

Düsseldorf

## Terminagent erfüllt Wünsche

**[23.01.2026] In Düsseldorf stand das Amt für Einwohnerwesen lange vor der Herausforderung, den Bürgerservice effizient und gleichzeitig bürgerfreundlich zu gestalten. Gelungen ist das der Stadt mithilfe eines Terminagenten.**

Harald Wehle, Leiter des Amts für Einwohnerwesen der nordrhein-westfälischen Landeshauptstadt [Düsseldorf](#), koordiniert mit seinem Team die elf Bürgerbüros, das Standesamt sowie das Straßenverkehrsamt der Stadt und betreut rund 648.000 Einwohnende. Gemeinsam mit Carsten Meyer, Sachgebietsleiter des Bürgerbüros Innenstadt, hatte er die Aufgabe, die Terminvergabe von einem traditionellen System zu einer effizienten, verlässlichen und verständlichen Lösung zu transformieren.

Arbeiteten die Düsseldorfer Bürgerbüros zuvor mit klassischen Aufrufmarken, was unter anderem zu langen Wartezeiten, unübersichtlichen Abläufen und einer hohen Belastung für die Mitarbeitenden führte, wurde ab dem Jahr 2012 ein erstes System eingeführt, das Termine für die Zukunft ermöglichte. Spontanbesuche wurden intern in Termine umgewandelt, indem vor Ort am Markendrucker entsprechende Zeiten vergeben wurden.

Trotz dieser Anpassungen blieb die Terminplanung jedoch ein Spagat zwischen Planbarkeit und spontaner Flexibilität, insbesondere in stark frequentierten Zeiten vor Feiertagen oder Ferien – die Frustration wuchs. Die Bürgerinnen und Bürger erhielten Absagen, wenn alle Termine ausgebucht waren und mussten daher wiederholt die Online-Terminvergabe aufrufen, um nach einem Termin zu suchen. Dies war zeitraubend und aufwendig und führte immer wieder zu Beschwerden.

### Ein bürgerfreundliches System

Vor diesem Hintergrund wurde im Rahmen einer Ausschreibung eine neue Softwarelösung gesucht. Unter Einbindung ihres IT-Dienstleisters [ITK Rheinland](#) definierte die Stadt Düsseldorf die Anforderungen an ein System, das zuverlässig, einfach bedienbar und für die Bürger transparent ist. „Ein zentrales Element unserer Überlegungen war von Beginn an der Terminagent“, berichten Harald Wehle und Carsten Meyer. „Die Idee: Der Terminagent soll Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit geben, ihre Terminwünsche zu hinterlegen, wenn aktuell keine freien Zeiten verfügbar sind, damit diese später automatisch bedient werden können.“

Die Einführung der Software [VOIS|TEVIS](#) im Dezember 2022 brachte anfänglich einige Schwierigkeiten mit sich. So erforderte die Umstellung ein tiefes Verständnis der neuen Software und ihrer Begrifflichkeiten. Nicht ganz einfach war es zudem, bestehende Prozesse in dem neuen System abzubilden und zwischen dem Fachamt, dem IT-Dienstleister ITK Rheinland und dem Hersteller [Kommunix](#) zu koordinieren. Insbesondere die Abstimmung mit Kommunix war komplex, da unterschiedliche Sichtweisen auf die Anpassung der Software bestanden – was vor allem zu Beginn des Projekts eine echte Herausforderung darstellte.

Nach vielen Abstimmungsrunden und einer intensiven Zusammenarbeit konnte die Einführung aber schließlich erfolgreich abgeschlossen werden. „Die Ersteinrichtung ist komplex, weil man viele Module und Zusammenhänge erst begreifen muss“, sagt dazu Carsten Meyer. „Für die Bürgerinnen und Bürger ist das

System aber absolut verständlich – Beschwerden dazu haben wir keine.“

## **Keine Reklamationen mehr über fehlende Termine**

Eine Herausforderung blieb allerdings auch nach der Einführung von VOIS|TEVIS offen: der Terminagent. Die Umsetzung erforderte die Übersetzung fachlicher Anforderungen in die Logik der technischen Komponente – ein großes Projekt. Details wie Buchungszeitpunkte, Abläufe und Priorisierung mussten präzise definiert werden, damit das System funktionieren konnte. „Der Teufel steckt im Detail – man muss einer Software erklären, wann der Agent buchen darf“, erläutert Sachgebietsleiter Carsten Meyer.

Im Januar 2024 konnte der Terminagent dann erfolgreich live geschaltet werden. Seit der Einführung erreichen die Stadt Düsseldorf keine Beschwerden mehr über nicht verfügbare Termine. Bürgerinnen und Bürger können mithilfe des Agenten ihre Wünsche hinterlegen und werden automatisch benachrichtigt, sobald ein für sie passender Termin frei wird. Das hat den Bürgerservice in Düsseldorf nach Angaben von Wehle und Meyer spürbar verbessert und den Arbeitsalltag der Beschäftigten erheblich entlastet. „Der Terminagent hat die Reklamationen über fehlende Termine praktisch auf Null reduziert“, freut sich Carsten Meyer.

Insgesamt hat die Lösung VOIS|TEVIS die Arbeitsabläufe in den Bürgerbüros grundlegend verbessert. Ein entsprechender Prozess sorgt dafür, dass nur eingetragene Personen aufgerufen werden, Leeraufrufe entfallen und Wartezeiten werden reduziert. Mitarbeitende können effizienter arbeiten, Unterbrechungen werden minimiert und die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger ist deutlich gestiegen. Carsten Meyer: „Wir haben weniger Störungen im Ablauf, weil die Aufrufe präziser gesteuert werden. Leeraufrufe gibt es nicht mehr – das spart Zeit und Nerven.“

## **Erst testen, dann schrittweise aktivieren**

Durch den Terminagenten entfällt zudem die manuelle Bearbeitung von Terminwünschen. Die Software sorgt dafür, dass täglich etwa 2.000 Vorgänge über alle Bürgerbüros hinweg effizient abgewickelt werden. Innerhalb von zwei Jahren wurde der Terminagent rund eine Million Mal genutzt, was den Erfolg und die hohe Akzeptanz verdeutlicht. „Ein Terminalsystem, das stabil läuft, ist ein großer Wurf für Dienstleistungsorientierung und Verlässlichkeit gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern“, zeigt sich Amtsleiter Harald Wehle zufrieden.

Trotz des Erfolgs haben die Verantwortlichen in Düsseldorf für die Zukunft bereits weitere Pläne. So erfolgt derzeit etwa die Erfassung der Mitarbeiterschichten zur Berechnung der Terminkapazitäten noch manuell. Künftig sollen die Beschäftigten ihre Arbeitszeiten selbst im System hinterlegen, sodass verfügbare Termine automatisch freigeschaltet werden.

Anderen Verwaltungen, die über die Einführung einer Lösung wie VOIS|TEVIS nachdenken, empfehlen Harald Wehle und Carsten Meyer, systematisch vorzugehen. „Zunächst sollte unbedingt eine Testumgebung genutzt werden, in der ein kleines Bürgerbüro nachgebaut wird“, schlagen sie vor. „So können die Abläufe in Ruhe ausprobiert und mögliche Herausforderungen frühzeitig identifiziert werden.“ Zudem sei es ratsam, nicht sofort alle Funktionen zu aktivieren, sondern sich zunächst ein genaues Bild vom Aufbau des Systems zu machen. Der Check-in-Prozess sollte zudem baulich so gestaltet werden, dass alle Bürgerinnen und Bürger am Terminal vorbeigeführt werden, um Missverständnisse zu vermeiden.

## **Stabiles und zuverlässiges System**

„Insgesamt sind wir mit VOIS|TEVIS und insbesondere dem Terminagenten sehr zufrieden“, betonen Wehle und Meyer. „Das System erleichtert die Arbeitsabläufe deutlich und die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger ist erheblich gestiegen.“ Hervorzuheben sei außerdem die hohe Stabilität und Zuverlässigkeit des Systems, das auch dann weiterlaufe, wenn andere Komponenten oder Systeme ausfallen. „Es kam schon vor, dass der VOIS-Bereich ausgefallen ist, die Aufrufanlage aber dennoch weiterlief“, berichten sie. „Vorher hatten Störungen oft dazu geführt, dass der gesamte Ablauf still steht, jetzt laufen die Prozesse im Bürgerbüro verlässlich weiter.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Januar 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Kommunix, ITK Rheinland, Düsseldorf, Terminmanagement