

Borkum

Besucherströme bürgerzentriert steuern

[30.09.2025] Um Bürgern besseren Service zu bieten, Mitarbeitende zu entlasten und Besucherströmen zu begegnen, hat die Stadt Borkum eine Online-Terminvereinbarung und eine strukturierte Terminvergabe für unterschiedliche Personengruppen eingeführt.

Die Stadt [Borkum](#) hat für die Besuchersteuerung die Lösung [JCC-Terminvereinbarung](#) von Anbieter [JCC Software](#) eingeführt. Dabei war es der Kommune laut JCC Software besonders wichtig, dass auch mehrere Dienstleistungen in einem Termin gebucht werden können – etwa bei Familien oder Bürgern mit komplexeren Anliegen.

Eine besondere Herausforderung sei gewesen, dass die Stadt Borkum nur rund 5.500 Einwohner zählt, sich im Jahresverlauf aber mehrere zehntausend Menschen auf der Insel aufhalten – darunter viele Saisonarbeitskräfte, die Verwaltungsleistungen wie Aufenthaltsanzeigen für EU-Bürger und Nicht-EU-Bürger regelmäßig beantragen. Auch nutze das Bürgerbüro einen internen Kalender für die Selbstverwaltung sowie für Sondertermine außerhalb der regulären Öffnungszeiten. Dabei werden die Termine telefonisch oder per E-Mail vereinbart, beispielsweise für minderjährige Insulaner, die das Internat auf dem Festland besuchen. Sie kommen nur am Wochenende nach Hause und haben dann die Möglichkeit behördliche Anliegen zu erledigen. So wurde die strukturierte Terminvergabe für unterschiedliche Personengruppen der Schlüssel zur Kommunalverwaltung, teilt JCC Software mit.

Digitalisierung gemeinsam gestalten

Seit Februar 2025 setzt das Bürgerbüro der ostfriesischen Kommune auf das Online-Terminportal für ihre Bürger sowie auf JCC-Terminvereinbarung für die Mitarbeiter. Mit der Online-Terminvergabe wurden laut JCC Software nicht nur die Wartezeiten reduziert, auch der Aufwand auf Verwaltungsseite sank: weniger Anrufe zwecks Terminvereinbarung, bessere Planbarkeit, mehr Zeit für Sacharbeit. Die Möglichkeit zur Online-Terminvereinbarung entlastet die Mitarbeitenden und verbessert zugleich den Service für die Bürger.

Sprachbarrieren bleiben eine Herausforderung, etwa für ausländische Saisonkräfte. Langfristig soll hier eine sprachlich vereinfachte Oberfläche in Zusammenhang mit buchbaren Sprachmittlern für die Erledigung der Dienstleistungen unterstützen.

Wichtig war der Stadt laut JCC Software, dass die Digitalisierung gemeinsam gestaltet wird. Der Wunsch nach Veränderung sei aus dem Bürgerbüro gekommen: Mitarbeitende äußerten Verbesserungsvorschläge und trugen zur Anpassung der Software bei. Nun wird überlegt weitere Fachbereiche an die Terminvereinbarungssoftware anzubinden.

Auch wenn sich die Online-Terminvergabe durchgesetzt hat, werden den Bürgerinnen und Bürgern in Borkum Alternativen angeboten. So sei beispielsweise die telefonische Terminvereinbarung weiterhin möglich. Zudem unterstützten die Mitarbeitenden bei der Terminbuchung.

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, JCC Software, Besuchersteuerung, Borkum, Terminmanagement