

Rathaus Wedel: Online-Terminvergabe startet

Rathaus-Termine wie Passangelegenheiten oder die Anmeldung werden für Wedelerinnen und Wedeler noch leichter planbar. Nachdem der Wechsel vom System des „Nummer-ziehen-und-abwarten“ zur persönlichen Terminvergabe während der Corona-Hochphase von den Kundinnen und Kunden positiv gesehen wurde, setzt die Stadt Wedel ab 1. Juli den Wunsch nach verlässlicher Planbarkeit von Terminen konsequent um. Ausgehend vom Büro für Einwohnerservice (mit Dienstleistungen wie u.a. das Meldewesen oder Pass- und Ausweisangelegenheiten), sollen Schritt für Schritt weitere Fachdienste des Rathauses an die Online-Terminvergabe angeschlossen werden. So folgt auch die Online-Buchung für die Sozialen Services in Kürze.

„Der Schritt in die Online-Terminvergabe ist ein Meilenstein sowohl für den Weg der Stadt Wedel zu noch mehr Bürgerfreundlichkeit als auch für den Fortschritt bei der Digitalisierung der Verwaltung. Die Erfahrungen der Coronakrise haben hier ganz eindeutig den Weg geebnet. Die Bürgerinnen und Bürger konnten die Vorteile einer Terminvergabe so bereits erleben und haben sie schätzen gelernt. Dass die Stadt Wedel für den Erhalt dieser gewünschten Regelung nun schnell und nachhaltig die technischen Voraussetzungen schafft, war da nur folgerichtig“, sagt Jörg Amelung, Leiter des Fachbereiches 3 „Innerer Service“, der die Einführung des Systems mit seinem Team geplant und umgesetzt hatte. Das neue System erhöht auch die Kapazitäten der Stadtverwaltung, Termine zu vergeben. Wegen der hohen Nachfrage während der vergangenen Wochen, war die telefonische Terminannahme mitunter überlastet - diesen Engpass soll das neue System nun beseitigen.

Nach dem Start am 1. Juli sind das „Einwohnermeldeamt“ genannte Büro für Einwohnerservice sowie die Services aus dem Bereich „Soziales“ ausschließlich per Terminvergabe erreichbar. Notfälle wie die Hilfe bei drohender oder akuter Obdachlosigkeit werden selbstverständlich auch ohne Termin bearbeitet. Außerhalb der Öffnungszeiten (siehe unten) bleibt die Rath austür geschlossen, da eine sichere Führung der Besucherströme sonst nicht gewährleistet werden kann.

Online Terminvergabe im Wedeler Rathaus auf einen Blick:

Ab wann geht es los? Wie kann man einen Termin buchen?

Derzeit läuft die Einrichtungs- und Testphase des neuen online-gestützten Terminvergabesystems „FrontDesk“ in der Wedeler Stadtverwaltung. Ab Sonnabend, 20. Juni, können sich Wedelerinnen und Wedeler über das städtische Internetportal



www.wedel.de zunächst für Anliegen im Bereich Einwohnerservice in das System klicken (<https://reservation.frontdesksuite.com/wedel/Termin>) und freie Termine für das jeweilige Anliegen selbst anwählen und als Termin buchen. Zusätzlich können auch auf einem Berührungsbildschirm vor dem Büro für Einwohnerservice im Rathaus freie Termine gebucht werden. Nutzende erhalten in beiden Fällen einen Beleg mit der Buchungsnummer. Da alle freien Terminplätze bis Ende Juni bereits durch die telefonische Terminannahme vergeben sind, werden zu Beginn erst Termine ab dem 1. Juli wählbar sein.

Menschen, die das neue Online-System nicht nutzen können oder möchten, können ebenfalls und weiterhin auch telefonisch oder per E-Mail (Kontaktdaten noch einmal angeben?) Termine vereinbaren. Allerdings ist die Terminvereinbarung online der sichere Weg für Wedelerinnen und Wedeler, belegte Telefon-Leitungen zu umgehen, sodass die Online-Terminbuchung sich schon kurz und mittelfristig als hauptsächlich genutzte Methode etablieren soll.

Was muss nach der Terminvergabe beachtet werden?

Wedelerinnen und Wedeler, die einen Termin gebucht haben, müssen bei ihrem Eintreffen zur festgesetzten Zeit im Rathaus auch dem Berührungsbildschirm ihre achtstellige Buchungsnummer eingeben. Dadurch werden die zuständigen Sachbearbeitenden über das Eintreffen informiert und können den Besuch in Empfang nehmen. Wichtig: Die Stadt ist hier auf die Hilfe der Kunden angewiesen: Denn wenn die Anmeldung über den Buchungscode nicht selbstständig erfolgt, können die Sachbearbeitenden keine Nachricht über das Eintreffen der jeweiligen Kunden erhalten und ihren Besuch nicht in Empfang nehmen.

Welche Vorteile hat die Online-Terminvergabe für Kunden?

Durch die Terminvergabe ist in publikumsreichen Fachdiensten wie dem Büro für Einwohnerservice und bei den Sozialen Services erstmals eine verlässliche Zeitplanung und effektivere Terminvorbereitung für Kunden möglich.

Effizient: Konnte man nach dem bisherigen Ziehen der Wartenummer den Wartebereich nicht verlassen, wird nun auch bei der Terminvergabe vor Ort eine feste Zeit angegeben, zu der Kunden sich einfinden müssen. Die Zeit bis dahin können sie beruhigt mit anderen Besorgungen überbrücken. Auf Wunsch können Kunden außerdem eine Mobilfunknummer hinterlegen und die praktische Erinnerungsfunktion nutzen. Den Termin zu versäumen wird damit fast unmöglich.

Gut vorbereitet: bereits bei der Terminvergabe erfahren Kundinnen und Kunden, welche Unterlagen für den Termin benötigt werden. Die derzeit noch häufigen zweiten Termine für das Beibringen fehlender Unterlagen können so vermieden werden.

Maßgeschneidert: Kundinnen und Kunden können sich ihre Wunschtermine aus dem zur Verfügung stehenden Sprechzeiten selbst aussuchen

Zuverlässig: Kundinnen und Kunden, die einen Termin online buchen, werden einen Tag vorher noch einmal automatisch an den Termin erinnert.

Sicher: Durch die Vermeidung von Wartezeiten kommt es im Rathaus selbst nicht mehr zu Ansammlungen von Wartenden. Gerade in Zeiten des weiterhin aktiven Coronavirus ist dies ein entscheidender Faktor, um Infektionen zu vermeiden.

Welche Regelungen gelten bis zum Systemstart am 1. Juli?

Die zentrale Terminvergabe des Einwohnermeldeamtes ist unter der Telefonnummer 04103/ 707-237 zu erreichen. Die Telefonnummern des Services des Fachdienstes „Soziales“ lauten wie folgt:

Wohnberechtigungsscheine: 707-302
Wohngeld: 707-266
Seniorenbüro: 707-268
Heimsachgebiet: 707-263
allg. Sozialhilfe: 707-262 und 707-362

Alle Services des Rathauses mit den jeweiligen Ansprechpartnern finden Wedelerinnen und Wedeler unter diesem Link

https://www.wedel.de/fileadmin/user_upload/media/pdf/Rathaus_und_Politik/Presse/2020/UEbersicht_Dienstleistungen.pdf

Die übrigen Fachdienste im Rathaus sind seit dem 2. Juni, wieder ohne Terminvergabe zu den regulären Öffnungszeiten des Rathauses zugänglich. Die Öffnungszeiten des Wedeler Rathauses sind Montag bis Mittwoch und Freitag von 8.30 bis 13.00 Uhr und Donnerstag 15.00 bis 19.00 Uhr.

Bildunterschrift:

Wedelerinnen und Wedeler können nun ihre Termine für Anliegen im Büro für Einwohnerservice bequem von zu Hause aus oder am Bildschirm im Rathaus buchen.
Foto: Stadt Wedel/Kamin

Datum: 19. Juni 2020

Mitteilung:

Stadt Wedel
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Sven Kamin
Tel. 04103 707 368
s.kamin@stadt.wedel.de