

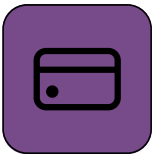


Was muss moderner Bürgerservice heute leisten?

Ein ehrliches Gespräch über komplexe Verwaltungsrealitäten

Maik Osterholt und Raphael Hövener
JCC Software GmbH
eGovernment Webinar 14.04.2026


jccsoftware
für den öffentlichen Dienst!



„Wir machen uns stark für eine zuverlässige und kundenfreundliche Kommunalverwaltung.“



Wir sind einer der führenden Hersteller von **Soft- und Hardware-Standardlösungen** für den öffentlichen Dienst.



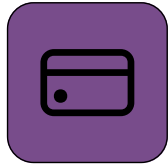
Seit mehr als 30 Jahren entwickeln wir unsere Software in Zusammenarbeit mit Kommunen für Kommunen.



In Deutschland, Belgien und in den Niederlanden führten wir bereits mehr als 1000 Software-Installationen durch.



JCC-Terminvereinbarung



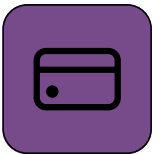
JCC-Kasse

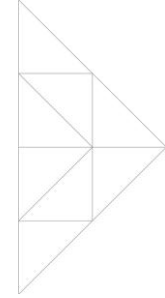


JCC-Besucher



JCC-Personalplanung





Einige Kunden, die aktuell unsere Lösungen nutzen

Vom Norden bis zum Süden Deutschlands sind unsere Mitarbeiter aktuell unterwegs, um unsere Softwarelösungen zu implementieren.

Dabei vertrauen sowohl Landkreise als auch Städte und Gemeinden auf unsere langjährige Erfahrung in der Softwareentwicklung für den öffentlichen Dienst.

Denn: Wir entwickeln unsere Software ausschließlich in Zusammenarbeit mit Kommunen – für Kommunen!



Ablauf

- Was ist die Ausgangslage?
- Thesenübersicht
- 4 Diskussionspunkte mit Praxisbezug
- Fazit
- Fragen



Ausgangspunkt

Viele Kommunen wollen besseren Bürgerservice – stoßen gleichzeitig auf wachsende Erwartungen, begrenzte Ressourcen und historisch gewachsene Strukturen.

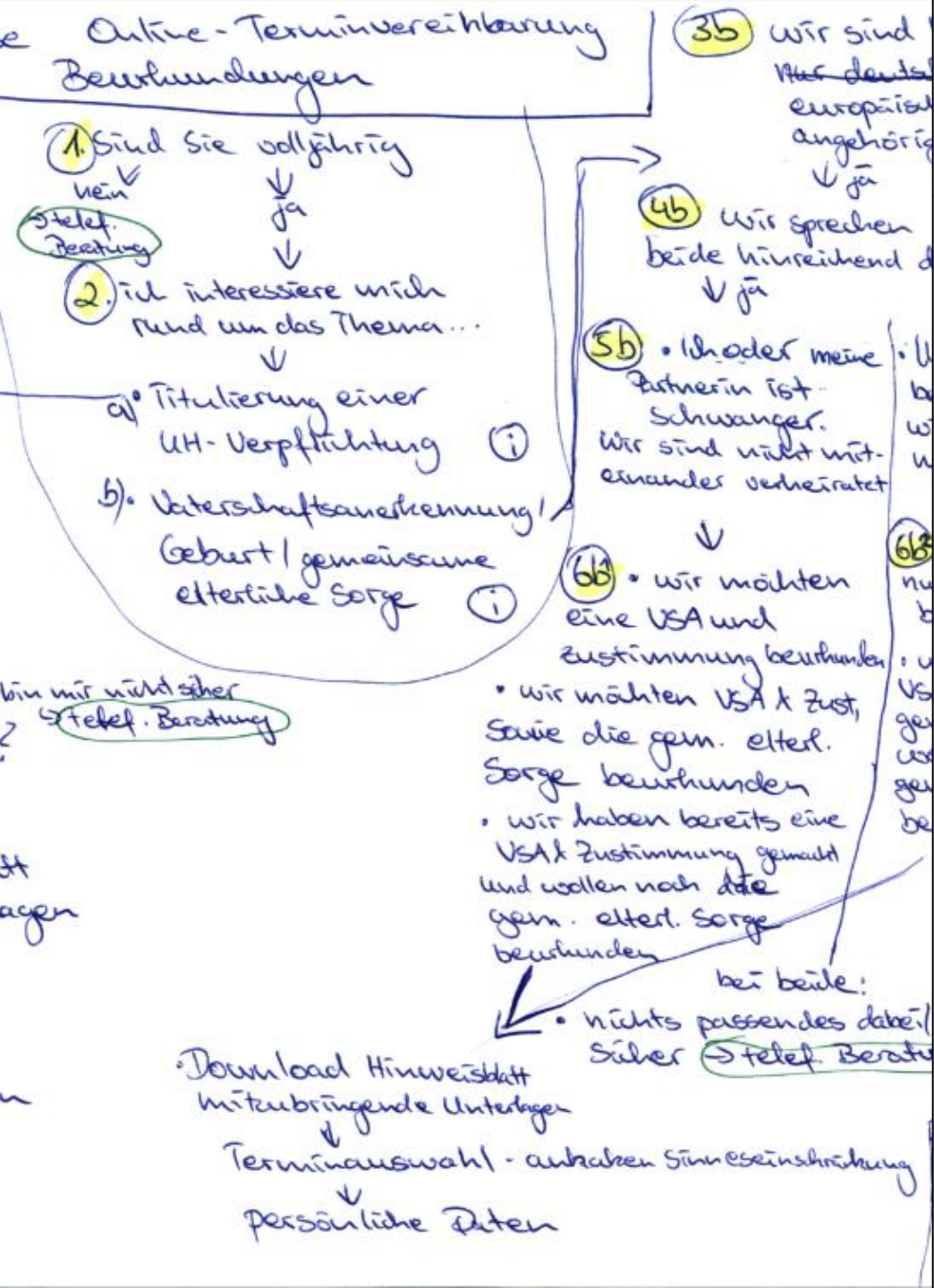
Herausforderung:

- Digitalisierung allein reicht nicht.
- Zusammenspiel aus klaren Prozessen, guter Organisation und hilfreicher Technologie verbessert das Erlebnis für Bürger und Mitarbeiter.
- Darauf bauen wir heute auf: gemeinsamer Blick auf die Realität – bevor wir in vier zentrale Spannungsfelder eintauchen.



Thesenübersicht: Was ist der aktuelle Stand?

1. Menschenzentrierter Bürgerservice?
 2. Effiziente Verwaltungen?
 3. Diverse Verwaltungen?
 4. Service-Labyrinth Deutschland?
- Fazit: Zufriedene Bürger und Mitarbeiter?**



Menschenzentrierter Bürgerservice?

These 1: Digitale Angebote müssen für alle funktionieren. Verwaltungen digitalisieren primär, um (eigene) Effizienz zu erhöhen – Bürger erleben neue Barrieren:

- Prozesse (Formulare) zu komplex
- Sprache verwaltungsintern
- Navigation nicht barrierefrei
- Mobile Nutzung unzureichend

- ➔ Digitalisierung allein reicht nicht
- ➔ Strukturen müssen mitgedacht werden
- ➔ Aktuelle Herangehensweise führt zu Frust



Menschenzentrierter Bürgerservice!

Wie kann menschenzentrierter Bürgerservice aussehen?

- Digitale Angebote, die Bürger verstehen
- Inklusive, intuitive Hardware vor Ort
- Gleichberechtigter Zugang für alle Bürgergruppen
- Ganzheitlicher Blick auf den Bürgerkontakt
- Bürgernutzen als Grundprinzip

Ein Beispiel aus der Praxis



STADT
MODELLSTADT

Einen Termin vereinbaren

Schritt 1 - Einen Termin vereinbaren

Herzlich Willkommen bei der Online-Terminvereinbarung von der Stadt Modellstadt!
Sie haben hier die Möglichkeit Termine zu buchen, wann und wo Sie möchten.

Auswahl ist verpflichtend

- Bürgerbüro
- Ordnungsamt
- Standesamt
- Sozialamt
- Familienangelegenheiten

Mein Termin

Hoher Kontrast

3. Dezember 2025 um 11:30 Uhr

Sozialhilfe

[In Kalender eintragen](#)



Wohin soll ich gehen?



Ich bin anwesend





Ein Beispiel aus der Praxis

Terminvereinbarung Traukalender Standesamt:

Wer in Essen Heiraten möchte, kann bis zu zwölf Monate im Voraus seinen Wunschtermin online reservieren. Über den Traukalender können die verfügbaren Termine für eine Eheschließung in den verschiedenen Trauräumen eingesehen und direkt gebucht werden.

[Zur Terminbuchung Bürgeramt, BürgerServiceStelle, Kfz-Zulassung und Fahrerlaubnis](#) >

[Dienstleistungen des Bürgeramtes direkt online erledigen](#) >

[Dienstleistungen der Kfz-Zulassungsbehörde direkt online erledigen \(iKfz\)](#) >

[Zum Traukalender des Standesamts](#) >

Effiziente Verwaltungen?

These 2: Wirklich effizient = organisatorisch + technologisch

Was Kommunen erleben:

- Bürger erwarten **sofortige Rückmeldung**
- **Fachkräfte** fehlen
- Aufgaben werden **komplexer** (Migration, Energie, Wohnen, Sicherheit...)

Die Idee: „Wir führen Software ein, haben mehr Kapazität und sind digitalisiert.“

➔ Aber: Software alleine ist nicht die Lösung!

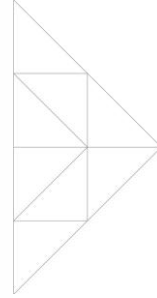


“

83 Prozent aller Wartenden kommen innerhalb von nur fünf Minuten nach ihrem gebuchten Terminbeginn an die Reihe.

61 Prozent der **Kunden** werden sogar vor ihrem Termin aufgerufen.

Diese Entwicklung sorgt für eine entspannte Atmosphäre und ein positives Behördenerlebnis vor Ort.



Effiziente Verwaltungen!

Was wirklich hilft:

Priorisierung von Anliegen

Notfälle, schnelle Anliegen, komplizierte Fälle

Self-Service, wo es Sinn macht

Terminsteuerung, um Ressourcen planbar zu machen

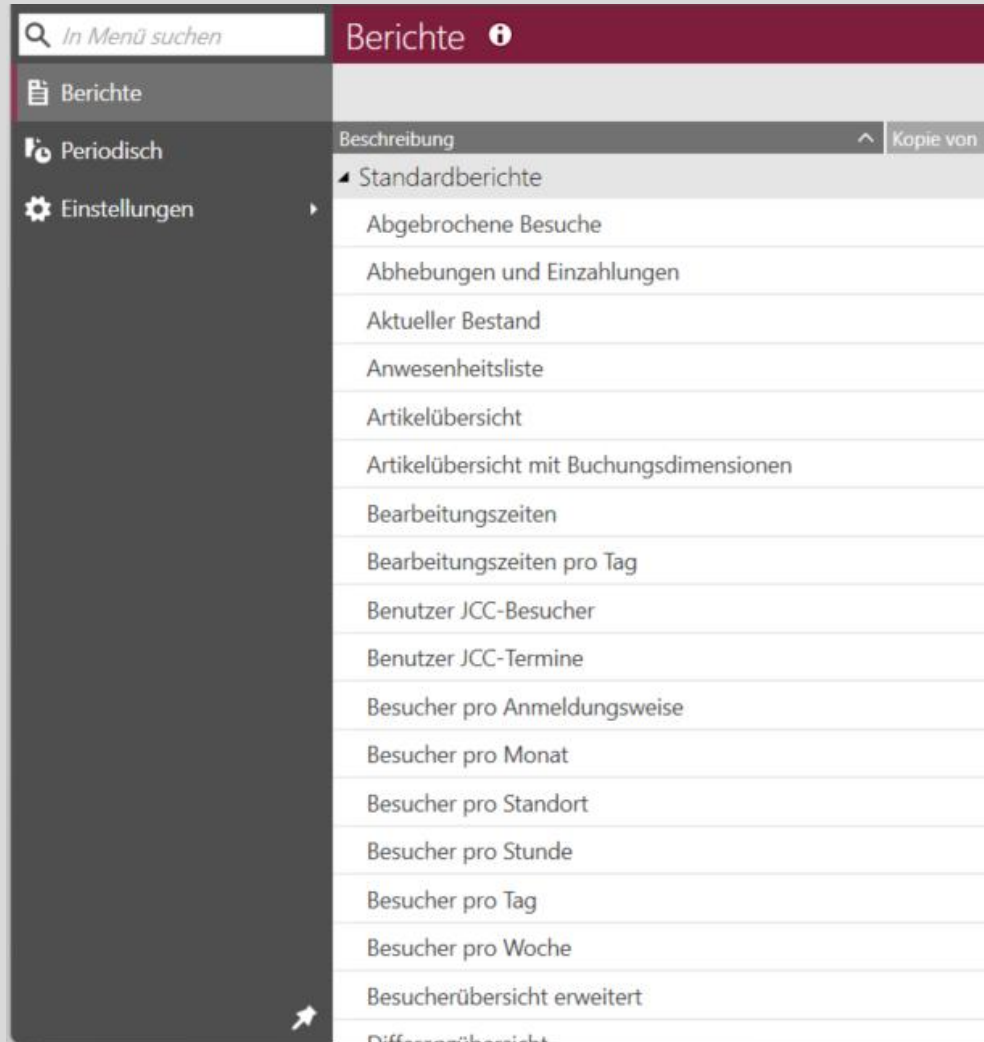
Besucherfluss-Logik

Wer geht wann wohin? Welche Services sind ausgebucht?



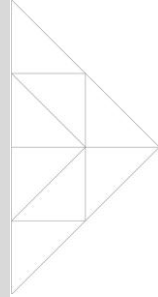
STADT
ESSEN

Ein Beispiel aus der Praxis



- **Analyse** der genutzten und ungenutzten Zeitfenster
- Wo werden mehr Slots benötigt?
- **Fehlerberichte:** Analyse von Problemen, die während der Nutzung der Software aufgetreten sind
- **Statistiken** über wahrgenommene / stornierte Termine

Beschreibung	Kopie von
Standardberichte	
Abgebrochene Besuche	
Abhebungen und Einzahlungen	
Aktueller Bestand	
Anwesenheitsliste	
Artikelübersicht	
Artikelübersicht mit Buchungsdimensionen	
Bearbeitungszeiten	
Bearbeitungszeiten pro Tag	
Benutzer JCC-Besucher	
Benutzer JCC-Termine	
Besucher pro Anmeldeungsweise	
Besucher pro Monat	
Besucher pro Standort	
Besucher pro Stunde	
Besucher pro Tag	
Besucher pro Woche	
Besucherübersicht erweitert	
Differenzübersicht	
Durchgeführten Dienstleistung. pro Mitarbeiter/Tag	
Durchgeführten Dienstleistungen	
Durchgeführten Dienstleistungen pro Mitarbeiter	
Durchgeführten Dienstleistungen pro Standorte	
Durchgeführten Dienstleistungen pro Stunde	
Geldautomat	
Intervall Wartezeiten	
Journalbuchungsübersicht	
Journalbuchungsübersicht (saldiert)	
Kassenprüfungsübersicht	
Letzte Kassenprüfung	
Terminanzahl (pro Dienstleistung)	




Ein Beispiel aus der Praxis

- **Analyse** der genutzten und ungenutzten Zeitfenster
- Wo werden mehr Slots benötigt?
- **Fehlerberichte:** Analyse von Problemen, die während der Nutzung der Software aufgetreten sind
- **Statistiken** über wahrgenommene / stornierte Termine




1 Filter 2 Bericht


Enddatum

Datum 21.05.2025 

Relatives Datum...






Heute

Ende  Von/vom  Woche 



0 

Das Datum, das daraus folgt, wäre: Sonntag, 18. Mai 2025





Standorte

Ausländerbehörde	
Bürgerservicecenter	
Kfz-Zulassung	
Soziales und Inklusion	
Standesamt	

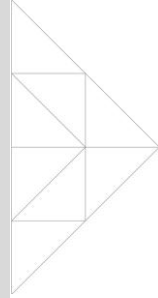
Kumentyp

Freier Besuch	
Termin	

Schalter

Empfang	
Raum 3	
Schalter 1	
Schalter 2	

Mitarbeiter



Ein Beispiel aus der Praxis

- **Analyse** der genutzten und ungenutzten Zeitfenster
- Wo werden mehr Slots benötigt?
- **Fehlerberichte:** Analyse von Problemen, die während der Nutzung der Software aufgetreten sind
- **Statistiken** über wahrgenommene / stornierte Termine

Diverse Verwaltungen?


These 3: Diversität ist Realität, kein Zielbild: Bürger sprechen unterschiedliche Sprachen, haben verschiedene Bedürfnisse, leben in unterschiedlichen Lebenssituationen.

Was entsteht, wenn einfache Sprache / Mehrsprachigkeit nicht berücksichtigt wird:

- Fehlbuchungen
- Missverständnisse beim Anliegen
- No-Shows
- Längere Bearbeitung pro Fall
- Frustration beim Bürger und dadurch beim Mitarbeiter



Mehrsprachigkeit / Einfache Sprache in der Praxis



Make an appointment

Step 1 - To make an appointment

Welcome to the online appointment booking system of the City of Modellstadt!
Here, you have the opportunity to book appointments whenever and wherever you like.

Choice is required

- Citizens' Office
- Public Order Office
- Civil Registry Office
- Social Welfare Office
- Family affairs


Mehrsprachigkeit / Einfache Sprache in der Praxis

Make an appointment

Step 4 - Location, date and time

Choose a date and time for your appointment.

The appointment will take approximately 15 minutes.

 [Show opening hours](#)

Stadt Modellstadt Bürgerbüro

Modellstraße 1, 12345, Modellstadt


There are 21 days available in April

Day

Select a date



Time

Choose a time 

Mehrsprachigkeit / Einfache Sprache in der Praxis

Registration / Change of Address / Deregistration of Residence

 [Remove](#)

Number of people

1



Registration / Change of Address / Deregistration of Residence

For your registration, you will need the following documents:

- Identity card and/or passport (for all persons being registered)
- Foreign passport and residence permit / temporary residence permit / fictitious certificate (if applicable)
- Personal appearance of a person required to register, or
- Representation by an authorized person

If the registration or change of address is carried out by an authorized representative, the following must be presented:

- the completed registration form,
- the authorization for registration or change of address, and
- the identification document of the person whose address is being changed (the authorized person must also provide their own ID).

If applicable: power of attorney for care / certificate of legal guardianship

Mehrsprachigkeit / Einfache Sprache in der Praxis

Dear sir / madam Osterholt,

We hereby confirm your appointment for the service(s) Registration / Change of Address / Deregistration of Residence on 4/14/2026 at 10:00 AM.

The appointment will take place at the following location: Stadt Modellstadt Bürgerbüro, Modellstraße 1, Modellstadt .

Check-in

You can check in at the reception in the building's entrance area or via the self-service check-in kiosk. To use the kiosk, please scan the QR code provided at the end of this email.

Using the button below, you can access all relevant information about your appointment. At the time of your appointment, you can also check in via **ZumeinemTermin**.



Zu meinem Termin

Change or cancel your appointment?

[I want to edit my appointment](#)

[I want to cancel my appointment](#)

Kind regards,
City of Modellstadt



Service-Labyrinth Deutschland?

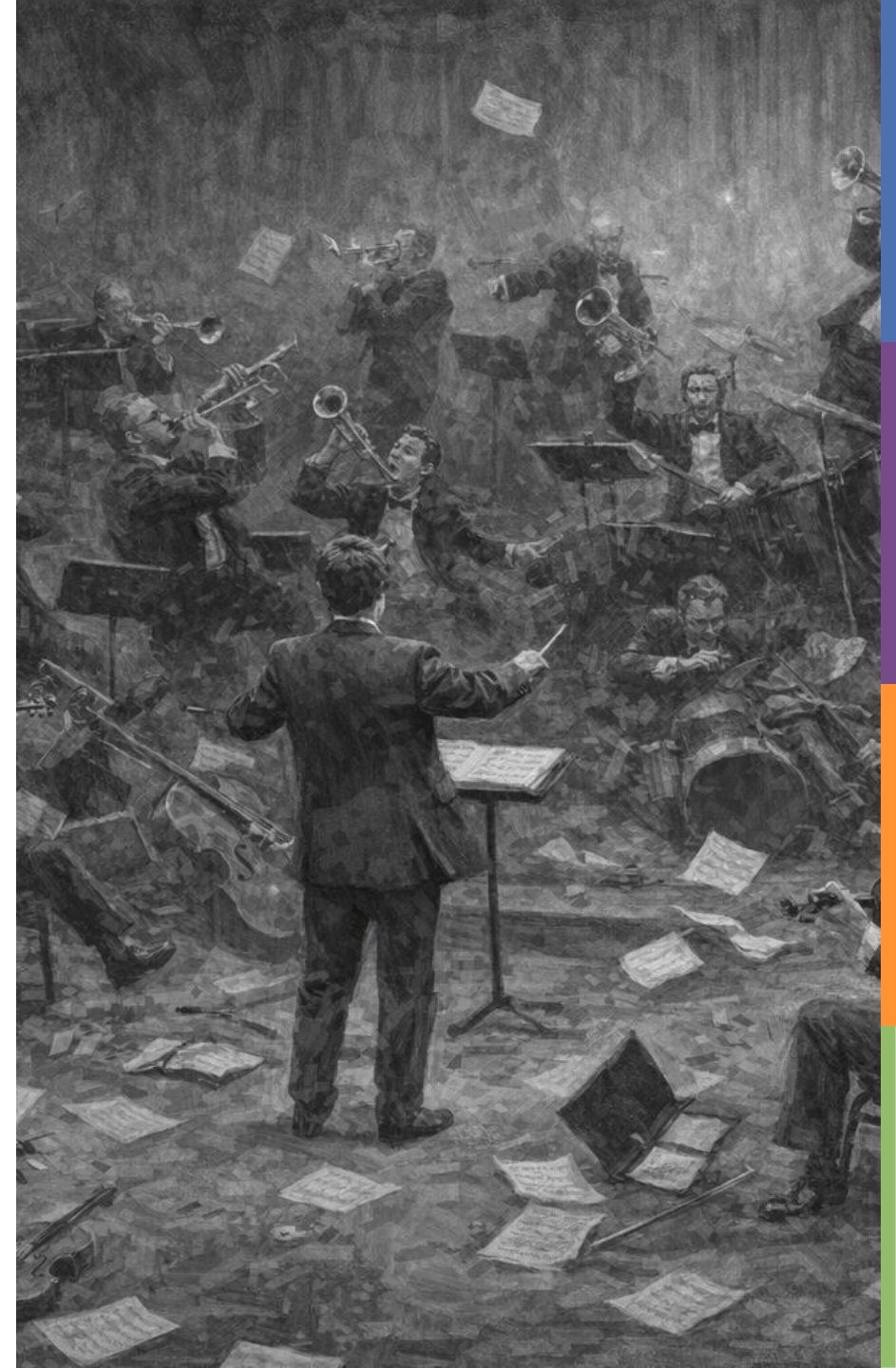
These 4: Aufsplittung auf verschiedene Standorte ist nicht bürgerfreundlich!

Unterschiedliche Ämter = unterschiedliche Lösungen:
Bürgerbüro, Standesamt, Ausländerwesen, Soziales



Gemeinsame und einheitliche Orchestrierung:

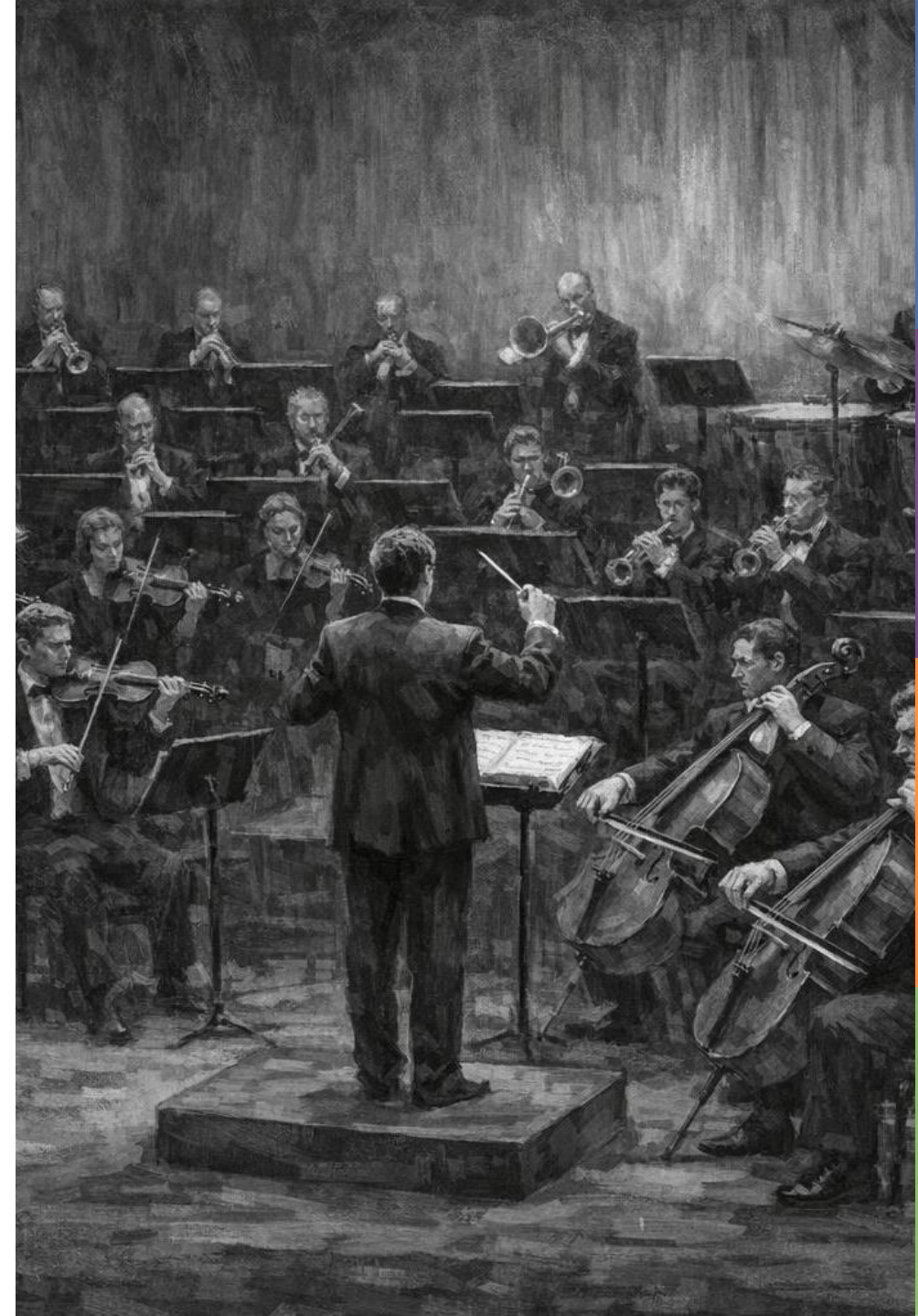
- Terminlogik
- Besuchersteuerung
- Kommunikation
- Datenpunkte



Bürgerservice!

Ergebnis:

- Bürger erkennen durchgängiges Erlebnis
- Mitarbeiter können sich vertreten
- Lastspitzen werden über Standorte verteilt
- Prozesse bleiben planbar
- Verwaltung wirkt ruhig und souverän





Ein Beispiel aus der Praxis

Terminvereinbarung Traukalender Standesamt:

Wer in Essen Heiraten möchte, kann bis zu zwölf Monate im Voraus seinen Wunschtermin online reservieren. Über den Traukalender können die verfügbaren Termine für eine Eheschließung in den verschiedenen Trauräumen eingesehen und direkt gebucht werden.

[Zur Terminbuchung Bürgeramt, BürgerServiceStelle, Kfz-Zulassung und Fahrerlaubnis](#) >

[Dienstleistungen des Bürgeramtes direkt online erledigen](#) >

[Dienstleistungen der Kfz-Zulassungsbehörde direkt online erledigen \(iKfz\)](#) >

[Zum Traukalender des Standesamts](#) >

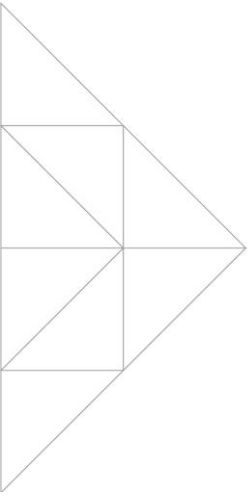


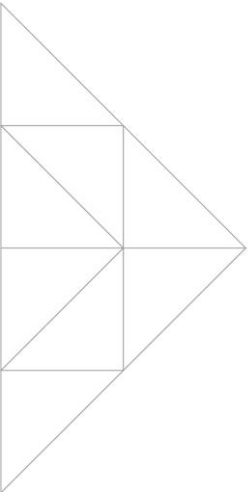
Fazit: Zufriedene Bürger und Mitarbeiter?

Ziel: Guter Bürgerservice = Zufriedene Bürger + zufriedene Mitarbeiter

Deshalb: Digitalisierung von vorne bis hinten denken!

- **Mitarbeiter mitnehmen**
- **Bürgernutzen bedenken**
- **Status Quo immer wieder prüfen**





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

