

# LEBEN OHNE INTERNET

*geht's noch?*

## Aktion der BAGSO zum Mitmachen vor Ort - Praxisbeispiel Stadt Essen - Projekt „Bürgermobil - Vor- Ort-Service“

### Stadt Essen: Bürgermobil und Bürgerkoffer bringen Dienstleistungen zu den Menschen

Text: Kirsten Lange

---

#### **Das will die Stadt Essen erreichen:**

Alle Bürgerinnen und Bürger sollen einen möglichst einfachen Zugang zu städtischen Dienstleistungen haben, auch Menschen, die – noch – keine digitalen Services nutzen. Die Verwaltung will ihnen erklären, wie digitale Dienstleistungen funktionieren und welche Vorteile sie haben. Gleichzeitig will sie für alle Menschen persönlich ansprechbar sein und Unterstützung vor Ort bieten.

#### **Das sind die Angebote der Stadt Essen:**

Seit 2019 besucht das Essener **Bürgermobil** fast täglich Wochenmärkte in verschiedenen Stadtteilen. Das Bürgermobil ist ein zum rollenden Büro umfunktionierter Kleinbus. Bürgerinnen und Bürger können dem Bürgermobil-Team Fragen zu Dienstleistungen stellen, Beschwerden loswerden, persönliche Beratung und Unterstützung bekommen. „Selbst wenn es mal komplizierter wird: Wir finden eine Antwort, auch wenn wir diese erst bei anderen Ämtern erfragen müssen, und geben Ihnen innerhalb kürzester Zeit eine Rückmeldung“, verspricht das [Bürgermobil-Team auf seiner Webseite](#).

Nach Angaben des ServiceCenters Essen bekommt das Team jährlich bis zu 6.000 Anfragen vor Ort, darunter viele von älteren Menschen. Sie fragen vor allem nach organisatorischer Unterstützung: Das Bürgermobil-Team druckt mit ihnen Anträge aus, vereinbart Termine bei Ämtern oder meldet den Hund an. „Das Bürgermobil-Team unterstützt die Menschen bei allen Online-Dienstleistungen“, so das ServiceCenter.

### **So geht es weiter mit den Angeboten:**

Das Bürgermobil wird auch in den kommenden Jahren durch die Stadtteile rollen und Infos und Beratung anbieten, „Angesichts der bestehenden und künftigen Online-Dienstleistungen wird das Bürgermobil weiterhin von großer Bedeutung sein“, so die Stadt.

Voraussichtlich im Sommer 2024 startet darüber hinaus das **Pilotprojekt „Bürgermobil – Vor-Ort-Service“**: Ein Team des Bürgeramts kommt mit einem sogenannten Bürgerkoffer zu den Menschen. Essener Bürgerinnen und Bürger können sich auf diese Weise direkt vor Ort an- oder ummelden, Pässe oder Ausweise beantragen. Der Vor-Ort-Service wird Menschen zur Verfügung stehen, die das Bürgeramt nicht selbstständig besuchen können, beispielsweise Bewohnerinnen und Bewohner von Alten- und Pflegeeinrichtungen. Wer den Service nutzen möchte, meldet sich in einem ersten Schritt beim ServiceCenter Essen und vereinbart im Anschluss einen individuellen Termin mit dem Vor-Ort-Team.

Das Pilotprojekt „Bürgermobil – Vor-Ort-Service“ wird für zwei Jahre laufen. In der Zeit prüft die Stadt, ob sie neben den Dienstleistungen des Bürgeramts auch weitere Services aus anderen Verwaltungsbereichen anbieten wird.

### **Bürgermobil oder Bürgerkoffer in Ihrer Kommune? Fragen Sie nach!**

In immer mehr Kommunen gibt es einen Vor-Ort-Service mit einem Bürgerkoffer: beispielsweise in Bochum, Dortmund, Recklinghausen, Leverkusen, Gladbeck, Bonndorf im Schwarzwald oder Geestland im Norden Niedersachsens.

Sie wollen auch bei sich vor Ort ein Bürgermobil oder einen Bürgerkoffer? Fragen Sie einfach mal bei den Parteien im Stadtrat nach, bei den Zuständigen im Bürgeramt oder direkt bei Ihrer (Ober-)Bürgermeisterin oder Ihrem (Ober-)Bürgermeister. Und schicken Sie am besten die guten Beispiele direkt mit.

Mehr über die Angebote Bürgermobil und Bürgerkoffer der Stadt Essen lesen Kontakt

**Kontakt**

BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.

Stichwort „Leben ohne Internet – geht´s noch?“

Noeggerathstr. 49

53111 Bonn

Tel.: 0228 / 24 99 93 56

E-Mail: [gehtsnoch@bagso.de](mailto:gehtsnoch@bagso.de)