

Anfrage der CDU-Fraktion zur Sitzung der BV Jöllenbeck am 27.6.2019

Welche Erfahrungen sind mit der elektronischen Vergabe der Termine in der Bürgerberatung in Jöllenbeck gemacht worden?

Antwort der Verwaltung:

Die Verwaltung hat insgesamt mit dem Terminvereinbarungskonzept positive Erfahrungen gemacht. Das gilt auch für den Bürgerberatungsstandort in Jöllenbeck.

Im April 2019 ist an allen 11 Standorten der Bürgerberatung ein Terminvereinbarungskonzept eingeführt worden, das für alle Anliegen, die in der Bürgerberatung erledigt werden können, eine vorherige Terminvereinbarung verbindlich vorsieht.

Termine können nicht nur elektronisch (also online), sondern zusätzlich auch am Selbstbedienungsterminal in jeder Filiale oder telefonisch vereinbart werden. Das telefonische Angebot ist gerade für all die Menschen gedacht, die das Onlineangebot nicht nutzen können oder wollen. Die bisherige Erfahrung zeigt, dass 80% das Onlineangebot oder die SB-Terminal nutzen; die verbleibenden 20% buchen telefonisch einen Termin über das BürgerServiceCenter unter der Rufnummer 51-0.

Termine werden in Jöllenbeck mit einem Vorlauf von 14 Tagen freigeschaltet. Termine sind dort im Regelfall innerhalb von 7-9 Tagen zu bekommen. Bei Betrachtung des Gesamtangebotes an Terminen an allen 11 Standorten sind täglich auch tagesaktuelle Termine verfügbar, die morgens freigeschaltet werden. Bei eiligen Anliegen empfiehlt es sich daher, morgens zwischen 7.30 Uhr und 8.30 Uhr nochmals ins Internet zu schauen oder im BSC anzurufen. Für Notfälle werden mit den Bürgerinnen und Bürgern individuelle Vereinbarungen getroffen.

Kundinnen und Kunden, die einen Termin vereinbart haben, werden in der jeweiligen Filiale termingerecht bedient. Nur in Ausnahmefällen, z.B. bei technischen Störungen, kommt es zu etwas längeren Wartezeiten. Die durchschnittlichen Wartezeiten betragen je nach Filiale zwischen wenigen Sekunden und wenigen Minuten.

Die im vergangenen Herbst in der Informationsvorlage (Drucksache 7314/2014-2020) formulierten Erwartungen können bislang als voll erfüllt angesehen werden:

- Warteschlangen, die in der Vergangenheit das Bild der Bürgerberatung mitgeprägt haben, werden vermieden.
- Wartezeiten werden auf ein Minimum reduziert.
- Berufstätige Personen können mit der erforderlichen Verlässlichkeit die zeitliche Abwesenheit vom Arbeitsplatz verbindlich einplanen.
- Die Kundenzufriedenheit ist hoch.
- Es kann nicht zu jeder Zeit der Wunschtermin am Wunschstandort angeboten werden.

Anzumerken ist allerdings, dass die Erreichbarkeit des BSC für telefonische Anfragen aktuell aufgrund von außergewöhnlich hohem Krankenstand in Spitzenzeiten mehrere Minuten beträgt. Obwohl diese Situation nicht zu beeinflussen ist, ist die Kritik an den telefonischen Wartezeiten durchaus berechtigt. Die Verwaltung hat zwischenzeitlich Maßnahmen zur personellen Verstärkung des BSC ergriffen.