

## Terminmanagement

# Den Bürgerkontakt steuern

**[07.04.2026] Die Online-Terminvergabe ist ein Schlüsselkriterium im Smart City Index des Bitkom. Denn eine Smart City beginnt mit dem Bürgerkontakt: Der digitale Reifegrad misst sich auch daran, ob die digitalen Angebote gut zugänglich sind.**

Wird über Smart Cities gesprochen, fallen schnell Begriffe wie Sensorik, Verkehrssteuerung, Energiemanagement, Digitalisierung. Im Alltag einer Kommune entscheidet sich der digitale Reifegrad aber oft an etwas viel Wesentlicherem – daran, wie einfach die Bürgerinnen und Bürger überhaupt an Verwaltungsleistungen kommen.

Hier setzt der Smart City Index des Digitalverbands [Bitkom](#) an ([wir berichteten](#)). Er vergleicht die Digitalisierung deutscher Großstädte in mehreren Themenbereichen. Und im Bereich Verwaltung zählt am Ende vor allem, ob digitale Angebote wirklich funktionieren und den Bedarf widerspiegeln – zuverlässig, verständlich, leicht zu bedienen und für möglichst viele Anliegen.

Online-Termine sind deshalb kein Nice-to-have, sondern ein messbarer Leistungsindikator. Im Smart City Index ist die Online-Terminvergabe als Indikator im Bereich Verwaltung verankert und wird in mehreren Bereichen mit Publikumsverkehr betrachtet – von der Ausländerbehörde über das Bürgeramt bis hin zum Standesamt, Gewerbeamt oder der Führerschein- und Kfz-Zulassungsstelle.

## Planbare Besuche statt Warteschlangen

Es geht also nicht um einen netten Zusatzservice, sondern um die Breite und Stabilität eines Systems, das im Zweifel täglich tausende Kontakte strukturiert. Terminvergabe wirkt immer bidirektional – Service nach außen, Steuerung nach innen. Für Bürger bedeutet ein gutes Terminmanagement vor allem Verlässlichkeit. Planbare Zeiten ersetzen Warteschlangen, klare Informationen zu Unterlagen und Zuständigkeiten reduzieren Fehlbesuche, und eine einfache Umbuchung oder Stornierung sorgt dafür, dass Termine nicht verfallen, sondern sinnvoll neu vergeben werden können. Zusätzlich minimiert es Leerlaufzeiten – das ist fair für alle Beteiligten.

Für die Verwaltung ist die Terminvergabe gleichzeitig ein echtes Steuerungsinstrument. Wenn Terminarten mit Dauer, Pufferzeiten und Kapazitäten sauer abgebildet sind, wird die Auslastung kalkulierbar. Teams können Ressourcen wie Schalter, Räume und Personal besser planen, spontane Andrangsspitzen nehmen ab und es entstehen Daten, die Entscheidungen ermöglichen: Wo sind die Peaks? Welche Anliegen binden Kapazitäten? Wo lohnt sich Optimierung zuerst?

Terminmanagement bedeutet dabei weit mehr als nur einen Kalender zu führen. Vielmehr geht es um Regeln (Vorlaufzeiten, Kontingente, Prioritäten), klare Texte (Unterlagenlisten, Hinweise, Zuständigkeiten) und kanalübergreifende Abläufe – also Online-Buchung, interne Buchung durch Mitarbeitende und telefonische Unterstützung auf derselben Logik. Erst wenn alle Elemente zusammenpassen, wird Terminmanagement zu einem belastbaren Teil der Organisation und nicht zu einer zusätzlichen Baustelle.

Eine nicht zu vernachlässigende Rolle spielt das Thema No-Show. Denn jede nicht wahrgenommene Buchung kostet Zeit und bindet Kapazitäten, ohne Leistung zu erzeugen. Erinnerungen, Umbuchungsmöglichkeiten, klare Storno-Regeln und ein einfacher Check-in vor Ort sind deshalb keine Extras, sondern wichtige Bausteine eines stabilen Betriebs. Damit ist die Online-Terminvergabe nicht nur ein Front-End-Thema. Sie ist ein wesentlicher Teil moderner Verwaltungsorganisation – und genau deshalb im Smart City Index als Leistungsmerkmal sichtbar.

## **100 Punkte sind erreichbar**

Der Index arbeitet vergleichend: 100 Punkte entsprechen dem besten im Städtevergleich erreichbaren Wert. Das ist wichtig, weil es zeigt: Spitzenwerte sind nicht theoretisch, sondern praktisch erreichbar – wenn die Terminvergabe konsistent und nicht nur punktuell eingesetzt wird.

Im Smart City Index 2025 erreichen mehrere Kommunen beim Indikator Online-Terminvergabe die maximale Punktzahl. So werden etwa Fürth und Stuttgart jeweils mit 100 Punkten ausgewiesen. Solche Werte entstehen nicht über Nacht, sondern durch konsequente Prozessarbeit und eine Lösung, die nicht nur Termine vergibt, sondern Abläufe steuerbar macht. In [Fürth](#) und [Stuttgart](#) kommt dafür das Online-Terminmanagement [Konsentas](#) der Firma [Girona Softwareentwicklung](#) zum Einsatz, verbunden mit der schrittweisen Einbindung weiterer Anliegen und Standorte. Die webbasierte Lösung Konsentas unterstützt Online-Terminbuchungen, interne Terminverwaltung, Ressourcensteuerung und -planung, Besuchersteuerung und Aufrufanlage sowie die Anbindung über Schnittstellen und Integrationsplattformen und ist dabei beliebig skalierbar.

Mit 83,3 Punkten liegt [Freiburg im Breisgau](#) im Smart City Index 2025 ebenfalls auf einem hohen Niveau. Auch dort zeigt sich: In gemeinsamer Arbeit mit Girona werden nach und nach weitere Prozesse und Fachbereiche in das Terminmanagement integriert, um die Bürgerzufriedenheit zu stärken und einen besseren Service zu leisten.

Je mehr Leistungen konsistent eingebunden sind und je standardisierter Regeln, Texte und Workflows werden, desto näher rückt die Kommune an die 100 Punkte heran – nicht als Selbstzweck, sondern weil der Bürgerservice dadurch spürbar stabiler und planbarer wird.

## **Worauf es in der Praxis ankommt**

Die Smart-City-Debatte wird oft über Großprojekte geführt. Indikatoren wie die Online-Terminvergabe liefern hingegen einen pragmatischen Maßstab. Digitalisierung ist dann relevant, wenn sie die tägliche Interaktion zwischen Stadt und Bürgern vereinfacht. Entscheidend ist weniger, ob eine Online-Terminbuchung irgendwo existiert, sondern wie sie betrieben wird.

In der Praxis kommt es vor allem darauf an, Durchgängigkeit über relevante Ämter und Standorte zu schaffen und die Online-Terminbuchung nicht nur in einzelnen Pilotstellen anzubieten. Wichtig sind zudem eine barrierearme Nutzung und mobile Bedienbarkeit sowie stabile Prozesse für die Terminbestätigung, Erinnerungen, Umbuchungen und Storno. Weitere Punkte lauten: Ressourcensteuerung statt reiner Kalenderverwaltung, Schnittstellenfähigkeit in bestehende IT-Landschaften und Serviceportale sowie Ausweitbarkeit – Nachfrage, Vorlaufzeiten und No-Show-Quoten sollten die Grundlage für die Kapazitätsplanung bilden.

## Service von Anfang bis Ende

Kommunen, welche die Terminvergabe als Prozess- und Steuerungsinstrument verstehen, erzielen typischerweise zwei positive Effekte gleichzeitig: höhere Bürgerzufriedenheit und messbare Effizienzgewinne im Alltag. Ganz nebenbei verbessert sich dann auch die Position in Digitalrankings wie dem Smart City Index, weil dort genau diese Betriebsqualität bewertet wird.

In der Umsetzung setzen viele Kommunen auf webbasierte, modulare Terminmanagementlösungen, die neben der Online-Terminbuchung auch interne Buchungen, Ressourcenplanung sowie – je nach Ausbaustufe – Besuchersteuerung und Aufruflogik unterstützen. Solche Plattformsätze ermöglichen es, die Terminvergabe nicht isoliert zu betrachten, sondern als Bestandteil eines End-to-End Serviceprozesses: vom Online-Zugang über die Vorbereitung bis hin zur Abwicklung vor Ort.

()

- Weitere Informationen zum Smart City Index

Stichwörter: Bürgerservice, Girona, Bitkom, Freiburg, Fürth, Smart City, Smart City Index, Stuttgart, Terminmanagement