

Fünf Monate „Online-Ummeldung“ – ein Zwischenbericht

Fazit zum Pilot-Projekt „Online-Ummeldung“ der Stadt Bonn

Bianca Dembach, CDO Stabsstelle der Bundesstadt Bonn
[03/2019]

Seit dem 01.08.2018 bietet die Bundesstadt Bonn einen Service für Einzelpersonen, die innerhalb des Stadtgebietes umziehen: Sie können ihre Ummeldung von zu Hause aus per Online-Formular vorbereiten und benötigen keinen Termin mehr im Dienstleistungszentrum.

Die Daten werden über den neuen Personalausweis (nPA) mit eingeschalteter eID-Funktion direkt in den Formularassistenten von Form-Solutions übertragen und mit eingescannter Wohnungsgeberbescheinigung an die Stadtverwaltung übermittelt. Ohne Nutzung der eID-Funktion müssen die Daten von Hand in das Onlineformular eingetragen und nach Ausdruck händisch unterschrieben werden. Entweder per Post oder per E-Mail wird das ausgefüllte Formular mit Wohnungsgeberbestätigung an die Meldebehörde geschickt, die den Antrag weiterbearbeitet.

Ein Besuch des Meldeamtes ist zwar noch notwendig, aber nicht mehr mit einer Terminanmeldung: Die notwendigen Änderungen auf dem neuen Personalausweis mit Aushändigung der amtlichen Meldebescheinigung erfolgt nun vor Ort im Dienstleistungszentrum direkt an einem separaten Schalter ohne Terminvereinbarung (Fast Lane).

Obwohl die rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen für Kommunen noch kein komplett medienbruchfreies Onlineangebot zulassen, wurde dieses Angebot gut genutzt. 544 Anträge sind insgesamt bis zum Jahresende 2018 online eingegangen, wobei 34 Personen (6 %) die Ummeldung mithilfe der Funktionen des neuen Personalausweises beantragt haben.

Dies zeigte Mehrwerte auf, da sich jeder Besuch von durchschnittlich 10 Minuten auf etwa 2 Minuten verkürzt, wodurch das Frontoffice in dem Zeitraum mit 72,5 Stunden für diese Tätigkeiten im Pilotzeitraum von 4 Monaten entlastet werden konnte. Aufgrund der positiven Ergebnisse wird das Pilotprojekt fortgeführt und für den künftigen Geschäftsbetrieb weiter optimiert.