



**SACHSTAND ZUR DIGITALISIERUNG:**

**SÜDLOHN 2030:**  
LÄNDLICH, ATTRAKTIV UND DIGITAL IM HERZEN DES WESTMÜNSTERLANDES

**#DIGITALESRATHAUS**

Rathaus

Haupt- und Finanzausschuss | 07.02.2024

[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)  Facebook  Instagram  Xing




**Grundlage:**

- Digitalisierungsstrategie der Gemeinde Südlohn
- Vorstellung am 02.11.2022 im Haupt- und Finanzausschuss
- regelm. Sachstandsbericht anhand der strategischen Handlungsfelder



**SÜDLOHN 2030:**  
LÄNDLICH, ATTRAKTIV UND DIGITAL IM HERZEN DES WESTMÜNSTERLANDES

**#DIGITALESRATHAUS**

- ENTWURFSVERSION -



[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)  Facebook  Instagram  Xing




**SUDLOHN OEDING**  
gemeinsam aktiv

**Strategische Handlungsfelder:**

1	<b>Partizipation und Beteiligung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politik</li> <li>Einwohnerinnen / Einwohner</li> <li>Unternehmen</li> <li>Mitarbeitende</li> </ul>	2	<b>Digitale Schriftgutverwaltung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Einheitlicher Aktenplan</li> <li>Zentrales DMS</li> <li>Digitale Poststelle</li> <li>De-Mail und beBPO</li> </ul>	3	<b>Digitaler Bürgerservice / Portal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Online-Angebot</li> <li>Zentrales Serviceportal</li> <li>Umsetzung OZG</li> <li>Digitale Ratsarbeit</li> </ul>
4	<b>Digitale Abwicklung von Prozessen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prozessmanagement</li> <li>Digitalisierung in den FB</li> <li>E-Payment</li> <li>Rechnungs-Workflow</li> <li>E-Rechnung</li> </ul>	5	<b>Modernes Arbeiten</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Moderne und mobile Arbeitsplatzausstattung</li> <li>Alternierende Telearbeit und Mobiles Arbeiten</li> <li>Schulung und Fortbildung</li> </ul>	6	<b>Digitale Bildung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitale Schulen</li> </ul>
7	<b>Infrastruktur und Smart City</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastruktur Glasfaser</li> <li>Smart City</li> </ul>	8	<b>Kommunikation und Transparenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Social Media</li> </ul>	9	<b>Datenschutz, IT-Sicherheit und Open Data</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Datenschutz</li> <li>IT-Sicherheit und</li> <li>Open Data</li> </ul>

[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)
[Facebook](#)
[Instagram](#)
[Xing](#)




**SUDLOHN OEDING**  
gemeinsam aktiv


**Vorstellung der Online-Terminreservierung im Bürgerbüro:**

- bisher konnten Terminreservierungen für Dienstleistungen des Bürgerbüros nur telefonisch oder per E-Mail erfolgen
- insbesondere die Anrufe für Reservierungen oder Nachfragen störten den „normalen“ 1:1 Kundenverkehr im Bürgerbüro
- Während der Kundengespräche werden die Telefone ins Vorzimmer umgeleitet, sodass dort Beeinträchtigungen spürbar sind.

→ Es bestand also Handlungsbedarf die v.g. Situation zu verbessern und Digitalisierungspotentiale zu nutzen

[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)
[Facebook](#)
[Instagram](#)
[Xing](#)






**Vorstellung der Online-Terminreservierung im Bürgerbüro:**

- Im Bürgerbüro wird seit Mitte 2022 VOIS | MESO als Fachverfahren für das Einwohnerwesen genutzt.
- weiterhin sind VOIS | Fisch | Fund | Gewerbe im Einsatz.
- Nach Marktanalyse und Erfahrungen andere kommunaler Anwender einigte man sich bei der Software auf VOIS | TEVIS („alles aus einer Hand!“)
- Ideale Verknüpfung zu VOIS | MESO
- Hardware im Sommer, Vorbereitungen und Test im Herbst 2023
- Produktive Einführung ab Mitte Januar 2024

[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)
[Facebook](#)
[Instagram](#)
[Xing](#)




**Seit 15. Januar 2024 im Einsatz!**



**Mach's mit einem Online-Termin und ohne Wartezeit!**

Ab sofort können die Bürgerinnen und Bürger einfach, bequem und zudem rund um die Uhr, einen personalisierten Termin für das eigene Anliegen im Bürgerservice vereinbaren.

**Buchen Sie jetzt Ihren individuellen Termin - ohne Wartezeit!**

[Zur Terminreservierung...](#)

[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)
[Facebook](#)
[Instagram](#)
[Xing](#)





### Vorstellung der Online-Terminreservierung im Bürgerbüro:

- modernes Bürger- und Besucherleitsystem
- Im Moment für Anliegen aus dem Bereich des Bürgerservice (System ist jedoch auf andere Bereiche skalierbar)
- Einfach, bequem und zudem rund um die Uhr möglich
- personalisierter Termin (Wunschtermin) möglich
- im Programm sind bereits die verschiedenen Leistungen mit den zu erwartenden Bearbeitungszeiten und Kosten hinterlegt.
- Auf notwendige Unterlagen wird direkt bei der Terminbuchung deutlich hingewiesen.

 [www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)
 Facebook
  Instagram
  Xing



### Vorstellung der Online-Terminreservierung im Bürgerbüro:

- Nach Reservierung eines Termins wird eine Bestätigungs-E-Mail zugesandt.
- Durch Bestätigung eines generierten Links erfolgt die Zusendung einer Terminbestätigung, gemeinsam mit einem QR-Code und einer Terminkennung.
- In der Terminbestätigung per E-Mail sind nochmals alle Angaben zu Termin, benötigten Unterlagen und Formular-Links aufgeführt.
- Sollte der Termin nicht wahrgenommen werden können, besteht hier zudem die Möglichkeit, den vorher gebuchten Termin einfach zu verschieben oder abzusagen.

 [www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)
 Facebook
  Instagram
  Xing





### Vorstellung der Online-Terminreservierung im Bürgerbüro:

- Mit dem QR-Code können sich die Kunden dann am Anmeldeterminale vor Ort bereits bis zu 15 Minuten vor Terminbeginn registrieren. Dies hat den Vorteil, dass die Kunden bei freien Kapazitäten schon vor dem gebuchten Zeitfenster bedient werden können. → Der Aufruf zum Termin erfolgt mittels Terminnummer.
- Zusätzlich sind spontane Termine ohne vorherige Terminbuchung möglich. → Dazu können am Anmeldeterminale Tickets gezogen werden.



### Vorstellung der Online-Terminreservierung im Bürgerbüro:

- Mit diesem Ticket werden die Kunden automatisch eingebucht und können ihr Anliegen mit einer entsprechenden Wartezeit erledigen.
- Terminbuchungen werden aufgrund der erfolgten Reservierung bevorrechtigt behandelt.
- Darüber hinaus besteht für Personen, die die digitale Terminbuchung nicht nutzen können, weiterhin die Möglichkeit, Termine telefonisch zu buchen.





### Fazit:

- Durch Einbindung der Software wird eine zügige, serviceorientierte Bearbeitung im Bürgerservice möglich.
- Lange Wartezeiten gehören damit zukünftig der Vergangenheit an.
- weiter Schritt bei der Umsetzung der bestehenden Digitalisierungsstrategie.
- System wird gut angenommen
- Positive Auswirkungen bereits jetzt spürbar
- Keinen nennenswerten Beschwerden oder Hürden



### Nutzungszahlen:

#### Termine:


- |                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| ▪ 01/2024                            | 105 |
| ▪ 02/2024<br>(bis 06.02.)            | 44  |
| ▪ Wartezeit im Schnitt<br>in Minuten | 1-3 |

#### Tickets:

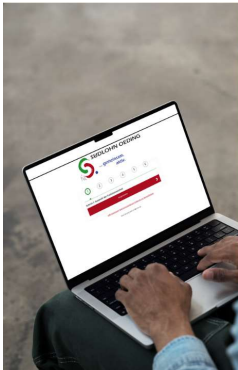
- |                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| ▪ 01/2024                            | 231  |
| ▪ 02/2024<br>(bis 06.02.)            | 39   |
| ▪ Wartezeit im Schnitt<br>in Minuten | 6-10 |

- Zieldefinition: → Termine steigern  
→ Tickets minimieren

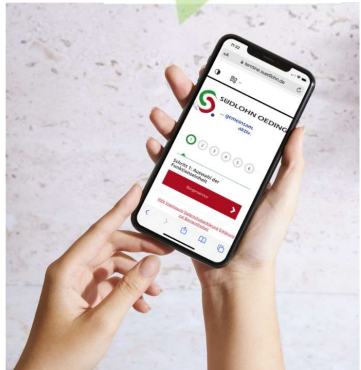




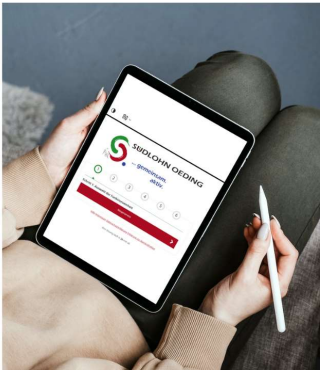
Natürlich  
responsiv!






Notebook / PC




Handy




Tablet

[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)  Facebook  Instagram  Xing



LIVE-TEST






**Mach's mit einem Online-Termin und ohne Wartezeit!**

Ab sofort können die Bürgerinnen und Bürger einfach, bequem und zudem rund um die Uhr, einen personalisierten Termin für das eigene Anliegen im Bürgerservice vereinbaren.

**Buchen Sie jetzt Ihren individuellen Termin - ohne Wartezeit!**

Zur Terminreservierung...

[www.suedlohn.de](http://www.suedlohn.de)  Facebook  Instagram  Xing

