

Besucherströme lenken, Wartezeiten reduzieren

Das Termin- und Zeitmanagementsystem (ZMS) für Berliner Behörden

„Ein sicheres Mittel, die Leute aufzubringen und ihnen böse Gedanken in den Kopf zu setzen, ist, sie lange warten zu lassen.“

Friedrich Wilhelm Nietzsche, (1844 - 1900), deutscher Philosoph, Essayist, Lyriker und Schriftsteller

In stark frequentierten Ämtern und Behörden mit intensivem Publikumsverkehr entsteht immer wieder eine für alle Beteiligten unbefriedigende Situation: Die hohe Zahl der Wartenden erfordert von den Mitarbeitenden eine schnelle Bearbeitung der Kundenanliegen, die Bürger wiederum erscheinen nicht selten ohne notwendige Unterlagen und sind von der Wartezeit in den Amtsfloren genervt.

In Berlin bietet das IT-Dienstleistungszentrum Berlin den Behörden mit dem elektronischen Termin- und Zeitmanagement eine Möglichkeit, die Wartezeiten der Bürger zu reduzieren. Die elektronische Lösung kann strukturelle oder personelle Probleme einer Behörde nicht beheben, aber die Organisation der Mitarbeitenden unterstützen, Besucherströme lenken und somit Stoß- und Wartezeiten minimieren.

Der Erfolg dieses neuen Service beruht dabei auf zwei Modulen: der Terminvereinbarung im Vorfeld und dem Zeitmanagementsystem vor Ort.

Terminvereinbarung

Termine können sowohl online als auch telefonisch mit der Behörde vereinbart werden. Online ist das Terminbuchungssystem mit der Dienstleistungsdatenbank des Landes Berlin verknüpft. So erhalten die Bürger bei der Terminbuchung Informationen zu benötigten Unterlagen oder anfallenden Kosten. Telefonisch sprechen die Bürger die Termine mit dem Amt selbst und seit kurzem auch über das Berlin Telefon oder die 115 ab. Auch bei diesem – barrierefreien – Zugang erhalten die Bürger Auskünfte zu Unterlagen und möglichen Gebühren. Darüber hinaus bieten zahlreiche öffentliche Institutionen ihren Bürgern an, sich per SMS an die vereinbarten Termine erinnern zu lassen.

Die Terminvereinbarung ist eine Lösung, von der beide Seiten profitieren. Der Bürger erscheint in der Regel mit allen notwendigen Unterlagen auf dem Amt und muss dank des vereinbarten Termins keine Wartezeit in Kauf nehmen.

Zeitmanagementsystem in den Behörden

Mit dem Zeitmanagementsystem werden die Terminkunden mit den Spontankunden im System vor Ort zusammengeführt und bildet somit alle das Amt aufsuchenden Kunden über ein System ab.

Effizient wird die Lösung auch durch das sich den Bürgern einfach erschließende elektronische Kiosksystem, bei dem sie ihre Wartenummer erhalten und über die zu erwartende Wartezeit informiert werden. Beträgt die voraussichtliche Wartezeit mehr als eine halbe Stunde kann die Behörde dem Bürger einen SMS-Service anbieten. Zieht er die Wartenummer, kann er seine Mobilrufnummer in das Kiosksystem eingeben, und wird per SMS rechtzeitig informiert, bevor seine Wartenummer aufgerufen wird. Die Wartezeit kann für Einkäufe, Spaziergänge oder andere Unternehmungen genutzt werden.

Zentraler Bestandteil des ZMS ist auch die das Kiosksystem ergänzende elektronische Aufrufanlage, die auf einem Großbildschirm sowohl Termin- als auch Spontankunden abbildet. Dabei ist das Termin- und Zeitmanagementsystem der Kioske nicht auf die Dienstleistungen einer Behörde beschränkt. Bis zu sechs Behörden (Bürgeramt, Standesamt etc.) können über ein zentrales Kiosksystem Wartenummern vergeben, und über das Aufrufdisplay einen gemeinsamen Wartebereich abbilden.

Die Verwaltung erlangt mit dem Wartemanagement darüber hinaus aktuelle Informationen über die Auslastung der Behörden, die zu einer besseren Kundensteuerung verwendet werden können.

Vorteile für Bürger und Verwaltung

Von dem Termin- und Wartemanagementsystem profitieren Bürger und Verwaltung. Umfragen bei Mitarbeitern von Behörden, die den neuen Service nutzen, haben ergeben, dass Bürger, die einen Termin vereinbart haben, besser vorbereitet in der Behörde erscheinen und entspannter sind, was zu weniger Stress bei den Mitarbeitern führt. Durch den Onlineservice verringern sich außerdem die telefonischen Terminanfragen in den Ämtern. Mussten die Termine bislang täglich manuell in Dokumente eingetragen und auf die Mitarbeiter verteilt werden, übernimmt jetzt das ZMS die Koordination der Termin- und Spontankunden. So bleibt den Sachbearbeitern vor Ort mehr Zeit für ihre Kernaufgabe – den direkten Service für den Bürger.

Der neue Service wurde im Rahmen des Modernisierungsprogramms ServiceStadt Berlin in Zusammenarbeit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin), dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsdienste und den Berliner Bezirksämtern unter Beteiligung der Firma BerlinOnline und dem Fraunhofer Heinrich-Hertz-Institut entwickelt.