

Bonn

## Service besser als wahrgenommen

**[11.12.2023] Der Service des Bonner Dienstleistungszentrums ist besser als er nach außen wahrgenommen wird. Das zeigt der Controllingbericht 2022. Um den Service weiter zu steigern, will die Stadt unter anderem ein Dokumenten-Abholterminal und eine Software samt Check-in-Terminal für die Terminvergabe einführen.**

Die Bundesstadt Bonn hat erstmals einen Controllingbericht für ihr Dienstleistungszentrum (DLZ) vorgelegt. Das Fazit: Der Service im DLZ, welches Meldeamt, Kfz-Zulassungsstelle und Führerscheinstelle kombiniert, ist im Jahresdurchschnitt besser als er in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird. So war die überwiegende Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger, die beim Verlassen des DLZ an einem Terminal ihr Feedback geben können, zufrieden oder sehr zufrieden. Auch das von der Stadt gesteckte Ziel von durchschnittlich 15 Minuten Wartezeit konnte in der Zulassungs- und der Führerscheinstelle eingehalten werden und wurde im Bürgeramt mit im Schnitt etwa 20 Minuten Wartezeit nur knapp verfehlt. Wie die Stadt Bonn weiter mitteilt, zeigt der Bericht zudem, dass sich der Trend hin zum bargeldlosen Bezahlen fortsetzt: So wurden im Jahr 2022 nur 23 Prozent der Gebühren bar und bereits 77 Prozent bargeldlos eingenommen. Dies bestärke die Überlegungen, die Barkassen weiter zu reduzieren und Prozesse zum digitalen Bezahlen zu optimieren. In Planung ist nach Angaben der Stadt zudem die Implementierung eines Dokumenten-Abholterminals und die Einführung einer neuen Terminvergabe-Software samt Check-in-Terminal, um die Zahl der No-Shows zu reduzieren.

Insgesamt soll die Digitalisierung im DLZ weiter vorangetrieben werden. Allerdings könnten aufgrund gesetzlicher Vorgaben nicht bei allen Digitalleistungen neben den Vorteilen für die Bürgerinnen und Bürger auch interne Effizienzsteigerungen erreicht werden, heißt es dem Bericht abschließend.

(bw)

Zum Bericht

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Termin-Management, Bonn