Essen

Roll-out der Terminbuchungssoftware

[09.10.2024] Die Stadt Essen setzt ihren Kurs zur Digitalisierung von Verwaltungsservices fort. Die neue Terminbuchungssoftware wurde im Einwohneramt, den Bürgerämtern, der BürgerServiceStelle sowie in den Bereichen Fahrerlaubnisse und Kfz-Zulassungen eingeführt. Auch das Jobcenter setzt inzwischen auf die effiziente Terminvergabe.

Im Jahr 2023 startete die Stadt Essen ihr Vorhaben, eine Software zur Terminverwaltung zu implementieren. Mitte Juli 2024 wurde die neue Technik beim Amt für Soziales und Wohnen eingeführt. Das Einwohneramt hat im Oktober in seinen Abteilungen Bürgerämter, BürgerServiceStelle, Fahrerlaubnisse sowie Kfz-Zulassungen auf die Lösung umgestellt. Anschließend schloss sich das Jobcenter Essen der Gruppe von Fachbereichen an, die es ermöglichen, Termine über eine zentrale Buchungssoftware online zu vereinbaren. Nach der Online-Terminbuchung wird eine E-Mail mit der Bestätigung des Termins versandt. Diese enthält neben den Basisinformationen (Datum, Uhrzeit, Anliegen, Person) auch Hinweise zu den erforderlichen Unterlagen für den Termin. Die Terminbuchung ist über die Website der Stadt möglich.

Check-in strafft Abläufe vor Ort

Vor Ort ist dann ein Check-in notwendig, mit dem die Bürgerinnen und Bürger anzeigen, dass sie eingetroffen sind – erst dann wird eine Wartenummer erstellt. Die genaue Vorgehensweise für den Check-in wird bereits in der Bestätigungsmail erklärt. Die einfachste Methode ist, den Check-in direkt über das Smartphone durch einen Klick auf den entsprechenden Link in der Terminbestätigung vorzunehmen. Die Wartenummer wird unmittelbar auf das Mobiltelefon geschickt. Alternativ besteht die Option, den per E-Mail erhaltenen QR-Code an den neuen Service-Terminals vor Ort zu scannen oder durch Angabe des Geburtsdatums am Service-Terminal einzuchecken. In beiden Fällen druckt das Service-Terminal dann die Wartenummer aus. Durch die Check-in-Funktion werden nur Personen aufgerufen, die sich bereits vor Ort befinden, was einen zeitnahen Service entsprechend der aktuellen Bearbeitungslage sicherstellen soll. Auf diese Weise können die Einwohner und Einwohnerinnen nicht nur online Termine vereinbaren. Das neue Terminmanagement-System reduziert mithilfe der Check-in-Funktion auch die Anzahl von nicht wahrgenommenen oder nicht abgesagten Terminen.

Langfristig ist geplant, die neue Lösung flächendeckend zu implementieren, um die bisherige uneinheitliche und gelegentlich analoge Terminvergabe auf eine einheitliche digitale Form umzustellen. Das System zur Terminverwaltung ist Bestandteil der Digitalstrategie der Stadt Essen, die Anfang 2023 veröffentlicht wurde.

(sib)

Stichwörter: Bürgerservice, Essen, Termin-Management