

NEU - Online-Terminbuchungssystem für das Bürgerbüro

Sehr geehrte Bürgerinnen und Bürger,

seit dem 03.01.2022 haben wir auf der Homepage der Gemeinde Kolkwitz das Terminbuchungssystem freigeschaltet. Bürgerinnen und Bürger haben seit Jahresanfang nun die Möglichkeit, vor dem Besuch des Einwohnermelde- und Gewerbeamtes unbürokratisch jederzeit einen Termin zu vereinbaren. Eine Terminbuchung ist somit ab sofort bequem vom heimischen Wohnzimmer oder von unterwegs möglich. Die Mitarbeiterinnen im Bürgerbüro haben bereits sehr positive Rückmeldungen erhalten, was uns natürlich freut. Aktuell befinden wir uns noch in einer Testphase. In derer Betrachtung kommt es darauf an, die im Hintergrund arbeitende Software und Arbeitsabläufe zu optimieren. Wir sind guter Dinge, in den nächsten Wochen die Testphase mit Erfolg abzuschließen.

Online-Terminbuchung und Homepagepräsenz als Symbiose

Parallel zur Online-Terminbuchung haben wir den Leistungskatalog des Bürgerbüros auf der Homepage eingearbeitet. Damit ist nun nicht nur ersichtlich, welche Aufgaben dieser Bereich übernimmt, sondern u.a. auch erklärt, welche Voraussetzungen für die Antragstellung erforderlich sind und die Gebührenhöhe, welche für die Antragsbearbeitung erhoben werden. Für einige dieser Dienstleistungen stehen auch bereits Formulare zum Download bereit.

Der Vorteil dabei ist, dass im Rahmen der Terminvereinbarung auch gleich die häufigsten Fragestellungen durch die eingefügten Zusatzinformationen für den Bürger beantwortet werden und daher ein Anruf im Bürgerbüro in vielen Fällen überflüssig wird. Da, wo es die Umsetzbarkeit zulässt, beabsichtigen wir darüber hinaus mittelfristig die Formulare zu überarbeiten, um diese Antragsformulare auch direkt per Endgerät und digital an die Verwaltung versenden zu können. Dies erspart wahlweise den einen oder anderen Gang ins Rathaus.

Warum Terminbuchung?

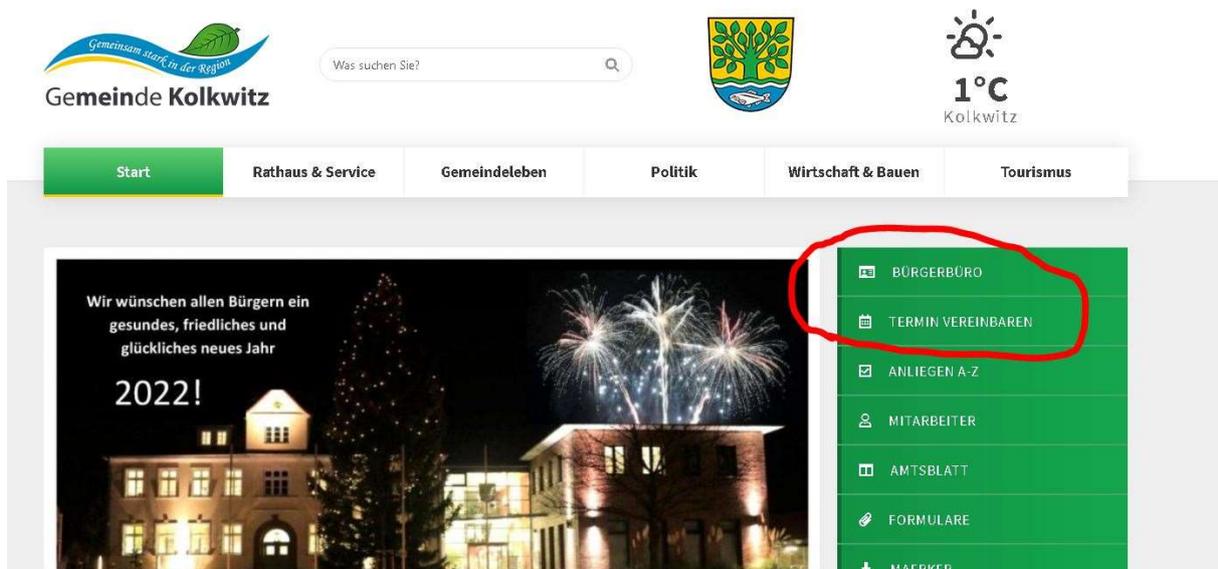
Die Vorteile liegen klar auf der Hand. Deutlich kürzere Wartezeiten für den Bürger und damit Steigerung der Bürgerfreundlichkeit. Dadurch ergibt sich eine bessere zeitliche Planbarkeit sowohl für den Bürger, als auch für die Mitarbeiterinnen im Bürgerbüro. Durch die Terminbuchung ist es auch möglich, einen effizienteren Einsatz und eine zielgerichtete Steuerung von Personalressourcen vorzunehmen mit dem Ergebnis, dass unser

Bürgerbüro, insbesondere zu Sprechzeiten, telefonisch besser erreichbar ist.

Wie funktioniert die Online-Terminbuchung?

Einfach die Startseite der Homepage der Gemeinde Kolkwitz aufrufen.

www.gemeinde-kolkwitz.de



Anschließend den Button Bürgerbüro oder Terminvereinbarung anklicken und Dienstleistung sowie Wunschtermin auswählen.

The image shows a screenshot of the online booking form. At the top, it says 'Termine' and 'Start / Termine'. Below this is a progress bar with four steps: '1. Dienstleistung', '2. Zeit', '3. Details', and '4. Abschluss'. The first step, '1. Dienstleistung', is currently active. The form asks the user to 'Bitte wählen Sie eine Dienstleistung aus:'. There are two dropdown menus: 'Kategorie' with the placeholder text 'Wählen Sie eine Kategorie' and 'Dienstleistung' with the placeholder text 'Wählen Sie eine Dienstleistung aus'. Below these is a green button labeled 'weitere Dienstleistung hinzufügen'. At the bottom right of the form is a green button labeled 'Weiter'.

Letztlich noch die personenbezogenen Daten eingeben.

1. Dienstleistung 2. Zeit 3. Details 4. Abschluss

Der von Ihnen gewählte Termin zum Thema **Ummeldung** ist am **27.01.2022** um **9:00 Uhr** bei **Anne Franke**.
Um den Termin für Sie zu reservieren, benötigen wir noch Ihre persönlichen Daten. Bitte tragen Sie diese im Formular ein:

Vorname Nachname

Telefon E-Mail E-Mail bestätigen

Hinweise/Bemerkungen

Hiermit bestätige ich, dass ich die [Datenschutzbestimmungen](#) akzeptiere.

Zurück Weiter

Der Terminbuchungsvorgang dauert i.d.R. nicht länger als 2 Minuten, bei Wiederholungseinträgen entsprechend kürzer.

Benötigt wird neben einem Internetzugang nur eine **Emailadresse**, welche als Pflichtangabe bei der Buchung eingegeben werden muss. Unmittelbar nach der Terminbuchung erhält der Bürger eine Terminbestätigung via Email mit einer Buchungsnummer. Diese Buchungsnummer wird auf dem Monitor im Warteraum des Bürgerbüros angezeigt und dient als Aufruf zum Eintritt in das entsprechende Büro.

Sollte Ihrerseits der Terminwahrnehmung plötzlich etwas entgegenstehen, können Sie den gebuchten Termin über den Link in Ihrer Bestätigungsmail auch kurzfristig und schnell stornieren. Damit wird dieser automatisch für einen anderen Bürger wieder freigegeben.

Welche Alternative zur Onlinebuchung steht bereit?

Sollte Ihrerseits eine Onlinebuchung tatsächlich nicht möglich sein, können Sie auch alternativ telefonisch einen Termin im Bürgerbüro buchen. Die Mitarbeiterinnen sind Ihnen dabei gern behilflich und buchen erforderlichenfalls im Programm für Sie den entsprechenden Termin. Die Buchungsnummer wird Ihnen ebenfalls zum Notieren fermündlich durchgesagt.

Dringende Empfehlung einer Terminbuchung

Zielstellung unsererseits ist es, die Anzahl der Online-Terminbuchungen in Bezug zu der Gesamtnachfrage im Bürgerbüro von gegenwärtig 50 % schrittweise und kontinuierlich in den nächsten Wochen und Monate auf mind. 80-90 % zu erhöhen.

Wie bereits schon erwähnt, versprechen wir uns von den Terminbuchungen hauptsächlich kürzere Wartezeiten und mehr Bürgerkomfort. Dies ist nur dann so umsetzbar, wenn nahezu alle Bürgerinnen und Bürger von dieser Möglichkeit Gebrauch machen.

Wenn Sie also künftig das Bürgerbüro besuchen, dann empfehlen wir Ihnen, buchen Sie (möglichst online) einen Termin. Sie werden mitunter überrascht sein, wie einfach und unkompliziert dies funktioniert.

Kolkwitz, den 19.01.2022

Mathow
Leiter Fachbereich Ordnung und Sicherheit