Wolfsburg

Online-Terminvergabe kommt an

[05.05.2022] Bei der Stadt Wolfsburg haben sich Online-Terminbuchungen bewährt. Deshalb wird die Abteilung Bürgerdienste weiterhin auf dieses Angebot setzen.

Die Stadt Wolfsburg wechselte 2021 auf eine neue Terminvergabe-Software. Das Verfahren hat sich nach Angaben der niedersächsischen Kommune bewährt und soll schrittweise weiter ausgebaut werden.
Stadtrat Andreas Bauer erläutert: „Durch die Umstellung auf die Terminvergabe können wir noch effizienter mehr Anliegen der Bürger*innen innerhalb der Öffnungszeiten bearbeiten. Dennoch ist die Flexibilität dabei nicht auf der Strecke geblieben, wir hatten Phasen, da konnten unsere Kundinnen und Kunden für den nächsten Tag Termine buchen. Das System ermöglicht es uns außerdem, auch tagesaktuell noch freie Termine einzustellen. Die Termine können bequem online gebucht werden. Wer dies nicht möchte kann auch telefonisch beim Service Center einen Termin buchen.“ „Wir sind mit dem System der Terminvergabe in der Lage, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger bereits bei der Terminvergabe zu kennen und uns entsprechend vorzubereiten“, führt Geschäftsbereichsleiter Jens Krause dazu aus, „auch wird der Termin vom System in Abhängigkeit vom Anliegen gleich in entsprechender Länge eingeplant, sodass wir unsere Personalressourcen sehr viel besser einsetzen können.“
Wie die Stadt Wolfsburg weiter mitteilt, konnte die durchschnittliche Wartezeit durch die Terminvergabe von 25 Minuten im Jahr 2019 auf 6 Minuten im Jahr 2022 gesenkt werden. Gleichzeitig könnten pro Tag beispielsweise im Einwohnermelde- und der Kfz-Zulassungsstelle mehr Anliegen bearbeitet werden als nach dem alten Modell (Wahl zwischen Termin oder spontanem Erscheinen).
Neben der Abteilung Bürgerdienste werden auch das Standesamt und das Ordnungsamt an einer Terminvergabe festhalten, teilt die Kommune weiter mit. Diese erfolge bis zur Umstellung auf das Online-Verfahren TEVIS weiterhin telefonisch über das Service Center 115 oder per E-Mail.

(ba)

Stichwörter: CMS | Portale, Wolfsburg, Bürgerservice