Gütersloh

Innovative Terminvergabe

[14.02.2022] Während der Corona-Pandemie hat die Stadt Gütersloh ihr Besucherzentrum mit einer Software ausgestattet, die Terminbuchung, Raumreservierung und Besucheranmeldung verbindet. Die bewährte Lösung wird nun weiterentwickelt und verwaltungsweit ausgerollt.

Gestresste Mitarbeiter, die nie wissen, ob im Tagesverlauf fünf Klienten an ihre Bürotür klopfen werden oder fünfzehn? Genervte Bürger, die für eine an sich kurze Erledigung im Bürgerbüro lange warten und womöglich wegen fehlender Dokumente sogar noch einmal wiederkommen müssen? Das gehört im Rathaus der Stadt Gütersloh der Vergangenheit an. Was kurz nach Beginn der Corona-Pandemie 2020 aus der Not heraus geboren wurde, hat sich bewährt: das softwaregesteuerte Besucherzentrum. Ein innovatives Tool für die Beschäftigten der Stadt verbindet Terminbuchung, Raumreservierung und Besucheranmeldung. Und dabei wird es nicht bleiben: Was bislang intern genutzt wird, wird in Kürze als Lösung ausgerollt, die alle Bereiche der Stadtverwaltung auch extern und rund um die Uhr buchbar macht – mittels einer Software, die alle Erfordernisse automatisiert berücksichtigt und dem Bürger den optimalen Terminvorschlag ausgibt. Ein Pioniervorhaben. **Lösung unter Hochdruck entwickelt** März 2020, Corona-Pandemie – Kontaktbeschränkungen und Infektionsschutz bestimmen von jetzt auf gleich die Arbeit im Verwaltungssitz der 100.000-Einwohner-Stadt Gütersloh. Vom bis dato gelebten Alltag des offenen, für jedermann auch spontan zugänglichen Rathauses müssen sich Bürger und Mitarbeiter verabschieden. Termine werden nur noch nach vorheriger Vereinbarung per Telefon, Mail oder Kontaktformular vergeben. Im Erdgeschoss des Rathauses werden die Kunden jetzt zentral im Besucherzentrum empfangen: Der zugangskontrollierte Bereich mit mehreren Büroräumen bietet auch unter dem Aspekt Gesundheitsschutz Vorteile für Besucher und Mitarbeitende. An den technisch voll ausgestatteten und den Hygienevorschriften genügenden Arbeitsplätzen in ansprechender Atmosphäre kann sich jeder Mitarbeiter mit seiner persönlichen PC-Kennung anmelden und auf alle seine digitalisierten Dokumente zugreifen. Unter Hochdruck entwickelt der Bereich Geoinformation eine hausinterne Software-Lösung, die der neuen Situation Rechnung trägt: Das Tool ermöglicht die Buchung eines Raums und eines Zeitfensters im Besucherzentrum sowie die Anmeldung des Kunden beim Sicherheitsdienst am Rathauseingang. Rückblickend war die Implementierung dieser Software-Lösung unter Zeitdruck eine Herausforderung. Diese Herausforderung wurde gemeistert – und die dafür ausschlaggebende Lösung wird nun aufgrund ihres Erfolgs ausgebaut. Unter dem Arbeitstitel „Wir machen uns buchbar“ beginnt jetzt im Gütersloher Rathaus der Testlauf für ein neues Termin-Tool, das in deutschen Rathäusern noch einzigartig sein dürfte. Während die aktuelle Anwendung nur intern durch die Mitarbeitenden zu nutzen ist, zielt die neue vor allem auf ein deutliches Service-Plus für die Bürgerinnen und Bürger ab. Diese müssen sich zur Terminvereinbarung künftig nicht mehr an die Öffnungszeiten der Verwaltung halten. Rund um die Uhr kann auf der Startseite der städtischen Website das Anliegen ausgewählt und ein Termin für den Rathausbesuch vereinbart werden. Das Besondere daran: Die Software gleicht verschiedene hinterlegte Parameter ab und gibt einen auf das Anliegen abgestimmten Terminvorschlag aus. **Win-win-Situation für Verwaltung und Bürger** Dafür wurde sie mit zahlreichen Daten gefüttert. Zum Beispiel: Welcher Zeitrahmen wird für eine Rentenberatung benötigt (60 Minuten), welcher für die Ausgabe eines Reisepasses (zehn Minuten)? Welche Dokumente muss der Antragsteller mitbringen? Welche Raumgröße ist erforderlich – kommt nur ein Kunde oder muss eine ganze Familie vorstellig werden? Und nicht zuletzt: Aus welchem Fachbereich muss die Verwaltungskraft kommen und wann hat sie freie Beratungszeiten?

Für diesen Abgleich geben die Mitarbeitenden ihre verfügbaren Zeitkontingente in das Tool ein. Zusammenfassend gesagt matcht die Software Anliegen, Mitarbeiter- und Raumverfügbarkeit und gibt dem Bürger dann einen Terminvorschlag aus, der alle notwendigen Informationen mitteilt. Gleichzeitig wird automatisiert der erforderliche Raum geblockt und der Besucher angemeldet. Das ist eine Win-win-Situation für die Verwaltung und für die Bürger. Beide Seiten können optimal vorbereitet in den gemeinsamen Termin gehen. Umgesetzt wird die innovative Software in Zusammenarbeit mit dem niederländischen Unternehmen JCC. Der Marktführer in den Niederlanden und in Belgien hat viel Erfahrung im Bereich digitaler Anwendungen für Kommunen und setzt das Projekt mit der Stadt Gütersloh als deutscher Pilotkommune um. Begonnen werden soll zunächst mit den Dienstleistungen, die klassischerweise das Bürgerbüro abdeckt, bevor die gesamte Verwaltung einbezogen wird. Kniffelig ist die Programmierung zum Beispiel hinsichtlich der Frage, nach welcher Systematik die Mitarbeitenden und die Zuständigkeiten den Dienstleistungen entsprechend implementiert werden sollen. Im Bürgerbüro etwa macht jeder alles, den großen restlichen Teil der Verwaltung kann man nach definierten Zuständigkeiten einpflegen: In der Ausländerbehörde oder im Fachbereich Soziales zum Beispiel nach alphabetischen Kriterien, oder aber nach geografischen Aspekten wie beispielsweise bei Baubezirken. **Marke auf dem Weg zur digitalen Stadtverwaltung** Das ambitionierte Projekt setzt eine weitere Marke auf dem Weg zur digitalen Stadtverwaltung der Kommune Gütersloh, die vom Bund als Smart City gefördert wird. Das Bürgerportal mit mehr als 50 Online-Dienstleistungen wird fortlaufend ausgebaut, ein Relaunch steht vor dem Abschluss. Ein neuer Dokumentenausgabe-Automat wird den Gütersloher die Abholung von Pässen, Parkausweisen und anderen Dokumenten zu jeder Tages- und Nachtzeit ermöglichen. In der Stadtverwaltung wird die elektronische Akte in immer mehr Fachbereichen zum Standard, ebenso wie das mobile, vom Büro-Arbeitsplatz unabhängige Arbeiten von zahlreichen Mitarbeitern genutzt wird. Zum Rathaus der Zukunft gehört deshalb auch das regelmäßige Angebot, Bürgeranliegen in den Stadtteilen, zum Beispiel im Gemeindehaus, zu bearbeiten – gemäß dem Service-Gedanken „Die Verwaltung kommt zum Bürger“. Das mobile Arbeiten – ob im Homeoffice oder andernorts – wird seit 2019 angeboten und ist für die Stadt Gütersloh als Arbeitgeber durchaus ein Faktor in der Personalgewinnung, da Beschäftigte Beruf und Privatleben so unkomplizierter in Einklang bringen können. Rund zwei Drittel der Beschäftigten mit PC-Arbeitsplatz arbeiten mittlerweile nicht mehr fest fünf Tage pro Woche im Büro, sondern wechseln zwischen Rathaus und Homeoffice. Aufgrund dieser Entwicklung müssen sich alle darauf einstellen, dass mittelfristig nicht mehr jeder seinen festen Schreibtisch und sein Büro hat. Angesichts kontinuierlicher Raumnot im Rathaus sollen aus tageweise verwaisten Schreibtischen Arbeitsplätze werden, die nach Bedarf von allen gebucht werden können. Das ist aber ein sensibles Thema, bei dem man die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überzeugen muss. Gefragt sind also gute interne Kommunikation und umsichtiges Change Management.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2022 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, JCC Software, Gütersloh, Terminbuchungswesen