

# Gemeinde Kerken

Der Bürgermeister



Fraktion der  
Bürgervereinigung Kerken  
Frau Gerlings-Hellmanns  
Ackermansfeld 21

47647 Kerken

Bürgermeister Dirk Möcking  
Zimmer 106  
Telefon 02833-922111  
Telefax 02833-922104

E-Mail: [Dirk.Moecking@Kerken.de](mailto:Dirk.Moecking@Kerken.de)

Kerken, den 8. April 2022

## Terminvergabeportal - Bürgerbüro

Ihr Schreiben vom 23.2.2022, Eingang hier am 28.2.2022

Sehr geehrte Frau Gerlings-Hellmanns,

zu Ihrer o.a. Anfrage ist zunächst anzumerken, dass seit Ende 2021 aufgrund der seinerzeit stark ansteigenden Corona-Infektionszahlen zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger, zum Schutz meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie zur Aufrechterhaltung der uns staatlicherseits übertragenen Aufgaben und Dienstleistungen der freie Zugang zur Verwaltung nicht mehr möglich ist.

Allein durch die Schließung der Verwaltung und unter Berücksichtigung der besonderen und außergewöhnlichen Umstände ergibt sich, dass ein "normaler" Service nicht bzw. nicht mehr in dem bisher erbrachten Umfang und derselben Qualität wie in Vor-Coronazeiten möglich war, wofür sehr viele Bürgerinnen und Bürger ein großes Verständnis zeigen.

Ihre Fragen kann ich im Einzelnen wie folgt beantworten:

### **1) Wie viele Bürger sind pro Tag im Schnitt im Bürgerbüro?**

Die Anzahl der Besucherinnen und Besucher ist einerseits abhängig von den jeweils nachgefragten Dienstleistungen, deren Bearbeitung mit unterschiedlichen Zeitfenstern zu bemessen ist. Die Ausgabe eines neuen Führerscheins z.B. benötigt deutlich weniger Zeit als die Neuanmeldung einer vierköpfigen Familie.

Andererseits ist die Zahl der möglichen täglichen Kontakte durch die Anzahl der zur Verfügung stehenden Mitarbeiterinnen bedingt. Hier sind Fortbildungs-, Krankheits- und Urlaubszeiten sowie sonstige Fehltag zu berücksichtigen.

---

#### Adressen

Rathaus  
Dionysiusplatz 4, 47647 Kerken  
Jobcenter  
Webermarkt 13, 47647 Kerken

Telefon Zentrale 02833/922-0  
Telefax Zentrale 02833/922-123  
Homepage [www.kerken.de](http://www.kerken.de)

#### Servicezeiten

Montag bis Freitag 8.30 - 12.30 Uhr  
Mittwoch u. Donnerstag 14.00 - 16.00 Uhr

#### Bürgerbüro

Montag bis Freitag 8.00 - 12.30 Uhr  
Dienstag u. Mittwoch 14.00 - 16.00 Uhr  
Donnerstag 14.00 - 18.00 Uhr

#### Bankverbindungen

Sparkasse Krefeld  
IBAN: DE 37 3205 0000 0323 2014 24  
BIC: SPKRDE33

Volksbank an der Niers eG  
IBAN: DE45 3206 1384 3100 6870 10  
BIC: GENODED1GDL

# Gemeinde Kerken



## Der Bürgermeister

Eine konkrete Angabe der täglichen Kontakte ist daher nicht möglich, die Anzahl liegt geschätzt zwischen 35 und 60 Kunden pro Tag.

### 2) Wie beeinflussen Corona-Regelungen derzeit die Terminvergabe?

Die Corona-Schutzmaßnahmen beeinflussen die Terminvergabe insofern, als dass die Mitarbeiterinnen die Kunden a) auf deren Impfstatus hin kontrollieren und b) an der Eingangstüre zum Bürgerbüro abholen müssen. In manchen Fällen verlängern „Corona-Diskussionen“ die Abwicklung des eigentlichen Kundenwunsches.

### 3) Welche Maßnahmen werden getroffen, um die Anzahl der möglichen Termine zu erhöhen?

Durch den Wegfall der 3G-Kontrollen ist mit einer Reduzierung der Wartezeiten für die Kunden zu rechnen. Ab dem 2.5.2022 wird zudem der Zugang zur Verwaltung – vorbehaltlich der weiteren Entwicklung der Infektionszahlen – wieder ohne Termin möglich sein. Ab diesem Zeitpunkt steht im Bürgerbüro eine Mitarbeiterin zur Verfügung, die ohne Terminvereinbarung angesprochen werden kann.

### 4) Wie lange dauern die einzelnen Vorgänge im Bürgerbüro tatsächlich?

Es gibt mehr als 50 Dienstleistungen (ohne Sonderfälle), die vom Bürgerbüro erfüllt werden. Die Bearbeitungsdauer der verschiedenen Vorgänge findet dabei in einem breiten Spektrum unterschiedlicher Zeitfenster statt.

### 5) Welche Maßnahmen werden getroffen, um diese zu beschleunigen?

Durch den Wegfall der 3G-Kontrollen ist mit einer Reduzierung der Wartezeiten für die Kunden zu rechnen. Ab dem 2.5.2022 steht im Bürgerbüro eine Mitarbeiterin zur Verfügung, die ohne Terminvereinbarung angesprochen werden kann.

### 6) Nach welchen Kriterien wird die Länge eines benötigten Zeitfensters bemessen?

Alle Mitarbeiterinnen des Bürgerbüros sind dort bereits seine mehreren Jahren beschäftigt. Die benötigten Zeitfenster ergeben sich aus Erfahrungswerten und werden regelmäßig überprüft und ggf. angepasst (z.B. bei technischen Erleichterungen).

---

#### Adressen

Rathaus  
Dionysiusplatz 4, 47647 Kerken  
Jobcenter  
Webermarkt 13, 47647 Kerken

Telefon Zentrale 02833/922-0  
Telefax Zentrale 02833/922-123  
Homepage [www.kerken.de](http://www.kerken.de)

#### Servicezeiten

Montag bis Freitag 8.30 - 12.30 Uhr  
Mittwoch u. Donnerstag 14.00 - 16.00 Uhr

#### Bürgerbüro

Montag bis Freitag 8.00 - 12.30 Uhr  
Dienstag u. Mittwoch 14.00 - 16.00 Uhr  
Donnerstag 14.00 - 18.00 Uhr

#### Bankverbindungen

Sparkasse Krefeld  
IBAN: DE 37 3205 0000 0323 2014 24  
BIC: SPKRDE33

Volksbank an der Niers eG  
IBAN: DE45 3206 1384 3100 6870 10  
BIC: GENODED1GDL

# Gemeinde Kerken



Der Bürgermeister

## 7) Ab wann werden die tatsächlichen für einen bestimmten Vorgang benötigten Zeiten im Terminvergabeportal berücksichtigt?

Nach dem Wegfall der 3G-Kontrollen und den ab dem 2.5.2022 geplanten Wegfall der (Corona-bedingten) Zugangsbeschränkungen steht für die reine Bearbeitung wieder ein größeres Zeitfenster zur Verfügung.

## 8) Wie lange warten die Bürger im Schnitt auf einen Termin?

Unter Berücksichtigung der Corona-Einschränkungen lag die Wartezeit für unsere Kunden bei 3-4 Wochen. Die Wartefrist verkürzt sich nach dem Wegfall der 3G-Kontrollen zunehmend und wird sich mit der Einführung eines „freien“ Beratungsplatzes im Mai 2022 sukzessive weiter reduzieren.

## 9) Wie wird mit dem Terminvergabeportal nach dem Wegfall der Corona-Beschränkungen weitergearbeitet?

Das Terminvergabeportal hat sich bewährt und wird von einer stetig wachsenden Zahl von Kunden genutzt und auch geschätzt.

Die Weiterführung des Systems ist auch kundenseitig gewünscht, weil das Portal den Bürgerinnen und Bürgern - anders als früher - ein hohes Maß an Verlässlichkeit für die termingerechte Bearbeitung ihrer persönlichen Anliegen bietet.

Zudem wird es im Bürgerbüro ab Mai 2022 ein Aufrufsystem für die wartenden Kunden geben.

Mit freundlichen Grüßen

Dirk Möcking

---

### Adressen

Rathaus  
Dionysiusplatz 4, 47647 Kerken  
Jobcenter  
Webermarkt 13, 47647 Kerken

Telefon Zentrale 02833/922-0  
Telefax Zentrale 02833/922-123  
Homepage [www.kerken.de](http://www.kerken.de)

### Servicezeiten

Montag bis Freitag 8.30 - 12.30 Uhr  
Mittwoch u. Donnerstag 14.00 - 16.00 Uhr

### Bürgerbüro

Montag bis Freitag 8.00 - 12.30 Uhr  
Dienstag u. Mittwoch 14.00 - 16.00 Uhr  
Donnerstag 14.00 - 18.00 Uhr

### Bankverbindungen

Sparkasse Krefeld  
IBAN: DE 37 3205 0000 0323 2014 24  
BIC: SPKRDE33

Volksbank an der Niers eG  
IBAN: DE45 3206 1384 3100 6870 10  
BIC: GENODED1GDL