



## Pressedienst

---

12. März 2024

### **Dienstleistungszentrum: Schnellschalter-Test beendet**

#### **Kurze Anliegen können weiterhin ohne Termin erledigt werden**

Seit Anfang Februar konnten Bürgerinnen und Bürger im Rahmen eines Tests bestimmte Anliegen im Bürgerbüro im Dienstleistungszentrum am Hauptbahnhof ohne vorherige Terminvereinbarung erledigen. Nach dem sechswöchigen Testzeitraum wird der sogenannte Schnellschalter nun geschlossen, kurze Anliegen können jedoch weiterhin ohne Termin erledigt werden.

Der Test hat gezeigt, dass es einen Bedarf gibt, flexibler im Bürgerbüro vorsprechen zu können. Allerdings war dieser geringer als zunächst angenommen: Der Schnellschalter hatte durchweg eine Auslastung von rund 55 Prozent. Gleichzeitig zeigte sich, dass im selben Zeitraum in etwa genauso viele Zeitfenster für Kurzanliegen im Regelbetrieb ungenutzt blieben.

Auf Basis der Erkenntnisse aus dem Test hat das Amt für Einwohnerwesen nun eine Möglichkeit zur Verstetigung des Angebots geschaffen: Bürgerinnen und Bürger können kurze Anliegen auch weiterhin ohne vorherige Terminvereinbarung erledigen. Sie können ganz normal ins Dienstleistungszentrum kommen und bei freien Kapazitäten vor Ort eine Terminmarke ziehen. Das System sucht dann den nächstmöglichen freien Zeitraum raus. Wenn die Terminmarke gezogen ist, muss dieser nur noch ab 15 Minuten vor dem Termin mittels QR-Code oder Terminkennung eingecheckt werden.

Der Vorteil: Die Möglichkeit besteht während der gesamten Öffnungszeiten des Dienstleistungszentrums. Zu den kurzen Anliegen gehören unter anderem Meldebescheinigungen, Führungszeugnisse und der Pin-Rücksetzdienst für die Online-Ausweisfunktion, aber es können auch Schwerbehindertenparkausweise verlängert oder die Adresse im Fahrzeugschein geändert werden.



## **Dienstleistungszentrum: Schnellschalter-Test beendet**

Seite 2

Führungszeugnisse und Meldebescheinigungen können außerdem mit aktivierter Online-Ausweisfunktion auch online beantragt werden – so spart man sich den Weg ins Amt komplett.

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

### **Zum Hintergrund:**

Der Test erfolgte im Rahmen des Projekts "Bürgerservice 2.0", mit dem sich das Amt für Einwohnerwesen als konstruktiven, modernen und professionellen Dienstleister aufstellt. Ein Ziel ist, bedarfsorientierten, flexiblen Bürgerservice anzubieten. Dabei geht es darum, den Anforderungen an mehr Flexibilität gerecht zu werden und gleichzeitig die Vorteile der Kundensteuerung mittels Terminvereinbarung nicht zu gefährden, denn seit der Einführung des digitalen Terminvergabesystems gehören lange Warteschlangen und Wartezeiten vor Ort der Vergangenheit an.

Mit der nun möglichen Integration des Angebots in die terminbasierte Vorsprache haben Kunden weiterhin einen flexibleren, einfacheren Zugang zu den Dienstleistungen der Bürgerbüros.

Textversion:

[http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pld/txt/20240312-18\\_05.txt](http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pld/txt/20240312-18_05.txt)

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