

Frankfurt am Main

Erweiterter Terminservice

[28.09.2020] Bei den Bürgerämtern der Stadt Frankfurt am Main können Termine jetzt bis zu acht Kalendertage im Voraus gebucht werden. Damit vereinbarte Termine möglichst nicht verfallen, erinnert unter anderem eine E-Mail mit Stornierungslink an den Termin.

Ihren Terminservice haben jetzt die Bürgerämter der Stadt Frankfurt am Main erweitert. Bislang war es laut der Mainmetropole möglich, Termine zwei Tage im Voraus zu buchen. Nun können Termine für die folgenden acht Kalendertage vereinbart werden. „Damit erreichen wir eine noch bessere Planbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger“, erklärt Stadtrat Jan Schneider, der für den Bürgerservice zuständige Dezernent. „Um ein möglichst großes Terminangebot gewährleisten zu können, müssen wir weiterhin dafür sorgen, dass angebotene und gebuchte Termine nicht ungenutzt bleiben.“ Aufgrund der Corona-Pandemie können Besuche in den Frankfurter Bürgerämtern derzeit nur mit Termin wahrgenommen werden. Allerdings werden laut der hessischen Stadt nach wie vor etwa zehn Prozent der gebuchten Termine nicht wahrgenommen und verfallen. Je länger im Voraus Termine gebucht werden, umso größer sei auch die Wahrscheinlichkeit, dass Bürger vergessen, nicht mehr aktuelle Terminwünsche zu stornieren. Technische Möglichkeiten sollen hier Abhilfe schaffen: Nachdem die Bürger – wie bislang – ihren Wunschtermin online beim Bürgeramt vereinbart haben, erhalten sie eine Buchungsbestätigungsmail mit den wichtigsten Hinweisen. Sie soll zu einer hohen Verbindlichkeit und Terminklarheit beitragen und es dem Bürger ermöglichen, die Informationen zum gebuchten Termin, dem korrekten Standort und zu den benötigten Unterlagen jederzeit mobil abrufen zu können. Darüber hinaus werde am Tag vor dem Termin automatisiert eine Erinnerungsnachricht verschickt. Über einen Link in der E-Mail kann der Termin problemlos storniert und somit für andere Bürger wieder freigegeben werden. Auch das Bürgeramt könne bei Bedarf per E-Mail in Kontakt treten, sollte – beispielsweise aufgrund von Corona-Einschränkungen – ein Termin verschoben werden müssen. Dieser zusätzliche Service ist natürlich nur möglich, wenn eine E-Mail-Adresse vorhanden ist. Deren Angabe ist laut der Stadt freiwillig. Die erhobenen Daten werden automatisch nach dem Termin gelöscht.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Frankfurt am Main, Bürgerservice, Termin-Management