Düsseldorf

Per Terminagent ins Bürgerbüro

[01.02.2024] Ein Terminagent erleichtert es jetzt den Düsseldorferinnen und Düsseldorfern, online einen Termin im Bürgerbüro zu buchen.

Seit Ende 2022 nutzen die Bürgerbüros der Stadt Düsseldorf eine neue Terminvereinbarungssoftware. Anfang Januar wurde die Online-Terminvergabe um eine neue Funktionalität ergänzt: den Terminagenten. Er kann nach Angaben der Stadtverwaltung dann genutzt werden, wenn aktuell keine freien Termine buchbar sind. Die Bürgerinnen und Bürger könnten in diesem Fall ihre Terminwünsche – bevorzugte Wochentage, Zeitfenster und Standorte samt persönlicher Daten – im Buchungssystem hinterlegen. Sobald dann ein passender Termin zur Verfügung stehe, werde automatisch eine E-Mail versandt. Der angebotene Termin müsse dann binnen eines Tages bestätigt werden, um verbindlich gebucht zu sein. Durch den Terminagenten entfalle somit die oftmals langwierige Suche nach einem freien Termin, bei der die Bürgerinnen und Bürger oft mehrmals am Tag und zu verschiedenen Zeiten ins Buchungssystem schauen mussten. „Ab sofort können wir flexibler und individueller auf die Bedürfnisse der Düsseldorferinnen und Düsseldorfer eingehen“, freut sich Britta Zur, Beigeordnete für Ordnung, Bürgerservice und Sport. Der Terminagent stelle einen wichtigen Schritt in Richtung eines modernen, professionellen und dienstleistungsorientierten Bürgerservice dar, den die Stadt im Rahmen des Projekts Bürgerservice 2.0 seit Sommer 2023 aktiv gestalte.
Die neu entwickelte Funktion wird laut der Stadt Düsseldorf in den kommenden Wochen weiter intensiv getestet, evaluiert und bei Bedarf weiterentwickelt.

(bw)

Stichwörter: Panorama, Düsseldorf, Bürgerservice, Termin-Management, Besuchersteuerung