

## **Gemeinsame Mitteilung der Amtsverwaltung Siek sowie der Gemeindeverwaltungen Großhansdorf und Tritttau:**

Terminservice auch im Juli.

Sie hat sich bewährt, die Terminvergabe in den Verwaltungen in Großhansdorf, Siek und Tritttau. Ohne lange Wartezeiten können die Bürgerinnen und Bürger ihre Anliegen in den jeweiligen Dienststellen erledigen. Eigentlich nur als Maßnahme in der Corona-Zeit gedacht, sind die Besucherinnen und Besucher mit dem Service sehr zufrieden. Gerade in kleinen Verwaltungen, in denen manche Fachbereiche nur mit einer Person besetzt sind, konnte es in der Vergangenheit zu Wartezeiten kommen, wenn gerade diese Stelle im Haus schon besucht wurde. Auch die längeren Bearbeitungszeiten, aufgrund des immer umfangreicheren Verfahrens für die Beantragung von beispielsweise Personalausweisen oder Reisepässen, sorgte vereinzelt für Schlangen vor dem Einwohnermeldeamt. Dies kann jetzt durch die Terminvergabe besser koordiniert werden, um längere Wartezeiten zu vermeiden.

Durch die telefonische Kontaktaufnahme vorab, kann auch schon genau geklärt werden, welche Unterlagen mitzubringen sind oder ob ein Besuch überhaupt notwendig ist. Vieles lässt sich dann auch schon telefonisch oder digital erledigen. Dazu Oliver Mesch, Bürgermeister in Tritttau: „Die Bürgerinnen und Bürger haben viele positive Rückmeldung gegeben. Das Verfahren hat sich bewährt, insbesondere durch die direkte Terminvergabe durch die zuständigen Sachbearbeiter/innen“.

Susanne Kühl, Leitende Verwaltungsbeamtin des Amtes Siek erkennt noch einen weiteren Vorteil: „Die Öffnungszeiten sind relativ starr vorgegeben. Auch früher gab es schon die Möglichkeit außerhalb der Öffnungszeiten Termine zu vereinbaren, dies kann jetzt aber bedarfsgerecht in Absprache erfolgen.“

Das Amt Siek erprobt derzeit parallel die digitale Terminvergabe und hat hiermit erste gute Erfahrungen gemacht. Von diesen Erfahrungen wollen dann auch die Gemeinden Großhansdorf und Tritttau profitieren.

„In jeder Krise liegt eine Chance“, so die drei Verwaltungsleiter. „Die Corona-Zeit hat gezeigt, dass die Terminvergabe ein sehr guter Bürgerservice ist. Dies wollen wir für die Zukunft mitnehmen“. In welcher Form die Terminvergabe umgesetzt wird – ob telefonisch und/oder digital, als ausschließliche Möglichkeit und/oder zusätzlich zu Sprechzeiten ohne Reservierungen, lassen die drei Verwaltungsfachleute zunächst offen. „Hier wollen wir passgenaue Lösungen für unsere Häuser erarbeiten und noch weitere Erfahrungen sammeln“, so Janhinnerk Voß aus Großhansdorf.

Zunächst bleiben alle drei Verwaltung bis zum 10. August (1. Schultag nach den Sommerferien) bei den bisherigen Terminvergaben, um weitere Erfahrungen zu sammeln.

„Aber auch wer meint, dass sein Anliegen nicht dringend sei oder nicht extra einen Termin erfordert, wird gebeten in der Verwaltung anzurufen, denn unsere Häuser sind für jeden geöffnet, allerdings nur nach Terminvereinbarung, so die drei abschließend.“