

Projekt Online Ummeldung

Erfahrungen einer Kommune am
Beispiel der Bundesstadt Bonn

Problem:

Hoher Besucherandrang führt zu

- vollen Wartehallen,
- unnötig langen Wartezeiten,
- missgelaunten Kunden, die ihre schlechte Laune dann bei der Sachbearbeiterin oder dem Sachbearbeiter ablassen.



FREUDE.
JOY.
JOIE.
BONN.

bereits getroffene Maßnahmen:

- Bedienung ausschließlich nach Terminvereinbarung, um die Kundenströme zu steuern

bereits getroffene Maßnahmen:

- Bedienung ausschließlich nach Terminvereinbarung, um die Kundenströme zu steuern
- Schaffung des Einheitssachbearbeiters, um flexibel auf bestimmte Nachfragen in einzelnen Bereichen reagieren zu können.

Zahlen aus 2017/2018:

	2017	2018
Anmeldungen	31000	26400
Ummeldungen	23000	21300
Personalausweise	31900	32600
Reisepässe	19300	20100
Meldebescheinigungen	8700	8000
Führungszeugnisse	20000	21000
Melderegisterauskünfte	25000	21500

Ziel:

- Dienste online und niedrigschwellig anbieten,
- damit die Menschen nicht mehr zur Stadtverwaltung müssen,
- um Kapazitäten auch in der Hochsaison zu haben,
- um nur unabdingbar erforderliche Besuche im Dienstleistungszentrum zu haben.

Lösung:

- Ummeldung online für Einzelpersonen,
Umzug innerhalb von Bonn

Lösung:

- Ummeldung online für Einzelpersonen,
Umzug innerhalb von Bonn
- Variante A:

Lösung:

- Ummeldung online für Einzelpersonen, Umzug innerhalb von Bonn
- Variante A:
- mit nPA und eID-Funktion (geht auch mit eAT), um die Daten aus dem Ausweis auszulesen und in das Meldeformular zu übertragen, - keine Unterschrift erforderlich!

Lösung:

- Ummeldung online für Einzelpersonen, Umzug innerhalb von Bonn
- Variante A:
- mit nPA und eID-Funktion (geht auch mit eAT), um die Daten aus dem Ausweis auszulesen und in das Meldeformular zu übertragen, - keine Unterschrift erforderlich!
- Hochladen der ausgefüllten Wohnungsgeberbestätigung

Lösung:

- Ummeldung online für Einzelpersonen, Umzug innerhalb von Bonn
- Variante A:
- mit nPA und eID-Funktion (geht auch mit eAT), um die Daten aus dem Ausweis auszulesen und in das Meldeformular zu übertragen, - keine Unterschrift erforderlich!
- Hochladen der ausgefüllten Wohnungsgeberbestätigung
- Versand der Ummeldung und WGB per Mail an eine extra eingerichtete Mailadresse

Lösung:

STADT.
CITY.
VILLE.
BONN.

Vorbefüllung mit Ihrem neuen Personalausweis

Wenn Sie sich mit dem neuen Personalausweis anmelden möchten, betätigen Sie den Button "**Weiter**".

Sie werden daraufhin auf eine Seite weitergeleitet, die den PIN Ihres neuen Personalausweises abfragt. Legen Sie dazu bitte Ihren Ausweis auf Ihr dazugehöriges Kartenlesegerät.

Weiter

[Datenschutzerklärung](#) [Impressum](#)

Software-Version: 4.35.0

FREUDE.
JOY.
JOIE.
BONN.

Lösung:

- Ummeldung online für Einzelpersonen, Umzug innerhalb von Bonn

Eine Identität für alle E-Government-Dienste



Melden Sie sich hier an

Zur Übermittlung Ihrer Daten in das Fachverfahren loggen Sie sich bitte hier mit Ihrem Personalausweis oder elektronischen Aufenthaltstitel ein. Ihre ausgelesenen persönlichen Daten werden nicht gespeichert, sondern unmittelbar in das Fachverfahren übertragen.

Weitere Informationen zum Servicekonto NRW finden Sie [hier](#).
Sollten Sie noch nicht beim Servicekonto NRW registriert sein, können Sie dies [hier](#) vornehmen.

Anmelden mit der Online-Ausweisfunktion

Wichtige Informationen zur Vorgehensweise

Sie können sich nun mit Ihrem Ausweis anmelden. Bei der Anmeldung mit dem Ausweis werden **keine** Daten im Servicekonto.NRW gespeichert.



Bitte beachten: Damit Sie sich mit Ihrem Ausweis (neuer Personalausweis oder elektronischer Aufenthaltstitel) anmelden können, muss die Online-Ausweisfunktion des Ausweises aktiviert sein.

Sie benötigen Ihre sechsstellige PIN und ein geeignetes Kartenlesegerät, das Sie im Elektronikfachhandel erhalten. Zusätzlich muss auf Ihrem Computer die AusweisApp2 installiert und gestartet sein.

Sie können die Ausweis App 2 unter www.ausweisapp.bund.de kostenlos herunterladen und finden hierzu weiterführende Informationen.

JETZT ONLINE-AUSWEISVORGANG STARTEN

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- stimmen die Angaben (Name, Anschrift, Geburtsdatum)?

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- stimmen die Angaben (Name, Anschrift, Geburtsdatum)?
- ist Meldekette in Ordnung, stimmt die angegebene Anschrift mit dem Melderegister überein?

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- stimmen die Angaben (Name, Anschrift, Geburtsdatum)?
- ist Meldekette in Ordnung, stimmt die angegebene Anschrift mit dem Melderegister überein?
- Angaben in WGB prüfen!

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- dann Melderegister ändern und Antwortmail an die Person, dass man ins Stadthaus kommen kann (ohne Termin) um

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- dann Melderegister ändern und Antwortmail an die Person, dass man ins Stadthaus kommen kann (ohne Termin) um
- den Ausweis ändern zu lassen

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- dann Melderegister ändern und Antwortmail an die Person, dass man ins Stadthaus kommen kann (ohne Termin) um
- den Ausweis ändern zu lassen und
- die Meldebescheinigung zu erhalten.

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- dann Melderegister ändern und Antwortmail an die Person, dass man ins Stadthaus kommen kann (ohne Termin) um
- den Ausweis ändern zu lassen und
- die Meldebescheinigung zu erhalten.
- Damit ist der Meldevorgang abgeschlossen.

Lösung

- Variante B:

Lösung

- Variante B:
- ohne ID-Funktion des PA, wobei die Daten werden händisch in das Meldeformular eingegeben, ausgedruckt, unterschrieben und eingescannt,

Lösung

- Variante B:
- ohne ID-Funktion des PA, wobei die Daten werden händisch in das Meldeformular eingegeben, ausgedruckt, unterschrieben und eingescannt,
- Hochladen der ausgefüllten Wohnungsgeberbestätigung

Lösung

- Variante B:
- ohne ID-Funktion des PA, wobei die Daten werden händisch in das Meldeformular eingegeben, ausgedruckt, unterschrieben und eingescannt,
- Hochladen der ausgefüllten Wohnungsgeberbestätigung
- Versand per Mail an eine extra eingerichtete Mailadresse

Prüfung der eingereichten Unterlagen

- stimmen die Angaben (Name, Anschrift, Geburtsdatum, Unterschrift)?
- ist Meldekette in Ordnung?
- Angaben in WGB prüfen.

Ergebnis

- dann Melderegister ändern

Ergebnis

- dann Melderegister ändern
- Antwortmail an die Person, dass man ins Stadthaus kommen kann (ohne Termin) um

Ergebnis

- dann Melderegister ändern
- Antwortmail an die Person, dass man ins Stadthaus kommen kann (ohne Termin) um
- den Ausweis ändern zu lassen und die Meldebescheinigung zu erhalten.

Ergebnis

- dann Melderegister ändern
- Antwortmail an die Person, dass man ins Stadthaus kommen kann (ohne Termin) um
- den Ausweis ändern zu lassen und die Meldebescheinigung zu erhalten.
- Damit ist der Meldevorgang abgeschlossen.

Bemerkungen

- Alle Fälle müssen über Wiedervorlage nachgehalten werden, ob die Ausweisänderung erfolgt ist und die Meldebescheinigung abgeholt wurde!

Bemerkungen

- Ist irgendetwas unstimmig, z. B.
- Person wurde von Amts wegen abgemeldet, oder
- WGB fehlt,
- Daten unstimmig,
dann bekommt die Person eine Mail,
dass die Ummeldung nicht durchgeführt
wurde und ein Termin und ein
persönlicher Besuch erforderlich ist,
oder die fehlenden Unterlagen per E-
Mail nachgereicht werden können.

Mögliche Fehler in der WGB:

- Angaben zum Vermieter fehlen
- Unterschrift falsch
- Vermieter/Eigentümer offensichtlich falsch (WV mit Erinnerungsschreiben)

Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung

Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung
- Zeitraum 01.08.2018 – 31.12.2018

Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung
- Zeitraum 01.08.2018 – 31.12.2018
- 9733 Umzüge insgesamt
- 560 Nutzerinnen und Nutzer online
- 16 nicht durchgeführte Ummeldungen

Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung
- Zeitraum 01.08.2018 – 31.12.2018
- 544 erfolgreiche Ummeldungen
- davon 34 (6 %) mit dem nPA
- 127 Personen (23 %) mussten an die Anschriftenänderung mindestens einmal erinnert werden

Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung
- Fast 80 % der Personen sind zwischen 18 und 40 Jahre alt

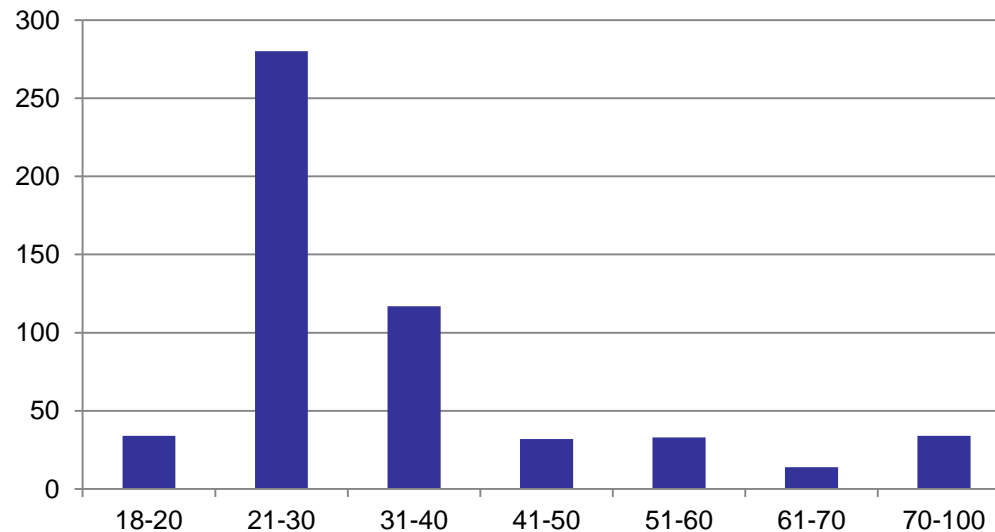
Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung
- Fast 80 % der Personen sind zwischen 18 und 40 Jahre alt

Alter	Anzahl	
18-20	34	57,7 %
21-30	280	
31-40	117	21,5 %
41-50	32	
51-60	33	
61-70	14	
70-95	34	
	544	

Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung
- Fast 80 % der Personen sind zwischen 18 und 40 Jahre alt



Wirkungen:

- ZDF zur Nutzung
- Auch Betreuer nutzen diese Variante, um ihre Pfleglinge und Betreuten anzumelden (Betreuungsnachweis wird zusätzlich hochgeladen).

Bemerkungen

- Nach wie vor ist eine Einzelfallprüfung erforderlich. Diese findet aber im Hintergrund, ggf. auch außerhalb der Bedienzeiten statt.

Bemerkungen

- Nach wie vor ist eine Einzelfallprüfung erforderlich. Diese findet aber im Hintergrund, ggf. auch außerhalb der Bedienzeiten statt.
- Nachteil am Projekt: Die Daten werden in ein Online-Formular eingetragen und müssen händisch ins Fachverfahren übernommen werden.

Mögliche Optimierung:

Die Variante des Fachverfahrensanbieters (Voranmeldung eines Umzuges) konnte hierfür noch nicht genutzt werden, da die Ummeldung-online im Test nur Einzelpersonen (ohne Verknüpfung von Familienverbänden) angeboten werden soll.

Mögliche Optimierung:

Das Projekt soll 2019 ausgeweitet werden und allen Personen, die innerhalb von Bonn umziehen, angeboten werden soll.

Lösungsansatz des Digitalisierungslabors des BMI:

- Legitimation mit eID des nPA.

Lösungsansatz des Digitalisierungslabors des BMI:

- Legitimation mit eID des nPA.
- Schritt 1:
- Onlineformular ausfüllen (mit Ausfüllhilfe nach Eingabe PLZ und Vorgabe der dazugehörigen Straßennamen).
- Hinweis auf Beschriftung des Briefkastens der neuen Anschrift.

Lösungsansatz des Digitalisierungslabors des BMI:

Schritt 2:

- Person erhält Zugangscode per Post.
- Bürger geht online und bestätigt im Netz durch Eingabe des Zugangscode den Umzug und Erhalt des Briefes.
- Anschließend kann die Meldebescheinigung ausgedruckt werden.

Lösungsansatz des Digitalisierungslabors des BMI:

- Schritt 3:
- Änderung der Anschrift im Ausweis über die Ausweisapp und
- Versand der Etiketten mit der neuen Anschrift durch die Bundesdruckerei.

Bemerkungen aus der Praxis:

- Rückläufe beim Versand des Briefes sind vorprogrammiert. Nicht jeder hat seinen Briefkasten (ordnungsgemäß) beschriftet, weil z. B.

Bemerkungen aus der Praxis:

- Eheleute unterschiedliche Namensführung haben,
- Personen mit AKS bei jemand anderem wohnen und ihren Namen nicht am Briefkasten haben wollen,
- es Häuser gibt, wo keine Briefkästen beschriftet sind,
- die Briefträger nicht immer zuverlässig sind (vgl. hohen Rücklauf von Wahlbenachrichtigungen)
- Kosten des Briefes (allein Porto über 15.000 € zzgl. Papier)
- auch ist nicht sichergestellt, dass alle Menschen sich tatsächlich einloggen und den Zugangscode eingeben (Quote müsste im Rahmen eines Projekts festgestellt werden)
- viele Menschen werden die Adressänderung im Ausweis nicht vornehmen lassen oder vergessen.

alternative Überlegungen hierzu:

- elektronische Übermittlung der WGB
gem. §§ 18 Abs. 3 in Verbindung mit 10
Abs. 2 und 3 BMG
(Versuch ab 3/2019 in Bonn mit
örtlicher Wohnungsbaugesellschaft)

alternative Überlegungen hierzu:

- elektronische Übermittlung der WGB gem. §§ 18 Abs. 3 in Verbindung mit 10 Abs. 2 und 3 BMG
(Versuch ab 3/2019 in Bonn mit örtlicher Wohnungsbaugesellschaft)
oder
- Übermittlung der WGB als PDF-Dokument, welches dann wie bisher im Rahmen des Meldevorgangs geprüft wird. (Ziel: der Bürger muss zunächst nicht ins Meldeamt)

Abschließende Überlegungen

- Schaffung einer
Experimentierklausel

Abschließende Überlegungen

- Schaffung einer Experimentierklausel
- verschiedene Varianten austesten und bewerten
- Abschaffung / Verzicht der Gebühr für die nachträgliche Freischaltung der eID-Funktion

Abschließende Überlegungen

- Schaffung einer Experimentierklausel
- verschiedene Varianten austesten und bewerten
- Abschaffung / Verzicht der Gebühr für die nachträgliche Freischaltung der eID-Funktion
- Preiswerte Lesegeräte

Abschließende Überlegungen

- Schaffung einer Experimentierklausel
- verschiedene Varianten austesten und bewerten
- Abschaffung / Verzicht der Gebühr für die nachträgliche Freischaltung der eID-Funktion
- Preiswerte Lesegeräte
- denn der Faktor Mensch ist unberechenbar.

Kontakt:

Bundesstadt Bonn

Bürgerdienste

Thomas Fricke / Nadine Quäsching

Abteilung für Bürger- und
Straßenverkehrsangelegenheiten

-Dienstleistungszentrum

Berliner Platz 2

53103 Bonn

Tel. +49 228 773842 / 773341

Thomas.Fricke@Bonn.de

Nadine.Quaesching@Bonn.de