

Neuerung bei Bürgerdiensten

Neues Selbstbedienungs-Terminal im Bonner Stadthaus



BONN.Die Stadt Bonn testet im Dienstleistungszentrum ein Selbstbedienungs-Terminal. In den digitalen Helfer werden große Hoffnungen gesetzt, Wartezeiten sollen so verringert werden.

Von **Nadine Klees**, 03.10.2018



Die graue Fußmatte soll die Daten sichern. Sie liegt vor dem neuen Computer-Terminal im Stadthaus, an dem sich die Bonner seit Kurzem unter anderem selbst ummelden oder ein polizeiliches Führungszeugnis beantragen können – ganz ohne Termin und ganz ohne Wartezeit. Die Sensoren in der Matte erkennen, wenn sie jemand betritt. Ist der Nutzer fertig und geht, werden alle eingegebenen Daten sofort gelöscht. Das Terminal befindet sich derzeit im Testbetrieb. Zunächst für

drei Monate erledigt die Maschine Dienstleistungen, für die bisher ausschließlich die Sachbearbeiter zuständig waren.

Die Stadt setzt große Hoffnungen in den digitalen Helfer: Das Terminal soll die häufig kritisierten langen Wartezeiten im Dienstleistungszentrum deutlich reduzieren und die Mitarbeiter damit entlasten, erklärt der Leiter der Bürgerdienste, Günter Dick, am Dienstag bei der offiziellen Vorstellung. Besonders angespannt war

die Lage hier zuletzt vor den Sommerferien mit bis zu fünf Wochen Wartezeit für einen Termin. Derzeit sind es laut Stadt im Durchschnitt etwa zwei bis drei Wochen. „Immer noch zu viel“, gibt Thomas Fricke, Leiter der Abteilung für Bürger- und Straßenverkehrsangelegenheiten, zu. Wie stark sich die Lage allerdings mit dem neuen Terminal verbessere, dazu gebe es keine konkreten Berechnungen, heißt es. „Der Computer kann aber am Ende Personal ersetzen“, sagt Fricke.

WEITERE LINKS

- Digitalisierte Rathäuser
Digitalisierung in Bonn geht nur schleppend voran

- Bonner Bürgerdienste
Ärger über Wartezeiten auf Termin im Bonner Stadthaus

- Immer wieder lange Wartezeiten
Stadt Bonn sieht kein Einsparpotenzial bei Bürgerdiensten

Stadt überlegt, mehrere Automaten anzuschaffen

Derzeit braucht er allerdings noch Personal: In der Testphase steht immer eine Mitarbeiterin der Deutschen Telekom daneben, um den Nutzern gegebenenfalls bei der Bedienung zu helfen. Der Bonner Dax-Konzern ist deshalb involviert, weil er für die Technologie im Inneren des Terminals verantwortlich ist und darauf ein Patent hat.

Langfristig sollen die Bürger den Computer allerdings alleine bedienen können, so Fricke. Wie genau das später organisiert werde, sei noch nicht entschieden. Vieles hängt derzeit vom Testlauf ab und wie gut die Bürger das Angebot annehmen.

Die Möglichkeiten sind relativ groß: Mehr als 15 Dienstleistungen können Nutzer künftig mit ihrem digitalen Sachbearbeiter erledigen – einige davon allerdings nur mit der so genannten e-ID-Funktion des neuen Personalausweises, einer eindeutigen Identifizierung mit Hilfe einer Pin-Nummer – wie zum Beispiel Ummeldungen, eine Melderegisterauskunft beantragen oder das neue Auto zulassen. Für die e-ID-Funktion muss der Personalausweis freigeschaltet werden – das koste zwar sechs Euro, heißt es, sei allerdings ohne Termin im Stadthaus möglich. Ausweise, die nach der Gesetzesänderung 2017 ausgestellt worden sind, sind automatisch freigeschaltet.

Für einige Anliegen kommen die Bürger an einem persönlichen Mitarbeiter allerdings nicht vorbei: Zum Beispiel, wenn es um einen neuen Personalausweis geht. In dem Fall müsse der Sachbearbeiter prüfen, ob das Foto zu der Person gehöre und noch aktuell sei. Das könne das Terminal noch nicht übernehmen.

4000 bis 7000 Euro für ein Terminal

Bonn ist derzeit nicht die einzige Modellregion, die das Terminal gemeinsam mit dem Verein Buergerservice.org testet. Auch in Düsseldorf und Merseburg in Sachsen-Anhalt hat der Verein Terminals aufgestellt. Bei Buergerservice.org handelt es sich um eine Public-Private-Partnership aus Politik, Behörden und Industrie. In Düsseldorf werde das Terminal sehr gut angenommen“, erklärt Günter Weick vom Buergerservice.org. Wird das auch in Bonn künftig der Fall sein, will die Stadt gleich mehrere Geräte anschaffen: mindestens zwei für das Dienstleistungszentrum im Stadthaus und weitere für die Außenstellen in Beuel, Bad Godesberg und Hardtberg. Der Stückpreis liegt zwischen 4000 und 7000 Euro je nach Ausstattung.

