

# Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senator für Finanzen / Performa Nord

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung: 😐

**Bezeichnung der Maßnahme:** Einführung eines Terminmanagementsystems Lfd. Nr. B1 der Liste

**Zielgruppe:** Bürger\*innen, die einen Termin bei einer Behörde für bürgerorientierte Dienstleistungen benötigen

**Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):**  
Bürger\*innen können online und telefonisch über das BTB Termine für Behördengänge vereinbaren:  
Verringerte Wartezeiten für Bürger\*innen, eine effektive Kundensteuerung in den Behörden, verbesserte Prozesse

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
maximale Vorlaufzeit für den nächsten freien Termin	Tage	<=10	je nach OE zwischen 1 Tag und 4 Wochen

**Programm / Produkt (Was wird angeboten?):**  
Dienststellen führen das (Online-)Terminmanagementsystem ein

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Nutzung durch die Organisationseinheiten (OE)	OE	10	7

**Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):**  
zentrale Bereitstellung (Lizenz + Hosting) sowie Betrieb für die flächendeckende Einführung eines Terminmanagementsystems

Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
abgelöste Altsysteme	Anzahl	4	4

### Sachstand zum Projektfortschritt:

In 2019 erfolgte die Umsetzung der Barrierefreiheit der Onlineterminvergabe, anschließend konnte der Echtbetrieb aufgenommen werden.  
Anschließend konnten weitere Dienststellen angeschlossen werden. Insgesamt wurden 2019 7 OEs aufgeschaltet.  
2019 wurden 85.000 Onlinetermine mit dem Terminmanagementsystem vereinbart. Insgesamt seit Einführung (2017) wurden Stand Feb 2020 1.027.235 Kundenkontakte mit dem System abgewickelt.  
Weitere OE sind bereits vorbereitet oder in Planung.