



**Gelsenkirchen**

Der Oberbürgermeister

Mitteilungsvorlage	
<input checked="" type="checkbox"/> öffentlich	<input type="checkbox"/> nichtöffentlich
Drucksache Nr.	
<b>14-20/6801</b>	

Referat, Auskunft erteilt, Telefon-Durchwahl  
33 - Bürgerservice - Frau Bußmann, Tel. 169-29 52

Datum  
22.01.2019

---

Beratungsfolge

Sitzungstermine Top

---

**Bezirksvertretung Gelsenkirchen-Mitte**

**20.02.2019**

---

Betreff

**Anfrage des Bezirksverordneten Herrn Galinski  
- Wartezeit im Bürgercenter -**

---

Inhalt der Mitteilung

In der Sitzung am 16.01.2019 wurde unter TOP 9 folgende Anfrage gestellt:

Herr Galinski erklärte, derzeit läge die Wartezeit bei allen Angelegenheiten, mit Ausnahme von wenigen zeitnahen Terminen für dringende Angelegenheiten, auf einen Termin in den Bürgercentern bei drei bis vier Wochen. Er bitte die Verwaltung zu prüfen, welche Möglichkeiten bestünden, die Wartezeiten für Regeltermine zu verringern.

Stellungnahme der Verwaltung:

Nach nunmehr 2 Jahren der ausschließlichen Terminvergabe in allen 4 BÜRGERcentern der Stadt Gelsenkirchen ist festzustellen, dass die Resonanz der Kundinnen und Kunden, aber auch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, überwiegend positiv ist. Die Einführung der Terminvergabe in Gelsenkirchen kann als gelungen angesehen werden. In der Regel beträgt die Wartezeit unter 5 Minuten. Gerade für berufstätige Personen hat sich die Terminvergabe bewährt. Der Termin kann in den Berufsalltag eingeplant werden und nimmt wesentlich weniger Zeit in Anspruch als eine vorher nicht absehbare Wartezeit mit Wartemarke. Auch Personen, denen es aufgrund des Alters oder des gesundheitlichen Zustandes nicht zugemutet werden kann, längere Zeit zu warten, sind mit der Terminvergabe zufrieden.

Dieser Erfolg ist nicht nur dem engagierten Einsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der BÜRGERcenter zu verdanken, sondern liegt unter anderem auch begründet in der sehr arbeitsaufwändigen Freischaltung der Termine. Aufgrund der nur kurzfristig sicheren Personalplanung wird in allen Bürgercentern für vier Monate im Vorfeld zunächst nur ein Teil der Termine (insgesamt 16 Terminalschienen) freigeschaltet. Die übrigen Termine werden jeweils tagesaktuell – nach Überprüfung der tatsächlichen Besetzung – zur Buchung frei gegeben. Hierbei

finden die verschiedenen Arbeitsmodelle der Teilzeitkräfte ebenso Berücksichtigung wie auch Mittagspausenzeiten oder kurzfristige dienstliche Abwesenheiten. Dafür werden jeden Tag pro BÜRGERcenter bis zu 3 verschiedene Zeitzonen berechnet und entsprechend durch die Teamleitungen frei geschaltet. Hierdurch ist sichergestellt, dass immer genügend Personal zur Bedienung der gebuchten Termine zur Verfügung steht und es nicht aufgrund von Personalausfall zu unnötigen Wartezeiten kommt.

Durch die tagesaktuelle Freischaltung stehen täglich ab 8.00 Uhr weitere Termine zur Verfügung, die dann von Kundinnen und Kunden, die zuvor noch keinen Termin vereinbart hatten, für diesen Tag in einem der geöffneten Bürgercenter gebucht werden können. Insofern gibt es in Gelsenkirchen tagtäglich auch noch kurzfristig einen Termin zur Vorsprache. Da sich diese Möglichkeit bereits innerhalb der Kundschaft herumgesprochen hat, sind tagesaktuelle Termine in der Regel bis ca. 9:00 Uhr ausgebucht.

Wochenlange Wartezeiten, wie sie aus Nachbarstädten bekannt sind, gibt es in Gelsenkirchen nicht. Dieser Eindruck mag entstehen, wenn die tagesaktuellen Termine vergeben sind und z.B. nachmittags ein Termin gebucht werden soll. Dann wird in der Regel nur der nächste freie Termin mit einem Vorlauf von derzeit rund 4 Wochen angeboten. Aber sowohl bei der persönlichen Vorsprache als auch im Internet und der telefonischen Terminbuchung wird auf die tagesaktuellen Termine hingewiesen.

Selbstverständlich besteht auch weiterhin die Möglichkeit, neben den Terminkundinnen und -kunden vorsprechenden Notfälle, älteren Personen, Schwerbehinderten und Schwangeren noch am selben Tage zu helfen. Diese erhalten dann eine Wartemarke und werden schnellstmöglich zwischen den Terminen aufgerufen.

Dr. Schmitt