

Termin-Management

Weniger warten

[19.01.2015] Dank moderner Besucherleitsysteme und Online-Terminvergabe können Verwaltungen den Publikumsverkehr besser steuern und Wartezeiten auf dem Amt verringern. Auf solche Lösungen setzen daher immer mehr Kommunen.

Lange Wartezeiten auf dem Amt zählen für die Bürger sicher zu einem der größten Ärgernisse bei der Erledigung von Behördengängen. Aber auch für die Mitarbeiter im Bürgerbüro, der Kfz-Zulassungsstelle oder im Ausländeramt ist es nicht optimal, wenn sich zu manchen Zeiten die Kunden im Wartebereich stapeln, während zu anderen Zeiten Leerlauf herrscht. Um die Zufriedenheit der Bürger zu steigern, setzen daher viele Kommunen auf ein IT-gestütztes Termin-Management. Gleichzeitig kann die Verwaltung das Kundenaufkommen damit besser als bislang steuern.

System koordiniert Lauf- und Terminkunden

So führt derzeit etwa die baden-württembergische Landeshauptstadt Stuttgart in ihren Bürgerbüros ein webbasiertes System für die Online-Terminbuchung und automatisierte Lenkung des Besucherstroms ein. Zum Einsatz kommt dafür das Smart ServiceCenter von Anbieter Wilken in Kombination mit neuen Aufrufanlagen der Firma eKiosk. Für die Lösung habe man sich entschieden, da diese funktional und technisch auf der Höhe der Zeit sei und sich mit den Kundenwünschen organisch weiterentwickle, so Johann Herzberg von der Abteilung eGovernment der Stadt Stuttgart und Leiter des Projekts. „Gemeinsam mit uns wurde beispielsweise eine neue, mobilfähige Buchungsmaske entwickelt, die über die Stuttgart App eine Terminreservierung auch von unterwegs aus ermöglicht“, berichtet Herzberg. Das Wilken Smart ServiceCenter wird in den Stuttgarter Bürgerbüros künftig eine mehrmals pro Minute aktualisierte Warteschlange aus Lauf- und Terminkunden bilden und so die vollautomatische Verteilung auf sämtliche zur Verfügung stehenden Schalterplätze ermöglichen. Die neu eingerichtete Systemlandschaft ist so konzipiert, dass sich auch alle anderen Stuttgarter Ämter mit Publikumsverkehr an ihr beteiligen können. „Gerade die Schaffung eines einheitlichen Software-Standards sowie der Austausch von großen Teilen der Hardware-Landschaft machen das Vorhaben zu einem zwar sehr komplexen, aber auch vielversprechenden IT-Großprojekt“, meint Projektleiter Johann Herzberg. Im größten Bürgerbüro Stuttgart-Mitte mit 22 Schaltern ist die Lösung im November 2014 in den Pilotbetrieb gestartet. Bei positiver Evaluierung ist der Roll-out in den übrigen 21 Bürgerbüros ab Frühjahr 2015 geplant.

Software individuell einsetzbar

Auf Software zur Steuerung des Publikumsverkehrs setzen auch die Stadt Göttingen und der Kreis Wittmund. Sie nutzen hierfür das Besucherleitsystem TeVIS der Firma Kommunix. Mit seiner Lösung expandiert der Anbieter nun auch nach Österreich: Die Stadt Feldkirch im Bundesland Vorarlberg hat das Besucherleitsystem jetzt im Kundenservice in Betrieb genommen. Das neue System sorgt für eine noch effektivere Abwicklung des Besucheraufkommens, erklärte Feldkirchs Bezirkshauptmann Berndt Salomon. „Die Devise einfach, schnell und bürgernah ist mustergültig umgesetzt worden“, ergänzte Landesamtsdirektor Günther Eberle. In Kombination mit verschiedenen Modulen lässt sich das Kommunix-System auf die individuellen Anforderungen der jeweiligen Verwaltung zuschneiden. In Feldkirch möchte man mit TeVIS beispielsweise auch die Möglichkeit einer Online-Terminvergabe einführen. Ziel ist es, die

Mitarbeiter durch eine gleichmäßige Verteilung der Kunden zu entlasten. Ein weiterer Vorteil: Die Besucher werden bereits im Vorfeld darauf hingewiesen, welche Unterlagen sie mitzubringen haben. Sowohl Sachbearbeiter als auch Kunden sind somit bestens auf den Termin vorbereitet – was einen stressfreien Umgang miteinander ermöglicht.

Nicht lange warten

Von den Vorteilen einer Online-Terminvergabe profitieren auch Kunden und Mitarbeiter im Kreis Soest. Die Kommune hat für den Bereich Bürgerservice, die Abteilung Kfz-Zulassungen und Führerscheine sowie für Belehrungen nach dem Infektionsschutzgesetz ein Terminsystem im Internet installiert und an die individuellen Bedürfnisse der verschiedenen Bereiche angepasst. In erster Linie will der Kreis Soest damit einen zusätzlichen Service für die Kunden anbieten, gleichzeitig sollen die weniger stark frequentierten Randzeiten besser ausgelastet werden. Wie die Kreisverwaltung berichtet, hat sich die Online-Terminvergabe als gutes Instrument gegen lange Wartezeiten herausgestellt und ermöglicht eine gleichmäßige Kundenverteilung über den Tag hinweg. Mittlerweile hätten daher sowohl der Bürgerservice als auch die Zulassungsstelle zu bestimmten Zeiten nur noch für solche Kunden geöffnet, die vorab einen Termin vereinbart haben. Künftig sollen weitere Bereiche der Verwaltung von dem System profitieren.

Netz zeigt Zeiten an

Das Problem, dass angebotene Servicezeiten nicht gleichmäßig ausgelastet sind, kennt man auch in Flensburg. Hier wurde das Bürgerbüro im Dezember 1997 neu organisiert, mit dem Ziel, möglichst viele Leistungen aus einer Hand anzubieten. Ein Großteil der Aufgaben, die von Einwohnermelde-, Pass- und Personalausweisangelegenheiten über Beglaubigungen bis hin zu Anträgen auf Wohngeld reichen, wird derzeit von 16 Kundensachbearbeitern in einem Großraumbüro durchgeführt. „Insgesamt werden hier jährlich bis zu 100.000 Kunden bedient“, berichtet Clemens Teschendorf, Pressesprecher der Stadt Flensburg. „Leider werden die Öffnungszeiten nicht gleichmäßig genutzt.“ Die Stadt hatte daher den Anbieter der bislang eingesetzten Aufrufanlage um eine Lösung gebeten, mit der Wartezeiten aktuell im Internet dargestellt werden können. Damit ist für die Kunden auch erkennbar, wann innerhalb der Öffnungszeiten regelmäßig mit weniger Wartezeit zu rechnen ist. Den Online-Service bietet die Stadt seit rund einem Jahr an. „Inzwischen ist schon eine Entzerrung der Stoßzeiten spürbar“, sagt Teschendorf. Als nicht sinnvoll habe sich allerdings die Praxis der Vorab-Terminvergabe im Großraumbüro erwiesen. Dies lag nach Angaben der Stadt Flensburg vor allem daran, dass Termine nicht immer pünktlich oder gar nicht wahrgenommen wurden. Teschendorf: „Gerade mit den nicht pünktlich erschienenen Kunden gab es dann unerträgliche Diskussionen. Wenn wie beispielsweise Donnerstags bis zu 700 Kunden bedient werden wollen, ist das für den Ablauf fatal.“ Um die Wartezeiten im Flensburger Bürgerservice dennoch gering zu halten, ist nun vereinbart, dass bei einer bestimmten Anzahl von Kunden diejenigen Sachbearbeiter, die in Hintergrundbüros Anträge bearbeiten, weitere Kundenschalter im Großraumbüro öffnen. Weiterhin angeboten wird die Vergabe von Vorabterminen in anderen Bereichen der Verwaltung, etwa bei Einbürgerungen oder Rentenberatungen im Versicherungsamt. Eine Prüfung von Online-Angeboten für die Terminpraxis in diesen Bereichen ist geplant.

Hochzeitstag online reservieren

Dank Online-Termin weniger warten, heißt es auch auf dem Standesamt der Stadt Kassel. Es bietet seit Juli 2014 einen Traukalender im Web an. Heiratswillige Paare können darüber ihren Wunschtermin auswählen und reservieren. Ein ausgewählter Termin wird im Kalendersystem rund zwei Wochen vorgehalten. Nimmt das Traupaar innerhalb dieser Zeit keinen Kontakt mit dem Standesamt auf, wird der

Termin automatisch gelöscht. Über den Online-Kalender wickelt das Standesamt auch die Personaleinsatzplanung ab und kann statistische Auswertungen, beispielsweise zur Auslastung von Trauorten und damit zu deren Akzeptanz durchführen. Insgesamt führt das Kassler Standesamt rund 900 Eheschließungen jährlich durch. Drei bis vier Terminreservierungen pro Woche erfolgen nach Angaben der Stadt bereits über den Online-Kalender, das Angebot werde somit also von 20 bis 25 Prozent der Paare genutzt. Die Stadt optimiert damit nicht nur ihren Service und vermeidet nicht zwingend notwendige Vorsprachen im Standesamt – auch der Zeitaufwand im Reservierungsverfahren wird erheblich reduziert. Nahm die Auswahl des Termins im bisherigen Anmeldeverfahren oftmals mehr Zeit in Anspruch als die Wahl des in der Ehe zu führenden Familiennamens, können die Hochzeitspaare in Kassel dem schönsten Tag im Leben nun entspannter entgegensehen.

()

Dieser Beitrag ist im Spezial in der Januar-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Online-Terminvereinbarung, Kommunix, Wilken, eKiosk, Stuttgart, Göttingen, Flensburg, Kassel, Kreis Wittmund, Kreis Soest, Feldkirch