

Online-Termine haben Vorfahrt

Eine Nummer ziehen, vor verschlossenen Bürotüren warten und am Ende nochmals kommen müssen, weil man irgendetwas vergessen hat: Im Bürgerservice der Stadt Schorndorf gehört all das der Vergangenheit an. Mittels eines webbasierten **Besuchermanagement-Systems** können **Behördenbesuche** jetzt online geplant und vorbereitet werden.

Anlass für den Einstieg in das digitale Besuchermanagement war die Komplettanierung des Schorndorfer Künkelin-Rathauses, die aus Brandschutzgründen notwendig geworden war.

Die Modernisierung bot gleichzeitig die Chance, das Bürgerbüro neu zu gestalten. Statt oft geschlossener Türen sollte ein offenes Konzept umgesetzt werden, mit dem gleichzeitig auch die Arbeitsprozesse verbessert und vereinfacht werden konnten.

Wie machen es andere?

Weil man aber in Schorndorf das Rad nicht unbedingt neu erfinden wollte, machte sich eine Delegation auf, um sich Bürgerbüros in anderen Städten anzuschauen. Eine Station war dabei auch das Ulmer

ServiceCenter Neue Mitte, das die Stadt gemeinsam mit der SWU Stadtwerke Ulm/Neu-Ulm GmbH betreibt. „Was uns dort beeindruckt hat, war nicht nur die gelungene Gestaltung, sondern vor allem auch das webbasierte Besuchermanagement. Denn damit konnten die Termine sowohl online reserviert als auch bereits am Bildschirm zuhause vorbereitet werden“, erinnert sich Bürgermeister Thorsten Englert.

Kassenautomaten

Ein weiterer Baustein war die Einführung von Kassenautomaten. Bisher wurden an jedem Arbeitsplatz Handkassen geführt, die jeweils entsprechend bestückt und abgerechnet werden mussten. Das Entkoppeln der Zahlungen von den eigentlichen Amtsvorgängen sowie die Möglichkeiten der automatisierten Abrechnung sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzlich entlasten und ihnen so mehr Zeit für die Erfüllung ihrer eigentlichen Aufgaben geben.

Ein weiteres Argument zugunsten des webbasierten „Bürger Service-

Centers“ von Wilken war die Möglichkeit, das System komplett als Cloud-Lösung aufzusetzen. Aufwände, wie sie ansonsten für die Installation der Software auf den Arbeitsplatzrechnern und ihre Administration entstehen, fallen so vollständig weg. Dennoch lässt sich das webbasierte Besuchermanagement nahtlos in die Prozesse der Verwaltung integrieren.

Testlauf

Nach einem Testlauf startete das neue Verfahren pünktlich zur Eröffnung des neuen Bürgerbüros im Sommer 2014.

„Wir haben das ganz bewusst zunächst im Kleinen ausprobiert und sind mit einigen wenigen Vorgängen gestartet. Denn für uns war es entscheidend, dass das System reibungslos funktioniert, bevor wir es weiter ausrollen“, so Jörg Stritzelberger. Zumal, wie so oft bei der Einführung eines komplett neuen Systems, manch ein Mitarbeiter durchaus skeptisch war. „Es wurde jedoch schnell spürbar, wie sehr das neue Verfahren die Arbeit von allen erleichtert, sodass diese Skep-

Mal vorher anzumelden, deutlich gestiegen“, so Göldners Erfahrung. Inzwischen wurde die Lösung im gesamten Fachbereich BürgerService, Sicherheit und Ordnung ausgerollt und für zahlreiche Vorgänge eingesetzt, wie etwa im Passwesen, bei der Beantragung und Verlängerung von Anwohnerparkausweisen, Führungszeugnissen oder An- und Ummeldungen. Auch das Standesamt, das Ausländerwesen und die Ordnungsdienste sollen angeschlossen werden.

Der Zugang zur Online-Reservierung ist für die Bürgerinnen und Bürger ausgesprochen einfach. Auf der Website der Stadt (www.schorndorf.de) wird unter dem Menüpunkt „Bürgerservice“ das Stichwort ihres Anliegens angeklickt. Steht die Online-Reservierung für diesen Vorgang zur Verfügung, wird dies ganz oben durch einen hervorgehobenen Button angezeigt. Klickt man darauf, erfolgt der Übergang zu der bei Wilken gehosteten Lösung.

Schritt für Schritt wird man anschließend durch den Prozess geführt. So sieht man im angezeigten Kalender sofort, welche Termine noch frei sind.

Anschließend erfährt der Besucher, welche Dokumente und Unterlagen zum jeweiligen Termin mitzubringen sind. Klickt man schließlich auf die Reservierung, erhält man eine eMail mit einem Bestätigungs-Link, über den der Termin dann verbindlich reserviert wird. Die Online-Reservierung funktioniert auch auf dem Smartphone: über die mobile Seite der städtischen Webseite und noch komfortabler auf der App der Stadt Schorndorf, die es für die Betriebssysteme iOS und Android gibt.

Im Bürgerbüro selbst wird der Besucher direkt am Starttresen begrüßt und erhält einen mit Barcode versehenen Ausdruck. Hinter diesem verbirgt sich der jeweils geltende Gebührensatz, der mithilfe eines Scanners am Kassenautomaten ausgelesen wird. So kann direkt bezahlt werden, bevor man schließlich zu jenem Sachbearbeiter geht, dem der Termin über das Besuchermanagement zugewiesen wurde.

„Online-Termine sind heute bereits Alltag und werden das künftig noch mehr sein. Wenn es einmal trotzdem zu Wartezeiten kommt, zeigt uns das System auf, wie wir uns weiter verbessern können. Damit können wir den Service auch noch gezielter anbieten“, berichtet Karin Bauer, Fachbereichsleiterin BürgerService, Sicherheit und Ordnung.

Aber auch die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger ist angestiegen. „Eins der wichtigsten Ziele war ja die Verbesserung der Servicequalität. Das haben wir in jedem Fall erreicht, was auch die stetig steigende Anzahl der Online-Reservierungen beweist“, so Bauer weiter. Nach diesem Erfolg im Bürgerbüro soll das „Bürger ServiceCenter“ deswegen ab 2017 Schritt für Schritt in weiteren Ämtern und städtischen Einrichtungen ausgerollt werden.



Bild: © kebox/ Fotolia.com

„Selbst die Anbindung der Kassenautomaten war problemlos möglich, sodass wir die Prozesse im neuen Bürgerbüro genauso aufsetzen konnten, wie wir uns das vorgestellt haben. Auch die Einführung erfolgte ausgesprochen professionell auf Basis von Projektplänen, die online zur Verfügung standen. So waren alle Beteiligten stets auf dem aktuellen Stand“, erklärt Jörg Stritzelberger,

sis sehr schnell verfliegen war“, erklärt Gero Göldner, der im Fachbereich BürgerService, Sicherheit und Ordnung der Stadt Schorndorf täglich mit dem „Bürger ServiceCenter“ arbeitet.

„Selbst die Anbindung der Kassenautomaten war problemlos möglich, sodass wir die Prozesse im neuen Bürgerbüro genauso aufsetzen konnten, wie wir uns das vorgestellt haben. Auch die Einführung erfolgte ausgesprochen professionell auf Basis von Projektplänen, die online zur Verfügung standen. So waren alle Beteiligten stets auf dem aktuellen Stand“, erklärt Jörg Stritzelberger,

Akzeptanz & Einsatz

Seit der Einführung nimmt der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die die Möglichkeit der Online-Reservierung von Terminen nutzen, stetig zu. „Ein Grund dafür ist sicher auch, dass online reservierte Termine Priorität haben. Das hat natürlich auch ab und an zu Unmut bei denen geführt, die länger warten mussten, weil diese Besucher vermeintlich bevorzugt wurden. Aber nachdem wir erklärt haben, warum dies so ist, ist die Motivation, sich beim nächsten