

Bürgeramt, 09.07.2020, 6000

**Stellungnahme zu Punkt 10 der Sitzung der BV Heepen vom 04.06.2020  
(Erfahrungsbericht zum Terminvereinbarungskonzept der Bürgerberatung)**

Herr Dr. Elsner (Vorsitzender der CDU-Fraktion) erklärt, ... Seine Fraktion habe dennoch folgende Fragen bzw. Anmerkungen:

Zum einen weist er auf die unterschiedlichen Vorlaufzeiten an einzelnen Standorten der Bürgerberatung für die Freischaltung der Termine hin. So würden die Termine in der Bürgerberatung in Heepen mit einem Vorlauf von 14 Tagen freigeschaltet, für die kleineren Filialen, u.a. auch die Filiale in Brake, werde seit November eine Vorlaufzeit von 3 Wochen getestet. Er fragt nach, warum es hier keine einheitlichen Fristen von 3 Wochen gebe?

Im Erfahrungsbericht zum Terminvereinbarungskonzept der Bürgerberatung wird unter 3. „Organisation der Terminfreigabe“ dargestellt, warum nicht für alle Bürgerberatungsstandorte einheitliche Vorlaufzeiten gewählt wurden.

Wir nehmen die Nachfrage zum Anlass, um eine verlängerte Vorlaufzeit auch in Heepen und Brackwede zu testen. Bereits seit Anfang Juli 2020 können auch dort Termine mit einem Vorlauf von 3 Wochen gebucht werden. Sofern es zu keinen nennenswerten Problemen kommt, soll dies dauerhaft beibehalten werden.

Des Weiteren bittet er um Mitteilung, ob Erkenntnisse darüber vorlägen, dass Bürgerinnen und Bürger Termine in der Nebenstelle Brake nicht buchen könnten, weil in den nächsten 3 Wochen keine freien Termine zur Verfügung stünden und sie jedes Mal die „Welle“ verpassen, zu der wieder Termine frei geschaltet werden. Er fragt nach, wie Bürgerinnen und Bürger dort sicher einen Termin erhalten könnten, wenn sie keine Möglichkeit der Internet-Nutzung hätten und sie nicht unmittelbar nach Freischaltung des neuen Kontingentes im BürgerServiceCenter anrufen. Ggf. sei dies auch unproblematisch, weil es immer freie Kontingente in Brake gebe.

Die Terminkontingente werden wie im Erfahrungsbericht beschrieben in verschiedenen Intervallen für alle 11 Standorte freigeschaltet. Das Verfahren stellt sicher, dass täglich neue freie Termine angeboten werden.

Es gibt aber keine Sicherheit und Gewährleistung, dass immer der Wunschtermin am Wunschstandort angeboten werden kann. Darauf ist im Konzept und auch im Erfahrungsbericht hingewiesen worden und gilt natürlich auch für die Bürgerberatung in Brake.