

### Nicht wahrgenommene Termine blockieren Kapazitäten im Büro für Einwohnerservice

Das Büro für Einwohnerservice - für viele noch das „Einwohnermeldeamt“ - ist auch während der Pandemie für Wedelerinnen und Wedeler da. Um trotz der Hygienevorgaben und dem damit verbundenen Ausfall von Serviceschaltern die Zahl der Kundenbetreuungen annähernd so hoch zu halten wie vor der Pandemie, arbeiten die Mitarbeitenden derzeit besonders hart. In dieser Phase besonders ärgerlich für Kunden und das Rathaus: Termine, die über das Online-Buchungssystem vereinbart worden sind, dann aber ohne Absage nicht wahrgenommen werden, blockieren wichtige Servicezeiten im eng getakteten Zeitplan.

Seit Juni des vergangenen Jahres können Termine im Büro für Einwohnerservice online gebucht werden. Alle Dienstleistungen von A wie Abholung eines Ausweises bis Z wie Zuzug nach Wedel können von den Mitarbeitenden bearbeitet werden. Wie in allen Lebensbereichen muss auch hier der Infektionsschutz beachtet werden. In der Folge können die Leistungen nicht in voller Anzahl angeboten werden. Trotzdem werden auch jetzt in einer Woche etwa 250 Termine vergeben.

Diese Termine sind derzeit leider sehr schnell ausgebucht. Daher ist es ärgerlich, dass immer wieder Termine gebucht aber dann ohne Absage nicht wahrgenommen werden. **Die Stadtverwaltung bittet daher dringend darum, Termine zu stornieren, wenn sie nicht wahrgenommen werden können, damit sie für andere Kundinnen und Kunden wieder frei sind.**

Derzeit schiebt das Büro für Einwohnerservice eine Bugwelle an Terminanfragen vor sich her, sodass die Termine mitunter fünf Wochen im Voraus ausgebucht sind und damit den sichtbaren Bereich der zur Buchung verfügbaren Termine im System komplett auslasten. Allerdings werden immer auch an jedem Arbeitstag wieder Termine zur Buchung frei gegeben. Hier kann das Stornieren doch nicht benötigter Termine durch die Kunden mehr Kapazitäten schaffen. Kunden, denen für einen jeweils immer kurzen Zeitraum kein Termin angeboten werden kann, bittet die Stadt Wedel deshalb darum, es am nächsten Tag noch einmal zu probieren.

Trotz der engen Terminlage versuchen die Mitarbeitenden, echten Notfällen auch kurzfristig einen Termin zu geben. Wedelerinnen und Wedeler werden aber gebeten kritisch und ehrlich selbst zu prüfen, ob in Ihrem Fall tatsächlich ein Notfall vorliegt. Denn nicht jeder ist gleich ein Notfall. Wenn der Ausweis abgelaufen ist, dann besteht auch die Möglichkeit, sich, wenn vorhanden, mit einem Reisepass auszuweisen. Im Impfzentrum kann man sich auch mit einem abgelaufenen Personalausweis oder der Krankenversicherungskarte identifizieren. Die



Mitarbeitenden des Büros für Einwohnerservice sind sehr dankbar, dass viele Bürgerinnen und Bürger zurzeit sehr geduldig und verständnisvoll sind. In dringenden Fällen können sich Menschen mit ihrem Anliegen beim Büro für Einwohnerservice melden - am besten per E-Mail ([einwohnerservice@stadt.wedel.de](mailto:einwohnerservice@stadt.wedel.de)) oder per Telefon (04103 / 707-237, Hinweis: aus technischen Gründen ertönt wegen des vernetzten Arbeitens in diesem Bereich mitunter auch bei bereits belegter Leitung ein Freizeichen. Während der Dienstzeiten ist das Telefon aber grundsätzlich immer durch Mitarbeitende betreut.)

Sobald die pandemiebedingten Einschränkungen es zulassen will das Büro für Einwohnerservice gerade mit Blick auf alle Geduldigen mehr Termine für ihre aufgeschobenen Anliegen anbieten. Das Team bereitet sich darauf vor, das Leistungsangebot zügig zu erhöhen, sobald dies für Mitarbeitende und Kundschaft sicher möglich ist.

**Der hohe Einsatz der Mitarbeitenden und der verantwortungsvolle Umgang der Kunden mit der Terminbuchung - wie in so vielen Bereichen gilt auch hier: Nur gemeinsam lassen sich die Herausforderungen der Pandemie bewältigen.**

Datum: 26. März 2021

Mitteilung:

Stadt Wedel

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Sven Kamin

Tel. 04103 707 368

s.kamin@stadt.wedel.de