

Bonn

## Neue Software für Terminbuchungen

**[18.01.2024] Die Stadt Bonn will das Termin-Management bei Meldeamt, Kfz-Zulassungsstelle und Führerscheinstelle sowie deren Außenstellen verbessern. Dazu wurden eine Terminbuchungssoftware und Check-in-Terminals eingeführt.**

In Bonn wurde eine neue Software eingeführt, mit deren Hilfe Bürgerinnen und Bürger Termine für Besuche bei der Stadtverwaltung buchen können. Die Möglichkeit besteht zunächst für Termine im Dienstleistungszentrum im Stadthaus – dort befinden sich Meldeamt, Kfz-Zulassungsstelle und Führerscheinstelle – sowie für Außenstellen in den Bezirksrathäusern von Bad Godesberg, Beuel und Hardtberg.

Wie die Stadt berichtet, soll das neue Programm den Bürgerinnen und Bürgern einen besseren Überblick über verfügbare Termine zu ihren Anliegen geben. Zudem soll die Software dazu beitragen, die Abwicklung der Termine vor Ort zu optimieren. Das gilt vor allem für Termine, die zwar vereinbart, aber weder wahrgenommen noch abgesagt werden. Dies betreffe 10 bis 15 Prozent der gebuchten Termine, so Ralf Bockshecker, Amtsleiter der Bürgerdienste. Bei durchschnittlich 5.000 Terminen, die wöchentlich im Dienstleistungszentrum bearbeitet werden, sind dies rund 600 Termine pro Woche, bei denen niemand erscheint. Oftmals seien Doppelbuchungen die Ursache. „Bei der hohen Anzahl an Terminen führt diese Praxis zu vermeidbaren Verzögerungen im Ablauf und unnötigen Wartezeiten“, so Bockshecker.

### **Zeitnahe Service durch Anmeldung**

Mithilfe der neuen Software können Bonnerinnen und Bonner einsehen, in welcher Dienststelle der frühestmögliche Termin für ihr Anliegen verfügbar ist. Im Anschluss an den Buchungsvorgang erhalten die Bürgerinnen und Bürger eine E-Mail mit einem Aktivierungslink, um den Termin zu bestätigen. Um Falsch- und Doppelbuchungen zu vermeiden, werden die Reservierungen innerhalb eines freigegebenen Buchungszeitraums auf zwei Termine pro E-Mail-Adresse begrenzt. Darüber hinaus unterstützt die Software die Verwaltung dabei, fundierte Daten und Kennzahlen zu erlangen, um eine bessere Terminsteuerung zu ermöglichen.

Mit der Umstellung müssen sich die Bürgerinnen und Bürger künftig bei Betreten des Dienstleistungszentrums Bonn mittels der Terminbuchungsnummer oder per QR-Code anmelden. Dazu stehen im Wartebereich des Dienstleistungszentrums Check-in-Terminals zur Verfügung. Dank der Anmeldung rufen die Mitarbeitenden nur die Bürgerinnen und Bürger auf, die bereits eingetroffen sind. So soll entsprechend der Bearbeitungslage ein zeitnahe Service ermöglicht werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Bonn, Termin-Management, Bürgerservice