

<b>Bürgeramt Heerstraße</b> .....	2
<b>Anschrift</b> .....	2
<b>Kontakt</b> .....	2
<b>Barrierefreie Zugänge</b> .....	2
<b>Öffnungszeiten</b> .....	2
<b>Hinweise zu geänderten Öffnungszeiten</b> .....	2
<b>Hinweis für Terminkunden</b> .....	2
<b>Verkehrsanbindungen</b> .....	3
<b>Sonstige Hinweise zum Standort</b> .....	4
<b>Zahlungsmöglichkeiten</b> .....	4
<b>Personalausweis abholen</b> .....	5
<b>Voraussetzungen</b> .....	5
<b>Erforderliche Unterlagen</b> .....	5
<b>Formulare</b> .....	6
<b>Gebühren</b> .....	6
<b>Rechtsgrundlagen</b> .....	6
<b>Durchschnittliche Bearbeitungszeit</b> .....	6
<b>Weiterführende Informationen</b> .....	6
<b>Hinweise zur Zuständigkeit</b> .....	6

# Bürgeramt Heerstraße

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf

## Anschrift

Heerstr. 12  
14052 Berlin

## Kontakt

Telefon: (030) 115

Fax: (030) 9029-17780

Internet:

<https://www.berlin.de/ba-charlottenburg-wilmersdorf/verwaltung/aemter/buergerdienste/buergeraemter/heerstrasse/>

E-Mail: [buergeramt@charlottenburg-wilmersdorf.de](mailto:buergeramt@charlottenburg-wilmersdorf.de)

## Barrierefreie Zugänge



[Erläuterung der Symbole \(https://service.berlin.de/hinweise/artikel.2699.php\)](https://service.berlin.de/hinweise/artikel.2699.php)

## Öffnungszeiten

Montag: 09:00-13:30 Uhr (nur mit Termin\*)  
14:30-18:00 Uhr (nur mit Termin\*)  
Dienstag: 09:00-18:00 Uhr (nur mit Termin\*)  
Mittwoch: 08:00-15:30 Uhr (nur mit Termin\*)  
Donnerstag: 08:00-14:30 Uhr (nur mit Termin\*)  
Freitag: 08:00-13:00 Uhr (nur mit Termin\*)

## Hinweise zu geänderten Öffnungszeiten

(\*) einige Dienstleistungen erfordern keinen Termin.

Beantragte Dokumente können zu den Öffnungszeiten ohne Termin im Bürgeramt abgeholt werden. Beantragte Dokumente können nur dort abgeholt werden, wo sie beantragt worden sind.

## Hinweis für Terminkunden

### Dringendes Anliegen/Eil-Anliegen im Bürgeramt

Wenn Sie ein nachweislich eiliges Anliegen haben, sprechen Sie bitte ohne Termin in einem Berliner Bürgeramt Ihrer Wahl vor. Vor Ort wird dann gemeinsam mit Ihnen eine Lösung gefunden.

Dies gilt beispielsweise,

- wenn Sie für eine bevorstehende **Reise** Dokumente für sich oder minderjährige Familienangehörigen benötigen. Bringen Sie bitte einen Nachweis für die Reise mit.

("weitere Informationen":<https://service.berlin.de/dienstleistung/121151/>)

- wenn Sie nach **Diebstahl oder Verlust** ein oder mehrere neue Dokumente benötigen. ("weitere Informationen":<https://service.berlin.de/dienstleistung/120726/>)

### **Erweiterter Bürgerservice - Terminfreie Angebote**

Das Bürgeramt Heerstraße bietet ab sofort ausgewählte Dienstleistungen ohne vorherige Terminvereinbarung an. Damit wird das bestehende Terminangebot erweitert und der Bürgerservice noch flexibler gestaltet.

Diese Dienstleistungen können Sie ohne Termin an diesem Standort erledigen:

- Meldebescheinigungen
- Führungszeugnisse
- Gewerbezentralregisterauskünfte
- PIN-Rücksetzungen (soweit technisch möglich)
- Abholung von Ausweisdokumenten (Personalausweis, Reisepass)
- Beratung zu Online-Dienstleistungen und schriftlichen Antragstellungen

Bitte beachten Sie, dass die Möglichkeit der spontanen Vorsprachen je nach Besucheraufkommen begrenzt sein kann.

Bitte bringen Sie alle erforderlichen Unterlagen vollständig mit, um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen.

Für alle anderen Dienstleistungen ist weiterhin eine vorherige Terminbuchung erforderlich.

Termine können wie gewohnt über das ServicePortal Berlin gebucht werden.

Viele Anliegen können Sie auch digital erledigen – Informationen zu den verfügbaren Online-Diensten finden Sie ebenfalls im ServicePortal.

### **Hinweis zum Bewohnerparkausweis**

Die Bearbeitung schriftlich gestellter Anträge für Bewohnerparkausweise, richtet sich nach dem Nachnamen:

- Die Buchstaben A – K werden im Bürgeramt Hohenzollerndamm,
- die Buchstaben L – P werden im Bürgeramt Wilmersdorfer Straße und
- die Buchstaben Q – Z werden im Bürgeramt Heerstraße bearbeitet.

## **Verkehrsanbindungen**

### **S S-Bahn**

0.6km [S Heerstr.](#)

S3, S5, S9

1.1km [S Messe Nord/ZOB](#)

S46, S41

1.2km [S Messe Süd](#)

S3, S5, S9

### **U U-Bahn**

0.3km [U Theodor-Heuss-Platz](#)

U2

1km [U Neu-Westend](#)

U2

1km [U Kaiserdamm](#)

U2

### Bus

0.1km [Württembergallee](#)

218, 349, M49

0.2km [U Theodor-Heuss-Platz West](#)

N2, 143, N43

0.3km [Reichsstr./Kastanienallee](#)

N2, 143, 349

## Sonstige Hinweise zum Standort

### biometrische Lichtbilder

Bitte beachten Sie, dass die in unseren Standorten aufgestellten Lichtbildaufnahmesysteme nicht für Fotos von Kleinkindern oder Babys geeignet sind. Bringen Sie bitte in diesen Fällen Lichtbilder (QR-Code) registrierter Fotografinnen und Fotografen bei der Terminvorsprache mit.

Die Gebühr für die Fotoaufnahme im Bürgeramt, beträgt 6,00 €.

- An diesem Standort ist ein Fotoautomat vorhanden.
- Die Bargeldlose Zahlung ist jetzt auch mit Debitkarten möglich.

### **Folgende Dienstleistungen können schriftlich (postalisch/E-Mail) oder ggf. online beantragt werden:**

1. Anwohner/Bewohnerparkausweis
2. Abmeldung einer Wohnung
3. Meldebescheinigung
4. Beantragung einer Sperre von Melderegisterauskünften
5. Widerspruchsrechte gegen Datenübermittlung und Melderegisterauskünfte
6. Befreiung von der Ausweispflicht
7. Führungszeugnis
8. Auszug aus dem Gewerbezentralregister

## Zahlungsmöglichkeiten

Girocard (mit PIN)

# Personalausweis abholen

Sie haben die Ausstellung eines Personalausweises beantragt. Nach ca. 3-4 Wochen ist Ihr neuer Personalausweis fertig und kann abgeholt werden.

## Verfahrensablauf

1. Überprüfen Sie online den Bearbeitungsstatus Ihres Personalausweises. Sie können sich für eine Benachrichtigung mit Ihrer E-Mail-Adresse registrieren lassen und werden informiert, sobald Ihr Personalausweis zur Abholung bereit liegt.

2. Gehen Sie in das Bürgeramt, bei dem Sie Ihr Personalausweis beantragt haben. Die Abholung ist in allen Berliner Bürgerämtern auch ohne vorherige Terminbuchung möglich. Optional bieten einige Standorte zusätzlich weiterhin die Buchung von Terminen an.

3. Mit dem Personalausweis erhalten Sie auch das Sperrkennwort für die Online-Ausweisfunktion (eID).

4. Sie können vor Ort sofort Ihre Online-Ausweisfunktion (eID) einsatzbereit machen.

- Dafür bringen Sie den PIN-Brief (mit der Transport-PIN) mit, den Sie bei Antragstellung erhalten haben.
- Ersetzen Sie dann die Transport-PIN durch eine selbstgewählte, sechsstellige PIN.
- Alternativ können Sie die PIN jederzeit selbst an geeigneten NFC-fähigen Smartphones/Tablets oder an Ihrem PC (mit Kartenlesegerät) mit Hilfe einer Software (z.B. die AusweisApp) setzen.

## Voraussetzungen

- **Bearbeitungsstatus online abfragen (optional)**  
(<https://eww.berlin.de/buergerdienste/app/statusabfrage>)
  - Bitte geben Sie Ihr Geburtsdatum ein und halten Sie die Seriennummer bereit, sofern Ihnen diese bei der Beantragung des Dokumentes mitgeteilt wurde.
  - Um eine Abhol-Benachrichtigung zu erhalten, können Sie Ihre E-Mail-Adresse registrieren lassen.
- **Persönliches Erscheinen (Vertretung möglich)**  
Bitte holen Sie Ihren Personalausweis persönlich ab.
  - Falls Sie Ihren Personalausweis nicht selbst abholen können, haben Sie die Möglichkeit eine andere Person schriftlich mit einer besonderen Erklärung zu bevollmächtigen.
  - Um den Personalausweis Ihres Kindes abzuholen, brauchen Sie die Vollmacht nur, wenn das Kind schon 16 Jahre oder älter ist.

## Erforderliche Unterlagen

- **Alter Personalausweis (falls vorhanden)**  
Bitte bringen Sie Ihren alten Personalausweis mit, falls Sie ihn noch haben. Sollte dieser in der Zwischenzeit in Verlust geraten sein, müssen Sie

persönlich eine Verlustanzeige abgeben, um den neuen Ausweis zu erhalten.

- **PIN-Brief zur Aktivierung der Online-Ausweisfunktion (eID)**  
(optional)

- **Bei Vertretung: Vollmacht**

Falls jemand anderes den Personalausweis für Sie abholt, geben Sie dieser Person bitte die „Vollmachtserklärung zur Abholung des Personalausweises“ mit. Andere Vollmachten können nicht anerkannt werden. Diese Person muss sich ebenfalls identifizieren.

## Formulare

- **Vollmacht zur Abholung von Dokumenten**

([https://www.berlin.de/formularverzeichnis?formular=/buergeramt/pass-und-ausweisangelegenheiten/\\_assets/vollmacht-zur-abholung-von-dokumenten\\_barrierefrei\\_2025\\_09.pdf](https://www.berlin.de/formularverzeichnis?formular=/buergeramt/pass-und-ausweisangelegenheiten/_assets/vollmacht-zur-abholung-von-dokumenten_barrierefrei_2025_09.pdf))

## Gebühren

keine

## Rechtsgrundlagen

- **Personalausweisgesetz (PAuswG)**

(<https://www.gesetze-im-internet.de/pauswg/>)

## Durchschnittliche Bearbeitungszeit

etwa 10 Minuten

## Weiterführende Informationen

- **Der Personalausweis (Bundesministerium des Inneren)**

(<https://www.personalausweisportal.de/Webs/PA/DE/startseite/startseite-node.html>)

- **Der Online-Ausweis (Bundesministerium des Inneren)**

(<https://www.personalausweisportal.de/Webs/PA/DE/buergerinnen-und-buerger/online-ausweisen/online-ausweisen-node.html>)

- **Datenschutzhinweise gemäß EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zur Abfrage über den Bearbeitungsstatus des beantragten Dokumentes (Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten)**

([https://www.berlin.de/lab0/\\_assets/buergerdienste/20190118\\_datenschutzhinweise\\_gemaess\\_statusabfrage.pdf](https://www.berlin.de/lab0/_assets/buergerdienste/20190118_datenschutzhinweise_gemaess_statusabfrage.pdf))

## Hinweise zur Zuständigkeit

Bitte holen Sie den Personalausweis dort ab, wo sie ihn beantragt haben. Die Abholung ist in allen Berliner Bürgerämtern auch ohne vorherige Terminbuchung möglich. Optional bieten einige Standorte zusätzlich weiterhin die Buchung von Terminen an.

Neu eingebürgerte Personen, die Ihren Personalausweis in der Sellerstraße beantragt haben, können Ihren Personalausweis am Standort "Bürgeramt

Klosterstraße - Abholung von Dokumenten" abholen.