Rhein-Kreis Neuss

Behördengang per Videocall

[16.09.2021] Der Rhein-Kreis Neuss hat einen neuen digitalen Behördenservice für Bürger entwickelt. Das so genannte virtuelle Bürgerbüro ermöglicht den unkomplizierten Kontakt zu Sachbearbeitern per Videocall – ohne vorherige Terminabsprache oder Einladung.

Der Rhein-Kreis Neuss bietet eine neue digitale Dienstleistung an: Mit dem virtuellen Bürgerbüro können Bürger ihre erforderlichen Behördengänge nun per Videokonferenz von zu Hause aus erledigen. Der Service wird nach Angaben des nordrhein-westfälischen Kreises zunächst im Pilotbetrieb in sechs Fachbereichen angeboten und soll schrittweise auf weitere Ämter ausgeweitet werden. Derzeit gibt es digitale Beratungsgespräche in der Schwerbehindertenstelle und in der Pflegeberatung von Selbsthilfegruppen des Sozialamtes, in der Elterngeldstelle des Kreisjugendamtes, in der Wirtschaftsförderung, zum Wohnberechtigungsschein sowie im Kommunalen Integrationszentrum. Markus Brungs, der Geschäftsführer des Kölner Unternehmen ACP IT Solutions, das für die technische Umsetzung des Projekts zuständig ist, betont, dass es sich beim virtuellen Bürgerbüro nicht nur um eine einfache Videokonferenztechnologie handelt. Mit der neuen Lösung sei es vielmehr ab sofort möglich, eine virtuelle Sprechstunde zu besuchen – „als wäre man direkt vor Ort“.

Einfach vorbeikommen

Interessierte gelangen über die Web-Seite des Rhein-Kreises Neuss zunächst zu einer Übersicht der Fachbereiche, die das virtuelle Bürgerbüro anbieten, und deren Öffnungszeiten. Zudem ist ersichtlich, ob die zuständige Ansprechperson aktuell freie Termine hat. Nach der Einwahl im virtuellen Wartebereich ist ersichtlich, wie viele Personen vorher an der Reihe sind. Sobald dann der zuständige Mitarbeiter frei ist, startet die virtuelle Sprechstunde. Der Kreis sieht einen klaren Mehrwert der neuen Lösung gegenüber herkömmlichen Kommunikationslösungen: Der Termin käme ohne vorherige Abstimmung über Telefon oder E-Mail zustande, auch das Versenden von Zugangsdaten entfiele. Bürger könnten einfach an die Tür des virtuellen Büros „anklopfen“ und würden von den Beratenden des Fachbereichs eingelassen. Auch weitere Teilnehmer könnten zum Gespräch hinzugeholt werden. Persönliche Termine seien selbstverständlich weiterhin möglich.

(sib)

Direkt zum virtuellen Bürgerbüro

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Rhein-Kreis Neuss, Bürgerservice, Videokonferenz, ACP IT Solutions