



Fraktion der Bürgervereinigung Kerken e.V. | Ackermansfeld 21 | 47647 Kerken

Gemeinde Kerken

Herrn Bürgermeister Dirk Möcking
Dionysiusplatz 4

47647 Kerken

Kerken, 23.02.2022

Anfrage: Terminvergabeportal Gemeinde Kerken

Sehr geehrter Herr Möcking,

Seit etwa Ende des Jahres arbeitet die Gemeinde Kerken mit einem Terminvergabeportal. Aufgrund der Coronapandemie ist es aktuell nur möglich, online Termine im Bürgerbüro zu vereinbaren. Generell begrüßen wir die Möglichkeit der Online-Terminvergabe – es ist für unsere Bürger ein großer Gewinn.

Die Art der Umsetzung sehen wir allerdings kritisch. Die Rückmeldungen von Bürgern, sind durchweg sehr negativ. So muss man sehr lange auf Termine warten. Eine Ausweisabholung, für die man einen Termin benötigt, bekommt zum Beispiel ein gleichgroßes Zeitfenster (15 Minuten), wie ein Ausweis Antrag. Dies sorgt für Unmut und erzeugt ein negatives Bild von der Verwaltung bei vielen Bürgern.

Im Beispiel der Ausweisabholung stellt sich die Frage, welchen anderen Tätigkeiten die Mitarbeiter in dem dafür reservierten Zeitfenster zusätzlich nachgehen – da eine Ausweisabholung in der Regel ja in maximal 5 Minuten abgearbeitet sein sollte.

Um hier etwas mehr Verständnis zu erlangen, bitten wir Sie um die Beantwortung folgender Fragen:

- Wie viele Bürger sind pro Tag im Schnitt im Bürgerbüro?
 - Wie beeinflussen Corona-Regelungen derzeit die Terminvergabe?
 - Welche Maßnahmen werden getroffen, um die Anzahl möglicher Termine zu erhöhen?

- Wie lange dauern die einzelnen Vorgänge im Bürgerbüro tatsächlich?
 - Welche Maßnahmen werden getroffen, um diese zu beschleunigen?
 - Nach welchen Kriterien wird die Länge eines benötigten Zeitfensters für einen Termin bemessen?
 - Ab wann werden die tatsächlichen für einen bestimmten Vorgang benötigten Zeiten im Terminvergabeportal berücksichtigt?

Bürgervereinigung Kerken e.V.

Fraktionsvorsitzende: Patricia Gerlings-Hellmanns
Ackermansfeld 21, 47647 Kerken
Telefon: 02833 - 574 342 | 0177 - 175 9762

E-Mail: fraktion@bvkerken.de

Web: www.bvkerken.de

Amtsgericht Kleve: Vereinsregister 31012

Steuernummer: 113/5755/0676

Bankverbindung:

Volksbank an der Niers eG

IBAN: DE32 3206 1384 3107 5330 19

BIC: GENODE3311



- Wie lange warten die Bürger im Schnitt auf einen Termin?
 - Welche Maßnahmen werden getroffen, um die Wartezeiten zu verkürzen?
- Wie wird mit dem Terminvergabeportal nach dem Wegfall der Corona-Beschränkungen weitergearbeitet?

Für die Beantwortung der Fragen, bedanken wir uns im Voraus. Die Beantwortung kann gerne per E-Mail erfolgen.

Mit freundlichen Grüßen

Patricia Gerlings-Hellmanns