

Pressemitteilung

Hybrides Bürgeramt: Die Alternative zu zeitfressenden Behördengängen

Eine aktuelle Bitkom-Studie zeigt, dass Behördengänge für Bürgerinnen und Bürger mit hohem Aufwand verbunden sind. Hinzu kommen Probleme bei der Buchung von Verwaltungsterminen. Das hybride Bürgeramt mit einer modernen Lösung zum Terminmanagement schafft Abhilfe.

Stuttgart, 06.02.2024 – Die zur DSV-Gruppe gehörende S-Management Services (S-MS), Experte für Formularmanagement, rät Kommunen zu einem hybriden Ansatz für den Bürgerservice, der online und offline vereint. Ein hybrides Bürgeramt verbindet online verfügbare Services mit effizientem Terminmanagement und der aktiven Steuerung der Besucherströme auch vor Ort. So ließen sich Behördengänge deutlich schneller und komfortabler abschließen – für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für die Verwaltung.



Peter Höcherl: Mit dem hybriden Bürgeramt wird Bürgerservice komfortabel und effizient.

Die Empfehlung der S-MS steht im Kontext der aktuellen Bitkom-Studie zur Terminvergabe und Dauer von Behördengängen. Laut den Studienergebnissen dauert der Besuch einer Behörde in Deutschland im Durchschnitt zwei Stunden und 21 Minuten. Dabei entfallen 57 Minuten auf die An- und Abreise, 48 Minuten auf die Wartezeit vor Ort sowie 36 Minuten auf die Bearbeitung des eigentlichen Anliegens. In ländlichen Gebieten mit weniger als 5.000 Einwohnenden verlängert sich diese Zeit durch einen höheren Aufwand für An- und Abreise sogar noch weiter. Demnach sind Behördengänge auch im Jahr 2024 nach wie vor echte Zeitfresser. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1.007 Menschen ab 18 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Die Studie macht darüber hinaus deutlich, dass es für einen Großteil der Bürgerinnen und Bürger sogar schwierig ist, überhaupt – womöglich zeitnah – einen Termin auf dem Amt zu bekommen. Laut Bitkom gab rund die Hälfte der Befragten an, hierbei Schwierigkeiten gehabt zu haben; 35 Prozent von ihnen empfanden es sogar als sehr schwierig.

„Dieser Zustand ist für die Mitarbeitenden in der Verwaltung genauso unbefriedigend wie für die Bürgerinnen und Bürger, zudem ist er unnötig und leicht abzustellen. Unsere Lösung mit FrontDesk zum Termin- und Besucherstrom-Management und zu unseren Online-Formularanwendungen sorgt sofort für Entlastung und ist schnell einzuführen“, sagt **Peter Höcherl**, Leiter Ressort Forms Technologies bei der S-MS.

Im Sinne eines hybriden Bürgeramts gehen die Bürgerinnen und Bürger dazu auf die Webseite ihrer Kommune. Dort führt sie FrontDesk zu dem für ihr Anliegen zutreffenden Verwaltungsvorgang. Hier erfahren sie bereits, welche Voraussetzungen und Unterlagen für die Antragstellung notwendig sind oder ob es sonstige Besonderheiten gibt. Die Nutzenden können den entsprechenden Antrag nun online ausfüllen und einreichen, abhängig davon, wie komplex der Verwaltungsvorgang oder die Anforderungen sind. Die S-Management Services stellt dafür hunderte Verwaltungsleistungen als fertige Online-Formularanwendungen zur Verfügung.

Eine notwendige Legitimation kann dabei über ein bestehendes Bürgerkonto oder via eID erfolgen. Anfallende Gebühren lassen sich per E-Payment sofort begleichen. Auf diese Weise ist eine medienbruchfreie Antragstellung möglich, ohne überhaupt den Weg zum Amt antreten zu müssen. Die große Masse der Anliegen kann damit bereits abgedeckt werden.

Ist das Verfahren nicht online verfügbar, weil es beispielsweise zu komplex für eine Online-Durchführung ist, oder entscheidet man sich für einen persönlichen Besuch, um etwa noch Fragen vor Ort zu klären, kann über FrontDesk auch ein Termin bei der zuständigen Stelle vereinbart werden. Hilfreich als zusätzlicher Service ist auch der Versand einer E-Mail oder SMS mit einer Liste mitzubringender Unterlagen zur Erinnerung an den bevorstehenden Termin.

Optional sind zudem gemischte Formen, bei denen ein Antragsverfahren online gestartet und der Antrag bei einem persönlichen Termin im Amt vervollständigt wird. So können Antragsstellende sich bereits online informieren, komplexe Angaben vorab erfassen und notwendige Unterlagen bereitstellen. Vom Online-Verfahren kann dann zum nächsten Bearbeitungsschritt (z. B. Termin im Amt) übergeleitet werden.

Kommunen, die FrontDesk schon eingeführt haben, berichten, dass die Termine im Amt nun nahezu reibungslos und damit schneller verlaufen. Das Aufkommen an Anrufen zu Terminvereinbarungen hat sich deutlich reduziert. Dadurch können die Mitarbeitenden ungestörter arbeiten und ihre Zeit effizienter nutzen. Über den FrontDesk Hub erhalten sie zudem einen besseren Überblick über ihren Arbeitstag. Sie finden hier beispielsweise eine Liste der gebuchten Termine des Tages, sehen, wie viele Mitarbeitende verfügbar sind, und können ihre Backoffice-Aufgaben zeitlich einplanen. Ein weiterer Vorteil für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter: Beim Aufrufen von Personen mit Termin wird bereits das jeweilige Anliegen in der Anwendung angezeigt. Die Zeitersparnis und gut vorbereitete Bürgerinnen und Bürger spiegeln sich dann auch direkt in der durchschnittlichen Wartezeit wider: Mithilfe von FrontDesk können nun viele Bürgerinnen und Bürger noch vor dem eigentlichen Zeitpunkt ihres Termins aufgerufen werden. Die Zeiten zeitfressender Behördengänge dürften damit schon bald der Vergangenheit angehören.

Weitere Informationen zur Terminmanagementlösung FrontDesk: <https://www.s-management-services.de/leistungen/software/frontdesk.html>

Weitere Informationen zum Full-Service für Online-Formulare: <https://www.s-management-services.de/onlineforms>

Zusammenfassung

Aktuelle Bitkom-Studie zeigt, dass Behördengänge auch in Zeiten zunehmender Digitalisierung mit einem hohen Aufwand verbunden sind. Hinzu kommen Probleme bei der Buchung von Verwaltungsterminen. Das hybride Bürgeramt mit einer modernen Lösung zum Terminmanagement schafft Abhilfe.

Tags

FrontDesk, Terminmanagement, Hybrides Bürgeramt, Bitkom, Online-Formular, Online-Antrag, Formularmanagement, öffentliche Verwaltung, OZG, E-Government

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 bürgernaher Verwaltungsleistungen. Ergänzt um die individuelle Auftragsentwicklung von Online-Anträgen deckt sie damit den typischen Bedarf an Online-Formularen der Verwaltungen vollständig ab.

Die S-Management Services arbeitet im Formularmanagement eng mit der cit GmbH zusammen und hält eine strategische Beteiligung an dem Hersteller der in der öffentlichen Verwaltung weit verbreiteten Low-Code-Plattform cit intelliForm für modernes E-Government. Für den Erfolg seiner Kunden kooperiert das Unternehmen zudem mit zahlreichen wichtigen Impulsgebern im Public Sector wie AKDB, Boorberg, FrontDesk, Kohlhammer und msg. Zu den Kunden der S-Management Services in öffentlichen Verwaltungen gehören unter anderem Berlin und die Freie und Hansestadt Hamburg, aber auch kleinere Kommunen wie die Stadt Schwäbisch Hall. Weitere Infos unter www.s-management-services.de.

Ansprechpartner S-Management Services:

Peter Höcherl, S-Management Services GmbH, Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, Deutschland
E-Mail: peter.hoecherl@s-management-services.de, Telefon: +49 711 782-12900

Ansprechpartnerin Konzernkommunikation DSV-Gruppe:

Andrea Steinwedel, Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, Deutschland
E-Mail: andrea.steinwedel@dsv-gruppe.de, Telefon: +49 711 782-22102

Ansprechpartner PR-Agentur:

bloodsugarmagic GmbH & Co. KG, Gerberstr. 63, 78050 Villingen-Schwenningen, Deutschland
E-Mail: SManagementServices@bloodsugarmagic.com, Telefon: +49 7721 / 9461 - 220