

Beschwerden zur Erreichbarkeit der Bürgerberatung

Sehr geehrter Herr Schloemann,

der Bitte des Seniorenrates nach kurzfristiger Auskunft über Berichte von Beschwerden über das Terminvereinbarungskonzept der Bürgerberatung kommen wir gerne nach.

Die erbetene Aufstellung können wir allerdings nicht vorlegen, da keine gesonderte Statistik über einzelne Beschwerden geführt wird. Aus den Rückmeldungen unserer Kundinnen und Kunden und den Erkenntnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ergibt sich aber ein klares Bild:

Die Erfahrungen mit dem Terminvereinbarungskonzept sind bisher insgesamt positiv. Das gilt ausnahmslos für alle Bürgerberatungsstandorte.

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 zwischen 80 und 85% das Onlineangebot oder die SB-Terminal nutzen; die verbleibenden 15 bis 20% buchen telefonisch einen Termin über das BürgerServiceCenter unter der Rufnummer 51-0.

Termine werden in Mitte mit einem Vorlauf von 4 Wochen, an allen anderen Standorten mit einem Vorlauf von 14 Tagen freigeschaltet. Bei diesen mit zeitlichem Vorlauf freigeschalteten Terminen sind im Regelfall innerhalb weniger Arbeitstage freie Termine verfügbar. Darüber hinaus werden an allen 11 Standorten auch tagesaktuelle Termine jeweils morgens im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten freigeschaltet. 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.

Die zwischenzeitlich in der Bezirksvertretung aber auch in den Medien geäußerte Kritik an der telefonischen Erreichbarkeit des BürgerServiceCenters ist berechtigt gewesen. Krankheitsbedingte Ausfälle von zeitweise bis zu 60% sind leider nicht kurzfristig zu kompensieren. Die von der Verwaltung

umgehend ergriffenen Maßnahmen (u.a. Reaktivierung von Personal im Ruhestand, Stundenaufstockungen bei teilzeitbeschäftigten Mitarbeiterinnen, Einstellung von studentischen Aushilfskräften zur Unterstützung der telefonischen Terminvereinbarung) zeigen mittlerweile eine erkennbare Wirkung

Mit dem Einsatz von Aushilfskräften, die ausschließlich Terminanfragen bearbeiten, sind die durchschnittlichen telefonischen Wartezeiten für Terminanfragen auf zwischenzeitlich unter 30 Sekunden gesunken.

Die noch anstehenden zusätzlichen personellen Verstärkungen im BürgerServiceCenter werden nach der erforderlichen Einarbeitungsphase zu einer weiteren Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit insgesamt beitragen. Für alle Bürgerinnen und Bürger, die kein Internet haben oder die das Verfahren zu kompliziert finden, stellt die telefonische Erreichbarkeit mit jetzt auch wieder akzeptablen Wartezeiten eine gute und einfache Alternative dar. Dies entspricht vollumfänglich dem in der Bürgeranregung der Frau Raphael formulierten Anliegen.

Die Verwaltung wird nach einem Jahr eine Evaluation des Terminvereinbarungskonzeptes für alle Standorte vornehmen. Aktuell ist kein Handlungsbedarf erkennbar, der eventuelle kurzfristige Veränderungen erfordern würde.