

Presseinformation der Stadt Heidelberg

Terminbuchung in den Bürgerämtern soll Abläufe noch effizienter machen

Spontanbesuche sind tageweise weiter möglich

Eine Nummer ziehen, im Wartezimmer Platz nehmen und dort erst einmal tatenlos herumsitzen, obwohl das Anliegen am Schalter nur wenige Minuten dauert – ein Besuch auf dem Amt bedeutet für viele Menschen in Deutschland hauptsächlich warten. Doch das muss nicht sein, findet die Stadt Heidelberg, und führt deshalb ab Oktober 2022 eine Terminbuchung für alle Bürgerämter ein. Die neue Regelung gilt ab Dienstag, 4. Oktober. Termine können bereits jetzt unter termin.heidelberg.de gebucht werden. Dadurch können Prozesse optimiert und die bereits jetzt vergleichsweise geringen Wartezeiten weiter verkürzt werden. Wer doch einmal spontan und dringend eine Dienstleistung der Bürgerämter in Anspruch nehmen muss, steht freilich nicht vor verschlossenen Türen: An jedem Tag sind jeweils zwei Außenstellen der Stadtverwaltung auch für Bürgerinnen und Bürger ohne Termin geöffnet.

Bürgermeister Wolfgang Erichson, Dezernent für Kultur, Bürgerservice und Kreativwirtschaft: „Mit dem Konzept dezentraler Bürgerämter hat die Stadt Heidelberg vor 30 Jahren Meilensteine in Sachen Bürgerfreundlichkeit geschaffen. Alle Dienstleistungen gebündelt, im ganzen Stadtgebiet erreichbar und alles mit möglichst kurzen Wartezeiten. Doch wir wollen uns nicht auf unseren Lorbeeren ausruhen: Neben digitalen Zusatzangeboten wie dem virtuellen Bürgeramt arbeiten wir auch daran, die bewährten Außenstellen in den Stadtteilen weiter zu verbessern. Unser Pilotprojekt im Bürgeramt-Mitte hat gezeigt, dass eine Terminvereinbarung den Amtsbesuch vereinfacht und unnötige Wartezeiten vermeidet. Davon sollen nun alle Heidelbergerinnen und Heidelberger profitieren.“

Seit August 2021 können für das Bürgeramt Mitte, die KFZ-Zulassungsstelle und die Führerscheinstelle Termine online gebucht werden. Mittlerweile nutzt rund ein Drittel der Bürgerinnen und Bürger dieses Angebot und spart dadurch unnötige Wartezeiten. Die Bürgerämter der Stadt Heidelberg verfolgen das Ziel, eine durchschnittliche Wartezeit von 10 Minuten nicht zu überschreiten. Das vielfältige Angebot der Bürgerämter, die wachsende Stadtbevölkerung, aber auch die allgemeine Personalsituation führen aber dazu, dass dieses Ziel nicht mehr erfüllt werden kann. Über eine gezielte Terminvereinbarung lässt sich der Besuch auf dem Amt deutlich vereinfachen. Zum einen, weil die Abläufe für Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter besser und klar strukturiert sind, zum anderen, weil Bürgerinnen und Bürger wichtige Informationen bereits im Vorfeld erhalten.

Termin online vereinbaren – so funktioniert's

Das Terminbuchungsportal der Stadt Heidelberg ist über die Webseite termin.heidelberg.de erreichbar. Mit einem Klick auf „Bürgeramt“ öffnet sich die Auswahl für die einzelnen Außenstellen der Verwaltung in den Stadtteilen. Ist das passende Bürgeramt gewählt, folgt eine Liste der möglichen Dienstleistungen, aus der die Bürgerinnen und Bürger mit einem Klick auf

das Plus-Symbol eines oder mehrere Anliegen für ihren Termin auswählen können. Anschließend werden die eigenen Kontaktdaten angegeben. Zum Schluss muss der Termin in der automatisch generierten E-Mail bestätigt werden. Falls der Termin doch nicht wahrgenommen werden kann, ist eine Möglichkeit zur Stornierung verfügbar. Der große Vorteil an diesem System: Nutzerinnen und Nutzer können direkt nachlesen, welche Unterlagen sie gegebenenfalls zum Termin mitbringen müssen.

Spontane Besuche im Bürgeramt weiterhin möglich

Für kurzfristige Anliegen sind die Bürgerämter der Stadt Heidelberg natürlich weiterhin erreichbar. Nach einem festen Rhythmus sind täglich jeweils zwei Bürgerämter in den Stadtteilen für spontane Besucherinnen und Besucher ohne Termin geöffnet:

- **Montag:** Boxberg/Emmertgrund (8 bis 12 Uhr) und Mitte (8 bis 12 Uhr)
- **Dienstag:** Pfaffengrund (8 bis 18 Uhr) und Wieblingen (8 bis 16 Uhr)
- **Mittwoch:** Handschuhsheim (8 bis 16 Uhr) und Rohrbach (8 bis 16 Uhr)
- **Donnerstag:** Altstadt (8 bis 18 Uhr) und Neuenheim (8 bis 16 Uhr)
- **Freitag:** Kirchheim (8 bis 16 Uhr) und Ziegelhausen/Schlierbach (8 bis 16 Uhr)

Digitale Alternative: Das „Bürgeramt Virtuell“

Ein persönliches Gespräch mit einem Sachbearbeiter oder einer Sachbearbeiterin ist auch im "Bürgeramt Virtuell" möglich – ohne sich auf den Weg ins Amt machen zu müssen. Einzige Voraussetzung: ein internetfähiges Endgerät (PC, Notebook, Tablet oder Smartphone) mit Kamera und Mikrofon. Termine im „Bürgeramt Virtuell“ können ebenfalls unter termin.heidelberg.de gebucht werden. Im Anschluss erhalten Bürgerinnen und Bürger per E-Mail einen Link, um sich ins virtuelle Bürgeramt einzuwählen. Die Verbindung für den Video-Call wird über den Webbrowser aufgebaut, zusätzliche Software muss für die Nutzung nicht installiert werden. In einem direkten Gespräch mit einem Sachbearbeiter oder einer Sachbearbeiterin des Bürgeramtes Mitte können dann Fragen geklärt und Dienstleistungen der Bürgerämter in Anspruch genommen werden. Dabei ermöglicht es die Plattform auch, Dateien auszutauschen, um beispielsweise eine Bescheinigung digital vorzulegen. Anfallende Gebühren können ebenfalls direkt online bezahlt werden. Das im Juli 2022 gestartete Angebot wird sehr gut angenommen, sodass die Anzahl der buchbaren Termine bereits erhöht wurde.

Unter www.heidelberg.de/formulare sind außerdem viele Online-Dienstleistungen der Stadt Heidelberg zu finden. Fragen dazu beantwortet das „Bürgeramt Virtuell“ ebenso und bietet Hilfestellung, etwa beim Ausfüllen von Formularen.