



Pressedienst

24. Juni 2022

Bürgerbüros verzeichnen Ansturm auf Reisepässe

Stadt reagiert mit Maßnahmenpaket und zusätzlichem Pop-Up- Bürgerbüro

Deutlich steigende Antragszahlen im Bereich der Pässe stellen die Bürgerbüros aktuell vor große Herausforderungen. Neben der Einführung einer neuen Terminsoftware soll kurzfristig ein Pop-Up-Bürgerbüro im Straßenverkehrsamt in den Sommerferien Abhilfe schaffen. Hier können ohne vorherige Terminvereinbarung ausschließlich Reisepässe beantragt werden.

Während in den Pandemie Jahren 2020 und 2021 deutlich weniger Reisepässe beantragt wurden, ist aktuell eine Steigerung von rund 60 Prozent zu verzeichnen. In Kombination mit der melderechtlichen Erfassung von inzwischen etwa 4.700 geflüchteten Menschen aus der Ukraine und der ohnehin regelmäßig rund um die Schulferien deutlich größeren Nachfrage nach Reisepässen und Personalausweisen führt dies beim Düsseldorfer Bürgerservice zu einem massiven Anstieg der Vorgangszahlen.

In Düsseldorf wurden von Januar bis Mitte Juni 2022 rund 10.000 Reisepassanträge mehr bearbeitet, als im Vergleichszeitraum im Jahr 2019, dem letzten Jahr vor Beginn der Pandemie. Diese erhebliche Steigerung der Bearbeitungszahlen reicht aber noch nicht aus, um den Terminwünschen der Bürgerinnen und Bürger gerecht zu werden.

Um dieser Nachfrage zu begegnen, wurde ein Maßnahmenpaket auf den Weg gebracht, das aus dem Einsatz von zusätzlichem Personal und Überstunden der Mitarbeitenden in allen Bürgerbüros besteht. Darüber hinaus wurde in den Bürgerbüros Bilk und Oberkassel mit der Einführung der neuen Terminsoftware begonnen, die Umstellung weiterer Standorte wird vorbereitet. Abgesagte Termine werden automatisch wieder freigegeben und lassen sich sofort wieder neu buchen.

Insgesamt werden mit diesen Maßnahmen bis Ende August pro Woche 500



Bürgerbüros verzeichnen Ansturm auf Reisepässe

Seite 2

bis 1.000 zusätzliche Termine verfügbar sein.

In den Bürgerbüros, die noch die herkömmliche Software zur Terminvereinbarung nutzen, bleibt das Verfahren zunächst unverändert. Bei der Buchung von Online-Terminen stehen somit vorübergehend zwei Systeme zur Verfügung: die wachsende Zahl der Bürgerbüros mit neuer Terminsoftware und die abnehmende Zahl der Bürgerbüros mit der alten Software. Terminbuchungen sind aber weiterhin für alle elf Standorte unter der Adresse www.duesseldorf.de/termine möglich.

Neben dem bereits gestarteten Maßnahmenpaket werden für die Dauer der Sommerferien vom 27. Juni bis 9. August im Straßenverkehrsamt von montags bis freitags jeweils von 7.30 bis 13 Uhr zusätzliche Schalter eingerichtet, an denen ohne vorherige Terminvereinbarung Reisepässe beantragt werden können.

"Mit dem Pop-Up-Bürgerbüro im Straßenverkehrsamt können Reisepässe dort ohne vorherige Terminvereinbarung beantragt werden. Zusammen mit den vielen Zusatzterminen in allen Bürgerbüros können wir so den Bürgerservice deutlich verbessern", erläutert Dr. Michael Rauterkus, Beigeordneter für Digitalisierung und Bürgerservice.

Textversion:

http://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pld/txt/20220624-18_10.txt

Kontakt: Brembach, Mario

presse@duesseldorf.de, Telefon +49.211.89-93131