

Nolis

## Rathaustermine besser managen

**[03.12.2020] Besucherströme zu lenken, ist für die Kommunalverwaltungen in der Corona-Pandemie ums wichtiger geworden. Per Telefon, E-Mail oder Web-Formular lässt sich das schwer stemmen. Besser unterstützt eine Software bei der Terminvereinbarung und -verwaltung.**

Die Corona-Pandemie hat unser Alltagsleben verändert. Das macht auch vor den Rathäusern nicht Halt. Besucherströme sind in der Pandemie zwingend zu lenken, zahlreiche Rathäuser dürfen ohne Termin gar nicht mehr betreten werden. Immer mehr Verwaltungen bieten deshalb die Terminvereinbarung via Internet an. Wichtigste Herausforderung ist es dann, in der Verwaltung den Überblick über die gebuchten Termine zu behalten und Überbuchungen zu vermeiden. Eine bewährte Lösung ist die Software NOLIS | Terminvereinbarung. Mit dem System aus der E-Government-Suite von Anbieter Nolis können Beratungstermine je nach Personalkapazität geplant und zur Buchung freigegeben werden. „Wir spüren eine enorm gestiegene Nachfrage aus Kommunalverwaltungen für diese Spezial-Software“, berichtet Nolis-Kundenberater Heiko Henatsch. Um Besucherströme zu lenken, wurden in den Rathäusern in den vergangenen Monaten unterschiedlichste Wege erprobt. Doch ob Telefon, E-Mail oder einfaches Web-Formular – sie alle haben den Nachteil, dass die Koordination schwierig oder unmöglich ist. Viele Terminwünsche können nicht erfüllt werden, weil sie sich zeitlich überschneiden, die Personaldecke nicht ausreicht oder sich die Zuordnung zu einzelnen Servicestellen beispielsweise über die Telefonzentrale kaum regeln lässt.

### **Flexibel freie Slots anbieten**

Auf technologische Abhilfe setzen hier zunehmend auch kleinere und mittlere Verwaltungen wie die Städte Burgdorf (Region Hannover), Karben (Hessen) oder das Amt Siek (Schleswig-Holstein) und greifen auf die NOLIS | Terminvereinbarung zurück. „Vor allem die Möglichkeit, sehr flexibel freie Termin-Slots anzubieten, wird von den Kommunen geschätzt“, weiß Heiko Henatsch aus zahlreichen Gesprächen mit Verwaltungen. Vormittags maximal vier parallele Termine, nachmittags nur zwei oder montags bis donnerstags drei und freitags nur ein Termin – jegliche Konstellation ist denkbar. Auf kurzfristig erforderliche Änderungen, beispielsweise durch Krankheit, kann umgehend und ohne Eingreifen des Software-Anbieters reagiert werden. Diese individuelle Flexibilität sorgt schnell für große Akzeptanz sowohl bei den Bürgern als auch in der Verwaltung.

Die Möglichkeit, Termine je Servicestelle anzubieten, erhöht den Nutzwert der Software noch. Nach einigen Wochen Echtbetrieb zeigt sich in den meisten Rathäusern außerdem, welche Services besonders häufig frühzeitig gebucht werden. Und die Effizienz bei der Bearbeitung der Bürgeranliegen steigt ebenfalls. Bereits bei der Buchung wird das Anliegen benannt oder aus einer Liste ausgewählt. Dies ermöglicht es den Verwaltungen, im Vorfeld für jede Dienstleistung eventuell benötigte Unterlagen zu benennen.

### **Transparentes Terminangebot**

Als besonders wichtig bewerten zahlreiche Verwaltungen die Möglichkeit, jederzeit auch über eine interne Administration Termine buchen zu können. Im Telefonservice wird darauf zurückgegriffen, sodass für telefonische Terminabsprachen jederzeit direkt die verfügbaren Beratungstermine eingesehen und

gebucht werden können. Direkt nach dem Anruf und der Buchung verringert sich das online verfügbare Terminkontingent entsprechend. Auch auf die unterschiedliche Dauer bei der Bearbeitung von Anliegen nimmt die Software Rücksicht. Die im Durchschnitt erforderliche Zeit wird anhand der bisherigen Erfahrungswerte je Dienstleistung hinterlegt, sodass Termine sowohl für 10 als auch für 30 oder 45 Minuten je nach Bedarf geplant werden können.

Dass die Bereitstellung der verfügbaren Termine für viele Verwaltungen noch einen weiteren positiven Aspekt hat, weiß Falk Scheuring, Fachberater bei VBM-Consulting aus dem Raum Leipzig: „Wegen der großen Nachfrage wird vielen Rathäusern vorgeworfen, sie würden nicht ausreichend Termine anbieten. Eine übersichtliche Darstellung zeigt, dass dies nicht der Fall ist. Diese Transparenz ist eine wichtige Hilfe der Außendarstellung, gerade in der aktuellen Situation.“

()

Stichwörter: Panorama, Termin-Management