Bad Berleburg

Entspannter Start für digitalen Bürgerservice

[30.07.2026] Die Einführung der neuen digitalen Lösungen für die Terminvereinbarung und die Besuchersteuerung wurde in der Stadt Bad Berleburg detailliert vorbereitet. Das machte sich bezahlt: Beim Go-Live im April dieses Jahres lief das neue System von Beginn an stabil.

Aufgrund der 23 verteilt gelegenen Ortsteile nennt sich Bad Berleburg im westfälischen Kreis Siegen-Wittgenstein auch „Stadt der Dörfer“. Dieses charmante Alleinstellungsmerkmal macht es umso wichtiger, den Einwohnern eine einheitliche Lösung im Bürgerservice zu bieten. Die Stadt entschied sich daher für die Einführung der Lösungen JCC-Terminvereinbarung und JCC-Besucher sowie das dazugehörige Online-Terminportal von Anbieter JCC Software.

Bereits zu Beginn des Projekts im September 2025 stand für die Beteiligten fest, dass eine sorgfältige Vorbereitung Vorrang vor einem möglichst schnell umgesetzten Go-Live haben sollte. Daher wurden nach Angaben von JCC Software sämtliche Abläufe detailliert geplant, wobei die Erfassung aller Dienstleistungen und Ressourcen ein wesentlicher Baustein war. Die aufbereiteten Daten bildeten schließlich die Grundlage für die reibungslose Einführung der neuen Lösungen. Auch die gute Kommunikation untereinander sei ein erfolgsbestimmender Faktor gewesen. „Die Absprachen innerhalb des Teams wurden außergewöhnlich gut getroffen. Alle Beteiligten haben zielgerichtet zusammengearbeitet und sich gegenseitig unterstützt“, erinnert sich Denis Andreev, Consultant bei JCC Software.

Die Mitarbeitenden wurden von Beginn an aktiv in den Prozess eingebunden, hatten die Gelegenheit, Fragen zu stellen, Verbesserungsvorschläge einzubringen und die Lösungen nach ihrem tatsächlichen Arbeitsalltag mitzugestalten. Wichtig war der Stadt Bad Berleburg vor allem, bestehende Arbeitsweisen nicht zu ersetzen, sondern vielmehr bewährte Abläufe mit den neuen digitalen Möglichkeiten sinnvoll zu verbinden.

Die Bürger sollen von den neuen Lösungen im Idealfall nur merken, dass der Ablauf etwa bei einer Terminbuchung deutlich komfortabler ist. Die Stadt Bad Berleburg entschied sich zudem dafür, Schnelltermine zu ermöglichen. Werden also kurzfristig Termine frei, können diese direkt über die Ticketsäule vergeben werden. So lassen sich spontane Lücken im Kalender klug nutzen, die Bürger können flexibel agieren und die Mitarbeiter werden entlastet.

Mitte April 2026, beim Go-Live im Bürgerbüro, Rentenamt, Standesamt, Gewerbeamt sowie Sozialamt habe sich die intensive Vorbereitung ausgezahlt, so JCC Software weiter: Nicht nur sei das neue System von Beginn an stabil gelaufen, die Mitarbeitenden und Bürger hätten auch sofort entspannt mit den neuen Lösungen arbeiten können. So seien insbesondere die kurzen Wartezeiten sowie die intuitive Bedienung der neuen Systeme und der dazugehörigen Anmeldeterminals gleich positiv aufgefallen.

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, JCC Software, Bad Berleburg, Besuchersteuerung, Online-Terminvereinbarung, Terminmanagement