Pressemitteilung

STADT PINNEBERG

Der Bürgermeister
Büro des Bürgermeisters
Bismarckstraße 8, 25421 Pinneberg

Ihr Ansprechpartner:
Philipp Dickersbach
Pressesprecher
Zimmer: 102/ 01. OG
Telefon: 04101/211-1003 Mobil: 0174/2414281
dickersbach@stadtverwaltung.pinneberg.de

Datum: 28.08.2026

Videotermin mit der Verwaltung

Behördengang vom Sofa aus – Stadt Pinneberg führt das virtuelle Bürgerbüro ein

Als eine der ersten Kommunen in Schleswig-Holstein erweitert die Stadt Pinneberg ihren Bürgerservice um ein innovatives Angebot: Ab dem 1. September 2026 können Bürgerinnen und Bürger ausgewählte Behördengänge ganz bequem von zu Hause, vom Schreibtisch oder von unterwegs per Videotermin erledigen. Möglich macht dies das neue „virtuelle Bürgerbüro“, für dessen Nutzung lediglich ein internetfähiges Endgerät mit Kamera und Mikrofon erforderlich ist. Eine zusätzliche Software-Installation ist nicht notwendig; die Verbindung wird direkt und sicher über den Webbrowser aufgebaut.

Im ersten Schritt werden zunächst ausgewählte Leistungen von Bürgerbüro und Standesamt digital angeboten, dazu gehören unter anderem die An-, Ab- und Ummeldung, der Kirchenaustritt sowie die Beantragung eines Führungszeugnisses. Termine gibt es montags bis freitags zu den regulären Öffnungszeiten des Bürgerbüros. Sie sind ab sofort buchbar.

„Ich freue mich sehr, dass wir den Bürgerinnen und Bürgern diesen innovativen Service anbieten können und damit einen weiteren wichtigen Schritt in Sachen Digitalisierung gehen“, sagt Bürgermeister Thomas Voerste. „Mit dem virtuellen Bürgerbüro schlagen wir die Brücke zwischen moderner Technologie und nahbarem Bürgerservice. Dass man nun vom heimischen Sofa aus oder in der Mittagspause im direkten Videokontakt mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Anträge ausfüllen, legitimieren und Dokumente direkt herunterladen kann, ist ein riesiger Gewinn für den Komfort und die Servicequalität in Pinneberg.“

Wie kommt man in das virtuelle Bürgerbüro?
Terminbuchungen für das virtuelle Bürgerbüro sind über die Webseite der Stadt Pinneberg möglich. Nach der Buchung wird eine E-Mail mit Informationen und einem Link verschickt, mit dem sich die Bürgerinnen und Bürger zur vereinbarten Zeit in den Videotermin einwählen und direkt mit dem zuständigen Sachbearbeiter bzw. der zuständigen Sachbearbeiterin verbunden werden. Im direkten Dialog werden die Anliegen gemeinsam erledigt. Die geschulten Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter führen Schritt für Schritt durch den Prozess – von der Identitätsprüfung und Dokumentenbearbeitung über die Online-Signatur bis hin zur Bezahlung und Bereitstellung der Unterlagen direkt innerhalb der Sitzung. Höchste Datensicherheitsstandards werden im gesamten Prozess eingehalten.

Welche Leistungen werden zum Start angeboten?
Mit Beginn des neuen Angebots am 1. September werden zunächst mehrere ausgewählte Leistungen aus den Bereichen Bürgerbüro und Standesamt angeboten. Das sind im Einzelnen:

- Wohnsitz an-, ab- oder ummelden
- Führungszeugnis beantragen
- Gewerbezentralregisterauszug beantragen
- Untersuchungsberechtigungsschein für Jugendliche ab 14 Jahre beantragen
- Kirchenaustritt
- Allgemeine Beratung

„Wir werden die Leistungen, die per virtuellem Bürgerbüro erledigt werden können, Stück für Stück ausweiten. Besonders berufstätigen und mobilitätseingeschränkten Menschen, aber beispielsweise auch Familien mit kleinen Kindern kommt das neue Angebot zugute, denn dank der Online-Termine entfällt der Anfahrtsweg, was für Zeitersparnis und zusätzliche Flexibilität sorgt“, sagt Bürgermeister Voerste. Gleichzeitig betont der Verwaltungschef: „Selbstverständlich stehen weiterhin ebenfalls Vor-Ort-Termine im Rathaus zur Verfügung, auch für die Leistungen, die nunmehr digital erledigt werden können.“

Die Stadt Pinneberg hat bei der Einführung des virtuellen Bürgerbüros eng mit einem externen Unternehmen zusammengearbeitet, das auf Lösungen für digitale Geschäftsmodelle wie Kundenberatung und Verwaltungsdigitalisierung spezialisiert ist und unter anderem bereits digitale Angebote in Stuttgart und Heidelberg eingeführt hat.

Weitere Informationen zum neuen Angebot sowie Antworten auf häufige Fragen gibt es unter https://www.pinneberg.de/rathaus/virtuell