

Werl

Service optimiert

[22.09.2022] Durch die Einführung eines Online-Terminvereinbarungssystems konnte die Wallfahrtsstadt Werl gleich mehrere Ziele erreichen: Bürgerservice verbessern, Ressourcenplanung optimieren, Zufriedenheit steigern sowie Flexibilität und Effizienz erhöhen.

Die einstige Sälzerstadt Werl liegt zwischen Sauerland, Münsterland und Ruhrgebiet im Herzen Westfalens und ist mit rund 31.000 Einwohnern die drittgrößte Stadt des Kreises Soest. Durch die historische Altstadt versprüht die Wallfahrtsstadt einen besonderen Charme. Tabea Grabitz von der Abteilung Verwaltungssteuerung hat es sich zur Aufgabe gemacht, diesen Charme in die Verwaltung zu transportieren. Seit Juni 2021 ist sie dort verantwortlich für Digitalisierung und E-Government. Gemeinsam mit dem Team des Bürgerbüros und dem Unternehmen JCC Software hat sie ein Online-Terminvereinbarungssystem implementiert, das nach nur sechs Wochen aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken war. Die Lösung überzeugt durch Strukturierung und Kontrolle der Besucherströme. In der Folge konnten die Kundenzufriedenheit erhöht und der Stress für die Beschäftigten reduziert werden. Das auslösende Moment für die Einführung des Terminvereinbarungssystems war der zweite Arbeitstag von Grabitz, als sie auf dem Weg in die Mittagspause den stellvertretenden Leiter des Ordnungsamts und Bürgerbüros traf. Er erzählte ihr, dass derzeit alle Termine telefonisch vereinbart werden. „Das Telefon war häufig besetzt, die Bürgerinnen und Bürger unzufrieden, die Mitarbeiterin gestresst“, berichtet Tabea Grabitz. „Dadurch wuchs der Druck, ein Terminvereinbarungssystem zu implementieren.“ **Intuitive Benutzeroberfläche überzeugt** Grabitz und das Team des Bürgerbüros verfolgen mehrere Ziele, um die bisherigen Vorgehensweisen zu optimieren. Neben den genannten zählt dazu auch das Verkürzen der Wartezeiten für Bürgerinnen und Bürger. Zudem sollen die Beschäftigten durch eine vereinfachte Personalplanung und spontane Reaktionen in stark frequentierten Zeiten entlastet werden. Grabitz sagt: „Unser Wunsch ist es, dass es für die Bevölkerung einfach ist, unser System zu nutzen. Bürger- und Serviceorientierung stehen bei uns im Mittelpunkt.“ Sie führt aus: „Wir haben uns im Team zusammengesetzt und unsere internen Prozesse aufgestellt. So haben wir geklärt, was wir brauchen und was wir gerne möchten. Anhand der erarbeiteten Kriterien war es gar nicht mehr so schwer zu entscheiden, welches System für uns das passende sein könnte.“ Auf JCC Software fiel die Wahl unter anderem aufgrund der intuitiven Benutzeroberfläche. Verschiedene Systemtester, die von Tabea Grabitz und ihrem Team mit ins Boot geholt worden waren, haben diese Oberfläche gelobt. Aber nicht nur die Bedienung des Systems ist unkompliziert, auch die Einführung ging problemlos vonstatten. Die Implementierung verlief im stetigen Austausch mit JCC Software und wurde von einem Konfigurationsworkshop sowie umfassenden Schulungen flankiert. JCC-Beschäftigte haben das Go-live vor Ort begleitet. „Die Beraterinnen und Berater von JCC waren immer sofort da, wenn Fragen auftraten“, kommentiert Grabitz. **Weniger Leerlauf zwischen Terminen** Ein weiterer Pluspunkt ist die Möglichkeit, das System selbstständig zu verwalten. So pflegen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter neue Dienstleistungen ein und löschen andere. „Wenn einmal alles aufgesetzt ist, sind kleine Änderungen mit ein paar Klicks erledigt“, erläutert Tabea Grabitz. Urlaubsplanungen und Voreinstellungen von Terminzeiten sind möglich. Die Outlook-Verknüpfung wird in Werl noch nicht genutzt, bietet aber vor allem für die Fachbereiche einen deutlichen Mehrwert, in denen Termine bestimmten Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern zugewiesen werden. Schon bei der Terminbuchung wählen Bürgerinnen und Bürger die gewünschte(n) Dienstleistung(en) aus, das System berechnet dann die entsprechende Termindauer. Das

reduziert den Leerlauf zwischen den Terminen und steigert die Effizienz. Unsicherheiten hinsichtlich der Terminlänge gehören ebenso der Vergangenheit an wie Unsicherheiten in Bezug auf die DSGVO-Konformität. Denn die Datenschutzstandards sind in der Software berücksichtigt und können individuell angepasst werden. All diese Punkte sorgen für eine deutliche Entlastung der EDV-Abteilung. Die Konfigurationsmöglichkeiten wiederum steigern die Flexibilität und Produktivität. Die Software wartet aber mit noch mehr Vorteilen auf: Nutzende können sich verschiedene Statistiken anzeigen lassen und bestimmte Kriterien festlegen, die ausgewertet werden sollen, etwa Wochentag und Zeitraum. So hat Grabitz exemplarisch berechnet, wie lange Bürgerinnen und Bürger ohne Termin durchschnittlich warten. Das Ergebnis führte zu der Überlegung, einen zweiten langen Nachmittag einzuführen. „Ohne das neue System hätten wir diese Auswertungen nicht durchführen können“, meint Grabitz. Sie und ihr Team sind somit dem Ziel, die Serviceleistungen zu optimieren, einen großen Schritt näher gekommen. Das Terminvereinbarungssystem erlaubt es, nur mit Online-Terminen oder ausschließlich mit Laufkundschaft zu arbeiten oder beides zu kombinieren. **Positives Feedback von Bürgern und Beschäftigten** Schon nach wenigen Wochen gab es positives Feedback für die Lösung. Tabea Grabitz berichtet: „Die Bürgerinnen und Bürger sind genauso begeistert wie die Beschäftigten. Auf einen Blick die Übersicht über alle Abläufe zu haben, ist extrem entlastend und erlaubt eine bessere Strukturierung des Arbeitsalltags. Zudem sorgen die verlässlichen Termine ohne lange Wartezeiten für weniger Konfliktpotenzial.“ Bereits bei der Online-Buchung wird ausgewählt, ob eine Terminerinnerung per E-Mail versendet werden soll. Des Weiteren wird eine Übersicht der Unterlagen angezeigt, die für den Termin erforderlich sind. Somit wird der Besuch im Bürgerbüro erfolgreicher und entspannter.

()

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

Stichwörter: IT-Infrastruktur, JCC Software, Termin-Management, Werl