

# Bergkamener Bürgerbüro bietet Erleichterungen für Menschen mit Beeinträchtigungen

Schnellerer Service, kaum Wartezeiten – das hat das Bürgerbüro erreicht, indem es 2021 die Online-Terminvergabe einführte. Seitdem ist es möglich, Termine bequem von zu Hause aus und mobil zu reservieren. Diesen Service ergänzt das Bürgerbüro jetzt um weitere Erleichterungen speziell für Menschen mit Beeinträchtigungen. Um es ihnen einfacher zu machen, ihr Anliegen im Bürgerbüro selbständig zu erledigen, wird ihnen ihr Termin nicht nur auf dem Bildschirm angezeigt, sondern zusätzlich über die Aufrufanlage angesagt. Außerdem erhalten sie Unterstützung falls sie gehbehindert oder auf den Rollstuhl angewiesen sind.

Auch blinde und sehbeeinträchtigte Menschen nutzen unter Verwendung entsprechender Hilfsmittel die Online-Reservierung von Terminen im Bürgerbüro. Vor Ort haben sie jedoch oft Schwierigkeiten, die kleine Schrift der Terminanzeige auf dem Monitor im Foyer des Rathauses zu lesen. Dieses Hindernis soll nun der Vergangenheit angehören. „Bei der Online-Terminbuchung wird daher jetzt auch abgefragt, ob eine Sehbeeinträchtigung besteht“, erläutert Markus Höll, Leiter des Bürgerbüros. In diesen Fällen zeigt das System den Termin wie üblich auf dem Monitor an und ruft ihn zusätzlich durch eine Sprachansage auf.

Außerdem können gehbehinderte Personen oder Rollstuhlfahrer bereits bei der Terminbuchung darauf hinweisen, dass sie in ihrer Mobilität eingeschränkt sind oder ein Assistenzbedarf besteht. „Auf Wunsch werden sie dann im Wartebereich abgeholt und zum Schreibtisch begleitet“, hebt Markus Höll den Servicegedanken des Bürgerbüros hervor. Mit den Neuerungen setzt das Bürgerbüro zugleich eine Anregung des Netzwerks

Inklusion um, das sich zur Aufgabe gemacht hat den Inklusionsprozess der Stadt Bergkamen zu begleiten und mit Ideen und Vorschläge zu unterstützen.

„Mit der Einbindung der Abfragen in die Online-Terminbuchung tragen wir dazu bei, diesen Service für noch mehr Menschen zu einer echten Erleichterung zu machen und den Besuch des Bürgerbüros barrierefreier zu gestalten“, ergänzt Thomas Lackmann. Er ist bei der Stadtverwaltung für soziale Inklusion und Seniorenarbeit zuständig und dort Ansprechpartner für das Netzwerk Inklusion, dem unter anderem Vertreter von Heimbeiräten, Behindertenverbände und -vereine, Behindertenbeauftragte der Städte und Menschen mit Behinderung aus der Selbsthilfe angehören.

Um die Barrierefreiheit im Bürgerbüro weiter voranzubringen, hat das Netzwerk bereits einen neuen Vorschlag gemacht: Spätestens mit dem Umzug des Bürgerbüros aus dem Rathaus soll auch die akustische Barrierefreiheit in den Blick genommen werden. In den neuen Räumlichkeiten des Stadtfensters soll es eine Anlage für schwerhörige Personen geben, die in der Lage ist, Sprache und andere akustische Signale direkt auf ein Hörgerät zu übertragen.