Amt Südtondern

Besucherströme lenken

[20.03.2023] Das Amt Südtondern steuert Termine und Besucherströme im Bürgerservice mit einer Online-Anwendung aus der Cloud. Sowohl bei den Bürgerinnen und Bürgern als auch den Mitarbeitenden stößt dies auf Zuspruch.

Im äußersten Nordwesten Deutschlands – vor der Insel Sylt und an der Grenze zu Dänemark – liegt das Amt Südtondern. Die Verwaltung ist für 30 Kommunen mit über 40.000 Einwohnerinnen und Einwohnern zuständig und bildet einwohnermäßig das größte Amt in Schleswig-Holstein. Leistungsorientiert, bürgernah und schnell – mit diesem Dreiklang beschreibt Annegret Nicolaysen, die Team-Leiterin des Bürgerservices, das Selbstverständnis der Verwaltung mit rund 170 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Da die allermeisten Verwaltungsvorgänge für die Bürgerinnen und Bürger mit einem Termin beginnen, beschloss das Amt Südtondern ganz im Sinne des Onlinezugangsgesetzes (OZG) mit einem modernen Termin-Management den Bürgern den Zugang zur Verwaltung so einfach und bequem wie möglich zu gestalten und gleichzeitig die eigenen Prozesse zu optimieren. Man hatte während der Pandemie gelernt, wie man Besucherinnen und Besucher im Vorfeld optimal darüber aufklärt, welche Informationen und Unterlagen zur Bearbeitung benötigt werden, um den Termin erfolgreich durchführen zu können. So waren die Vorstellungen des Teams zur Gestaltung der neuen Prozesse und Möglichkeiten schnell erstellt.

Termine sind besser verteilt Im Arbeitskreis IT wurden verschiedene Lösungen zum Termin-Management evaluiert. Die Wahl fiel auf den dänischen Hersteller FrontDesk, der seine Kunden in Deutschland von Hamburg aus betreut. Wie Mario Schiessler, Digitalisierungsmanager im Amt Südtondern, schilderte, war FrontDesk zwar nicht das günstigste Produkt in der Evaluierung, überzeugte aber mit seiner Reife, dem Funktionsumfang und vielen für die Verwaltung wichtigen Details. Zudem ist das Preismodell mit einer Pauschale, die alles abdeckt, attraktiv. Das Team des Bürgerservices besteht aus neun Personen, die in der Zentrale in Niebüll sowie an drei Außenstellen für die Bürgerschaft da sind. Pro Monat werden in bis zu 1.500 Terminen – davon über 50 Prozent vorab online vereinbart – die Anliegen effizient abgearbeitet. Dank des zentralen Termin-Managements besteht nun jederzeit Transparenz über die anstehenden Aufgaben und die Auslastung der Teams an den einzelnen Standorten. Die Termine sind im Vergleich zu früher heute deutlich besser verteilt und die Erstellung von Einsatzplänen ist sehr viel einfacher. Im Krankheitsfall kann heute schneller reagiert werden. Wenn eine Außenstelle nicht besetzt werden kann, können Besucherströme in die Zentrale oder auf einen anderen Standort umgeleitet oder im Notfall auch ein neuer Termin vereinbart werden. In Summe führte dies insbesondere in den Außenstellen zu einer deutlich optimierten Auslastung und zu einer willkommenen Reduktion von Überstunden. **Mehr als nur ein Terminangebot** Auch in der täglichen Arbeit reduziert das zentrale Termin-Management sowohl bei den Besucherinnen und Besuchern als auch bei den Mitarbeitenden Stress und Zeitdruck. Durch die themenspezifische Terminbuchung sind Art des Anliegens und Zeitbedarf im Vorfeld bereits bekannt. Die Bürgerinnen und Bürger kommen optimal vorbereitet zum Termin, da ihnen bei der Terminbestätigung mitgeteilt wird, welche Unterlagen benötigt werden. Beides sorgt für einen effizienten Ablauf. Die Mitarbeitenden in der Verwaltung können sich zudem ausreichend Zeit für die Bearbeitung der einzelnen Anliegen nehmen, ohne dass die nächsten Besucher bereits warten. Schon heute wird den Anfragenden bei der Terminvergabe mehr angeboten als nur ein Termin. Je nach Anliegen kann der Antrag auch vollständig online gestellt werden. Möglich ist das beispielsweise bei der Beantragung eines einfachen Führungszeugnisses über den Service des Bundesamts für Justiz, der entsprechend eingebunden ist. Das intelligente Umlenken der Kundenströme entlastet die Mitarbeitenden

des Amts Südtondern. In Zukunft soll diese Möglichkeit im Sinne des OZG weiter ausgebaut werden. Die Einfachheit in der Bedienung des Termin-Managements hat laut Mario Schiessler deutlich dazu beigetragen, potenzielle Hürden abzubauen. **Gebühren vorab online begleichen** Ganz im Sinne der Zukunftsorientierung entschied sich das Amt Südtondern, zum Jahreswechsel die Möglichkeit einzuführen, bereits bei der Online-Terminvereinbarung die Gebühren für die jeweilige Verwaltungsleistung per E-Payment zu begleichen. Dazu bietet FrontDesk eine Integration mit dem in der öffentlichen Verwaltung weitverbreiteten Anbieter von digitalen Bezahllösungen S-Public Services an. Diese Integration ist bereits weitgehend vorkonfiguriert. Zur Einrichtung müssen nur einige Einstellungen vorgenommen werden. Mit wenigen Klicks wurde die Bezahlmöglichkeit mittels PayPal und Kreditkarte freigeschaltet. Sie wird von den Bürgerinnen und Bürgern, die sich über die prompte Bestätigung der Zahlung per SMS freuen können, gut angenommen. Die Einführung des neuen Systems beschreibt Mario Schiessler als „skandinavisch entspannt“. Die Kommunikation und Zusammenarbeit mit dem Hersteller verlief auf Augenhöhe und die Verwaltung konnte das neue System ohne Zeit- oder Kostendruck testen. Umfangreiche Materialien und Videos sowie die detaillierte Beratung bereits während der Testphase sorgten dafür, dass die neue Lösung schnell angenommen wurde. Von besonderem Vorteil war dabei, dass das Team von FrontDesk über umfassende Erfahrung zu den Prozessen der Verwaltung verfügt. **Self-Service-Terminal im Eingangsbereich** Die technische Umsetzung erwies sich durch die Bereitstellung der Software aus der Cloud als besonders einfach. Das neue Online-Angebot wurde prominent auf der Website des Amtes eingebunden. Im Eingangsbereich des Bürgerservices wurde zudem ein Service-Terminal von FrontDesk aufgestellt, um die Kundenströme vor Ort zu steuern. Kunden können sich hier zum Termin anmelden, spontan Besuchende können im Self-Service den nächsten freien Termin buchen.

()

Dieser Beitrag ist in der August-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Smart City erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, S-Public Services, Amt Südtondern, FrontDesk, Termin-Management