



VIRTUELLES BÜRGERBÜRO ERFAHRUNGSBERICHT STADT KÖNIGSBRUNN

Die Stadt Königsbrunn bietet im Zuge der Digitalisierung seit November 2020 seinen Bürger*innen die Möglichkeit des virtuellen Bürgerbüros.

**IT for
innovators.**

Member of ACP Group



Interview mit Herrn Manfred Birling

IT Leitung der Stadt Königsbrunn

Nach einem Jahr im Einsatz haben wir mit Manfred Birling, IT Leitung der Stadt Königsbrunn, gesprochen und wollten wissen, wie der Service der virtuellen Beratung angenommen wird. Hürden, Meilensteine und sein Fazit dazu lesen Sie im nachfolgenden Interview.

SWS: Hallo Herr Birling. Seit einem Jahr setzen Sie die Lösung „virtuelles Bürgerbüro“ ein. Wie würden Sie den Service beschreiben?

Birling: Mit dieser Lösung können wir unseren Bürger*innen Beratungsleistungen sehr einfach und unkompliziert über eine 1:1 Videokonferenz anbieten. Das Entscheidende dabei ist nicht die Videokonferenz an sich, sondern der niederschwellige Zugang. Die Bürger*innen können über unsere Webseite per Mausclick ein virtuelles Büro betreten oder sich einen Termin reservieren. Es ist einfach, man muss nicht in die Stadt, vermeidet die Parkplatzsuche, es gibt viele Vorteile.

SWS: Was hat die Stadt bewogen diesen Service einzuführen?

Birling: Sicherlich war ein wesentlicher Auslöser die Corona Pandemie. Das Rathaus war geschlossen – Vorort-Termine waren nur mit vorheriger Terminabsprache möglich und sollten ja auch bewusst geringgehalten werden. Aber das kommunale Leben ging ja weiter und damit natürlich auch der Bedarf nach verschiedensten Beratungsleistungen für unsere Bürger*innen. Dabei haben wir festgestellt, dass die Tonspur allein

oft nicht ideal ist. Ein Videobild, aber vor allem auch die Möglichkeit Dokumente und Inhalte zu teilen, sind sehr hilfreich und können ein persönliches Erscheinen im Rathaus so oft überflüssig machen.

SWS: Wäre das nicht über jede Videokonferenz-Lösung möglich, also eine klassische Video-Lösung oder ist es mehr?

Birling: Es ist viel mehr als das. Wir wollten den Zugang und das Handling für die Bürger*innen so einfach wie möglich gestalten. Das hat uns an dieser Lösung ja so gut gefallen. Einen Link zu einer Videokonferenz kann jeder versenden. Unsere virtuellen Büros haben echte Öffnungszeiten und können ad hoc betreten werden. Bürger*innen sehen auch, wenn ein Büro zwar geöffnet, aber besetzt ist, und wie viele Personen vor ihnen schon in einer Lobby warten. Ganz wichtig zu erwähnen ist auch, dass der Zutritt über unsere Website sehr einfach gestaltet ist.



Interview mit Herrn Manfred Birling

IT Leitung der Stadt Königsbrunn

SWS: Also die Bürger*innen gehen auf Ihre Website, sehen das virtuelle Büro und können dann eintreten?

Birling: Ja genau! So ist es.

SWS: Welche technischen Voraussetzungen brauchen denn nun die Bürger*innen dafür?

Birling: Ein internetfähiges Gerät, eine Kamera und ein Mikrofon – das wars. Also vom Smartphone bis zum PC – und alles dazwischen. Die Büros integrieren sich nahtlos in unsere Webseite und können so auch leicht gefunden werden.

SWS: Was ist mit Vorort-Terminen?

Birling: Dieser Service ist eine Ergänzung und Erweiterung unserer Leistungen. Wir schaffen damit nichts ab. Der physische Besuch ist selbstverständlich weiter möglich. Zumindest derzeit.

SWS: Fallen für die Bürger*innen Kosten an?

Birling: Für unseren Service nicht. Dieser ist kostenlos. Für den Internetzugang der Bürger*innen können natürlich Kosten anfallen, aber das sind ja meist EDA-Kosten - diese Kosten sind eh da (lacht).

SWS: Und im Rathaus? Welche Voraussetzungen mussten hier geschaffen werden?

Birling: Die größten Herausforderungen waren eher organisatorisch. Welche Sachgebiete eignen sich, wie legen wir die Öffnungszeiten fest, welche Mitarbeiter besetzen wann welches Büro und so weiter.

Technisch mussten wir, abgesehen von ein paar wenige Headsets und Webcams für die Mitarbeiter, nichts nachrüsten. Der Service läuft ausschließlich in deutschen und europäischen Rechenzentren – damit ist eine hohe Verfügbarkeit und Stabilität gewährleistet, auch bei steigenden Teilnehmerzahlen. Mit der Lösung lassen sich ja auch Events bereitstellen – da weiß man ggf. nicht, wie viele Personen am Ende teilnehmen.

Ein paar Mitarbeitern mussten wir noch Bedenken hinsichtlich des Videobildes nehmen. Bei persönlichem Kontakt wird man ja auch gesehen. Und man kann einen virtuellen Hintergrund einstellen – da muss man dann auch nicht immer perfekt aufräumen hinter sich (lacht).



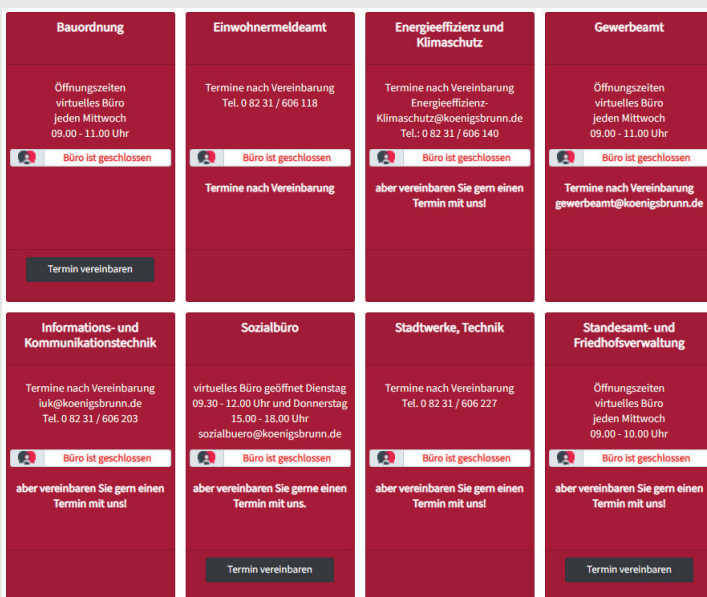
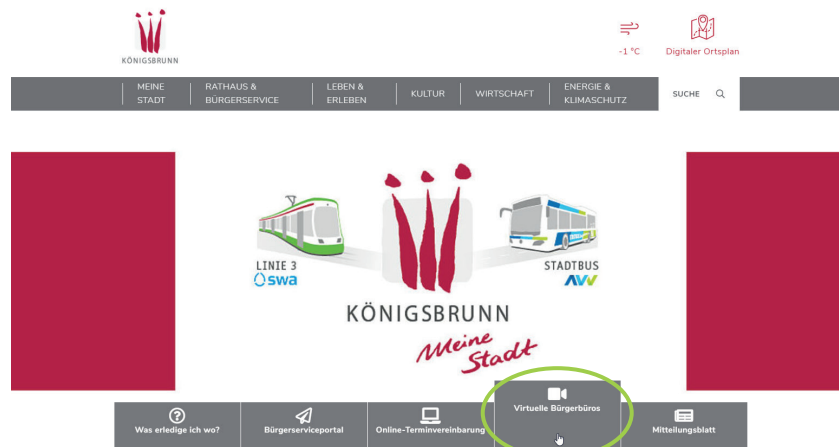
Virtuelles Bürgerbüro

Der einfache Zutritt für die Bürger*innen



- Einstieg über die Startseite der Homepage: www.koenigsbrunn.de

- Dann auf "Virtuelle Bürgerbüros"
- klicken:



- Daraufhin öffnet sich die Seite mit allen Bereichen und Ämtern, die virtuell erreichbar sind. Sie können sehen, ob das gewünschte Büro geöffnet hat, ob es bereits besetzt ist oder ob die zuständigen Mitarbeiter*innen frei sind.
- Nun gibt es zwei Möglichkeiten: Man lässt sich für einen späteren Zeitpunkt einen Termin geben, der durch eine SMS bestätigt wird. Oder man setzt sich virtuell in einen Warteraum und wartet, bis man aufgerufen wird.

- Die Nutzung der virtuellen Bürgerbüros ist für die Bürger*innen kostenfrei.
- Benötigt wird eine stabile Internetverbindung, ein Laptop oder ein Computer mit Webcam und Mikrofon / Headset oder ein Smartphone. Für die Anwendung wird die aktuelle Browsers-Version von Google Chrome oder Microsoft Edge empfohlen.
- Das virtuelle Bürgerbüro basiert auf einer Technologie mit höchsten Sicherheitsstandards und entspricht sämtlichen Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung. Die EU Cloud COC bestätigte erst kürzlich die Einhaltung der EU Regularien.

Die Stadt Königsbrunn setzt das virtuelle Bürgerbüro im Moment überall dort ein, wo beraten wird. Derzeit sind es acht virtuelle Büros – von Bauordnung, über Gewerbeamt, Einwohnermeldeamt bis zu den Stadtwerken ist alles dabei.

SWS: Welche Vorteile sehen Sie denn insgesamt mit dieser Lösung – für die Verwaltung, aber auch für die Bürger*innen?

Birling: Ich glaube viele Bürger*innen sind froh, wenn Sie Vorort-Termine im Rathaus reduzieren können – völlig unabhängig von der Pandemie. Zeitlich und örtlich flexibel, keine Parkplatzsuche usw... Natürlich kann noch nicht alles online erledigt werden, aber für viele Dinge erübrigt sich damit ein Vorort-Termin. Für die Verwaltung stellt es, wie schon erwähnt, eine Erweiterung unseres Onlineangebots dar. Ein ganz großes Thema ist auch bei uns Homeoffice. Der riesen Vorteil: Die virtuellen Büros können auch von den Mitarbeitern zuhause besetzt werden.

SWS: Und was ist nach Corona?

Birling: Wir können bereits jetzt schon feststellen, dass die Lösung auch nach sinkenden Infektionszahlen und Öffnung des Rathauses weiterhin gut angenommen wird. Wir denken es ist schlicht zeitgemäß, solche Onlineberatung anzubieten. Die nachkommenden Generationen erwarten solche Leistungen und wollen nicht wegen jeder Kleinigkeit persönlich ins Amt kommen. Und sollten wir nochmal schließen müssen, sind wir mit dieser Lösung bestens gerüstet, um den Bürgerservice aufrecht erhalten zu können.

Feedback der Leiterin des Sozialbüros zum virtuellen Bürgerbüro:

*„Die Bürgerin kam problemlos durch den Anmeldeprozess. Die Dauer des digitalen Beratungsgespräch war vergleichbar mit einem Vorort-Gespräch. Vorteile zusammengefasst: Bürger*innen können bequem von überall aus den Service in Anspruch nehmen (Somit vor Ansteckung schützen, geringer CO2 Ausstoß, keine Parkplatzsuche, usw.), und Unterlagen, Nachweise, Informationen, die noch fehlen, können bestenfalls sofort beschafft werden. Tolle Sache. Ich bin ein großer Fan von der Lösung und der Service kommt besonders gut an!“*



Sie möchten mehr über die Lösung erfahren? So erreichen Sie uns:

SWS Computersysteme AG
T +49 8586 9604 0
vertrieb@sws.de
www.parteiverkehr.de

Überzeugen Sie
sich selbst:
Stadt Königsbrunn