

# Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:

<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Terminvergabe AfSD		<b>Lfd. Nr. D15 der Liste</b>	
<b>Zielgruppe:</b> Bürger*innen und Verwaltung			
<b>Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):</b> schnellere und einfachere Terminvergabe für Kund*innen des AfSD sowie Verbesserung der Kundensteuerung			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Verkürzung der Wartezeiten	Stunden	1	1
<b>Programm / Produkt (Was wird angeboten?):</b> Einführung des bereits vorhandenen zentralen Terminmanagements im AfSD			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
Verfügbarkeit 100%	Prozent	100	100
<b>Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):</b> technische und organisatorische Maßnahmen für Anschluss an das zentrale Terminmanagement			
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :			
	Einheit	Planwert 2019	IST 2019
100 % Umsetzung	Prozent	100	100

<b>Sachstand zum Projektfortschritt:</b>
<p>Die Pilotbereiche Elterngeldstelle und Fachdienst 9 (F9) sind Ende des Jahres 2019 erfolgreich umgesetzt worden. Durch Nutzung der Terminsoftware TeVIS ist die Kundensteuerung vor Ort optimiert worden. Der geordnete Ablauf hat die Wartesituation sowohl in Bezug auf die Wartezeit als auch im Hinblick auf die Sicherheit (keine Überfüllung von Wartebereichen) maßgeblich verbessert.</p> <p>In Folge kann das Terminmanagement auf weitere Standorte ausgerollt werden. Zudem steht die Konzeptentwicklung und Umsetzung der Online-Terminvergabe noch an. Im Zuge der weiteren Umsetzung fallen konsumtive Kosten i.H.v. 30.000 €/ Jahr (2020 und 2021) an. Diese Mittel wurden im Rahmen der Haushaltsplanung 2020/ 2021 beantragt.</p>