Münster

Warteschlangen sind Vergangenheit

[13.03.2019] Die Stadt Münster hat Ende Februar in der Ausländerbehörde die Umstellung auf Terminsprechstunden vorgenommen und die Online-Terminvereinbarung ausgeweitet. Warteschlangen gehören seitdem der Vergangenheit an.

Der Systemwechsel auf die Terminsprechstunde, den die Ausländerbehörde der Stadt Münster vor einigen Wochen vorgenommen hat (wir berichteten), kommt gut an. „Unsere Kundschaft ist zufriedener, das Gedrängel in den Wartezonen ist verschwunden, auch die Beschäftigten sind entspannter“, berichtet Fachstellenleiterin Beate Kranz.
Wie die Stadt Münster mitteilt, standen im Dezember und Januar morgens um 6 Uhr bereits jeweils 20 bis 30 Personen vor dem Stadthaus 2 für eine Wartemarke an. Bis zum Beginn der Öffnungszeit der Ausländerbehörde sei die Schlange auf bis zu 50 Personen und mehr angewachsen. „Jetzt waren es um 6 Uhr noch vier bis sechs Wartende, die von der Umstellung noch nichts gehört hatten“, sagt Beate Kranz.
Mit der Umstellung auf die Terminsprechstunde hat die Ausländerbehörde auch ihr Angebot zur Online-Terminvereinbarung auf zusätzliche Anliegen erweitert – das kann nach Angaben der Stadt ebenfalls als Erfolg verbucht werden. So fanden in den ersten beiden Wochen nach der Umstellung rund 550 online gebuchte Termine statt, in den zwei Wochen davor waren es knapp 100 Online-Termine. Beate Kranz: „Es spricht sich herum, wie einfach es ist, im Internet einen Termin zu belegen.“

(bs)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Termin-Management, Münster