

Interview

Weniger Stress im Rathaus

[20.05.2021] Iserlohn hat ein neues System für Terminvereinbarungen eingeführt. Im Interview mit Kommune21 spricht Christian Geis, verantwortlich für Digitalisierungsprojekte in der Stadtverwaltung, über die Vorteile der Lösung.

Herr Geis, die Stadt Iserlohn ist Anfang des Jahres 2020 auf das Terminvereinbarungs- und Besucherleitsystem von Anbieter JCC Software umgestiegen. Wie kam es zu dieser Entscheidung?
Christian Geis: Wir haben nach einer Lösung für mehr Kundenzufriedenheit gesucht. Zum einen wollten wir den Bürgerinnen und Bürgern verlässliche Terminangebote zur Erledigung ihrer Anliegen mit möglichst kurzen Wartezeiten machen. Andererseits sollte die Terminvergabe eine bessere Personalplanung ermöglichen. Personalengpässe, etwa durch Urlaube, sollen sich durch eine Anpassung des Terminangebots abfangen lassen. Und in besonders stark frequentierten Zeiten wollen wir zusätzliche Termine anbieten können. Das System von JCC Software ermöglicht das alles. Wie sind Sie auf den niederländischen Anbieter gekommen? Geis: Bei einem Besuch unserer niederländischen Partnerstadt Almelo sind wir zum ersten Mal auf das Terminalsystem von JCC Software gestoßen. Die Möglichkeiten der Lösung waren sehr interessant. Letztlich haben wir uns dann nach einer öffentlichen Ausschreibung im Vergleich mit anderen Anbietern für JCC Software entschieden. Was gab den Ausschlag? Geis: Die Kundenorientierung und die Flexibilität der Anwendung haben uns überzeugt. Zudem ist die Verwaltung des Systems am jeweiligen Standort sehr benutzerfreundlich, wo es nicht um die systemtechnische Administration, sondern um die laufende Anpassung im Alltag geht. Dazu zählt etwa das Öffnen eines weiteren Schalters oder die Reaktion auf Personalausfall durch Krankheit und Ähnliches. Welche Erfahrungen haben Sie bei der Zusammenarbeit mit dem Anbieter gemacht? Geis: Die Kooperation verlief sehr gut. Die Einführung des Systems wurde von JCC Software intensiv und engagiert durchgeführt und begleitet. Wann immer Fragen oder Probleme auftauchten, erfolgte eine prompte Reaktion des Unternehmens. Auch die Einführung verlief unkompliziert. Es sind keine nennenswerten Hindernisse aufgetreten. Kamen Probleme auf, wurde umgehend deren Lösung angegangen. JCC Software hat sich als engagierter Anbieter gezeigt. Wie verlief der Start des Systems in Iserlohn? Geis: Die Inbetriebnahme fand im März 2020 statt. Obwohl die Besucherinnen und Besucher die Ticketsäule nicht kannten, strebten sie sofort auf sie zu und folgten den Anweisungen auf dem Display. Es gab offensichtlich keine Berührungängste. Wir standen zu dritt bereit, Hilfestellung oder Beratung zu leisten. Das war jedoch kaum nötig. Leider kam es am 18. März bereits zum Lockdown aufgrund der Corona-Schutzmaßnahmen. Die Verwaltung wurde für den Publikumsverkehr geschlossen. Seitdem hat es keinen Normalbetrieb mehr gegeben. Wie haben die Mitarbeiter auf das neue Terminvereinbarungs- und Besucherleitsystem reagiert? Geis: Die Reaktionen waren sehr positiv. Durch die verlässliche Terminvergabe sind die Bürgerinnen und Bürger zufriedener. Wartezeiten führen zu Stress und Verärgerung. Die Termine verlaufen nun entspannter und weniger konfliktträchtig. Eine wichtige Neuerung im Vergleich zum alten System stellt die Möglichkeit der Rückstellung von Terminen dar. „Die Produktivität hat sich erheblich verbessert und die Wartezeiten wurden enorm verkürzt.“ Wie hat sich die Arbeit im Amt verändert? Geis: Mit dem neuen Terminalsystem konnte die Produktivität erheblich verbessert werden und die Wartezeiten wurden enorm verkürzt. Wenn der Kunde beispielsweise einige Minuten vor seinem Termin eintrifft, kann er sich bereits einloggen und ist dann im System zum Aufruf registriert. Somit kommt es teilweise vor, dass Kunden noch vor dem offiziellen Beginn ihres Termins drankommen und das Rathaus wieder verlassen können. Da der Bürger bei der Terminvereinbarung angibt, welche Dienstleistung bearbeitet werden soll, berechnet das

System individuell die Dauer des Termins und sorgt für weniger Leerlauf zwischen den verschiedenen Terminen. Immer mehr kommunale Prozesse werden digitalisiert. Wie könnte die Arbeit im Rathaus in Iserlohn in fünf Jahren aussehen? Geis: Ich glaube, dass in fünf Jahren alle wesentlichen Prozesse überwiegend digital ablaufen werden. Die entsprechenden Gesetze mit den Terminvorgaben dazu sind in Kraft. Daneben werden sich neue Arbeitsformen durchsetzen. Die Corona-Schutzmaßnahmen haben hier eine Entwicklung beschleunigt, die bereits langsam begonnen hatte. Das gilt insbesondere für das Arbeiten im Homeoffice. Gleichzeitig müssen zurzeit Dienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger kontaktlos angeboten werden. Dieser Trend wird sich verstärken, wenn sich die Gesellschaft daran gewöhnt hat, dass die Anliegen digital bearbeitet werden können. Hier lässt sich eine Parallele zur Entwicklung des Online-Handels ziehen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, JCC Software, Iserlohn, Termin-Management