Quartals 2022 vorzulegen.

Begründung

Im Umgriff des Hauptbahnhofs ballen sich in vielen Großstädten soziale Problemlagen. Die Landeshauptstadt München hat hier in den vergangenen Jahren schon viel getan, um Menschen in prekären Lebenslagen zu unterstützen. Bereits vorhandene Angebote sollen übersichtlich dargestellt, öffentlichkeitswirksam beworben und – so nötig – bedarfsgerecht ausgebaut werden.

gez.
Anne Hübner
Christian Vorländer
Lena Odell
Christian Müller
Micky Wenngatz
Andreas Schuster
Roland Hefter
Cumali Naz

Stadtratsmitglieder

Fraktionsgemeinschaft SPD/Volt
Postanschrift: Rathaus, 80313 München
Besuchsanschrift: Rathaus, 80331 München
Tel.: 089 - 23 39 26 27, Fax: 089 - 23 32 45 99
E-Mail: spd-rathaus@muenchen.de
www.spd-rathausmuenchen.de

München SPD Volt

Pressemitteilungen städtischer Beteiligungsgesellschaften

Montag, 3. Januar 2022

M-Bäder & M-Saunen: Sport, Erholung und Wellness an Heilge Drei Könige
Pressemitteilung SWM

Die presserechtliche Verantwortung für die nachfolgenden Pressemitteilungen liegt jeweils bei der Beteiligungsgesellschaft, die sie herausgibt.

M-Bäder & M-Saunen: Sport, Erholung und Wellness an Heilige Drei Könige

(3.1.2022) Die M-Bäder bieten ihren Badegästen auch an Feiertagen einen Ort für sportliche und erholsame Stunden.

Die M-Bäder und M-Saunen können am Feiertag Heilige Drei Könige (Donnerstag, 6. Januar) zu den für Donnerstag üblichen Öffnungszeiten genutzt werden.

An gesetzlichen Feiertagen und an Faschingsdienstag ist in allen Saunen und Schwitzbädern gemischter Betrieb.

Alle Informationen zu den M-Bädern, zu Öffnungszeiten und Eintrittspreisen unter www.swm.de.

Herausgeber: Stadtwerke München GmbH / Emmy-Noether-Straße 2 / 80992 München / www.swm.de
Verantwortlich für Inhalt und Redaktion: Bettina Hess
Telefon: +49 89 2361-5042 / Telefax: +49 89 2361-5149 / E-Mail: presse@swm.de