

Herford

## Termine online vereinbaren

**[03.09.2021] Der Gang zum Amt soll in der Stadt Herford nicht mehr mit Wartezeiten vor Ort verbunden sein. Die Bürger können stattdessen vorab online einen Termin vereinbaren. Möglich macht dies die Terminvereinbarungsplattform TEVIS vom Kommunalen Rechenzentrum Ravensberg/Lippe (krz).**

Um ihren Bürgern beim Gang zum Amt Wartezeiten zu ersparen, bietet die Stadt Herford eine Online-Terminvereinbarung an. Möglich macht ihr das die Terminvereinbarungsplattform TEVIS vom Kommunalen Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz). Wie das krz mitteilt, können die Bürger damit per Online-Zugang ihr Anliegen auswählen und voll automatisiert einen Termin beantragen. Dieser Online-Zugang könne für jede Kommune individuell angepasst werden. Meist werde dafür ein Link auf der Website einer Kommune genutzt. Nach Auswahl ihres Anliegens müssen die Bürger einige persönliche Daten eingeben, dann könne ein Termin ausgewählt werden. Im Anschluss erhalten sie eine Bestätigungse-Mail, die per Klick zurückbestätigt werden müsse, anschließend werde der Termin im TEVIS-Kalender eingetragen. Vor Ort komme wiederum ein spezielles Aufrufsystem zum Einsatz: Sobald die Bürgerin oder der Bürger in der Behörde eintrifft, können sie sich an einem Anmelde-Terminal mit der per E-Mail erhaltenen Terminkennung oder einem QR-Code ankündigen. Somit sind sie als anwesend und wartend im System zu erkennen und werden vom nächsten Sachbearbeitenden aufgerufen und zu seinem Platz geleitet. Dies geschehe über einen Aufrufmonitor, beispielsweise in einem Wartezimmer, auf dem die Terminkennung erscheint und gegebenenfalls der Platz oder das Zimmer des Sachbearbeitenden genannt wird. Termine, die per Telefon oder vor Ort vereinbart werden, werden vom Sachbearbeitenden manuell über die TEVIS-Anwendung in den Kalender eingetragen. So entstehen keine Konflikte mit den automatisch eingetragenen Terminen. Der Großteil der Termine in Herford wird laut krz jedoch online vereinbart, sodass die Sachbearbeitenden stark entlastet werden. „Wir sind mit dem Einsatz von TEVIS und den Möglichkeiten, die es bietet, sehr zufrieden“, sagt Sylke Haltermann von der Stadt Herford. „Die Bürgerinnen und Bürger haben sich sehr schnell an die Möglichkeit der Online-Terminbuchung gewöhnt. Selbst Massenstornierungen von Terminen sind möglich und haben uns im Lockdown sehr geholfen.“ Seit dem Start im November 2020 wurden bei der Stadt Herford via TEVIS circa 16.300 Termine online vereinbart. Aktuell werde die Anwendung für die Rentenabteilung in Betrieb genommen, weitere Bereiche sollen folgen.

(ve)

<https://www.krz.de>

Stichwörter: Panorama, Termin-Management, Herford, Bürgerservice