

## Sonderschicht im Büro für Einwohnerservice gut angenommen

Mit einer von Wedelerinnen und Wedelern gut genutzten Sonderschicht hat das Büro für Einwohnerservice der Stadt Wedel Terminengpässe deutlich entschärfen können. Am Sonnabend, 20. Juni, hatten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von 9 bis 12 Uhr eine Sonderschicht zur Extraausgabe von Personalausweisen und Reisepässen eingelegt. Etwa 260 Wedelerinnen und Wedeler, deren Pässe und Ausweise zur Abholung bereitlagen, waren vom Büro für Einwohnerservice im Vorfeld kontaktiert und auf die Sonderausgabe hingewiesen worden. 160 hatten schließlich am Sonnabend die Gelegenheit genutzt und waren zum Rathaus gekommen, um ihre Ausweispapiere in Empfang zu nehmen.

Hintergrund der Aktion sind die während und vor der Coronakrise aufgelaufenen und immer noch nicht vollständig ausgegeben Ausweisdokumente. Durch die Kontaktbeschränkungen hatte das Büro seit März trotz frühzeitiger Wiedereröffnung und konsequenter Terminvergabe nicht im üblichen Umfang die Anlagen der Bürgerinnen und Bürger bearbeiten können. Durch die Sonderschicht vom Sonnabend können die 160 nun nicht mehr benötigten Abholtermine an andere Wedelerinnen und Wedeler vergeben werden.

Weitere Entlastung und bessere Planbarkeit für Kundinnen und Kunden soll das neue Online-Terminvergabeverfahren mit sich bringen, das in dieser Woche beim Büro für Einwohnerservice an den Start gegangen ist.

## 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](http://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 und per E-Mail und [einwohnerservice@stadt.wedel.de](mailto:einwohnerservice@stadt.wedel.de) 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](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: 22. Juni 2020

Mitteilung:

Stadt Wedel

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Sven Kamin

Tel. 04103 707 368

s.kamin@stadt.wedel.de