

Neu Wulmstorf

Kundenorientiertes Meldewesen

[22.11.2024] Um den Bürgerservice im Meldewesen kundenorientierter zu gestalten, setzt Neu Wulmstorf eine Software zur Terminverwaltung, -buchung und Besucherlenkung ein. Ein per Schnittstelle integriertes Selbsterfassungssystem für Passfoto und Unterschrift steht ebenfalls zur Verfügung.

Neu Wulmstorf hat das Jahr 2024 genutzt, um die Dienstleistungen im Meldewesen wie Personalausweis oder Reisepass im Sinne der Verwaltungskundinnen und -kunden neu auszurichten und auszubauen. Im Januar führte die niedersächsische Gemeinde die Lösung des Partners FrontDesk mit den Funktionen Terminverwaltung, Terminbuchung und Kundenlenkung ein. Bereits in dieser Projektphase erkannte die Kommune, dass ein Selbsterfassungssystem für Passbilder und Unterschriften der nächste Entwicklungsschritt sein muss. Der Partner FrontDesk schlug daraufhin vor, die Firma Speed Biometrics einzubinden, da deren Lösung bereits über eine Schnittstelle zu FrontDesk verfügte und kurzfristig zur Verfügung gestellt werden konnte.

Im März hat die Gemeinde die Lösung von Speed Biometrics tatsächlich eingeführt. Seither kann im Rathaus noch vor dem eigentlichen Termin im Bürgerservice ein biometrisches Foto aufgenommen und die zugehörige Unterschrift geleistet werden. Dank der erwähnten Schnittstelle werden die Bürgerinnen und Bürger bei der Ankunft in der Behörde automatisch zum Speed Capture Kiosk geleitet, wenn FrontDesk bei der Terminbuchung die Notwendigkeit dafür erkannt hat. Erst nach erfolgreicher Aufnahme des biometrischen Fotos werden die für das Anliegen zuständigen Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter benachrichtigt, dass die Kundin oder der Kunde bereit ist, bedient zu werden. Mit dem Selbsterfassungssystem ist die Gemeinde schon jetzt auf den 1. Mai 2025 vorbereitet, wenn das klassische Passfoto auf Papier ausgedient haben wird. Lichtbilder für Personalausweise und Reisepässe sind dann ausschließlich digital aufzunehmen und zu übermitteln.

Neu Wulmstorf ist Vorreiter

Neu Wulmstorf ist die bundesweit erste Kommune, die die innovative Schnittstelle zwischen FrontDesk und dem Selbsterfassungssystem von Speed Biometrics im Echtbetrieb nutzt. Bürgermeister Tobias Handtke betont, dass es ihm stets darum gehe, Verwaltungsdienstleistungen möglichst gewinnbringend für alle Beteiligten zu gestalten. „Der bereits vor mehreren Jahren eingeschlagene Weg der Verwaltungsmodernisierung soll in den kommenden Jahren konsequent fortgesetzt werden. Für mich steht dabei sowohl die Orientierung an den Belangen der Bürgerinnen und Bürger im Fokus als auch die Unterstützung meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch eine zielgerichtete Gestaltung von Arbeitsschritten und den nachhaltigen Softwareeinsatz.“

Wie dies gelungen ist, weiß Miriam Rathmann, Leiterin des Fachbereichs Ordnung und Soziales, zu berichten: „Seit Einführung der Software für das Termin- und Kundenmanagement FrontDesk sind die Kundentermine viel entspannter, in den meisten Fällen inhaltlich besser vorbereitet und im Vergleich zu früher überwiegend kürzer. Der Hauptanteil der Entlastung auf unserer Seite besteht darin, dass wir durch das integrierte Aufrufsystem nicht mehr selbst die Abfolge der Kundentermine durch Zuruf organisieren

müssen, die Terminangebote optimal an die verfügbaren Ressourcen angepasst werden können und keine langen Wartezeiten mehr entstehen.“

Die Zahlen sprechen für sich

Mit der Erweiterung um die Kiosklösung konnten außerdem die Arbeitsschritte zur Erstellung des biometrischen Fotos und zur Leistung der Unterschrift aus dem jeweiligen Kundentermin herausgenommen werden. Durch die Schnittstelle zu VOIS/MESO sind die am Kiosk aufgenommenen Fotos und Unterschriften sofort für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Fachverfahren verfügbar, ein zeitaufwendiges Einscannen der Fotos entfällt. Durch die einfache Handhabung und die Fotostandards der Kioskstation ist die Qualität der Bilder viel besser, die Anzahl der abgelehnten Fotos im Fachverfahren hat sich deutlich reduziert.

„Sollte ein Foto dennoch mal nicht biometrietauglich sein, kann der Kunde schnell an der Kioskstation ein neues Foto erstellen, den Vorgang abschließen und muss nur einmal die Gebühr für das Foto entrichten“, erklärt Steffen Matthees, zuständiger Fachdienstleiter für das gemeindliche Ordnungswesen und den Bürgerservice in Neu Wulmstorf. Er hat auch einige Kennzahlen für den Zeitraum seit der Einführung der Lösungen der Firmen FrontDesk und SpeedBiometrics ermittelt. Demnach verzeichnet die Gemeinde seit dem Start bis zum 7. November 2024 insgesamt 13.965 Bedienungen (Tickets) mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 15 Sekunden im technischen Normalbetrieb. Zu den fünf Topdienstleistungen zählen Ausweisdokumente (3.984), Anmeldungen innerhalb Deutschlands (1.235), Führungszeugnisse (1.077), Passfotos an der Kioskstation (1.201) und der Führerscheinumtausch (546).

Partner mit Erfahrung

„Wir freuen uns sehr, dass die integrierte Lösung von FrontDesk und Speed Biometrics so gut von den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Gemeinde Neu Wulmstorf angenommen wird und dies auch mit entsprechenden Leistungskennzahlen belegt werden kann“, lautet das Fazit von Tim Beckmann, Director eGov Solutions DACH bei FrontDesk. „Die Kommune profitiert hier von unserer langjährigen und weltweiten Erfahrung aus Dänemark, Norwegen, Kanada, USA und Japan.“

Erfahrung bringt auch Speed Biometrics mit, wie Stefan Pahmeier, Geschäftsführer des Unternehmens, ergänzt. Seit dem Jahr 2012 werden die Selbsterfassungssysteme für Lichtbild, Fingerabdrücke und Unterschrift unter anderem für Personalausweise und Reisepässe eingesetzt. Aktuell sind mehr als 350 Speed-Capture-Systeme in über 150 Kommunen in allen 16 Bundesländern erfolgreich im Einsatz – von Kiel bis Friedrichshafen, von Düren bis Dresden, in mehr als 55 Prozent aller deutschen Großstädte, darunter zwölf Landeshauptstädte.

()

Stichwörter: Fachverfahren, Speed Biometrics, FrontDesk, Meldewesen, Neu Wulmstorf