

Informationsvorlage:

Verbandsgemeindeverwaltung Konz Am Markt, 54329 Konz	Fachbereich 4 / Soziales	54329 Konz, 21.04.2022
<u>Status:</u> öffentlich	<u>Az.:</u>	Nr.: 4S/1375/2022

Beratungsfolge:

19.05.2022 Verbandsgemeinderat Konz

Einführung eines digitalen Terminbuchungssystems für das Bürgerbüro, Gewerbeamt und Standesamt

Sachverhalt:

Die Digitalisierung schreitet immer weiter voran und auch die kommunale Ebene ist gehalten, den Bürger*innen zeitgemäße, digitale Möglichkeiten zu bieten. Darüber hinaus stellen wir fest, dass sich die Besucherströme insbesondere im Bürgerbüro, aber auch im Gewerbe- und Standesamt mit unserem jetzigen analogen Ticketsystem kaum steuern und kanalisieren lassen. Darüber hinaus führte die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Einschränkungen uns vor Augen, dass wir aktuell nur händisch und damit mit einem hohen personellen Aufwand verbunden, Termine an die Bürger*innen vergeben können. Alleine im Bürgerbüro handelt es sich um wöchentlich ca. 400 Termine, die wir händisch vergeben müssten.

Um der oben geschilderten Problematik zu begegnen, ist es unerlässlich, ein digitales Terminbuchungssystem (TEVIS) einzuführen. Zunächst wird dieses Terminbuchungssystem in den Bereichen des Bürgerbüros, des Gewerbeamts und des Standesamts eingeführt werden. Die Kosten für die Anschaffung und der Software und der Hardware beliefen sich auf 18.432,30 € und waren im Haushalt 2021 eingeplant. Derzeit wird die Software auf die örtlichen Bedürfnisse programmiert, ehe nach einer intensiven Mitarbeiter*innen-Schulung die Testphase für unsere Bürger*innen beginnt.

Das System bietet die Möglichkeit, dass sich die Bürger online ihren Termin für ihre gewünschte Dienstleistung im Internet buchen. Darüber hinaus können die Bürger zu Beginn auch weiterhin Tickets an dem dazugehörigen Terminal (analog zum heutigen Stand) ziehen. Dabei wird zu Beginn der Einführung mit wenigen Online-Terminen und vielen analogen Ticket-Terminen begonnen, um die Bürger*innen an das neue System

zu gewöhnen. Nach und nach erfolgt eine Freischaltung einer größeren Anzahl von Online-Terminen.

Besonderer Vorteil des online gebuchten Termins für die Bürger*innen ist, dass gebuchte Termine immer vorrangig zu Ticket-Terminen behandelt werden. In der VG Schweich, die bisher als einzige VG im Kreis ein Online-Ticketsystem nutzt, ist es so, dass aktuell ca. 70 % der Termine online gebucht werden und ca. 30 % noch über das Ticketsystem abgewickelt werden. Dabei beträgt die durchschnittliche Wartezeit mit Termin ca. 3 Minuten und mit Ticket ca. 15 Minuten.

Ziel ist es, die Bürger*innen durch geringe Wartezeiten, guten Service und regelmäßiger Bewerbung von der Terminbuchung zu überzeugen, so dass das Ticketsystem auf mittelfristige Sicht überflüssig wird.
