

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Bezirksvertretung 6 (Chorweiler)	27.05.2021

Beantwortung der Anfrage AN/0648/2021

Prüfauftrag:

Unterstützung bei der elektronischen Terminvergabe vor Ort

Beschluss:

Die Verwaltung wird beauftragt zu prüfen, ob und in welchem Umfang Unterstützung bei der Online Terminvergabe vor Ort geleistet werden kann.

Antwort der Verwaltung:

Bedingt durch die Coronakrise sind Vorsprachen in den Kundenzentren seit April 2020 unter Einhaltung der notwendigen Abstands- und Hygieneregeln nur mit einem Termin möglich, um große Menschenansammlungen in den Wartebereichen zu vermeiden.

Die Stadtverwaltung hat den Zeitraum für Terminbuchungen schon vor Wochen auf 60 Tage ausgedehnt: Die Erfahrung zeigt, dass eine weitere Ausweitung des Terminzeitraums eine höhere Terminausfallquote zur Folge hat – die Kunden kommen nicht, sagen den Termin aber auch nicht ab, obwohl 36 Stunden vor dem Termin automatisiert eine Erinnerungsmail verschickt wird, in der darum gebeten wird, bei Nicht-Wahrnehmung des Termins diesen über einen Link zu löschen. Folge: Die Termine verfallen, weil sie anderen Kunden aufgrund der Kurzfristigkeit nicht mehr angeboten werden können. Täglich werden zusätzliche Tagestermine vergeben die unter eigens dafür eingerichteten Sondernummern telefonisch sowie online gebucht werden können.

Ohne Termin können Bürger*innen ihre fertigen Ausweisdokumente und Führerscheine abholen sowie Führungszeugnisse beantragen.

Derzeit wird von der Verwaltung eine neu beschaffte Terminvereinbarungssoftware für einen produktiven Einsatz vorbereitet. Mit der neuen Software können Besucherströme in den Kundenzentren effektiver gesteuert und durch mehr Effizienz die Terminvergabe vereinfacht werden.