StädteRegion Aachen

Online-Servicebüro gestartet

[17.09.2025] Mit dem Online-Bürgerbüro will die StädteRegion Aachen ihren Service verbessern. Der Start des Testbetriebs im Ausländeramt ist nur der Anfang der digitalen Beratungsmöglichkeiten. Eine schrittweise Ausweitung auf weitere Prozesse und Organisationseinheiten ist bereits geplant.

Die StädteRegion Aachen hat gemeinsam mit der Firma Purpleview und dem Dienstleister regio iT im Ausländeramt ein Online-Servicebüro eingeführt. Die innovative Lösung ermöglicht es nach Angaben der StädteRegion Aachen, Verwaltungsprozesse digital, medienbruchfrei und in Echtzeit per Videoberatung von zu Hause aus abzuwickeln. Der erste Prozess sei die Verpflichtungserklärung. Im Testbetrieb können dafür ab sofort erste Onlinetermine gebucht werden.

„Der Einsatz digitaler Werkzeuge wie das Online-Servicebüro ist Teil unseres strategischen Wegs hin zu einer modernen, anpassungsfähigen Verwaltung. Unsere Verwaltungskundinnen und -kunden können so ihre Angelegenheiten bequem und sicher online erledigen, ohne auf persönliche Beratung verzichten zu müssen. Das spart nicht nur Wege, sondern bringt den Service direkt nach Hause“, berichtet Städteregionsrat Tim Grüttemeier.

Mit dieser digitalen Lösung bietet die StädteRegion Aachen eigenen Angaben zufolge ihren Kunden nicht nur mehr Komfort, sondern auch ein neues Maß an Flexibilität, Zugänglichkeit und Effizienz im unmittelbaren Verwaltungskontakt. „Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein – sie muss echten Mehrwert für die Menschen bringen“, erklärt Michael Ziemons, Dezernent für Soziales, Gesundheit und Digitalisierung. „Mit dem Online-Servicebüro ermöglichen wir es insbesondere jenen, die aus beruflichen, gesundheitlichen oder familiären Gründen nicht persönlich erscheinen können, ihre Anliegen trotzdem unkompliziert und rechtssicher zu klären. Das ist ein wichtiger Schritt in Richtung gleichberechtigter Teilhabe“, so Ziemons.

Lösungen, die Vertrauen schaffen

Kreisdirektorin Birgit Nolte ergänzt: „In Zeiten wachsender Komplexität braucht es Lösungen, die Vertrauen schaffen. Das Online-Servicebüro zeigt, dass Verwaltung auch digital verständlich, zuverlässig und menschlich sein kann. Wir investieren damit nicht nur in Technik, sondern in die Zukunftsfähigkeit unseres Verwaltungshandelns und in das Vertrauen der Menschen in ihre Institutionen, wie dem Ausländeramt der StädteRegion Aachen.“

Im Mittelpunkt steht eine datenschutzkonforme, browserbasierte Videoberatung, welche die Einwohner ohne Installation zusätzlicher Software nutzen können, so die StädteRegion. Während eines individuell buchbaren Termins können Anträge gemeinsam mit der Sachbearbeitung ausgefüllt, Dokumente eingereicht, rechtsgültig unterschrieben und anschließend von der Verwaltung weiterverarbeitet werden. Die Identitätsprüfung erfolge sicher und digital. Zudem stünden KI-basierte Übersetzungsfunktionen des innerhalb der Anwendung eingebundenen Textchats in 76 Sprachen zur Verfügung, was eine barrierearme Kommunikation ermöglicht.

Ausweitung bereits geplant

Der neue digitale Zugang reduziert Wartezeiten, Anreisewege und organisatorischen Aufwand. Gleichzeitig profitieren Mitarbeitende von einer effizienten Gesprächsdokumentation, flexiblen Arbeitsmöglichkeiten und einer nahtlosen Anbindung an bestehende Fachverfahren und das Dokumentenmanagementsystem der Verwaltung, heißt es in der Pressemeldung weiter. Ein besonderer Mehrwert ergebe sich aus dem fallabschließenden Charakter der Beratung. So könnten viele Anliegen bereits in einem einzigen Termin vollständig abgewickelt werden, inklusive Bezahlung etwaiger Gebühren im gemeinsamen Gesprächsverlauf.

Der erfolgreiche Start des Testbetriebs im Ausländeramt soll nur der Anfang der digitalen Beratungsmöglichkeiten sein. Eine schrittweise Ausweitung, auch auf weitere Prozesse und Organisationseinheiten, ist nach Angaben der StädteRegion Aachen bereits geplant.

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, Ausländeramt, Portale, StädteRegion Aachen