Stadt Wuppertal
Der Oberbürgermeister

Bericht	Geschäftsbereich	Soziales, Jugend, Schule & Integration
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 204 - Zuwanderung und Integration
	Bearbeiter/in Telefon (0202)	Suna Lenz +49 202 563 2679
	E-Mail	Suna.Lenz@stadt.wuppertal.de
	Datum:	16.06.2025
	Drucks.-Nr.:	**VO/0732/25** öffentlich

Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
26.06.2025	**Integrationsausschuss**	**Entgegennahme o. B.**

Aktueller Sachstand zur Einführung eines stadtweiten neuen Onlinetermintools als Pilot

Grund der Vorlage

Bericht der Verwaltung zur Aktualisierung des Informationsstandes zur Thematik Online-Terminvergabe im Ressort Zuwanderung und Integration.

Beschlussvorschlag

Die Vorlage wird ohne Beschluss entgegengenommen.

Unterschrift

Annette Berg

Begründung

Die Einführung eines neuen Online-Termintools ist im Jahr 2024 in den Vorlagen VO70764/24; VO70764/24/1-A, VO/0161/24 vom Integrationsausschuss beschlossen worden. Neben der Frage, wann und unter welchen Rahmenbedingungen das neue Termintool eingeführt wird, wurde im Integrationsausschuss mit der Vorlage VO/0999/25 Fragen zu den Erfahrungen mit dem in der Vergangenheit genutzten Termintool beantwortet.

Die Verwaltung informiert nun aktuell über den „Sachstand zur Einführung eines stadtweiten neuen Onlinetermintools als Pilot“ wie folgt:

1. Aktueller Stand

Der gesamtstädtische Ausschreibungsprozess zur Vergabe der Dienstleistung „Online-Termintool“ wurde mittlerweile abgeschlossen. Den Zuschlag hat die Fa. FrontDesk erhalten, die ihr Produkt bereits anderen kommunalen Behörden zur Verfügung stellt und somit über eine umfangreiche Praxiserfahrung verfügt.

Neben den städtischen Leistungseinheiten, die vom Umzug in die Bundesbahndirektion betroffen sind, hat auch das Ressort Zuwanderung u. Integration um eine frühzeitige Einbindung in den Onboarding-Prozess gebeten, sodass es bereits im Mai 2025 zu einer Kick-Off-Veranstaltung unter Beteiligung von FrontDesk sowie Vertreter*innen des Ressorts, des Amts für IT u. Digitalisierung und des Haupt- u. Personalamts kam. Hierbei wurden die Grundzüge des Terminmanagementsystems erläutert, erste inhaltliche Fragen geklärt und der Ablauf des Onboardings skizziert.

In einer ersten Analyse- u. Konfigurationsphase werden derzeit die konkreten Bedarfe der Ausländerbehörde ausgearbeitet und mit FrontDesk kommuniziert. Innerhalb des Ressorts wurde hierfür eine Projektgruppe im Fachbereich Zentrale interne Steuerung eingerichtet, welche sich mit den Kolleg*innen der Ausländerbehörde (insb. Führungskräfte) austauscht, um alle relevanten Daten zu erfassen und diese für die weitere Nutzung durch FrontDesk aufzubereiten. Hierbei werden neben allgemeinen Daten (bspw. Öffnungszeiten, Ansprechpartner*innen) auch bereits konkrete Angaben zu einzelnen Dienstleistungen abgefragt, u.a.:

- konkrete Leistungen (z.B. „Abholung Aufenthaltstitel“)
- Dauer des Termins in Abhängigkeit von Personenzahl
- erforderliche Unterlagen (inkl. Links zu Online-Formularen)
- weitergehende Informationen für die Kund*innen (z.B. Links zum Integrationsportal)

Darüber wird durch die Projektgruppe an einer Priorisierung der über das Termintool angebotenen Leistungen gearbeitet, um den Einstieg in die Online-Terminvergabe sowohl für die Kund*innen als auch für die Mitarbeiter*innen der Ausländerbehörde möglichst effizient zu gestalten.

Während des Onboarding-Prozesses steht uns die Fa. FrontDesk beratend zur Seite. Weitere (digitale) Austauschtermine werden von der Projektgruppe initiiert. Aktuell wurden bereits die o.g. Daten für ausgewählte Leistungen erfasst und Anfang Juni 2025 an FrontDesk übersendet mit der Bitte um ein Feedback bzgl. der Umsetzbarkeit. Eine Rückmeldung hierzu bleibt abzuwarten.

2. Ausblick

Mit der o.g. Kick-Off-Veranstaltung konnte das Projekt zur Einführung eines Online-Termintools in der Ausländerbehörde offiziell gestartet werden. Der von der Fa. FrontDesk skizzierte Onboarding-Prozess erfolgt in den folgenden Phasen:

1. Analyse u. Konfiguration
2. Test u. Training
3. (Post) Go-Live

Nach Abschluss der ersten Phase, in der wir uns aktuell befinden, wird es für die Nutzer*innen des Online-Termintools innerhalb der Ausländerbehörde die Möglichkeit geben, das System ausgiebig zu testen. Werden hierbei noch Unstimmigkeiten entdeckt, können diese schnell angepasst werden. Außerdem wird die Testphase durch Schulungen der Fa.

FrontDesk begleitet, um auch allen die nötige Sicherheit im Umgang mit dem System zu vermitteln.

Neben den täglichen Nutzer*innen innerhalb der Ausländerbehörde werden auch Administrator*innen geschult, um im laufenden Betrieb einen schnellen Support gewährleisten zu können. Hierfür sind Mitarbeiter*innen des Fachbereichs Zentrale interne Steuerung vorgesehen, die auch aktuell Teil der Projektgruppe sind und somit den gesamten Prozess von Beginn an begleiten.

In der Go-Live-Phase wird das Online-Termintool in Betrieb genommen, sodass eine Terminbuchung für die Kund*innen der Ausländerbehörde ermöglicht wird. Die Fa. FrontDesk steht auch in dieser Phase noch für alle Fragen und Probleme zur Verfügung. Nach Start der Go-Live-Phase soll eine intensive Nutzung des Systems erfolgen, um Feedback zu generieren und – sofern erforderlich – Feinjustierungen vorzunehmen. Auch hier steht FrontDesk – insb. den Administrator*innen im Fachbereich Zentrale interne Steuerung – beratend zur Seite.

Zur Zeitschiene wurde zwischen allen Akteur*innen vereinbart, dass es zunächst einer gründlichen Vorarbeit bedarf, um eine möglichst hohe Effizienz des Termintools für Nutzer*innen (insb. Kund*innen der Ausländerbehörde) zu gewährleisten. Aus Sicht der Behörde soll zudem vermieden werden, dass es zu enorm hohen Vorlaufzeiten kommt. Ziel soll sein, Terminanliegen möglichst zielgerichtet und zeitnah zu erledigen.
Aus diesem Grunde wurde für die o.g. Phasen kein konkreter, zeitlicher Ablauf definiert. Unter Berücksichtigung des bereits erfolgten Fortschritts ist aber davon auszugehen, dass die Phasen „Analyse u. Konfiguration“ sowie „Test u. Training“ im 3. Quartal 2025 abgeschlossen sein werden, sodass es im Anschluss daran zur Inbetriebnahme (Phase „Go-Live“) kommen wird.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

Auswirkungen, bitte Auswahl treffen:

Neutral / keine Auswirkung

Begründung: Es handelt sich um eine Maßnahme ohne Klimarelevanz