

Bürgerservice Lörrach: Kürzere Wartezeiten, verbesserter Service



Mit einer neuen Lösung für das Terminmanagement können Bürgerinnen und Bürger in Lörrach nun einfach Termine für Behördengänge online buchen. Die Mitarbeitenden in der Verwaltung werden entlastet, können sich besser auf anstehende Termine vorbereiten und ihren Arbeitstag effizienter planen. Das führt zu kürzeren Warte- und Bearbeitungszeiten und damit zu zufriedenen BürgerInnen.

Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in der öffentlichen Verwaltung stehen vor einer grundsätzlichen Herausforderung: während die Gesetzgebung immer komplexer wird und die Zuständigkeiten wachsen, steht durch den Fachkräftemangel immer weniger Personal zur Verfügung, das die zunehmende Menge an Aufgaben schultern kann. Das Resultat sind teilweise überlastete Beschäftigte einerseits und aufgrund langer Warte- und Bearbeitungszeiten verärgerte Bürgerinnen und Bürger andererseits.

Die Stadt Lörrach im äußersten Südwesten Deutschlands hat sich dazu entschlossen, diesem Problem proaktiv zu begegnen.

Kunde
Stadt Lörrach

Bundesland
Baden-Württemberg

Leistung
Terminmanagement



Mit Unterstützung der S-Management Services hat sie eine neue Lösung zur effizienten Terminvereinbarung im Bürgerservice eingeführt. Die Stadtverwaltung erhoffte sich von dem neuen Tool, Stoßzeiten zu verhindern und Besucherströme besser zu verteilen, die Belastung der Mitarbeitenden besser zu steuern und die Kapazitäten dem Bedarf einfacher anpassen zu können. Im Ergebnis sollten damit die Wartezeiten verkürzt und der Bürgerservice verbessert werden.

Zur Vereinbarung eines Termins im Bürgerbüro – für Melde- und Passangelegenheiten – oder in der Ausländerbehörde gehen die Bürgerinnen und Bürger nun auf die Webseite der Stadt Lörrach.

Das Terminmanagementsystem FrontDesk führt sie dort strukturiert zu dem für ihr Anliegen zutreffenden Verwaltungsvorgang und informiert sie bereits an dieser Stelle über notwendige Voraussetzungen, wie einzureichende Unterlagen oder Besonderheiten. Wo möglich, wird den Antragsstellenden auch die Möglichkeit zum Online-Antrag angeboten.

Falls sie einen persönlichen Termin wünschen, können die Bürgerinnen und Bürger online einen für sie passenden freien Termin buchen. Sie werden im Vorfeld des Termins über das System per SMS oder E-Mail erinnert und können so gut vorbereitet mit den notwendigen Unterlagen bei der zuständigen Behörde erscheinen.

Bei spontanen Besuchen im Amt ist bei freien Kapazitäten auch eine kurzfristige Terminbuchung vor Ort am Terminal im Rathaus oder per Smartphone möglich – ein Service, der bei den Bürgerinnen und Bürgern besonders gut ankommt, da sie keine langen Wartezeiten in Kauf nehmen müssen.

„Mit dem neuen Tool haben wir eine zukunftsfähige Lösung zur Terminvereinbarung gefunden, die wir noch für weitere Bereiche und um weitere Funktionen ausbauen können. Wir konnten bereits Wartezeiten reduzieren und können auf Kapazitätsschwankungen schnell und einfach reagieren. Sowohl unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch die Fachbereichsleitung sind sehr zufrieden.“

Alexander Fessler,

stellvertretender Leiter der Stabstelle Medien und Kommunikation, Stadt Lörrach

Durch ein innovatives Online-Terminmanagement sowie den Terminals vor Ort im Rathaus, konnte Lörrach eine deutliche Verbesserung für alle Beteiligten erreichen.

Die Besucherströme sind ausgewogen und die Mitarbeitenden in der Verwaltung können ihren Arbeitstag effizienter gestalten. Bürgerinnen und Bürger profitieren von kurzen Wartezeiten.

Die Stadtverwaltung Lörrach zeigt, dass sich der Mut zu neuen, digitalen Prozessen für alle Seiten auszahlt.

Highlights

Terminvereinbarungen können strukturiert über die Homepage vorgenommen werden

Innovatives Online-Terminmanagement führt zu ausgewogenen Besucherströmen

Mitarbeitende in der Verwaltung können effizienter arbeiten

Bürgerinnen und Bürger profitieren von kurzen Wartezeiten

Über S-Management Services

Die S-Management Services ist ein Softwarehaus der Sparkassen-Finanzgruppe und etablierter Digitalisierungspartner für den öffentlichen Sektor. Mit der Erfahrung aus der erfolgreichen Digitalisierung der Sparkassen-Finanzgruppe unterstützt sie Verwaltungen auf kommunaler, Landes- oder Bundesebene mit innovativen Lösungen für modernes E-Government.

Der Fokus liegt dabei insbesondere auf allen bürgerorientierten Prozessen von der Online-Terminvergabe über das Besucherstrom-Management im Bürgerservice bis hin zu bedienfreundlichen, digitalen Antragsverfahren. Die S-Management Services bietet einen umfassenden Katalog an mehr als 500 einfach als Service buchbaren Formularanwendungen zur OZG-konformen Umsetzung bürgernahe Verwaltungsleistungen. Ergänzt um die individuelle Auftragsentwicklung von Online-Anträgen deckt sie damit den typischen Bedarf an Online-Formularen der Verwaltungen vollständig ab.

www.s-management-services.de

Über den Kunden

Lörrach ist eine Kreisstadt im Südwesten Baden-Württembergs mit rund 49.000 Einwohnern. Sie ist die größte Stadt des gleichnamigen Landkreises und seit dem 1. April 1956 Große Kreisstadt. In der näheren Umgebung liegen der Schwarzwald, das Rheintal sowie Weil am Rhein und die Schweizer Großstadt Basel.

www.loerrach.de

Team FrontDesk

Telefon 0711 782-12752

ines.schaefer@s-management-services.de

www.s-management-services.de/frontdesk

S-Management Services GmbH
Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, www.s-management-services.de

© 2024 S-Management Services GmbH, alle Rechte vorbehalten.
Der Inhalt und die Ideen dieses Dokumentes sind vertraulich und dürfen weder weitergegeben noch auf irgendeine Weise weiterverwendet werden.
Für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der Angaben wird keine Haftung übernommen.

Stand 02.2024, Version 1.0