Hanau

Rathaus-Termine online buchen

[01.08.2016] Um Bürgern Wartezeiten zu ersparen und den Mitarbeitern in der Verwaltung eine bessere Planbarkeit zu ermöglichen, bietet die Stadt Hanau im ersten ihrer Stadtteilläden die Online-Terminvereinbarung an.

Noch bürgerfreundlicher wird der Hanauer Stadtladen im Rathaus am Marktplatz. Bürger können dort jetzt via Internet im Rahmen der üblichen Öffnungszeiten einen individuellen Termin vereinbaren. Um das neue Angebot nutzen zu können, wird laut der hessischen Stadt lediglich eine gültige E-Mail-Adresse benötigt. „Mit dieser Erweiterung unseres Online-Angebots ermöglichen wir vielen Hanauerinnen und Hanauern, nicht nur geplant und gut vorbereitet den Stadtladen aufzusuchen, sondern auch ohne lange Wartezeiten die gewünschte Dienstleistung erledigen zu können“, sagt Oberbürgermeister Claus Kaminsky. „Damit enden die Tage der unvorhersehbar langen Wartezeiten für die Terminkundschaft der Vergangenheit.“ Das Online-Angebot soll auch eine bessere Planbarkeit in der Verwaltung ermöglichen. Der Kunde erfährt zudem gleich bei der Terminvereinbarung, welche Unterlagen er mitbringen muss. Ist der Wunschtermin gebucht, erzeugt das System eine Erinnerungsmail, die den Kunden 24 Stunden vorher auf seinen bevorstehenden Termin aufmerksam macht und ihm eine Absageoption eröffnet. Kann der Bürger den Termin nicht wahrnehmen, kann er diesen online absagen. „Das gibt den Bürgerinnen und Bürgern ein großes Maß an Flexibilität und erleichtert auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Stadtladen die Arbeit“, unterstreicht Kaminsky. Wie die Stadt weiter mitteilt, hat sie für den neuen Service rund 2.500 Euro in eine neue Software für die Aufrufanlagen investiert. Zum Einsatz kommt das Termin-Management-System der Firma NetCallUp Software. Thorsten Wünschmann, Leiter des Ordnungsamts und Bürgerservice, erklärt den geplanten Projektverlauf: „Jetzt in der Anfangsphase rechnen wir im Stadtladen mit durchschnittlich 150 Terminbuchungen pro Woche, längerfristig soll der Anteil der Terminkunden im Stadtladen auf 400 steigen. Das wäre dann etwa die Hälfte aller Kunden pro Woche. Derzeit können Termine maximal 30 Tage im Voraus gebucht werden und das vorerst nur für den Stadtladen im Rathausfoyer in der Innenstadt. Die nächsten drei Monate betrachten wir als Erprobungsphase. Danach planen wir eine Ausweitung des Systems um weitere Dienstleistungen und werden das Terminmodell auch auf die übrigen Stadtteilläden an den Standorten Mittelbuchen, Steinheim, Klein-Auheim und Großauheim ausdehnen.“

(ve)

Stichwörter: Panorama, Hanau, Bürgerservice, Termin-Management, NetCallUp Software