

Eingabe nach § 24 GO:

Infrastruktur der Bürgerbüros

Stellungnahme des Amtes für Einwohnerwesen

Die ganzheitliche Betrachtung und Optimierung der Bürgerservices im Amt für Einwohnerwesen mit den Bereichen Bürgerbüros, Straßenverkehrs- und Standesamt steht im Zentrum des kürzlich gestarteten Projekts „Bürgerservice 2.0“. Ziel ist, das Amt zukunftsfähig als konstruktiven, modernen und professionellen Dienstleister aufzustellen. Dabei sollen zum einen Service und Prozesse für die Düsseldorferinnen und Düsseldorfer erleichtert und verbessert werden. Zum anderen sollen auch interne Rahmenbedingungen, Abläufe und Strukturen für die Mitarbeitenden optimiert und modernisiert werden.

Weitergehende Informationen zum Projekt und ersten Verbesserungen können der Präsentation zu einem mündlichen Vortrag der Beigeordneten Britta Zur im Ausschuss für Digitalisierung und allgemeine Verwaltungsorganisation vom 17. August 2023 entnommen werden:

<https://ris-duesseldorf.itk-rheinland.de/sessionnetduebi/getfile.asp?id=493845&type=do>

Standorte der Düsseldorfer Bürgerbüros

Das Amt für Einwohnerwesen unterhält insgesamt 11 Bürgerbüros im Düsseldorfer Stadtgebiet:

- Bürgerbüro Innenstadt im Dienstleistungszentrum (Willi-Becker-Allee 7, 40227 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Benrath (Benrodestraße 46, 40597 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Bilk (Bachstraße 145, 40217 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Eller (Gertrudisplatz 8, 40229 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Garath (Frankfurter Straße 231, 40595 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Gerresheim (Neusser Tor 8, 40625 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Kaiserswerth (Kaiserswerther Markt 35, 40489 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Oberkassel (Luegallee 65, 40545 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Rath (Münsterstraße 508, 40472 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Unterbach (Breidenplatz 8, 40627 Düsseldorf)
- Bürgerbüro Wersten/Holthausen (Bahlenstraße 178-180, 40589 Düsseldorf)

Im interkommunalen Vergleich stellen die 11 Standorte einen Spitzenwert dar. Hierdurch steht den Düsseldorferinnen und Düsseldorfern eine flächendeckende Infrastruktur zur Verfügung. Zusätzlich wird ein Außer-Haus-Service für mobilitätseingeschränkte Bürgerinnen und Bürger angeboten.

In einem Umkreis von rund 4 km um Pempelfort stehen die Bürgerbüros im Dienstleistungszentrum, Oberkassel und Bilk zur Verfügung. Weitere Bürgerbürostandorte sind im Sinne der Wirtschaftlichkeit nicht in Planung.

Einige Dienstleistungen werden bereits heute komplett digital angeboten, sodass die persönliche Vorsprache im Amt gar nicht mehr nötig ist. Dazu gehören beispielsweise die Beantragung eines Bewohnerparkausweises, einer Meldebescheinigung oder eines Führungszeugnisses. Leider bedürfen viele Dienstleistungen aufgrund bundesrechtlicher Vorgaben noch der persönlichen Vorsprache. Ein erklärtes Ziel des Projekts „Bürgerservice 2.0“ ist die Bereitstellung weiterer digitaler Angebote im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten. So soll der Zugang zu unseren Dienstleistungen weiter verbessert und der Gang zum Amt so kurz wie möglich gehalten werden.

Dokumentenabholung/-auslieferung

Personalausweise und Reisepässe werden nach Antragstellung im Bürgerbüro in der Regel innerhalb von 4-6 Wochen durch die Bundesdruckerei geliefert.

Bürgerinnen und Bürger können den Status ihrer Bestellung jederzeit online in der Dokumentenverfügbarkeitsabfrage unter www.duesseldorf.de/dva einsehen. Sobald das Dokument im Bürgerbüro eingegangen ist, kann ein Termin zur Abholung gebucht werden. Dabei ist sichergestellt, dass immer ausreichend Termine zur Verfügung stehen. Sofern der Terminvorlauf im Einzelfall zu lang ist, weil das Dokument dringend benötigt wird, ist auch die Buchung eines Tagetermins vor Ort im Bürgerbüro möglich.

Alternativ können fertige Ausweise und Reisepässe auch per Fahrradkurier zugestellt werden. Da beim Service „Flinke Pedale“ ein externer Dienstleister mit der Auslieferung beauftragt wird, ist aus organisatorischen Gründen eine Zustellung frühestens am fünften Werktag nach Abgabe der Vollmacht möglich.

Seit Anfang Mai wird zudem eine dritte Zustellmöglichkeit getestet: Im Bürgerbüro Wersten/Holthausen können fertige Dokumente über eine sogenannte Ausgabebox abgeholt werden. Die Box funktioniert ähnlich wie eine Paketabholstation und bietet dadurch eine zeitlich unabhängige und schnelle Abholung ohne persönliche Vorsprache. Damit das Angebot jedoch genutzt werden kann, muss das Altdokument bereits entwertet sein. Bisher werden rund 10% der seit der Eröffnung beantragten Ausweise in Westen/Holthausen über diesen Weg abgeholt.

Digitale Terminvereinbarung

Seit Anfang 2023 wird ein neues Terminvereinbarungssystem betrieben, um die Kundensteuerung vor Ort zu verbessern. Hierdurch haben das Wartemarke-Ziehen vor Ort und damit verbundene lange Wartezeiten ein Ende: Bürgerinnen und Bürger buchen sich online einen Termin in einem Bürgerbüro-Standort in ihrer Nähe und können in der Übersicht auch direkt sehen, wo es den nächsten freien Termin gibt. Nach der Buchung erhalten sie direkt eine Bestätigung mit einem QR-Code sowie der Terminnummer und einem Hinweis auf benötigte Unterlagen für den Termin.

Vor Ort checken sich Kunden mit dem QR-Code ab 20 Minuten vor dem gebuchten Zeitfenster ein (wahlweise kann der Check-In auch manuell mit der Terminkennung erfolgen). Dies hat den Vorteil, dass die Kunden bei freien Kapazitäten schon vor dem gebuchten Zeitfenster bedient werden können. Der Aufruf zum Termin erfolgt wie bisher mit der Terminnummer.

Aktuell gehen täglich um 9 Uhr Termine für die nächsten zwei Wochen online (jeweils verschiedene Tage an den unterschiedlichen Standorten). Zusätzlich werden täglich zwischen 7 und 7.30 Uhr Tagetermine online freigeschaltet, die auch eine kurzfristige Terminvereinbarung ermöglichen.

Aktuell gestaltet sich die Suche nach einem freien Termin aufgrund der Vielzahl der Anliegen oft noch schwierig. Im Rahmen des Projektes „Bürgerservice 2.0“ wird die Verlängerung der Vorlaufzeiten getestet, das heißt Termine werden weitere Zeit im Voraus online gestellt. Hierbei besteht die Herausforderung, dass erfahrungsgemäß die Zahl der nicht genutzten Termine steigt, je länger diese im Voraus gebucht wurden.

Außerdem wird aktuell auch an einem sogenannten Terminagenten gearbeitet, der zum Einsatz kommt, wenn keine freien Termine mehr verfügbar sind: Bürgerinnen und Bürger können dann ihre bevorzugten Wochentage und Zeitfenster zusammen mit ihren persönlichen Daten im Buchungssystem hinterlegen. Sobald dann ein passender Termin zur Verfügung steht, erhalten sie automatisch ein Terminangebot, das innerhalb eines Tages bestätigt werden muss. Der Livegang ist noch in diesem Jahr geplant.