

## ERFOLGSGESCHICHTE

# WILKEN BÜRGER SERVICECENTER | SCHORNDORF

### Schluss mit Warten: Online-Termine haben Vorfahrt in Schorndorf

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. Denn mit dem webbasierten Besuchermanagementsystem Bürger Service-Center von Wilken können viele Behördenbesuche jetzt nicht nur online geplant und vorbereitet werden. Integriert wurden auch die neuen Kassenautomaten.

Anlass für den Einstieg in das digitale Besuchermanagement war die Komplettsanierung 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. 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. Deswegen nahm die Verwaltung die in Ulm eingesetzte Lösung genauer unter die Lupe und entschloss sich am Ende dafür, dieses System ebenfalls einzuführen. Schließlich standen durch die räumliche Neugestaltung im neuen Bürgerbüro zwei Arbeitsplätze weniger zur Verfügung als zuvor. Deswegen war eine effiziente Steuerung der Besuchertermine von zentraler Bedeutung für die angestrebten Verbesserungen im Bürgerservice.

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 ServiceCenters 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.

»Selbst die Anbindung der Kassenautomaten war problemlos möglich, so dass wir die Prozesse im neuen Bürgerbüro genauso aufsetzen konnten, wie wir uns das vorgestellt haben.«

Jörg Stritzelberger | Leiter Organisationsabteilung, Stadt Schorndorf

„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.

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, so dass diese Skepsis sehr schnell verflogen war.«

Gero Göldner | BürgerService, Sicherheit und Ordnung, Stadt Schorndorf

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 Mal vorher anzumelden, deutlich gestiegen“, so die Erfahrung von Gero Göldner.

Der Zugang zur Online-Reservierung ist für die Bürgerinnen und Bürger ausgesprochen einfach.

- 1 Die Website [www.schorndorf.de](http://www.schorndorf.de) besuchen
- 2 Menüpunkt **Bürgerservice** und gewünschtes **Anliegen** auswählen
- 3 **Online-Reservierung** wird sichtbar (wenn möglich)
- 4 Der **Kalender** zeigt die **freien Termine** an
- 5 **Dokumente und Unterlagen**, die für den **Termin** benötigt werden, stehen zum **Download** bereit
- 6 **Reservierung** absenden
- 7 **Termin** wird durch **Bestätigungs-Link** verbindlich reserviert

Die Online-Reservierung funktioniert auch auf dem Smartphone. 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 demjenigen Sachbearbeiter geht, dem der Termin über das Besuchermanagement zugewiesen wurde.

»Ich war von Anfang an überzeugt, dass wir mit dem Wilken Bürger ServiceCenter auf dem richtigen Weg zu mehr Bürger-Service sind. 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.«

Karin Bauer | Fachbereichsleiterin BürgerService, Sicherheit und Ordnung