Ausländerwesen

Besucherströme leiten

[21.09.2018] Die Software-Lösung TeVIS von Anbieter Kommunix entlastet nicht nur Ausländerbehörden, sondern kann auch in anderen Ämtern helfen, Besucherströme zu managen. Anwender aus Niedersachsen und Bremen berichten von ihren Erfahrungen.

Der Software-Hersteller Kommunix kann immer mehr Kommunen von seinem Besucherleitsystem TeVIS überzeugen, das wahlweise Aufrufanlage und Terminverwaltung verbindet. Für zahlreiche Städte, Gemeinden und Kreise war das höhere Arbeitsaufkommen im Zuge der Flüchtlingskrise der Grund, die Lösung einzuführen. So hatten beispielsweise Stadt und Landkreis Lüneburg in Niedersachsen beschlossen, ihre Ausländerbehörden gemeinsam zu verwalten. Susanne Twesten, Leiterin des Bürger-Migrationsservices in der Hansestadt Lüneburg, berichtet: „Vor der Zusammenarbeit hatten wir 3.500 Ausländer zu betreuen, danach ging es um 12.300. Der Wartebereich war so voll, dass die Mitarbeiter oft nicht mehr durchkamen. Darunter hat natürlich die Qualität der Arbeit gelitten. Wir hatten nur eine Chance: uns neu zu strukturieren.“ Man habe den Markt sondiert, sich bei anderen Städten umgehört und sei so auf Kommunix gekommen. Seitdem TeVIS die Besucherströme leite und die Terminvergabe über E-Mail und Telefon oder persönliches Erscheinen funktioniere, seien die Behördenflure leerer geworden. „Die Leute erhalten von uns einen Termin und können sofort via Smartphone oder E-Mail darauf reagieren“, erklärt David Bertram, Team-Leiter Ausländerbehörde in Lüneburg. Kurze Kontaktaufnahmen, die manchen Besuch im Amt überflüssig machten. **Terminverwaltung in Bremen** Dass TeVIS auch größere Verwaltungseinheiten überzeugen kann, zeigt das Beispiel Bremen: Im März 2017 bekam Kommunix den Auftrag, die Lösung für Stadt und Land einzuführen. „Inzwischen arbeiten bereits 225 Mitarbeiter in sieben Dienststellen damit“, sagt Claudia Hinze von der Betriebsleitung Termin-Management. Sie geht davon aus, dass es in absehbarer Zeit etwa 500 Mitarbeiter in 40 Dienststellen werden könnten. Von den 225 Beschäftigten betreuten etwa 100 das Bürgertelefon. Sie können – je nachdem, welcher Anrufer was in welchem Amt erledigen möchte – in die Arbeitsbereiche der verschiedenen Dienststellen eingreifen und Termine festlegen. „Wir mussten die Flure in unseren drei Bürgerservicezentren leer kriegen“, erläutert Hinze. Immerhin gebe es in Bremen monatlich etwa 20.000 Termine zu bewältigen. Anfangs hatte TeVIS mit dem ungeheuren Datenvolumen zu kämpfen, so Hinze: „Es war klar, dass sich solche Prozesse erst einschleifen müssen. Aber uns wurde jederzeit geholfen.“ Inzwischen funktioniere die Kundensteuerung mit TeVIS einwandfrei. **Lösung nicht nur für die Ausländerbehörde** „Die Größe einer Behörde ist eigentlich nicht entscheidend“, meint Michael Ihnen, Mitarbeiter im Ausländeramt im Landkreis Wittmund, „denn Kundschaft haben alle, ob groß oder klein.“ In der ostfriesischen Kommune verwalteten bis zum Jahr 2014 zwei Sachbearbeiter die Anliegen von etwa 1.200 Ausländern. Mit Beginn der Flüchtlingskrise seien es ziemlich schnell 3.000 geworden – für drei Sachbearbeiter. „Der Druck auf den Einzelnen war deutlich gestiegen“, erinnert sich Ihnen. Da der Kreis Wittmund bereits seit 1996 Nutzer der Kommunix-Ausländerdatenverwaltung ADVIS ist, lag es nahe, bei der Terminvergabe und Aufrufanlage auf TeVIS zu setzen. Der Bürger komme nun, wenn er einen Termin habe und bringe die Unterlagen mit, die er benötige. Michael Ihnen betont: „Es heißt immer, die Behörden würden langsam arbeiten. Dabei sind es oft die Kunden, die die Termine platzen lassen und Entscheidungen verschleppen. Das können wir mit TeVIS jetzt nachhalten.“ Der Kreis Wittmund setzt nicht nur im Ausländeramt, sondern auch in der Kfz-Zulassungsstelle sowie im Jobcenter auf das Besucherleitsystem aus Unna. Mit der niedersächsischen Stadt Göttingen hat sich ein weiterer ADVIS-Kunde für TeVIS entschieden. Hier wird die Lösung ebenfalls

nicht nur in der Ausländerbehörde genutzt, sondern auch in anderen Abteilungen wie der Kfz-Zulassungsstelle, der Meldebehörde und dem Sozialamt eingeführt. Wie viel Wert Kommunix auf den Support lege, merke man, wenn sich Fragen ergeben. „Man kümmert sich sofort“, sagt Carsten Jacobi, Mitarbeiter im IT-Service der Stadt Göttingen. TeVIS bewährt sich also in der Praxis: Aktuell zählt Anbieter Kommunix 150 angeschlossene Verwaltungen für das Besucherleitsystem und 210 für die Ausländerdatenverwaltung ADVIS. Künftig sollen durch die Zusammenarbeit verschiedener Unternehmen mit dem Software-Hersteller HSH unter der Bedienoberfläche von HSH-VOIS 18 Fachverfahren Platz finden. Die Unnaer Software-Spezialisten bestücken die Seite mit dem TeVIS-Besucherleitsystem sowie der Terminverwaltung.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2018 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Kommunix, ADVIS, Ausländerwesen, Bremen, Kreis Wittmund, Lüneburg, TEVIS