

Ausweis, Pass und Co: Der Weg zum Termin

Seit dem ersten Corona-Lockdown 2020 werden für das Einwohnermeldeamt genannte „Büro für Einwohnerservice“ und für die Services im Bereich Soziales der Stadt Wedel Termine vergeben. Das hat entscheidende Vorteile, brachte aber auch Veränderungen mit sich. Hier die Antworten auf fünf oft gestellte Fragen.

1. Warum kann ich nicht wieder vor der Tür warten ohne Termin?

Das Warten in Menschenansammlungen in und vor dem Rathaus, wie es noch vor der Pandemie war, ist zum Schutz von Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden nicht mehr vertretbar. Durch die Terminvergabe kommt es seither im Rathaus nicht mehr zu Menschenansammlungen und Wartezeiten fallen praktisch weg.

2. Wo kann ich Termine bekommen?

Zur Online-Terminvergabe geht es [unter diesem Link](#)

3. Es sind keine Termine mehr frei. Was kann ich tun?

Der Stadt Wedel ist bewusst, dass derzeit ein hoher Druck auf der Online-Terminvergabe lastet und die verfügbaren Termine manchmal schnell ausgebucht sind. Trotzdem sind die Mitarbeitenden für die Wedelerinnen und Wedeler da.

Wenn keine freien Termine mehr angezeigt werden, gibt es folgende Tipps:



- **Nicht an Sonntagen und Montagen buchen:**
Es zeigt sich, dass gerade an Sonntagen und Montagen besonders viele Menschen Termine buchen wollen, und deshalb an diesen Tagen manchmal keine freien Termine mehr angezeigt werden. Fast täglich werden neue buchbare Termine freigegeben. Einfach dann noch einmal probieren. Meistens werden durch Absagen im Verlauf der Woche wieder Termine frei.
- **Schreiben Sie eine E-Mail:**
Sie können eine E-Mail an die folgende Adresse schreiben:
VLEinwohnerservice@stadt.wedel.de
Schildern Sie dort kurz und formlos Ihren Fall und geben Sie (WICHTIG) auch **eine Kontakttelefonnummer** an. Die Mitarbeitenden können sich dann schnell bei Ihnen melden und Lösungen finden.
Das Büro für Einwohnerservice ist zudem erreichbar unter der Telefonnummer 04103/707 - 237. Allerdings kann diese Leitung ausgelastet sein. Der Weg über die E-Mail sorgt dafür, dass Ihr Anliegen aufgenommen wird.

4. Warum sind freigeschaltete Termine manchmal so schnell ausgebucht? Arbeitet im Rathaus denn niemand?

Doch, im Rathaus wird gearbeitet. Sogar mit großem Engagement, um Ihr Anliegen zu lösen. Allerdings führen unterschiedliche Ursachen aktuell zu Engpässen:

- Der Hauptgrund ist, dass aufgrund der Lockerungen viele Menschen gleichzeitig nun Personalausweise oder Pässen möchten. Diese Ballung von Anliegen beobachten auch andere Kommunen.
- Wegen der noch immer greifenden Hygienevorgaben können einige Arbeitsplätze nicht in vollem Umfang genutzt werden, was die zusätzlich beschleunigte Bearbeitung von Anliegen bremst.

5. Können Bürgerinnen und Bürger etwas tun, um die Situation zu entschärfen?

Einfache Antwort:

Ja! Wenn Sie Ihren Termin nicht wahrnehmen können, sagen Sie ihn rechtzeitig ab. Dann kann eine andere Person den Termin nutzen.

Die Mitarbeitenden des „Büros für Bürgerservice“ versuchen, die Anliegen der Kundinnen und Kunden schnell und pragmatisch zu erledigen. Dazu haben sie keine Chance, wenn gebuchte Termine nicht wahrgenommen werden und dann nicht rechtzeitig abgesagt werden. Dann entsteht Leerlauf, da die Wiedervergabe des Termins für die Bearbeitung eines anderen Anliegens so kurzfristig nicht möglich ist. Aktuell erscheint bei rund 10 Prozent der gebuchten Termine die buchende Person nicht im Rathaus.

Rechtzeitiges Absagen eines Termins hilft deshalb, den Stau bei der Terminvergabe zu verringern.

Datum: 8. Juli 2021

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