



Pressedienst

25. Januar 2024

Bürgerbüro im Dienstleistungszentrum testet Schnellschalter

Einfache Vorgänge ohne Termin nutzbar/Sechswöchige Testphase

Ab dem 1. Februar ist für bestimmte Anliegen ein Besuch im Bürgerbüro im Dienstleistungszentrum am Hauptbahnhof ohne vorherige Terminvereinbarung möglich. Am sogenannten Schnellschalter können zunächst Meldebescheinigungen mitgenommen, Führungszeugnisse beantragt und die Pin für die Online-Ausweisfunktion neu gesetzt werden.

Das Angebot ergänzt die terminbasierte Vorsprache und soll Kunden einen flexibleren, einfacheren Zugang zu den Dienstleistungen der Bürgerbüros ermöglichen. Der Schalter hat in der nun startenden sechswöchigen Testphase bis zum 14. März täglich von 7.30 bis 12 Uhr geöffnet. Vor Ort wird ganz einfach eine Terminmarke gezogen, die dann der Reihe nach aufgerufen und bedient wird. Dadurch kann es zu Wartezeiten kommen.

Der Schnellschalter wird im Rahmen des Projekts "Bürgerservice 2.0" getestet. Ziel ist, dem Wunsch nach mehr Flexibilität gerecht zu werden und gleichzeitig die Vorteile der Kundensteuerung mittels Terminvereinbarung nicht einzuschränken, denn seit der Einführung gehören lange Warteschlangen und Wartezeiten vor Ort der Vergangenheit an.

"Mit dem Schnellschalter ergänzen wir neben dem bereits erfolgreich getesteten Angebot eines Senioren-Vormittages einen weiteren Baustein zu dem bedarfsorientierten, flexiblen und modernen Bürgerservice, den wir als Landeshauptstadt leisten wollen und müssen", freut sich Britta Zur, Beigeordnete für Ordnung, Bürgerservice und Sport, über das neue Test-Angebot.

Am Schnellschalter können nur die oben genannten Dienstleistungen bearbeitet werden. Führungszeugnisse und Meldebescheinigungen können mit aktivierter Online-Ausweisfunktion auch online beantragt werden – so



Bürgerbüro im Dienstleistungszentrum testet Schnellschalter

Seite 2

kann der Weg ins Amt komplett entfallen.

- <https://service.duesseldorf.de/meldebescheinigung/>
- <https://www.fuehrungszeugnis.bund.de/>

Für alle anderen Anliegen muss weiterhin online ein Termin unter termine.duesseldorf.de gebucht werden. Zusätzlich können Termine telefonisch über die Infoline der Stadt Düsseldorf unter 0211-8990141 vereinbart werden.

Welche Auswirkungen die Einrichtung eines Schnellschalters auf das Termingeschäft und die Organisation der Bürgerbüros hat, soll zunächst im Rahmen des sechswöchigen Tests im Dienstleistungszentrum in Erfahrung gebracht werden.

Textversion:

http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pld/txt/20240125-18_02.txt

Kontakt: Brembach, Mario
presse@duesseldorf.de, Telefon +49.211.89-93131