



Terminsuche auf der städtischen Homepage – Ein hoffnungsloses Unterfangen?

(München, 20.07.2025)

„Wer auf der städtischen Homepage einen Termin buchen möchte, steht allzu oft auf verlorenem Posten. Versuche geraten gerne zum Glücksspiel.“ Dieses ernüchternde Fazit zog der Münchner Seniorenbeirat in seiner letzten Sitzung. Mit einstimmigem Beschluss wurde deshalb ein Antrag zur Verbesserung der digitalen Hilfen für die Münchner Bürgerinnen und Bürger an den Stadtrat auf den Weg gebracht.

Für die Kommunikation mit der Stadt ist angesichts der fortschreitenden Digitalisierung auch im städtischen (Dienst-) Leistungsangebot oft ein Termin erforderlich. Dieser muss heute in der Regel digital besorgt werden.

„Dabei wird es den Termin-Suchenden nicht leicht gemacht!“ beklagt Günter Wolf, Vorsitzender Fachausschuss Digitales im Seniorenbeirat. Schon alleine das Auffinden der Kachel für die Online-Termin-Vergabe stelle ein Hindernis dar. Zusammen mit anderen wesentlichen Informationen fände sich der Platz zur Buchung erst weit unten auf der Seite. „Die Kacheln zur Buchung von Terminen, Services oder Behördennummern müssen direkt am Anfang der Seite stehen, damit sie sofort auffallen und gefunden werden können“, fordert der Digitalfachmann.

Tatsächlich sind aber noch weitere Hindernisse auszumachen. Fast alle Termine, z.B. in den Bürgerbüros, sind über Monate ausgebucht, bzw. werden gar keine angeboten. Heißer Tipp: Früh am Morgen, etwa zwischen 7-8 Uhr oder nur wenig später zwischen 9-11 Uhr könnte vielleicht ein dann gerade eingespielter Termin für den jeweiligen Tag oder die kommende Woche ergattert werden.

Wer nun überlegt, mit einer Behördennummer zu einem schnelleren, analogen Termin in einem Bürgerbüro zu kommen, wird enttäuscht. Analog, wie digital stößt man auf die gleichen widrigen Bedingungen.

Darüber hinaus ist zur Kommunikation mit der Stadt oft eine eMail-Adresse erforderlich, die analoge Bürger*innen häufig nicht besitzen.

Alle Erschwernisse betreffen vor allem ältere Menschen. Deshalb fordert der Seniorenbeirat die Stadtverwaltung dazu auf, Orte und Personal bereitzustellen, betroffene Bürger*innen bei ihren Schritten in der kommunalen digitalen Welt zu helfen und zu unterstützen.

V.i.S.d.P.: Dr. Reinhard Bauer, Vorsitzender Seniorenbeirat

Mail: seniorenbeirat.soz@muenchen.de

Web: www.seniorenbeirat-muenchen.de

Presse-Kontakt: Günter Wolf, Seniorenvertreter Stadtbezirk
HaidhausenAu, Vorsitzender Fachausschuss Digitales
Tel.: 0176 57521208, guenterwolf.SVMuenchen@t-online.de