



Hochschule für  
Wirtschaft und Recht Berlin  
Berlin School of Economics and Law

Fachbereich Allgemeine Verwaltung

# Meldebescheinigung Berlin

Projektabschlussbericht - Studiengang Verwaltungsinformatik, Modul 21

Ahmad / Borkowski / Fitas / Giza / Güzeler / Kosch / Redwanz / Smadi / Ünlü  
Dagmar Lück-Schneider (Hrsg.)

Beiträge aus dem Fachbereich Allgemeine Verwaltung  
Nr. 24/2015

Herausgeber der Reihe: Dekan Fachbereich Allgemeine Verwaltung

## Impressum

Herausgeber der Reihe  
Dekan Fachbereich Allgemeine Verwaltung

Auflage  
60

Druck  
HWR Berlin

Berlin, Juli 2015

An dieser Publikation haben im Rahmen ihres Projektmoduls als AutorInnen mitgewirkt:

Samera Ahmad, Lydia Borkowski, Linda Fitas, Michaela Giza, Hülya Güzeler,  
Florian Kosch, Tobias Redwanz, Hanin Smadi, Fatih Ünlü

Herausgeberin:

Dagmar Lück-Schneider



# MELDEBESCHEINIGUNG BERLIN

## INHALT

1	Einleitung.....	1
2	Projektvorgehen.....	3
2.1	Projektziel.....	3
2.2	Aufgaben im Team.....	3
2.3	Zeitplanung.....	3
2.4	Kommunikationsregeln.....	5
2.5	Projektumfeldanalyse.....	5
2.6	Strukturplan.....	6
3	Projektergebnisse.....	9
3.1	Betrachtungen zu Berlin.....	9
3.1.1	Webrecherchen.....	9
3.1.2	Anrufe bei 115.....	10
3.1.3	Persönliche Vorsprache zur Meldebescheinigung in Pankow und in Steglitz...	10
3.1.4	Beantragung einer Meldebescheinigungsanfrage per E-Mail in Treptow.....	14
3.1.5	Beantragung einer Meldebescheinigung per Brief in Spandau.....	15
3.1.6	Interviews mit Sachbearbeiterinnen zweier Bürgerämter.....	15
3.1.7	Spandau.....	15
3.2	Zahlungsvarianten.....	24
3.3	Authentifizierung.....	25
3.4	Betrachtungen anderer Städte.....	25
4	Best Practice-Überlegungen / Fazit.....	27
4.1	Empfehlungen für einen neuen möglichen Zugangskanal online.....	27
4.2	Bestehende Zugangskanäle.....	28
4.3	Soll-Prozesse.....	29
4.4	Fazit.....	32
5	Verzeichnisse.....	33
	Literaturverzeichnis.....	33
	Abkürzungsverzeichnis.....	34
	Tabellenverzeichnis.....	34
	Abbildungsverzeichnis.....	34
6	Anhang.....	35



## 1 Einleitung

Im Rahmen des Projektmoduls des Studienganges Verwaltungsinformatik hat sich unser Projektteam in Kooperation mit der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und dem Unternehmen BOC Information Technologies Consulting GmbH (im Folgenden kurz BOC) mit der Analyse der Ausstellung einer Meldebescheinigung in Berlin und der Entwicklung von Weiterentwicklungen dieses Angebotes befasst.

Diese Betrachtungen können im Kontext gegenwärtiger Modernisierungs- und Digitalisierungsentwicklungen in der öffentlichen Verwaltung gesehen werden. Das E-Government-Gesetz des Bundes<sup>1</sup> beruft sich auf die Digitalisierung in den öffentlichen Verwaltungen und besagt in Artikel 1 §9 Optimierung von Verwaltungsabläufen und Information zum Verfahrensstand Abs. 1:

„Behörden des Bundes sollen Verwaltungsabläufe, die erstmals zu wesentlichen Teilen elektronisch unterstützt werden, vor Einführung der informationstechnischen Systeme unter Nutzung gängiger Methoden dokumentieren, analysieren und optimieren. Dabei sollen sie im Interesse der Verfahrensbeteiligten die Abläufe so gestalten, dass Informationen zum Verfahrensstand und zum weiteren Verfahren sowie die Kontaktinformationen der zum Zeitpunkt der Anfrage zuständigen Ansprechstelle auf elektronischem Wege abgerufen werden können“ (Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften in der Fassung vom 25. Juli 2013).

Mit Einführung neuer IT-Systeme sollen alle Prozessabläufe in der öffentlichen Verwaltung optimiert werden, um effektive Abläufe gewährleisten zu können. Die verschiedenen Rahmenbedingungen, wie z. B. der demographische Wandel und gesetzliche Vorgaben, müssen hierbei Berücksichtigung finden.

Der vorliegende Projektbericht gibt zunächst in Kapitel 2 Auskunft über ausgewählte Aktivitäten in der Projektplanungsphase. In Kapitel 3 werden die Projektergebnisse vorgestellt.

---

<sup>1</sup> Die Länder orientieren sich an diesem Gesetz. Berlin ist derzeit damit befasst ein eigenes E-Government-Gesetz zu entwickeln.





## 2 Projektvorgehen

Im Rahmen des Projektes wurde das Leistungsangebot *Meldebescheinigung* in einen allgemeinen E-Government-Kontext gesetzt (Zweck des Angebots, gesetzliche Grundlagen, Bürgerperspektive, Anbieterperspektive, Angebotsvarianten bzw. verschiedene Zugangskanäle) und entlang Berliner Vorgehensstandards als Prozess aufgenommen, analysiert und modelliert sowie mit Angeboten in anderen deutschen Bundesländern verglichen.

### 2.1 Projektziel

Ziel des Projektes war es, zunächst klarere Vorstellungen von diesem Berliner Angebot herauszuarbeiten und für Berlin mögliche Entwicklungspotenziale zu erarbeiten.

### 2.2 Aufgaben im Team

Tabelle 1 zeigt, welche Arbeiten mit welchen Verantwortlichkeiten während der Projektlaufzeit durchgeführt wurden:

Aufgabe	Verantwortlichkeit
Webrecherchen, Erarbeitung fachlicher Grundlagen	Jedes TM <sup>2</sup> einzeln, spezielle Themen in Teilgruppen
Anrufe bei 115	Ausgewähltes TM
Besuche mit persönlich durchgeführten Meldebescheinigungsanfragen in Pankow und in Steglitz mit und ohne vorheriger Terminvereinbarung	In Teilgruppen
Meldebescheinigungsanfrage per E-Mail in Treptow (vor dem Bezahlvorgang abgebrochen)	Ausgewähltes TM
Meldebescheinigungsanfrage per Brief in Spandau	Ausgewähltes TM
Zwei Interviews mit Sachbearbeiterinnen für diesen Bürgerservice in den Bezirksämtern Spandau und Schöneberg-Tempelhof	Ausgewähltes TM
Analysen zum Ist und möglichen Soll der je nach Zugangskanal unterschiedlichen Prozesse zum Erhalt einer Meldebescheinigung in Berlin	In Teilgruppen
Betrachtungen der Webauftritte von Hannover, Hamburg, München und Wien (Österreich)	In Teilgruppen

**Tabelle 1:** Aufgaben und Verantwortlichkeiten während des Projektes

### 2.3 Zeitplanung

Das erste Semester stand vor allem für die Recherche, die Analyse des Prozesses, für Teildokumentationen und zur Entwicklung erster Optimierungsvorschläge zur Verfügung. Im zweiten Semester sollte das Berliner Angebot mit anderen Lösungen verglichen werden. Im dritten Semester sollte dann der Projektabschluss mit dem Zusammentragen der einzelnen Ergebnisse und der Gesamtprojektdokumentation erfolgen.

---

<sup>2</sup> TM für Teammitglied

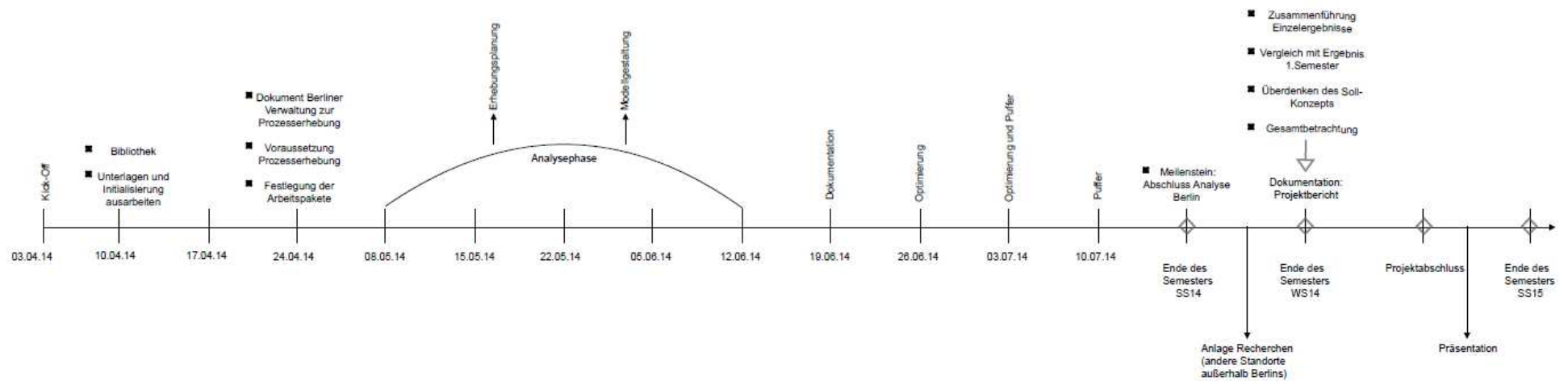


Abbildung 1: Zeitplanung - Zeitstrahl

Die Aufgaben im zweiten Semester wurden etwas modifiziert. Nicht alle befassten sich mit der Betrachtung alternativer Lösungen. Eine Teilgruppe setzte sich mit möglichen elektronischen Bezahlvarianten auseinander, eine andere mit möglichen Authentifizierungsverfahren.

## 2.4 Kommunikationsregeln

Für einen guten Informationsfluss und eine gute Kommunikation in einem Projekt sind Kommunikationsregeln sehr wichtig. Deshalb haben wir uns am Anfang unseres Projektes darüber Gedanken gemacht, weshalb (Anlass) wer wen über was wie (E-Mail, Telefon, Dokument in Ablage einstellen etc.) und wann (Zeitpunkt in Abhängigkeit vom Anlass) zu informieren hat. Tabelle 2 zeigt hierzu zwei Beispiele.

Wer	Wen	Weshalb (Anlass)	Was	Wie	Wann	Format
Protokollant	Team	Team-Meeting	Protokoll	Moodle	Montagabend	Word, PDF
Projektleiter	Team	Terminänderung	Information	E-Mail	unverzüglich	

**Tabelle 2:** Ausgewählte Kommunikationsregeln

Im Laufe der letzten zwei Semester wurden diese Regeln immer wieder erweitert. Beispielsweise wurden die Regeln für das Hochladen von Daten ergänzt um Dateinamenskonventionen und Vorgaben für Kopf- und Fußzeilen.

Der Name der Datei sollte am Ende mit dem Erstelldatum und den ersten zwei Buchstaben der Verantwortlichen gekennzeichnet sein. Außerdem sollten hochgeladene Dokumente grundsätzlich in der Kopfzeile den Namen des Verantwortlichen, die Bezeichnung des Studiengangs, des Moduls, des Semesters sowie das Erstelldatum beinhalten.

Die jeweiligen Dateien mussten in den passenden Rubriken sowie in den Ordnern der jeweiligen Projektmitglieder in Moodle untergebracht werden. Dies sollte ein besseres Auffinden gewünschter Dateien unter den im Laufe der Zeit doch sehr zahlreichen Dateien ermöglichen sowie Transparenz darüber verschaffen, welches Gruppenmitglied bislang in welcher Weise zum Gesamtprojekt beigetragen hat.

## 2.5 Projektumfeldanalyse

Im Rahmen der Projektplanung wurde eine Projektumfeldanalyse erstellt. Stakeholder wurden mit der Art ihres Interesses erfasst (vgl. Abbildung 2). Stakeholder mit großer Bedeutung für das Projekt Meldebescheinigung sind in der digitalen Version des vorliegenden Berichtes an ihrer grünen Färbung zu erkennen.

Zu den an den Ergebnissen besonders Interessierten zählen unser für das Geschäftsprozessmanagement in der Senatsverwaltung für Inneres und Sport zuständiger Ansprechpartner, Herr Brockmann, sowie Frau Wolf (BOC), die dem Projekt besondere Unterstützung bei der Modellierung der Verwaltungsprozesse mit Hilfe der eingesetzten Software ADONIS zugesichert hatte. Die Dozentin Frau Prof. Dr. Lück-Schneider und die Studierenden bilden das Projektteam des Projekts Meldebescheinigung. Die BürgerInnen der Berliner Verwaltung dürften durch die Ergebnisse am meisten profitieren.

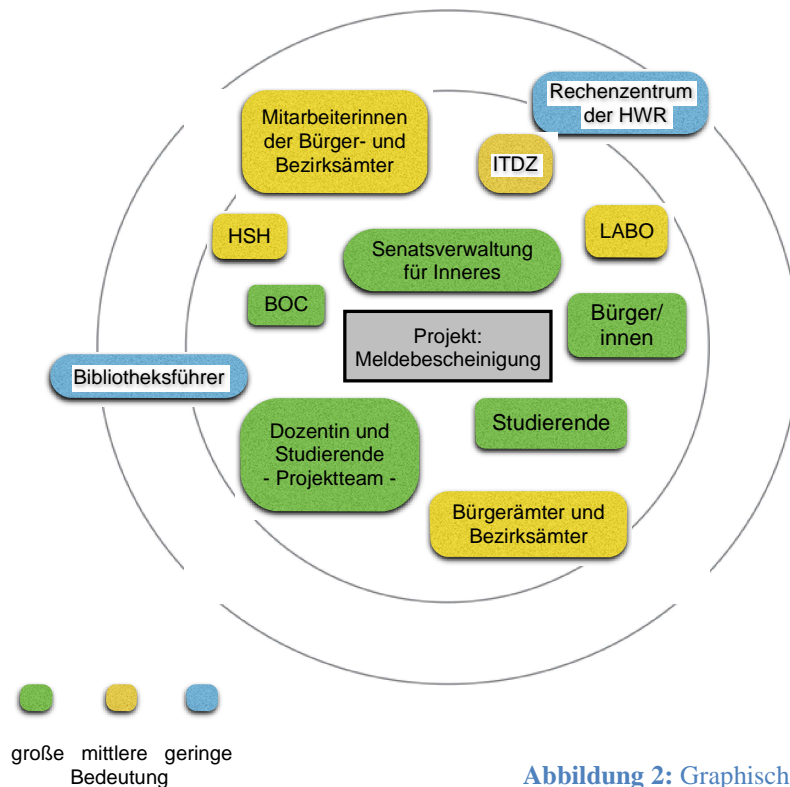


Abbildung 2: Graphische Stakeholderanalyse

Als weitere Stakeholder identifizierten wir das ITDZ, das LABO, die Bürger- und Bezirksamter (Leitungsebene), die HSH und die MitarbeiterInnen der Bürger- und Bezirksamter.<sup>3</sup>

Das ITDZ betreibt das Bürgertelefon 115, welches im Projekt näher betrachtet wurde. Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten ist die Organisation, die in Berlin das IT-gestützte Fachverfahren für das Meldeamt bereitstellt. Die Bürger- und Bezirksamter sind als Anbieter des Services der Meldebescheinigung mit den durchführenden und organisierenden MitarbeiterInnen bzw. leitenden Führungskräfte involviert. Besondere Unterstützung erhielt das Projekt durch solche aus den Berliner Bürgerämtern Tempelhof-Schöneberg und Spandau. Die Firma HSH gilt als Hersteller der Software MESO, die in Berlin für das Meldewesen eingesetzt wird.

Stakeholder sind auch das Rechenzentrum der HWR sowie der Leiter der Bibliothek der HWR Berlin in Lichtenberg. Letzteres betreibt die Kommunikationsplattform Moodle, die für unser Projekt zur Verfügung stand. Der Leiter der Bibliothek stellte für einen Besuch in der Bibliothek einen geeigneten Raum zur Verfügung und erklärte kompliziertere Recherchen auf dem Zeitschriftenbestand der HWR Berlin.

## 2.6 Strukturplan

Für das Thema „Meldebescheinigung“ hat die Projektgruppe einen Projektstrukturplan in Form eines Baumdiagrammes erstellt (vgl. Abbildung 3). Dieser hilft in der Planungsphase eine Strukturierung der Aufgaben zu entwickeln und ein geeignetes Vorgehen zu planen. Die oberste Gliederungsebene orientiert sich am zeitlichen Verlauf des Projektes (Planung, Ausführung, Abschluss). Darunter befinden sich die detaillierteren Arbeitspakete (vgl. Abbildung 3).

3 ITDZ steht für IT-Dienstleistungszentrum Berlin, LABO für Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, HSH für HSH Kommunalsoftware bzw. HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH Ahrensfelde.

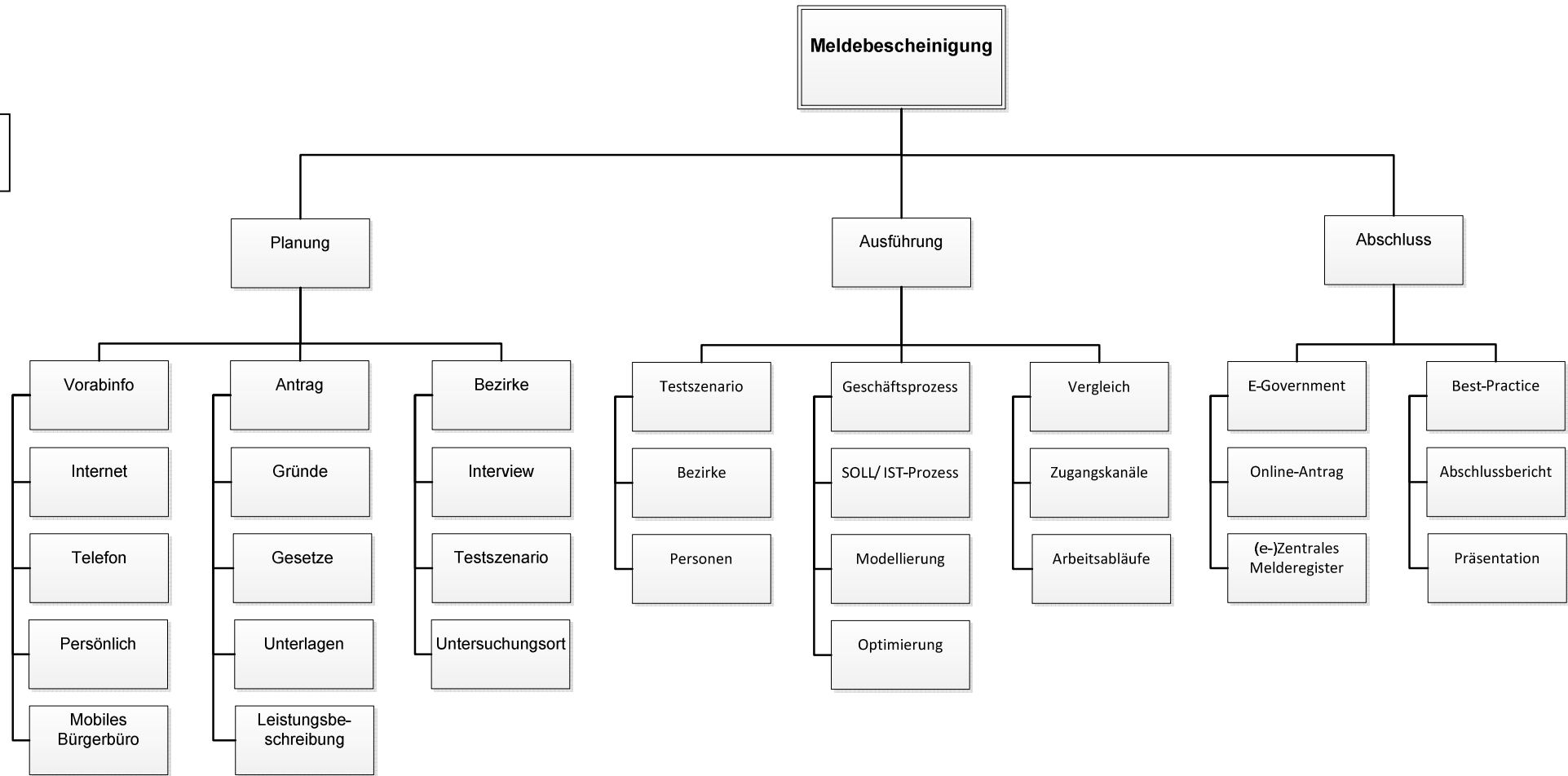


Abbildung 3: Projektstrukturplan



### 3 Projektergebnisse

Im ersten Teil dieses Kapitels (Abschnitt 3.1) werden die Ergebnisse der in Berlin durchgeführten Analysen vorgestellt (vgl. 2.2, Aufgaben im Team). Dann erfolgen Ausführungen zu möglichen Zahlungsvarianten, weil diese wichtigen Einfluss auf mögliche Automatisierungsvorschläge haben. Ebenso gilt für Online-Authentifizierungsverfahren. Schließlich erfolgen Betrachtungen von kommunalen Angeboten in anderen Bundesländern,

#### 3.1 Betrachtungen zu Berlin

##### 3.1.1 Webrecherchen

Auf ihrem Web-Auftritt beschreibt die Stadt Berlin die Voraussetzungen, Gebühren, erforderlichen Unterlagen und die Leistungsbeschreibung für die Beantragung einer Meldebescheinigung<sup>4</sup>. Diese Informationen basieren auf dem Berliner Meldegesetz und dem Melderechtsrahmengesetz. Letzteres wurde am 01.05.2015 durch das bundesweite einheitliche Bundesmeldegesetz (Gesetz zur Fortentwicklung des Meldewesens MeldFortG) außer Kraft gesetzt.<sup>5</sup>

Die **Leistungsbeschreibung** enthält folgende Daten:

- Familienname,
- Vorname,
- Geburtsdatum und -ort,
- Familienstand,
- Staatsangehörigkeit sowie
- die aktuelle Anschrift von Haupt- und Nebenwohnsitz in Berlin.

Die Voraussetzung für die Beantragung einer Meldebescheinigung ist ein Mindestalter von 16 Jahren. Die Lebensbescheinigung erfordert eine persönliche Vorsprache.

Für die schriftliche Beantragung einer Meldebescheinigung ist das Einreichen eines formlosen Antrags sowie einer Kopie des Personalausweises oder des Reisepasses notwendig.

Bei einer persönlichen Vorsprache bedarf es nur des Vorzeigens des eigenen Personalausweises oder Reisepasses.

Wird der Antrag durch persönliche Vorsprache einer Vertretung gestellt, muss diese eine schriftliche Vollmacht mit den Daten des Antragsstellers und von sich selbst vorlegen, ebenso den eigenen Personalausweis oder Reisepass. Besitzt hierbei die antragstellende Person kein

---

<sup>4</sup> <https://service.berlin.de/dienstleistung/120702/>

<sup>5</sup> Die Gesetze wurden im Juni 2015 online abgerufen. Das Berliner Meldegesetz unter: <http://www.berlin.de/imperia/md/content/buergeraemter/rechtsgrundlagen/meldegesetz.pdf?start&ts=1402051755&file=meldegesetz.pdf>  
Das Melderechtsrahmengesetz unter: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/mrrg/gesamt.pdf>  
Das Bundesmeldegesetz unter: [http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/OED\\_Verwaltung/Verwaltungsrecht/entwurf\\_meldegesetz.pdf;jsessionid=A298A963E0F985F04513E6A98C93248A.2\\_cid364?\\_blob=publicationFile](http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/OED_Verwaltung/Verwaltungsrecht/entwurf_meldegesetz.pdf;jsessionid=A298A963E0F985F04513E6A98C93248A.2_cid364?_blob=publicationFile)

in Berlin ausgestelltes Ausweisdokument, so muss auch dieses durch die Vertretung im Original vorgelegt werden.

Die Gebühr für eine Meldebescheinigung beträgt berlinweit 5,00 Euro und für jede weitere Person auf der Bescheinigung 2,50 Euro. Die Meldebescheinigung ist für Rentenangelegenheiten gebührenfrei. Weitere mögliche gebührenfreie Angelegenheiten gehen aus dem Webseitentext nicht hervor.

Ansonsten wird darauf hingewiesen, dass die Gebühr vorab auf das entsprechende Konto der Behörde überwiesen werden muss und als Verwendungszweck „Meldebescheinigung für ...“ angegeben werden soll.

### **3.1.2 Anrufe bei 115**

Das Behördentelefon 115 bietet BürgerInnen in Berlin die Möglichkeit, Fragen rund um Themen der öffentlichen Verwaltung Berlins zu stellen. Entsprechend wurden auch auf diesem Zugangskanal Auskünfte zur Dienstleistung „Meldebescheinigung“ eingeholt.

Auf die Frage, was für die persönliche Beantragung einer Meldebescheinigung mitzubringen sei, wurden die 5 Euro Gebühr, der Personalausweis oder eine bereits vorliegende Meldebescheinigung angegeben. Die Meldebescheinigung sei zudem nicht über das Internet zu beziehen.

Die Meldebescheinigung über einen schriftlichen, formlosen Antrag zu beziehen sei grundsätzlich möglich, jedoch müssten die 5 Euro Gebühr vorab überwiesen werden. Überweisungsschein und Kontoauszug sollten als Nachweisgrundlage für die geleistete Zahlung der Gebühr in dem formlosen Antrag mitgeschickt werden. Die Dauer des Vorgangs von der Beantragung einer Meldebescheinigung der BürgerInnen bis zur Übermittlung der Meldebescheinigung per Post würde etwa 14 Tage betragen. In diesem Zusammenhang wurde ein persönliches Erscheinen im Bürgeramt vorgeschlagen. Hier erfolge die Ausstellung sofort.

Die Frage, ob es möglich sei, die Meldebescheinigung über die 115 zu beziehen, wurde verneint.

Auch an den zweiten Wohnsitz könne eine Meldebescheinigung geschickt werden und zwar an jede Adresse, die in dem formlosen Antrag genannt würde. Dieser müsse eine Unterschrift, eine Kopie des Ausweises und eine Kopie des Überweisungsscheins beinhalten.

Eine Meldebescheinigung könne analog auch per E-Mail beantragt werden, mitgesendet werden müssten hier der formlose Antrag mit Unterschrift, die Kopie des Ausweises und die Kopie des Überweisungsscheins.

### **3.1.3 Persönliche Vorsprache zur Meldebescheinigung in Pankow und in Steglitz**

Während in Steglitz im Vorfeld eine Terminbuchung stattfinden sollte, sollte in Pankow eine Antragstellung ohne vorherige Terminbuchung durchgeführt werden.



### 3.1.3.1 Steglitz

Die Terminbuchung erfolgte über den Aufruf der Internetseite *www.berlin.de*. Hier wurde in der Suchleiste das Stichwort *Meldebescheinigung* eingetragen.

Dann ergaben sich folgende Schritte:

1. "Dienstleistung: Meldebescheinigung beantragen".
2. "Standort" (in unserem Falle Steglitz) und "Termin buchen" auswählen.
3. Datum auswählen.
4. Uhrzeit auswählen.
5. Kundendaten eingeben - dies beinhaltet den Namen und die E-Mail Adresse sowie, falls vorhanden, eine Anmerkung.
6. Danach öffnet sich eine neue Registerkarte mit der Überschrift "Termin eintragen". Hier muss die Korrektheit der Daten nochmals überprüft werden. Wenn alles stimmig ist, wird mit "OK" bestätigt, andernfalls besteht eine Korrekturmöglichkeit.
7. Die Terminbestätigung erfolgte per E-Mail innerhalb von 10 Sekunden. Die E-Mail beinhaltete alle Daten der Anmeldung sowie eine *Vorgangsnummer* und einen ggf. erforderlichen *Code zur Absage*, die Angaben der Kosten des Anliegens sowie die bei der Vorsprache erforderlichen Unterlagen.

Der gesamte Zeitaufwand betrug ein bis zwei Minuten. Danach lag die Terminbuchung im Bürgeramt Steglitz zur Ausstellung einer Meldebescheinigung vor.

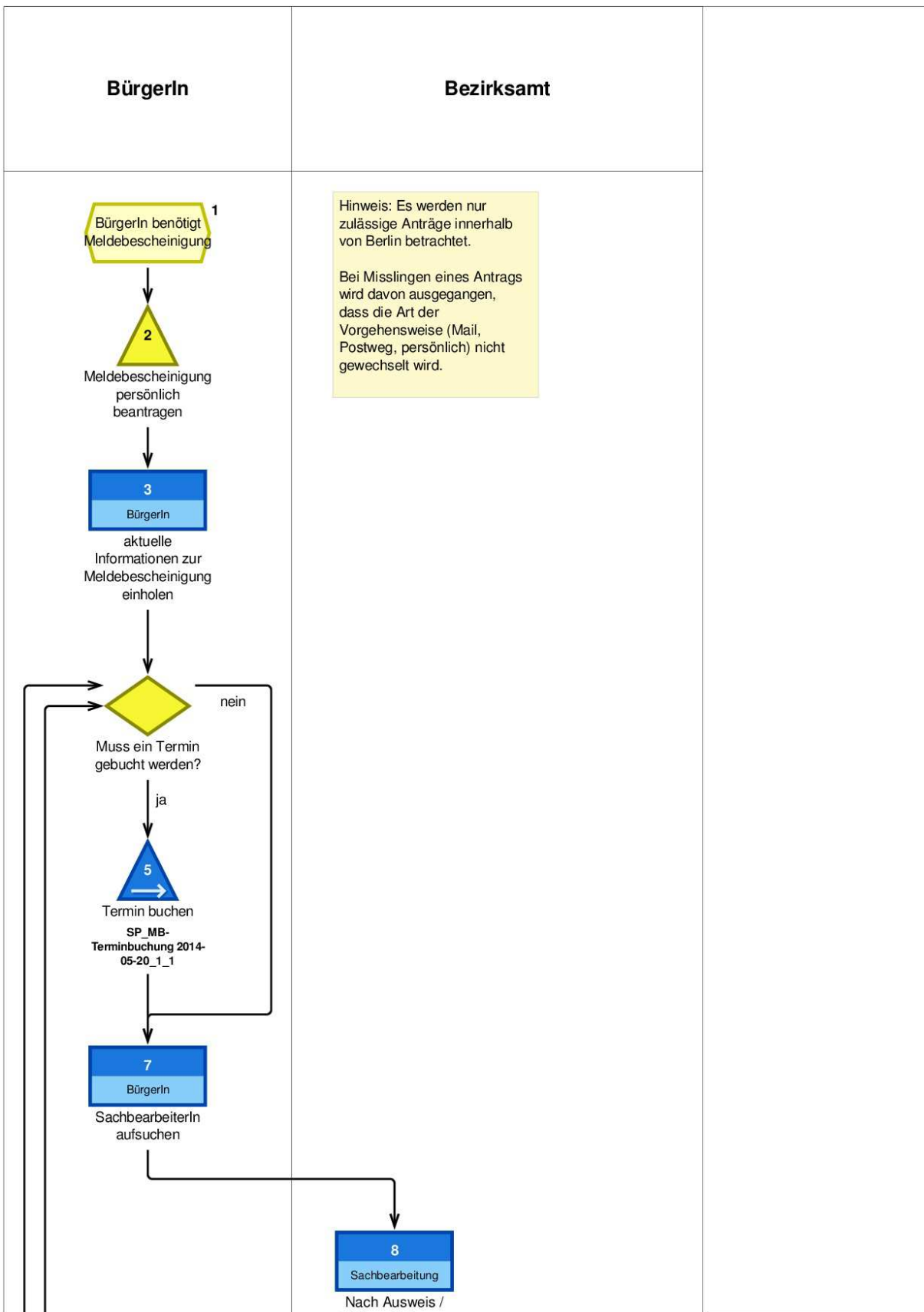
Der eigentliche Besuch am 26. Mai um 10:40 gestaltete sich wie folgt. Zunächst ist es notwendig, das persönliche Erscheinen an der Information anzumelden. Nach einer geringen Wartezeit hat der Aufruf durch die Sachbearbeitungsebene stattgefunden. Hier erfolgten die Bearbeitung des Anliegens und auch der Bezahlvorgang.

Der genaue Ablauf war wie folgt:

- 10:30 Uhr - 10:40 Uhr Wartezeit an der Information,
- 10:40 Uhr - 10:44 Uhr Wartezeit bis zum Aufruf,
- 10:44 Uhr - 10:48 Uhr Beantragung der Meldebescheinigung im Büro, Authentifizierung sowie Bezahlung der Gebühr von 5 Euro in bar,
- 10:48 Uhr Beantragung ausgehändigt.

Wenn man das Anstellen an der Information unberücksichtigt lässt, betrug der gesamte Zeitaufwand 18 Minuten bzw. 8 Minuten.

Die nächste Abbildung zeigt ein IST-Modell, das anhand dieses Selbstversuches durch die Projektgruppe für die persönliche Vorsprache beim Bezirksamt entwickelt wurde.



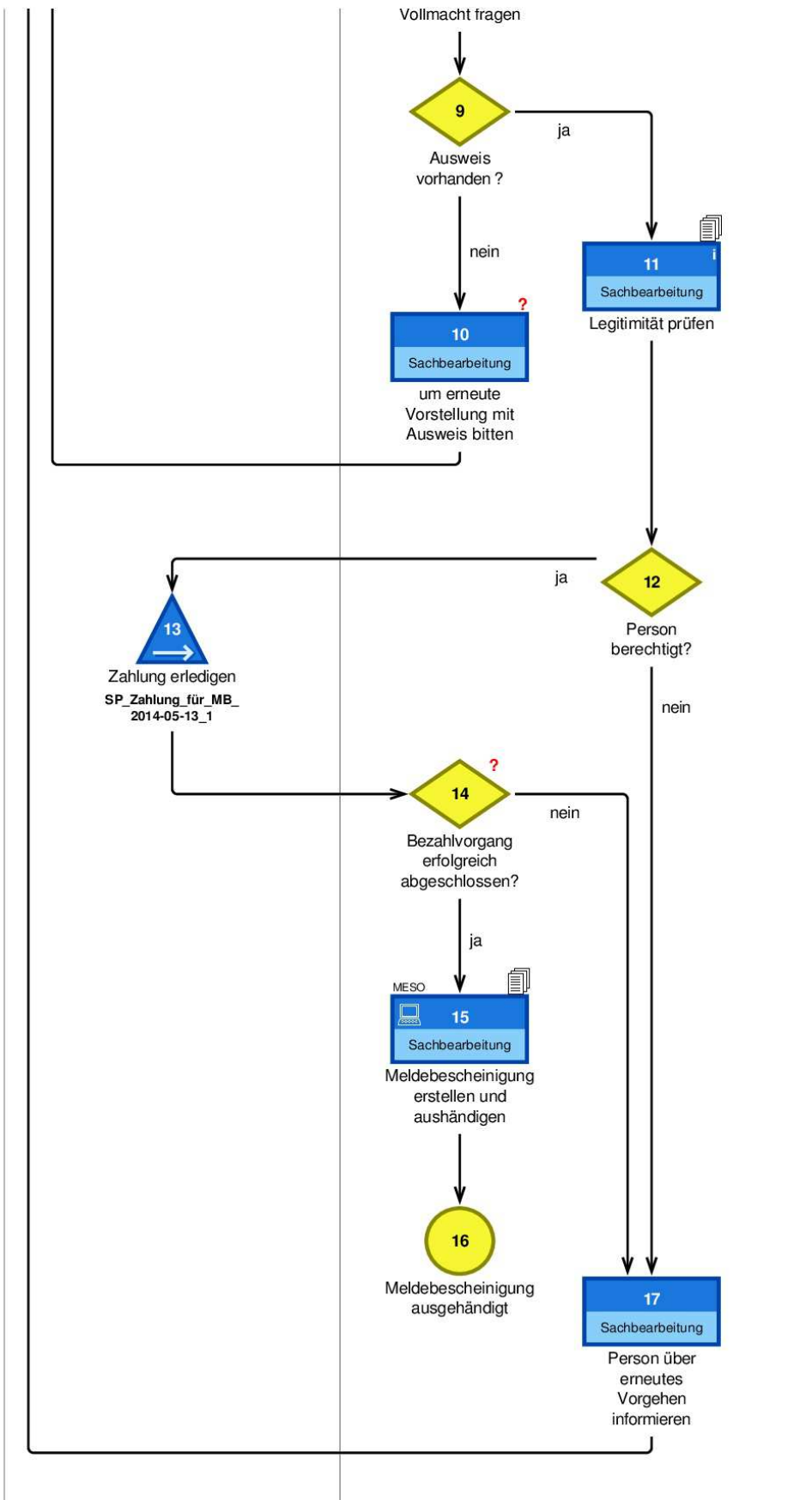


Abbildung 4: Ist-Modell Prozess Persönlich

### 3.1.3.2 Pankow

In Pankow wurde am 26. Mai ein Besuch ohne vorherige Terminbuchung durchgeführt. Um 7:58 Uhr fanden sich zwei unserer Teammitglieder vor dem Bezirksamt Pankow an der Breite Str. 24A-16; 13187 Berlin ein. Der Prozess stimmt im Wesentlichen (vom Bezahlvorgang am Kassenautomat einmal abgesehen) mit dem von uns entwickelten Sollprozess überein (vgl. 4.3). Deshalb finden sich in diesem Abschnitt keine Modelle.

Auch in Pankow musste zunächst die Information aufgesucht werden, die sich gut finden ließ. Nach einer kurzen Wartezeit war es möglich, das Anliegen vorzutragen. Es wurde nach dem Grund für die Beantragung der Meldebescheinigung gefragt und darum gebeten, den Personalausweis vorzulegen. Anschließend wurde – mit der Aufforderung, sich zum Kassenautomaten zu begeben – eine Kassenkarte ausgehändigt, um so die Gebühr von 5 Euro für die Meldebescheinigung zu bezahlen. Der Kassenautomat war an diesem Tag defekt. Ersatzweise konnte die Gebühr an der geöffneten Kassenstelle entrichtet werden, die einen Raum weiter lag. Über den Zahlvorgang erhielt man einen Beleg und begab sich damit wieder zur Information. Dort wurde der Beleg vorgezeigt. Daraufhin wurde an der Information die Meldebescheinigung angefertigt und ausgehändigt.

Der ganze Geschäftsprozess der Meldebescheinigung dauerte ca. 15 Minuten. Dabei war es notwendig, sich zweimal an der Information und einmal an der Kassenstelle anzustellen.

### 3.1.4 Beantragung einer Meldebescheinigungsanfrage per E-Mail in Treptow

In Treptow wurde eine Meldebescheinigung per E-Mail angefordert. Allerdings wurde der Versuch vor dem Nachweis der Gebühreinzahlung abgebrochen.

Folgender formloser Antrag wurde gestellt:

Sehr geehrte Damen und Herren,

Hiermit möchte ich eine Meldebescheinigung beantragen. Eine Kopie meines Personalausweises sende ich Ihnen mit zu.

Bitte senden sie die Meldebescheinigung an:

*Vorname Nachname*

*Anschrift<sup>6</sup>*

Mit freundlichen Grüßen

*Unterschrift der Antragstellerin*

Daraufhin erhielten wir die folgende Antwort.

---

<sup>6</sup> Persönliche Angaben wurden für den vorliegenden Bericht entfernt.

Sehr geehrte Frau *Nachname*,

ich habe Ihre Mail erhalten. Gerne schicke ich Ihnen die Meldebescheinigung zu.

Bitte überweisen Sie zunächst die Gebühren in Höhe von 5,00 Euro auf folgendes Konto:

An die Bezirkskasse Treptow Köpenick

Berliner Sparkasse BLZ : 100 500 00 Konto Nr. 161 301 3228

IBAN DE 55 1005 1000 1613 013228 BIC BELADEVB33XXX

Verwendungszweck: Kapitel 3511/1105 Meldebescheinigung für.....

Wenn Sie mir dann den Beleg schicken, dass Sie die 5,00 EURO Gebühren überwiesen haben, dann schicke ich Ihnen umgehend die Bescheinigung zu.

Mit freundlichen Grüßen,

*Name der Sachbearbeiterin*

Da es sich hierbei nur um einen Versuch handelte, der nicht abgeschlossen wurde, wird an dieser Stelle kein Ist-Prozess abgebildet.

### **3.1.5 Beantragung einer Meldebescheinigung per Brief in Spandau**

In Spandau sollte die Meldebescheinigung auf schriftlichem Weg per Post eingeholt werden. Vorab wurden Angaben zum Vorgehen und zur zuständigen Behörde über das Bürgertelefon 115 zu diesem Antragsweg eingeholt. Zuständig sei das Bürgeramt Spandau mit der genauen Anschrift "Bezirksamt Spandau, Abt. Bürgeramt, 13578 Berlin". Auf Nachfrage zur Form des Antrags wurde ein Drei-Zeiler empfohlen, der den Namen der beantragenden Person und ihre Adresse anführen solle. Ergänzende Unterlagen seien nicht nötig. Eine Bezahlvariante sei es, auf Zusendung eines Überweisungsträgers durch das Amt zu warten. Alternativ könne die Bezahlung vorab an die Berliner Sparkasse, 10050000, IBAN 0810004607 erfolgen. Dann solle man dem formlosen Antrag einen Nachweis hierüber hinzufügen.

### **3.1.6 Interviews mit Sachbearbeiterinnen zweier Bürgerämter**

Zur Ermittlung der tatsächlichen Bearbeitungsschritte zur Ausstellung einer Meldebescheinigung wurden zwei Interviews mit Sachbearbeiterinnen geführt. Es sollte vor allem festgestellt werden, ob die durch die bisherigen Recherchen erfolgten Annahmen der tatsächlichen Vorgehensweise entsprechen würden. Auch bestand Interesse an möglichen Optimierungsideen. Schließlich sollten auch mögliche Unterschiede in der Bearbeitung durch verschiedene Bürgerämter deutlich werden.

Die ausführliche Dokumentation der erhaltenen Antworten wurde zur Projektablage hinzugefügt. Die Antworten wurden für diesen Bericht zusammengefasst.

### **3.1.7 Spandau**

Am 22. Mai 2014 waren drei Teammitglieder im Bürgeramt Spandau und führten mit der dortigen Fachbereichsleitung und der gleichzeitigen stellvertretenden Amtsleitung Koordination Arbeitsschutz und IuK<sup>7</sup> ein Interview.

---

<sup>7</sup> Informations- und Kommunikationstechnik

### **Persönlicher Zugangskanal**

Die persönliche Beantragung einer Meldebescheinigung erfolgt in Spandau im Wesentlichen so, wie die Gruppe dies im Vorfeld modelliert hatte (vgl. Abbildung 4 im Abschnitt 0 zu Steglitz). So kann man auch dort einen Termin online buchen. Das ist aber nicht nötig, da man ohne Termin innerhalb von fünf Minuten eine Meldebescheinigung ausgehändigt bekommt. Dies erfolgt am Arbeitsplatz der Beschäftigten an der Information bzw. dem Empfang und zwar mit der Software MESO, nachdem die BürgerInnen sich mit dem eigenen Personalausweis legitimiert haben. Die Zahlung der Gebühr kann am Kassenautomat oder an der Bezirkskasse getätigt werden. Es kann bar oder mit EC-Karte bezahlt werden. Nach Zahlungsabschluss werden zwei Quittungsbelege erstellt, einer für die BürgerInnen und einer für den Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin. Dies gilt als Zahlungsnachweis. Die Meldebescheinigung wird nach Abgabe des Quittungsbeleges ausgehändigt.

Am Tag werden schätzungsweise 20 bis 30 Meldebescheinigungen ausgestellt.

In der folgenden Abbildung 5 ist nur noch der Subprozess zur Bezahlvariante von Spandau dargestellt. Hier gab es Abweichungen.

### **Postalischer Zugangskanal**

Bei diesem Weg gab es zu dem vorab entwickelten Modell Abweichungen bei der Zahlung und der Legitimation.

Die BürgerInnen verfassen einen formlosen Antrag, der an das Bürgeramt Spandau versendet wird. Es dauert zwei bis drei Tage bis die Post bei der zuständigen Sachbearbeitungsstelle eingegangen ist.

Die Legitimation erfolgt anhand der Prüfung der Adresse, an die die Meldebescheinigung geschickt werden soll. Eine Ausweiskopie wird hier nicht zwingend gefordert<sup>8</sup>. Bei fehlerfreiem Antrag wird ein Schreiben mit den Bankdaten und dem Verwendungszweck an den Bürger/die Bürgerin versandt. Allerdings gibt es auch BürgerInnen, die im Vorfeld eine Überweisung tätigen. Dies sei für die Bearbeitungsabläufe sehr ungünstig. Die Überprüfung des Zahlungseingangs erfolgt dann nämlich persönlich zwischen Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin und der Abteilung Kasse. Das Bearbeiten des Antrags mit der Software MESO sowie die Brieferstellung mit der Software Microsoft Word dauern bis zu zwei Wochen. Die mitgeschickten Überweisungsbelege werden bis zu drei Monate im Bürgeramt aufbewahrt. Zwei bis drei Tage benötigt die vom Bürgeramt beauftragte PIN AG um die Meldebescheinigung den BürgerInnen zuzustellen. Der Gesamtvorgang ist somit nach ungefähr 3 Wochen abgeschlossen.

Geschätzt 90 bis 95% der Anträge kämen von außerhalb Berlins und in etwa 9 von 10 Anträgen seien unvollständig oder fehlerhaft.

Beachtenswert ist: Wenn Meldebescheinigungen von außerhalb Berlins beantragt werden, muss eine Bevollmächtigung durch eine andere Behörde bestehen.

---

<sup>8</sup> Das ist interessant, weil es – zumindest für den Postweg – eine mögliche Alternative zur bisherigen Authentifizierungsregel per Ausweisdokument darstellen könnte.

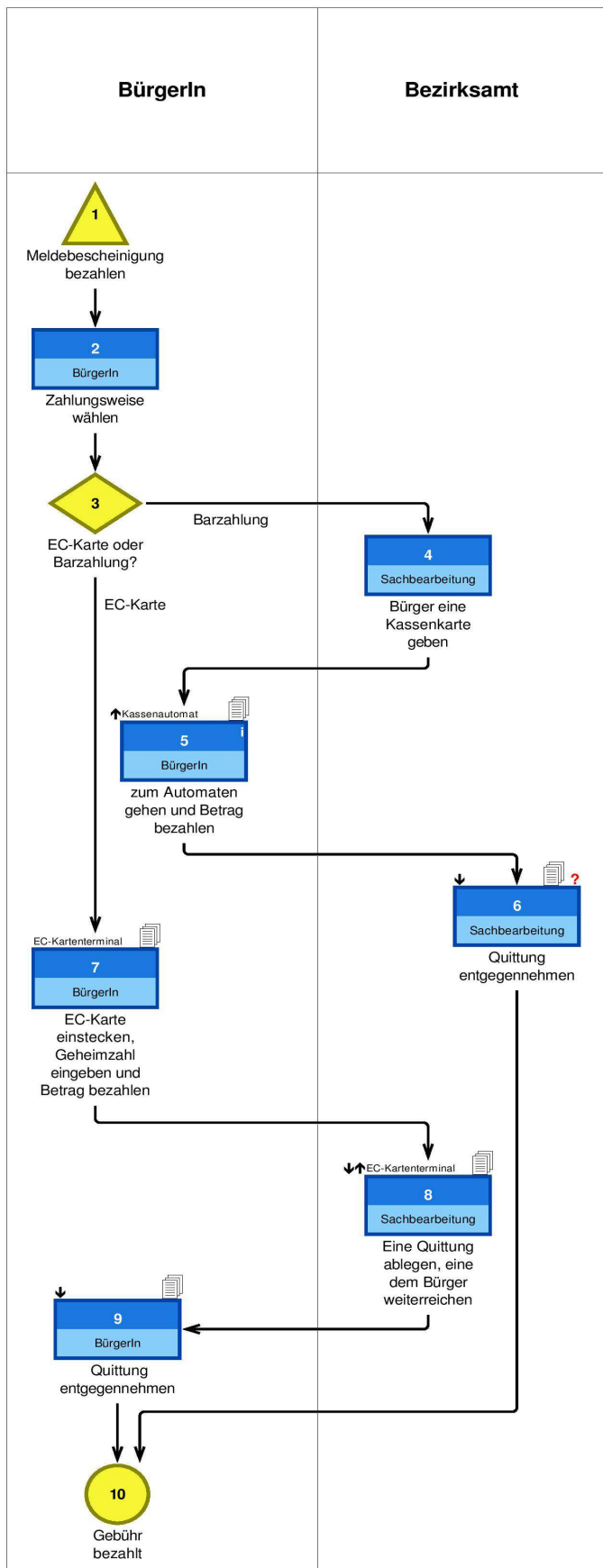


Abbildung 5: Ist-Modell Subprozess Zahlungsvorgang

## **Per E-Mail**

Auch die vorab entwickelten Modelle für die Beantragung einer Meldebescheinigung per E-Mail stimmten hinsichtlich Zahlung und Legitimation nicht mit dem Vorgehen in Spandau überein. Bezüglich dieses Prozessbestandteils ist das Procedere ganz ähnlich wie beim postalischen Verfahren.

Per E-Mail wird ein formloser Antrag, an das Bürgeramt Spandau versendet. Auch hierbei(!) dauert es zwei bis drei Tage bis die E-Mail beim zuständigen Sachbearbeiter bzw. der zuständigen Sachbearbeiterin eingegangen ist.

Die Legitimation erfolgt – wie postalisch – anhand der Prüfung der Adresse. Bei fehlerfreiem Antrag wird eine E-Mail mit den Bankdaten und dem Verwendungszweck an die BürgerInnen versandt. Wenn auch bei diesem Weg BürgerInnen bereits im Vorfeld eine Überweisung getätigt haben, erfolgt die Überprüfung des Zahlungseingangs ebenso wie beim postalischen Weg persönlich zwischen Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin und der Abteilung Kasse.

Die Bearbeitungsdauer (bis zu 2 Wochen), die Gesamtdauer des Vorgangs (bis zu 3 Wochen) sowie die Aufbewahrungsfristen für mitgeschickte Überweisungsbelege (bis zu 3 Monate) gleichen dem postalischen Weg.

Aus Sicherheitsüberlegungen heraus fanden wir es erstaunlich, dass alle Formate für die Anhänge akzeptiert werden (z.B. PDF, Word). Ab dem 01.07.2014 sei die Einführung der Nutzung der E-ID-Funktion des Personalausweises und die DE-Mail geplant.

## **Terminvergabe**

Unsere Vorstellungen zur Terminvergabe deckten sich mit dem tatsächlichen Vorgehen in Spandau. Auf [www.berlin.de](http://www.berlin.de) besteht die Möglichkeit Termine online zu buchen (s. Abbildung 6, S. 19).

Das Interview ergab, dass 15% der vereinbarten Termine nicht eingehalten werden, weshalb Termine für neun Beschäftigte vergeben werden, obwohl nur acht im Einsatz sind.

Die BürgerInnen müssen mit und ohne Termin ungefähr fünf Minuten warten, bis sie an der Information an der Reihe sind. Dort wird die Meldebescheinigung direkt erstellt.

## **Zahlung und Legitimation**

Anders als auf der Web-Seite kommuniziert, wird in Spandau gewünscht, dass die Zahlung der Meldebescheinigung erst erfolgen soll, wenn die BürgerInnen die Bankdaten und den Verwendungszweck erhalten hat. Andernfalls ist der Vorgang durch persönliche Rückspracheerfordernisse mit der Abteilung Kasse erschwert. Dies verweist darauf, dass für eine Neugestaltung des Prozesses auf den Aspekt der Zahlungszuordnung zumindest für alle nicht persönlichen Antragsformen ein besonderes Augenmerk gelegt werden muss.



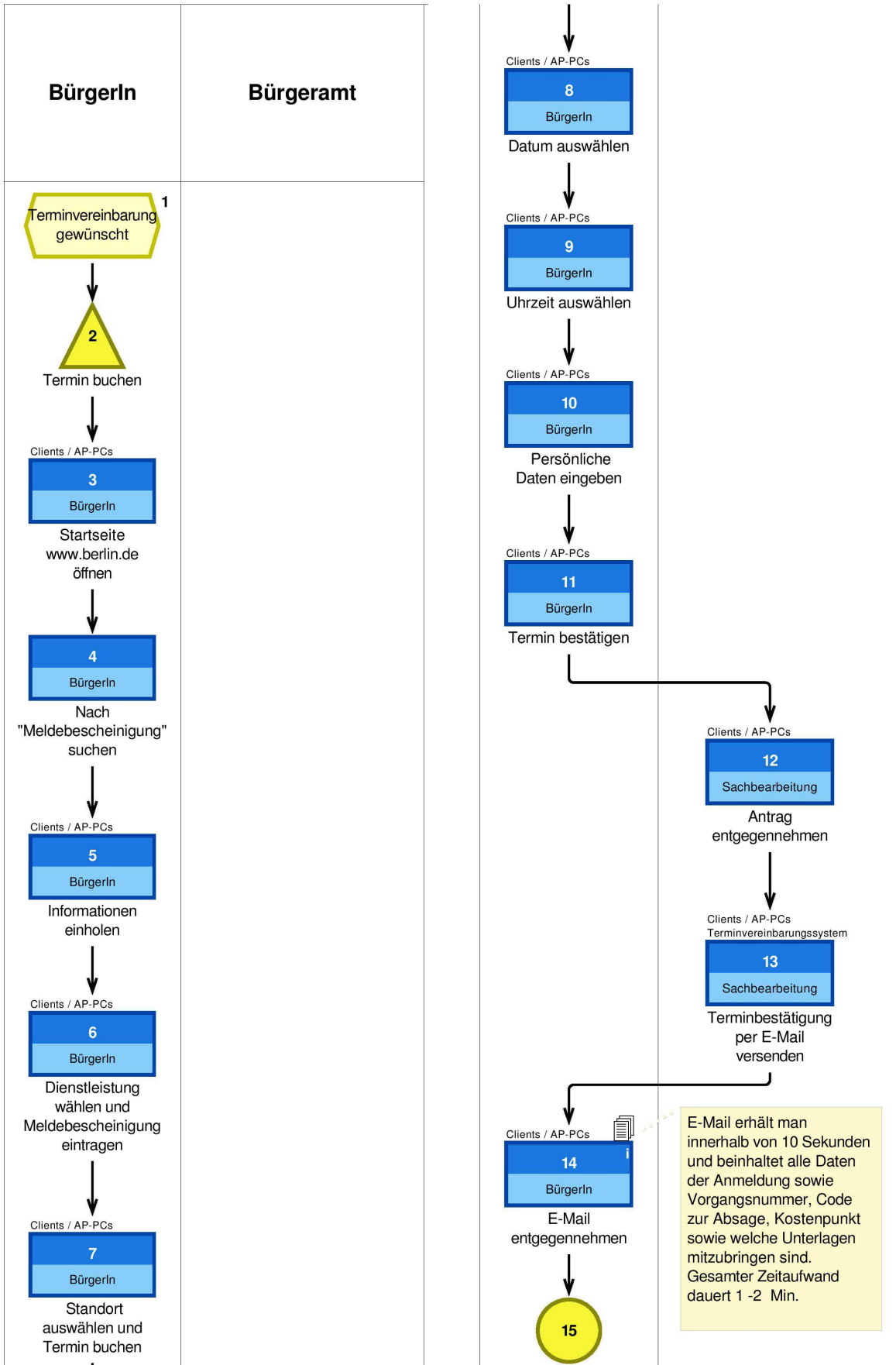


Abbildung 6: Ist-Modell Subprozess Terminvergabe

## **Sonstiges**

Spandau bietet auch Hausdienste (im Rahmen des Spandauer mobilen Bürgerservices) an. Im Vorfeld werden telefonisch alle benötigten Informationen abgesprochen, damit keine Fehler entstehen.

Am Arbeitsplatz hat jeder Sachbearbeiter bzw. jede Sachbearbeiterin die Möglichkeit, sich online über die Gesetze und IT-Systeme zu informieren.

Statistiken zum Thema Meldebescheinigung werden nicht geführt. Man kann nur ungefähre Angaben nennen.

Es gäbe verschiedene Anlässe, zu denen eine Meldebescheinigung benötigt würde, z. B. Hochzeit, Aufforderung durch Arbeitsamt oder Arbeitgeber usw. Eine Gesamtzusammenstellung gäbe es nicht, auch nicht zu Meldebescheinigungen, für die keine Gebühr bezahlt werden müsse. Je nach Grund sind Meldebescheinigungen gebührenbefreit oder aber es fällt eine Gebühr von bis zu 5 Euro pro Meldebescheinigung an. Eine Anhebung auf 12 Euro werde derzeit in Spandau erwogen.<sup>9</sup>

Wir gingen diesen Auskünften näher nach: Befreiungstatbestände ergeben sich für Berlin aus der Tarifstelle 3051 zur VgebO (Verwaltungsgebührenordnung):

- a) Bescheinigungen in Angelegenheiten von Vertriebenen und Flüchtlingen, Heimkehrern, ehemaligen politischen Häftlingen, Spätaussiedlern sowie in Angelegenheiten von Empfängern von Leistungen nach den SGB II<sup>10</sup> oder XII<sup>11</sup>, des Rechts der sozialen Entschädigung, des Kindergeldrechts nach § 64 Absatz 2 SGB X<sup>12</sup>;
- b) Bescheinigungen für kinderreiche Familien zur Fahrpreisermäßigung bei der Deutschen Bahn und nach den Aufwendungszuschussrichtlinien für familiengerechte Wohnungen;
- c) Lebensbescheinigungen in Rentenangelegenheiten;
- d) Identitätsbescheinigungen als Nachweis nach § 12 des Stasi-Unterlagen-Gesetzes<sup>13</sup>;
- e) Auskünfte im Zusammenhang mit Maßnahmen im Notfallrettungsdienst.

Ferner erfahren wird, dass das Bürgeramt Spandau an der Web-Gestaltung und an dem Bürgertelefon 115 beteiligt sei. Das erschien uns bemerkenswert, weil bzgl. des Prozesses Meldebescheinigung im Vorgehen einige Abweichungen zu den dortigen Darstellungen auftraten.

Als Verbesserungsvorschlag gab die Sachbearbeiterin die Einführung des Lastschriftverfahrens an, da es bei der Zahlungskontrolle oft Probleme gäbe.

## **Hoch empfundene Fehlerquoten**

Im Nachhinein fragte unser Team noch einmal zur von uns als recht hoch eingeschätzten Fehlerquote der Anträge nach. Die Dokumente, die für eine Beantragung der Meldebescheinigung per Brief benötigt werden, hängen davon ab, wer und zu welchem Anlass die Meldebescheinigung beantragt. Meistens seien es individuelle Gründe, aus denen das Beantragen einer

---

<sup>9</sup> Eine Anhebung ist allerdings nur durch Änderung der VgebO(Verwaltungsgebührenordnung) möglich. Der nächste Termin hierfür liegt voraussichtlich erst im November 2015.

<sup>10</sup> Im SGB II sind die Aufgaben und Ziele der Grundsicherung für Arbeitsuchende geregelt.

<sup>11</sup> Im SGB XII ist der Bedarf für Bildung und Teilhabepackete geregelt.

<sup>12</sup> Im SGB 10 ist die Kostenfreiheit geregelt.

<sup>13</sup> Im StUG §12:Verfahrensvorschriften für Betroffene, Dritte, MitarbeiterInnen und Begünstigte des Staatssicherheitsdienstes [4].

Meldebescheinigung per Brief zunächst scheitert. Wenn BürgerInnen z. B. seit mehreren Jahren nicht mehr gemeldet sind und somit nicht mehr im Melderegister stehen, müssen sie sich anders legitimieren, da die Legitimität hier nicht mehr anhand der Adresse geprüft werden könne.<sup>14</sup>

Oft seien Briefe auch unvollständig und enthalten lediglich die Information, dass eine Meldebescheinigung benötigt wird. Ohne Adressangabe und Anlass kann aber keinesfalls eine Bearbeitung erfolgen. Solche Vorkommnisse verlangsamen und erschweren den Prozess zusätzlich.

### **3.1.7.1 Tempelhof-Schöneberg**

Am 27. Juni 2014 waren drei andere Teammitglieder im Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg und führten auch dort mit einer Sachbearbeiterin für Meldebescheinigungen ein Interview durch.

#### **Persönlicher Zugangskanal**

In Tempelhof-Schöneberg gab es zu den Ist-Modellen zum Subprozess Terminbuchung und zum Subprozess Zahlung Abweichungen.

So bekommen BürgerInnen in Tempelhof-Schöneberg die Terminbestätigung automatisch von einem Terminsystem, nicht durch einen Beschäftigten des Bürgeramtes. Ohne Termin gibt es sehr lange Wartezeiten. Bei einer Terminvereinbarung entstehen maximal 15 Minuten Wartezeit.

Die Zahlung erfolgt direkt beim Sachbearbeiter bzw. bei der Sachbearbeiterin, da diese über eigene EC-Kartengeräte verfügen. Hinzuzufügen ist, dass nur deutsche EC-Karten akzeptiert werden. Der Kassenautomat wurde vor anderthalb Jahren durch Kassenschublade an jedem Arbeitsplatz ersetzt, damit BürgerInnen direkt vor Ort eine Barzahlung tätigen können. Die Vorgänge mit dem Kassenautomaten fallen somit weg.

#### **Postalischer Zugangskanal**

Die BürgerInnen verfassen, wie angenommen, einen formlosen Antrag, der an das Bürgeramt versendet wird. Es dauert zwei bis drei Tage bis die Post beim zuständigen Arbeitsplatz in der Sachbearbeitung eingegangen ist.

Im Gegensatz zum Bezirksamt Spandau wird die Legitimation nicht anhand der Adresse geprüft, sondern durch Ausweiskopie und Unterschrift.

Bei fehlerhaften Anträgen wird ein Infoschreiben per Post an die Antragstellenden versendet. Sofern die Antragstellenden noch keine Überweisung vorgenommen haben, werden in diesem Schreiben Hinweise zur Überweisung, den Bankdaten und der Angabe des Verwendungszwecks mit versandt.

Die Überprüfung des Zahlungseingangs ist auch in Tempelhof-Schöneberg aufwändig. Sie erfolgt persönlich zwischen den Beschäftigten, die die Anträge bearbeiten und den MitarbeiterInnen der Abteilung Bezirkskasse. Das Bearbeiten des Antrags mit der Software MESO und

---

<sup>14</sup> Unabhängig von der erhaltenen Auskunft besteht in Berlin grundsätzlich die Möglichkeit, nicht nur das elektronische Meldearchiv, sondern auch den Archivbereich II A 13 für die nicht im Melderegister erfassten Uraltanschriften hinzuzuziehen. Hinzuzufügen ist, dass Daten von Personen, die länger als 30 Jahre verzogen sind, nach derzeitiger Rechtslage nicht mehr unter das Melderecht fallen.

die Erstellung des entsprechenden Schreibens mit der Software Microsoft Word dauert bis zu fünf Minuten. Erhaltene Überweisungsbelege werden auch hier bis zu drei Monate aufbewahrt. Die Transportdauer für den Versand der Meldebescheinigung ist mit Spandau vergleichbar (gleicher Anbieter: PIN AG). Da die internen Abläufe schneller sind, ist hier der Gesamtvorgang allerdings schon nach ungefähr anderthalb Wochen abgeschlossen.

Wie in Spandau stammen ca. 90 bis 95% der Anträge von außerhalb Berlins. Geschätzte 6 von 7 Anträgen sind unvollständig oder fehlerhaft.

### **Per E-Mail**

Auch die Beantragung einer Meldebescheinigung per E-Mail erfolgt in Tempelhof-Schöneberg nicht ganz so, wie die Projektgruppe es angenommen hatte. Das entsprechende Ist-Modell ist auf der folgenden Seite abgebildet.

Die BürgerInnen verfassen einen formlosen Antrag, der an das Bezirksamt Schöneberg versendet wird. Die E-Mail geht noch am Tag der Versendung zur zuständigen Sachbearbeitung. Dann allerdings werden die Anträge per E-Mail vor dem Prüfverfahren zunächst ausgedruckt.

Die Legitimation erfolgt – wie postalisch – anhand der Prüfung der Personalausweiskopie oder bei Vollmacht mit der Personalausweiskopie des Antragstellers. Bei fehlerhaftem Antrag wird ein Infoschreiben per E-Mail an die Antragstellenden versendet. Bei fehlerfreiem Antrag wird eine E-Mail mit den Bankdaten und dem Verwendungszweck zugeschickt. Allerdings gibt es auch bei diesem Weg Antragstellende, die im Vorfeld eine Überweisung getätigt haben. Die Überprüfung des Zahlungseingangs erfolgt dann ebenso wie beim postalischen Weg persönlich zwischen den Beschäftigten in der Sachbearbeitung und der Abteilung Bezirkskasse.

Zur Archivierung der Vorgänge in der Sachbearbeitung werden Antrags- und Überweisungsbelege getrennt. Dann werden die Daten des Verrechnungschecks notiert und an die Bezirkskasse weitergeleitet. Die Sachbearbeiter legen den Vorgang ab.

Anträge per E-Mail seien für die BürgerInnen besonders aufwändig, weil diese die Anlagen einscannen müssten. Deshalb gäbe es weniger Anträge per E-Mail. Zur Ablage müssen die E-Mails zudem auf Amtsseite gesondert ausgedruckt werden.

Die mitgeschickten Überweisungsbelege werden bis zu drei Monate im Bürgeramt aufbewahrt. Der Gesamtvorgang ist nach ungefähr 3 Wochen abgeschlossen.

Alle Formate, welche die Sachbearbeitung öffnen kann, werden grundsätzlich akzeptiert (z.B. PDF, Word). Anträge von außerhalb Berlins werden per E-Mail häufiger gestellt (das gelte im Übrigen nicht für den postalischen Weg).

Fünf von zehn Anträgen sind per E-Mail unvollständig.

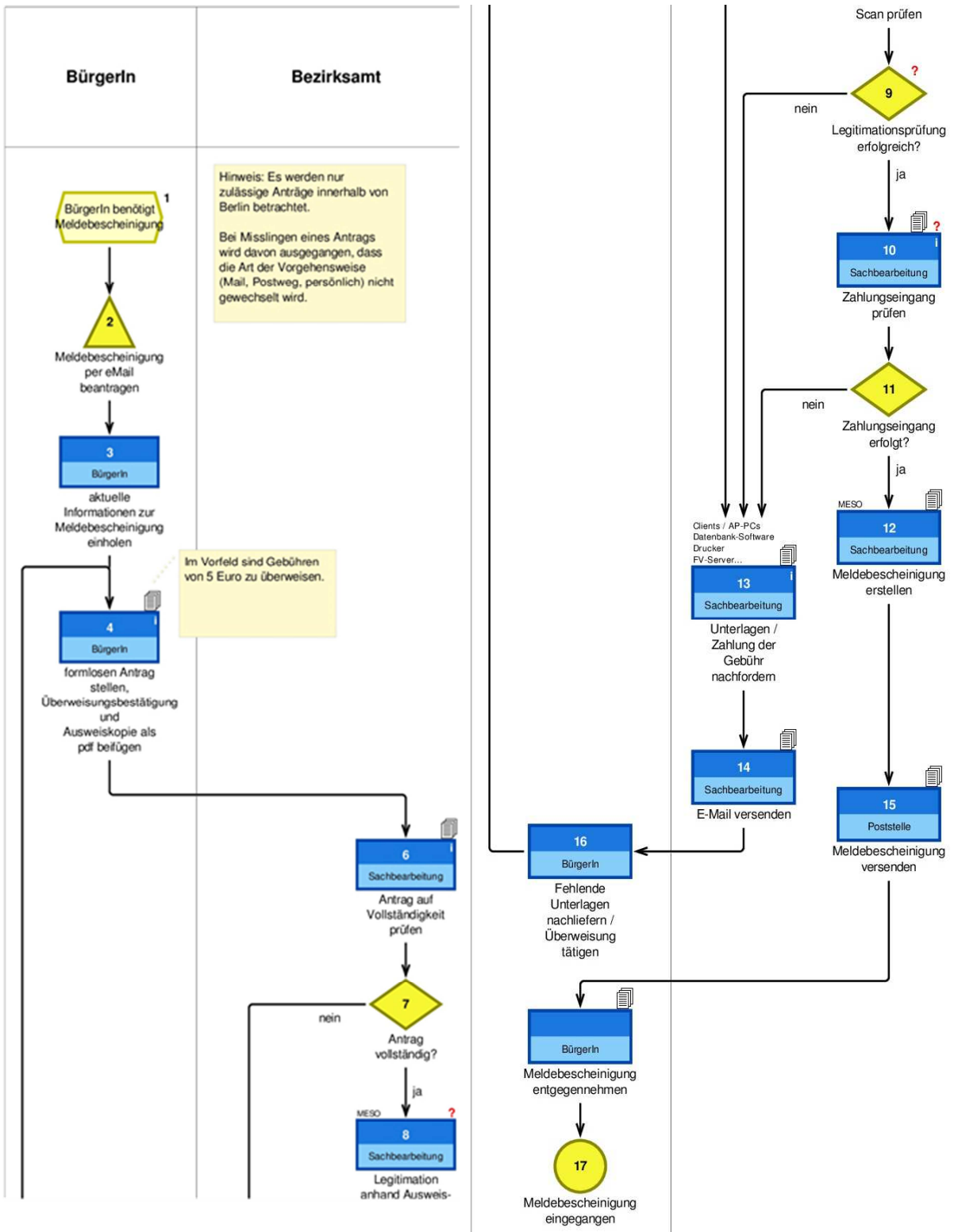


Abbildung 7: Ist-Modell Prozess E-Mail

## Sonstiges

Zu den Fragen aus diesem Teil ergaben sich nur wenig nennenswerte neue Aspekte. In der Darstellung im Web ist das Bezirksamt zum Teil beteiligt. Hierzu werden gefundene Fehler oder Umformulierungen an die Zuständigkeiten weitergeleitet.

Die größten Schwierigkeiten sehe man in der Unvollständigkeit der Anträge. Um unbequemere Wege für die Verwaltung reduzieren zu können, hatte die Sachbearbeiterin die Idee, dass die BürgerInnen bei Antragstellung eine Einwilligung dazu geben, dass die Beschäftigten zur Abwicklung des Antrags über das Melde-/Pass-/Ausweisregister ggf fehlende Angaben in den Anträgen ergänzen dürfen. Beschwerden von BürgerInnen gäbe es allenfalls zur Gebühr.

## 3.2 Zahlungsvarianten

Die folgend aufgelisteten Zahlungsvarianten wurden näher analysiert und hinsichtlich der Angemessenheit in der öffentlichen Verwaltung untersucht<sup>15</sup>: Giropay, Kreditkarte, Lastschrift, Vorkasse, E-Money Prepaid, Paypal, Elektronische Geldwährung, Near Field Communication und Premium SMS Mobile-Payment.

Für eine mögliche Online-Lösung des Angebotes favorisiert die Projektgruppe die Zahlungsvarianten Giropay und Kreditkarte sowie zur Ergänzung der Barzahlung die NFC-Technologie. Dabei versteht man unter Giropay eine Online- Bezahlvariante, die es den BürgerInnen ermöglicht ohne Kreditkarteneinsatz im Internet zu bezahlen. Die NFC-Technologie ist ein internationaler Übertragungsstandard zum kontaktlosen Transfer von Daten mittels Funktechnik. Eingesetzt wird diese Technologie bereits bei einigen Einkaufsläden, die ein bargeldloses Bezahlen ermöglichen.

Für die Zahlungsvarianten Giropay und Kreditkarte spricht, dass diese in Berlin bereits in vielen Kontexten angewandt werden. Außerdem sind sie insgesamt deutschlandweit verbreitet<sup>16</sup> und die Kosten für die Verwaltung sind angemessen und überschaubar.

Für Giropay spricht aus Verwaltungssicht darüber hinaus, dass die Empfängerseite das Geld unwiderruflich übertragen bekommt. Das erspart weitere Prozessbetrachtungen nach Ausstellung der Bescheinigung.

Auch die Kreditkarte gibt der Verwaltung eine enorme Sicherheit, da eine gewisse Bonität vorhanden sein muss. Damit sind auch hier weitere Prozessverfolgungen nicht erforderlich.

Ferner schlägt die Projektgruppe die E-Payment Methode „NFC“ vor, da weder Bargeld noch Kartenzahlung nötig wäre. Die NFC-Technologie sollte vorab auf Datenschutzaspekte untersucht werden.

Für unsere Vorschläge war in den ersten beiden Fällen von Bedeutung, dass keine Rückbuchungen möglich sind und eine hohe Verbreitung und damit hohe Akzeptanz in der Bevölkerung vorliegt. Im Hinblick auf die NFC-Technologie gehen wir von einer hohen Zukunftsbedeutung und künftig hohen Akzeptanz in der Bevölkerung aus. Sie könnte zunächst das Bezahlen in der persönlichen Antragsvariante erleichtern, langfristig aber auch

---

<sup>15</sup> Die recherchierten Beschreibungen sowie Vor- und Nachteile sind im Anhang verfügbar. Sie basieren u.a. auf einem internen Dokument der Berliner Senatsverwaltung mit dem Titel „E-Payment bei Berlin.de – Leistungsbeschreibung“ (vgl. Literaturliste)

<sup>16</sup> In diesem Zusammenhang mag das Online-Angebot zur Meldebescheinigung von Ingolstadt (Bayern) interessant sein. Hier tauchen ebenfalls diese Bezahlvarianten auf.

einen zusätzlichen Bezahlweg für eine Online-Lösung darstellen. Dazu müssten sich die hieran interessierten Personen zunächst eine entsprechende Hardwareausstattung zulegen.

### 3.3 Authentifizierung

Immer mehr Menschen nutzen die umfangreichen Möglichkeiten des Internets. Einkäufe, Abschlüsse von Verträgen sowie weitere zahlreiche Dienstleistungen sind rund um die Uhr möglich. Viele BürgerInnen fordern diesen gewohnten Service auch von ihrer Verwaltung. Gerade für Dienstleistungen, die vollständig digitalisiert werden können und somit nicht am Ende in einen postalischen Prozess münden müssen, ist diese Form der Abwicklung geradezu wünschenswert. Dabei sind die Entwicklungen zur Sicherung solcher online geschlossenen Verträge weiter vorangeschritten. Natürlich muss auch und gerade im öffentlichen Bereich verhindert werden, dass andere im eigenen Namen Anträge stellen, dass unberechtigte Anträge erfolgen oder beantragte Leistungen an falsche Adressaten gelangen.

Online-Service-Angebote bietet beispielsweise die Stadt Düren ihren BürgerInnen. Um diese nutzen zu können, müssen die BürgerInnen sich zuvor am Bürgerportal anmelden. Dazu sind Vorname, Zweiter Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse, Geburtstag und Geschlecht zu erfassen sowie ein aufgezeigter Zahlencode durch Eintippen zu bestätigen. Anschließend werden diese Daten gespeichert. An die angegebene E-Mail-Adresse wird eine Nachricht geschickt, in der ein initiales Passwort für die Erstanmeldung bereitsteht. Nach dem ersten Login ändert man das Passwort persönlich. Für die Einrichtung des Benutzerkontos wird eine Authentifizierung verlangt. Dazu wird der neue Personalausweis benötigt. Die Authentifizierung wird durch Auflegen des Ausweises auf das Kartenlesegerät und die Option „Authentifizieren starten“ begonnen. Ohne Authentifizierung verläuft der Prozess nicht erfolgreich. Bei Authentifizierung mit dem Neuen Personalausweis muss man zustimmen, dass die persönlichen Daten aus dem neuen Personalausweis ausgelesen und diese beim Bürgerportal und für die Online-Prozesse gespeichert und verwendet werden. Die Einverständniserklärung wird durch das Setzen eines Hakens bestätigt und anschließend verifiziert indem die Funktion aufgerufen wird.

### 3.4 Betrachtungen anderer Städte

Lösungen weiterer Städte sollten zusätzliche Anregungen geben. Die Städte Hamburg, Hannover, München und Wien wurden näher betrachtet. Festgestellt wurde, dass sich die Kosten sowie die Zugangswege und Zuständigkeiten im Vergleich zu Berlin nur minimal unterscheiden.

An der Stadt München lässt sich darstellen, wie ein online bereit gestelltes Formular für die Meldebescheinigung aussehen könnte. Es steht als PDF-Datei im Internet zu Verfügung (vgl. Abbildung 8).



### Antrag auf Ausstellung einer melderechtlichen Bescheinigung

Bitte den nachfolgenden Antrag nur ausfüllen, ausdrucken und unterschreiben, wenn die Vorsprache eines Bevollmächtigten (in diesem Fall die untenstehende Vollmacht ausfüllen) erfolgen soll, oder der Antrag auf dem Postweg zugeleitet wird.  
Bei persönlicher Vorsprache ist kein Antrag erforderlich.

Familienname		Ggf. Geburtsname	Vorname(n),
Geburtsdatum	Geschlecht <input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/> männlich	Geburtsort	Staatsangehörigkeit(en)
Anschrift			
Genauer Verwendungszweck:		Ort, Datum, Unterschrift	

Die Gebühr in Höhe von 5,- Euro  liegt per Bargeld bei  
 liegt nicht bei (Zusendung per Nachnahme erwünscht)

<b>Vollmacht:</b>  Hiemit bevollmächtige ich Frau/Herrn eine Meldebescheinigung für mich zu beantragen und entgegenzunehmen. (Bitte legen Sie neben dieser Vollmacht auch ein Ausweisdokument der/des Vollmachtgebers/in und der/des Bevollmächtigten vor.)
Ort, Datum, Unterschrift

Zutreffendes bitte ankreuzen

Kreisverwaltungsreferat  
Bürgerbüro  
80466 München

Kontakt: Servicetelefon: 089/233-96000 (Allgemeine Informationen), Fax: 089/233-27225

Abbildung 8: Online bereit gestelltes Antragsformular zur Meldebescheinigung



Die Stadt Wien bietet eine Lösung zur Authentifizierung über die sogenannte Bürgerkarte und die Handy-Signatur an (vgl. Abbildung 9). Die Bürgerkarte erfüllt die Anforderungen einer Signatur und einer Identifikation. Wien schafft so die Voraussetzungen, damit BürgerInnen Behördenwege mithilfe der Funktion Bürgerkarte erledigen können.

The screenshot shows the website of the City of Vienna (wien.at) with the following structure:

- Language Selection:** english | bosanski | hrvatski | srpski | türkçe | LL leicht lesen | ogs
- Navigation Menu:** Themen, Virtuelles Amt, Stadtplan, Video, Mein Bezirk
- Service Categories:** Bildung & Forschung, Arbeit & Wirtschaft, Gesundheit & Soziales, Bauen & Wohnen, Verkehr & Stadtentwicklung, Umwelt & Klimaschutz, Kultur & Freizeit, Mens Gese
- Breadcrumbs:** wien.at > Politik & Verwaltung > IKT-Strategie > E-Government
- Page Content:**
  - IKT-Strategie**
    - E-Government
      - wien.at Public WLAN
    - E-Health
    - IKT-Sicherheit
    - Open Government
  - Actions:** Vorlesen, Drucken
  - Title:** Bürgerkarte – Karte und Handy-Signatur
  - Text:**

Die Bürgerkarte ist der amtliche Ausweis im elektronischen Verwaltungsverfahren. Derzeit gibt es zwei Formen der Bürgerkarte: als Karte wie zum Beispiel die Bankomatkarte und die e-card oder auf dem Handy als sogenannte "Handy-Signatur". Die Funktion Bürgerkarte kann sowohl mit einer Karte als auch mit dem Handy gleichermaßen benutzt werden. Mit der Bürgerkarte können Bürgerinnen und Bürger Behördenwege rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, über das Internet erledigen. Damit wird bei Amtswegen jener Komfort möglich, der bereits beim Einkauf über das Internet oder beim Online-Banking gegeben ist.

Die Funktion Bürgerkarte erfüllt die Anforderungen **Signatur** und **Identifikation**. Wie im herkömmlichen Verfahren weist sich die Bürgerin oder der Bürger gegenüber der Behörde aus und "unterschreibt" beispielsweise einen Antrag.

Durch die elektronische Signatur wird Rechtssicherheit gewährleistet. Die elektronische Signatur entspricht der eigenhändigen Unterschrift.

Die Stadt Wien schaffte die Voraussetzungen, damit Bürgerinnen und Bürger Behördenwege mithilfe der Funktion Bürgerkarte erledigen können. Die erste Möglichkeit dazu bestand bei der Beantragung der Wahlkarte für die Wiener Gemeinderats- und Bezirksvertretungswahlen 2005.

Wien hat damit einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung des [E-Government-Gesetzes](#) geleistet.
  - Further Information:**
    - [Die österreichische Bürgerkarte](#)
    - [Handy-Signatur](#)
    - [Amtssignatur der Stadt Wien gemäß § 19 E-Government-Gesetz](#)
    - [Elektronische Signaturen](#)

Abbildung 9: Authentifizierung in Wien

## 4 Best Practice-Überlegungen / Fazit

### 4.1 Empfehlungen für einen neuen möglichen Zugangskanal online

Die Betrachtungen des Prozesses und weiterer ähnlicher Prozesse wie die Melderegisterauskunft oder die SCHUFA-Auskunft führten die Gruppe dazu, bereits jetzt für Berlin ein neues Online-Angebot für diesen Bürgerservice zu empfehlen. Der Aufruf könnte genauso gestaltet werden, wie bei der bereits für Berlin realisierten Online-Melderegisterauskunft<sup>17</sup>. Ein Modell dieses Angebotes ist in Kapitel 4.3 beschrieben.

Hinsichtlich der Authentifizierung wäre zu prüfen, ob diese tatsächlich zwingend ist, wenn nur der Antrag online gestellt wird und die Meldebescheinigung per Post an die Adresse ver-

<sup>17</sup> <http://www.berlin.de/labo/meldeauskunft>

schickt wird, an der die betreffende Person wohnt. Andernfalls könnte man zumindest Personen mit neuem Personalausweis und freigeschalteter Identifizierungsmöglichkeit ein Angebot unterbreiten. Andere Authentifizierungen ließen sich vergleichbar einer SCHUFA-Auskunft (dort per Konto- und Kartenummer) regeln, bei der ja schließlich noch weit vertrauenswürdiger Daten abgefragt werden.

Grundsätzlich ist zur Gebührenzahlung eine Vielzahl an verschiedenen Bezahlvarianten denkbar. Zu allen wurden die ausgewiesenen Vor- und Nachteile entlang der von der Berlin-Online Stadtportal GmbH & Co.KG u.a. herausgegebenen Übersicht studiert. Insgesamt favorisiert die Projektgruppe die Bezahlvarianten Giropay und Kreditkarte, zumal diese Bezahlvarianten offensichtlich bereits Zustimmung in Berlin besitzen, denn sie werden bei der Melde-registerrauskunft angeboten. Es handelt sich um deutschlandweit verbreitete Bezahlvarianten und die Kosten für die einzelnen Varianten erscheinen im Kontext der Gebührenhöhe angemessen und überschaubar.

Für Giropay spricht aus Verwaltungssicht des Weiteren, dass die Empfängerseite das Geld unwiderruflich übertragen bekommt. Das erspart weitere Prozessbetrachtungen nach Ausstellung der Bescheinigung.

Bei Kreditkartenzahlung hat die Verwaltung ebenfalls eine Gewähr dafür, dass die Zahlung auch tatsächlich erfolgt. Weitere Prozessverfolgungen werden daher auch hier nicht erforderlich.

## 4.2 Bestehende Zugangskanäle

Im Folgenden sprechen wir uns für die Abschaffung des Zugangskanals per E-Mail und die Beibehaltung der anderen bestehenden Zugangswege aus, teils mit möglichen Verbesserungsvorschlägen. Dabei mag es sein, dass die hier gegebenen Empfehlungen insbesondere bzgl. der Angebote „persönlich“ und „postalisch“ in einem Jahrzehnt anders ausfallen würden.

### **Per E-Mail**

Mit einem online-Angebot sollten alle diejenigen, die bislang per E-Mail vorgegangen sind, besser bedient sein. Ungünstig ist hier schon allein die hohe Fehlerquote. Auch die dem Postweg vergleichbar lange Bearbeitungsdauer bei vermutlich anderer Kundenerwartungshaltung hat dazu geführt, hier vorzuschlagen, diesen Weg nicht mehr anzubieten. Und ebenso spricht die im Amt gelebte Praxis, E-Mails zur Dokumentation auszudrucken, für eine Abschaffung dieses Wegs.

### **Persönlicher Zugangskanal**

Hier würden wir als Verbesserung für alle Bürgerämter vorschlagen, eine Bezahlung beim Arbeitsplatz der Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen zu ermöglichen.

### **Postalischer Zugangskanal**

Hier wären eine deutlich bessere Information im Vorfeld und ein berlinweit einheitliches Vorgehen wünschenswert. Wir empfehlen von einem formlosen Antrag abzusehen und basierend auf den Überlegungen zum Online-Antrag einen formularbasierten Antrag zu entwickeln, der im besten Falle dazu führt, dass Anträge nicht mehr fehlerhaft, also zumeist nicht mehr unvollständig eingereicht werden.

## Mobile Verwaltung

Nicht betrachtet haben wir das Angebot Mobile Verwaltung, da bei dieser Angebotsform, bei der das Bürgeramt den BürgerInnen aufsucht, durch das vorgezogene Telefonat ein fehlerfreier Prozess realisiert ist. Zudem stehen bei diesem Service nicht die Kosten sondern der Servicegedanke im Vordergrund.

### 4.3 Soll-Prozesse

Wer Geschäftsprozessanalysen anfertigt, überlegt zumeist auch, wie die Prozesse idealtypischer Weise aussehen könnten. In diesem Sinne sind für den postalischen Zugangskanal und ein mögliches neues Online-Angebot die folgenden Soll-Modelle entstanden. Zur persönlichen Vorsprache kann der IST-Prozess aus Kapitel 3.1.3.1 als Soll-Prozess fungieren.

Der Soll-Prozess zum postalischen Beantragen einer Meldebescheinigung umfasst ein Antragsformular. Dieses sollte wahlweise aus dem Internet abzurufen sein oder aber in den Bezirksämtern zur Verfügung stehen. Es soll dafür sorgen, dass die BürgerInnen in Zukunft die Beantragung von vornherein formal richtig stellen und außerdem sofort alle benötigten Informationen im Blick haben.

Bei einheitlichem Vorgehen über alle Bezirke hinweg wäre es zudem möglich, die Informationen auf [www.berlin.de](http://www.berlin.de) für alle Bezirke korrekt darzustellen. So könnte Problemen, wie z. B. Schwierigkeiten bei der Zahlungszuordnung, begegnet werden.

Als weiterer Soll-Prozess ist der Online-Kommunikationskanal abgebildet. Er orientiert sich an dem Verfahren der Online-Abfrage des Melderegisters. Das Online-Verfahren soll durch Vollautomatisierung die Verwaltung entlasten und durch seine Schnelligkeit zusätzlich Kundenfreundlichkeit sicherstellen.

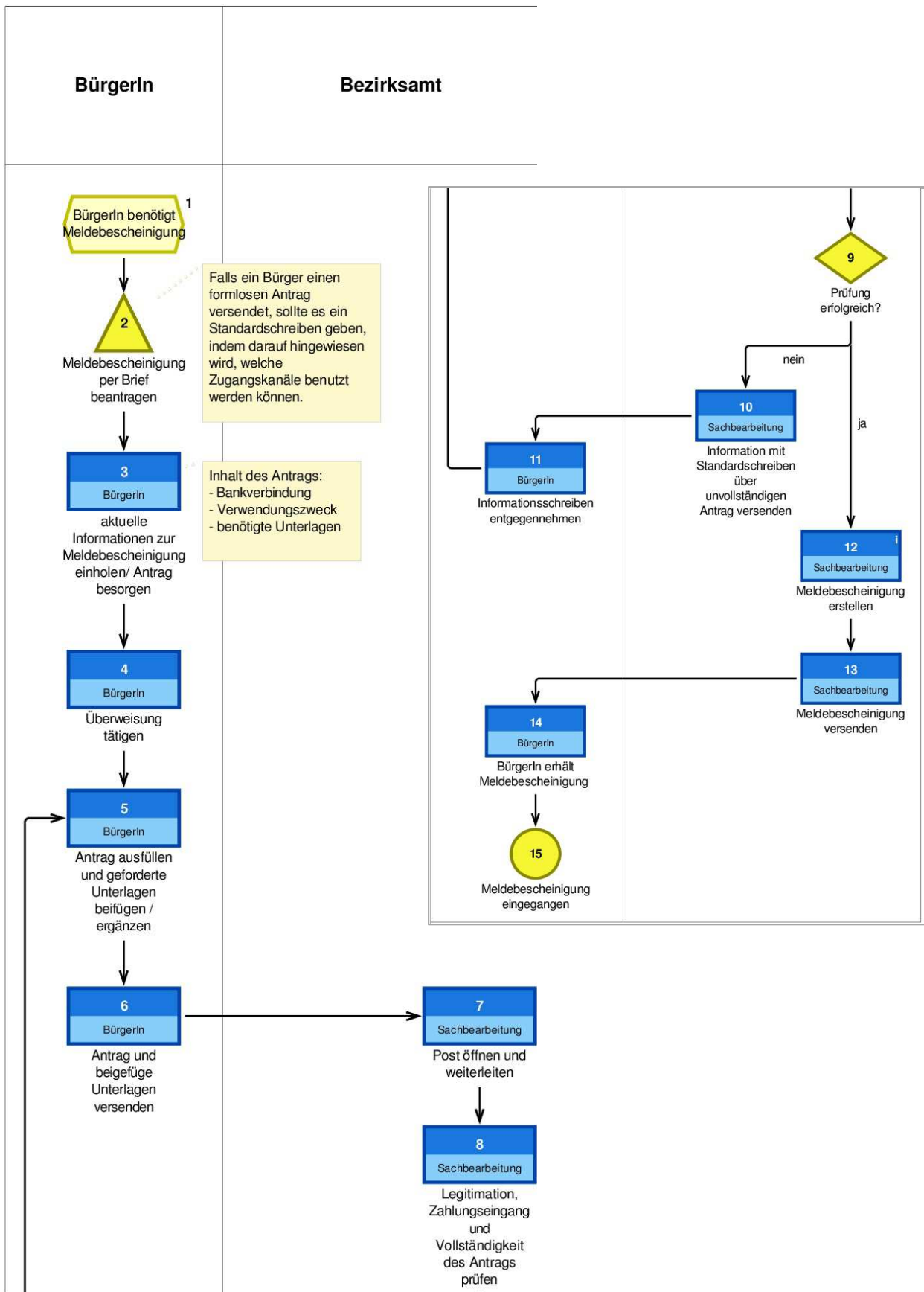


Abbildung 10: Soll-Modell Prozess Brief

## Bürger

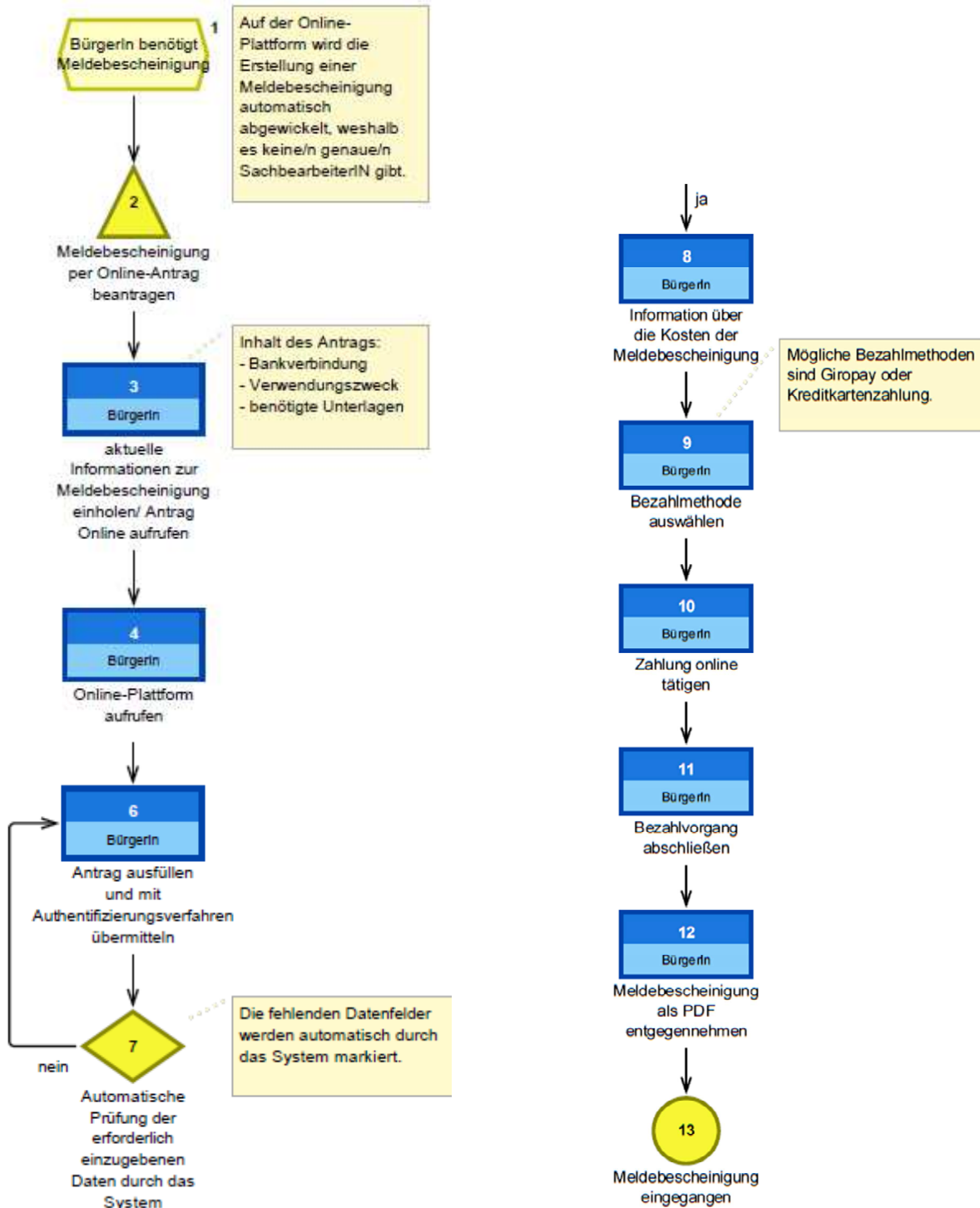


Abbildung 11: Soll-Modell Prozess "Online"

#### 4.4 Fazit

Wichtigste Empfehlung ist, die Meldebescheinigung zusätzlich online anzubieten. In Verbindung hiermit könnte dann der Zugangsweg per E-Mail entfallen. Dieser Vorschlag steht im Einklang mit generellen Zielsetzungen des Landes Berlin. Denn Berlin möchte selbst gerne sein Online-Angebot erweitern, um hier nach wie vor eine Vorreiterrolle in Deutschland einzunehmen (vgl. Senatsverwaltung für Inneres und Sport, 2014).

Die Meldebescheinigung wird entlang der Zugriffszahlen im Oktober 2013<sup>18</sup> relativ häufig nachgefragt. Damit – und aufgrund ihrer Ausgestaltung (s. u.) – ist sie aus Sicht der Gruppe dazu prädestiniert als ein weiteres Online-Angebot vorgeschlagen zu werden.

Es wäre interessant hieraus resultierende Verschiebungen in der Nachfrage anderer Kanäle zu verfolgen. Dazu wäre vor Einführung des neuen Angebotes zumindest eine zeitweilige statistische Erhebung erforderlich.

Wir gehen davon aus, dass durch einen zusätzlichen Online-Kanal nicht nur der Zugang per E-Mail überflüssig wird. Außerdem dürfte es Entlastungen bei der persönlichen Vorsprache geben, sofern diese gewählt wurde, um möglichst schnell an die Bescheinigung zu gelangen. Daraus würden entsprechende Personalentlastungen resultieren. Zudem könnte eine Statistik für den Online-Kanal ohne Mehraufwand geführt werden.

Im Vorgehen ist ein Online-Angebot, das gut gestaltet ist, besonders übersichtlich und schnell. Darüber hinaus wäre es berlinweit einheitlich – ein Aspekt, der auch für die anderen Zugangskanäle, schon allein um das Wissensmanagement für das Bürgertelefon 115 zu vereinfachen und um eine für alle Ämter korrekte Darstellung im Web zu erreichen, zu fordern ist.

Insgesamt sollten zunächst über einen längeren Zeitraum hinweg alle Antragsituationen und die dafür jeweils erforderlichen Nachweise gesammelt werden um daraus ein entsprechendes Online-Formular zu entwickeln, ggf. mit der Möglichkeit, Nachweise ergänzend hochzuladen.

Für Personen, die einen persönlichen Zugang nutzen möchten, sollte unbedingt eine Auswahl von Terminblöcken bei der elektronischen Terminvergabe angeboten werden. Derzeit kann nur ein Termin je Anliegen ausgewählt werden. Das führt entweder zu völlig kundenfeindlichen Lösungen – nämlich zu unzusammenhängenden Terminen (dabei ist es eher unwahrscheinlich, dass Kunden so buchen) oder aber dazu, dass Kunden den Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterin vor Ort mit weiteren Anliegen konfrontieren. Dies aber ist sicherlich für das gesamte Terminmanagement und möglicherweise auch für geführte Statistiken nicht sinnvoll. Gerade um auch Anreize zur Lebenslagenberatung und zur Abwicklung mehrerer Anliegen in einem Kundengespräch zu geben, schlagen wir vor, dass ein Termin bzw. Terminblock mit mehreren Anliegen zur gleichen Zeit sich besonders positiv auswirken sollte. Immerhin reduziert ein solches Vorgehen mehrfache Warteschlangen an der Information, mehrfache Buchungen von Terminen und lässt die Warteräume leerer werden.

Insgesamt finden wir es wichtig, Statistikdaten zu erheben, auch um Kostenüberlegungen anstellen zu können. (Welche Ersparnisse resultieren aus den neuen Angeboten?).

Damit unsere Vorschläge Wirkung zeigen, wäre eine Lenkung der BürgerInnen im Besonderen auf die Online-Lösung (z. B. durch Werbung oder die Darstellung im Internet) erforderlich.

---

<sup>18</sup> vgl. [Service.berlin.de/Dienstleistung](http://Service.berlin.de/Dienstleistung)

Durch das Vorstellen unserer Ergebnisse nahmen wir wahr, dass die unterschiedlichen Vorgehensweisen in den Bürgerämtern unter anderem auch mit Budgetverwendungsentscheidungen zu tun haben. Jedem Sachbearbeiter die Zahlung am Arbeitsplatz zu ermöglichen ist mit etlichen Kosten verbunden.

Dennoch wäre es wichtig, zumindest bezüglich der geforderten Einreichungen Einheitlichkeit über alle Bürgerämter zu erzielen, denn es erscheint nicht praktikabel unterschiedliche Informationen zu demselben Prozess im Internet oder über das Bürgertelefon herauszugeben.

Darüber hinaus sollte eindeutig geklärt werden, was zur Authentifizierung notwendig ist bzw. ausreicht. Dadurch könnten sich nicht nur für die Online-Variante Vereinfachungen ergeben, sondern auch für Personen, die persönlich ohne Ausweis vorsprechen. Hier könnten die Beschäftigten prüfen, inwieweit das Aussehen der den Antrag stellenden Person mit dem in MESO hinterlegten Bild übereinstimmt (vergleichbar der Vorlage des Ausweises) oder ergänzend bzw. ersatzweise eine Unterschrift einfordern (vergleichbar mit dem postalischen Antragsweg) und diese abgleichen.

## 5 Verzeichnisse

### Literaturverzeichnis

BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co.KG u.a. (Hrsg.). E-Payment bei Berlin.de – Leistungsbeschreibung. Vermutlich internes Dokument der Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin. 2013. Bereitstellung durch unseren dortigen Ansprechpartner Herrn Frank Brockmann.

Kohlmeier, S., Graf Friedereci D., Übrige Mitglieder der CDU Fraktion. (2013, 13. November). Antrag der Fraktion der SPD und der Fraktion der CDU. Online Angebote der Berliner Verwaltung darstellen und ausbauen. Zugriff am 25. Juni 2015 unter <http://www.parlament-berlin.de/ados/17/ITDat/vorgang/it17-0118-v.pdf>

Senatsverwaltung für Inneres und Sport, Haufe, R., PressRef2, Pressemitteilung Nr. 12. (2014, 18 März). Weiterhin Vorreiter für die Verwaltungsmodernisierung – Rahmenzielvereinbarung für die Weiterentwicklung der Berliner Bürgerdienste verabschiedet. Zugriff am 16. Juli 2014 unter <http://www.berlin.de/sen/inneres/presse/pressemitteilungen/2014/pressemitteilung.91422.php>

VGebO: Verwaltungsgebührenordnung in der Justiz-Online, Justizportal Nordrhein-Westfalen, Normgeber: Berlin, Referenz (2013-1- 8). Anhang 1 Gebührenverzeichnis veröffentlicht. Zugriff am 12.09.2014 unter [http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal\\_nrw.cgi?xid=3910674,11](http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal_nrw.cgi?xid=3910674,11)

Senatskanzlei Berlin, Serviceportal Berlin, Dienstleistungen, Meldewesen und Ordnung, Meldebescheinigung beantragen. Zugriff am 16.07.2014 unter <https://service.berlin.de/dienstleistung/120702/>

SGB II: Sozialgesetzbuch, zweites Buch im Bundesgesetzblatt Teil I (2011, 13 Mai), veröffentlichte bereinigte Fassung, zuletzt geändert durch Artikel 1a des Gesetzes vom 15. April.2015 (BGBl, S. 583), Grundsicherung für Arbeitssuchende in der Justiz-Online, Justizportal Nordrhein-Westfalen, Normgeber: Bund, Referenz: (860-2). Zugriff am

25.06.2015 unter [http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal\\_nrw.cgi?xid=278967,1](http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal_nrw.cgi?xid=278967,1)

SGB XII, Sozialgesetzbuch, zwölftes Gesetzbuch im Bundesblatt Teil I (2003, 27 Dezember), veröffentlichte bereinigte Fassung, zuletzt geändert durch Artikel 9 des Gesetzes vom 21. Juli 2014 (BGBl, S. 1133), Sozialhilfe in der Justiz-Online, Justizportal Nordrhein-Westfalen, Normgeber: Bund, Referenz: (860-12). Zugriff am 25.06.2015 unter [http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal\\_nrw.cgi?xid=279245,1,20150101](http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal_nrw.cgi?xid=279245,1,20150101)

SGB X, Sozialgesetzbuch, zehntes Gesetzbuch, Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz, Kostenfreiheit, Justiz-Online/ Justizportal Nordrhein-Westfalen, Normgeber: Bund, Referenz: (860-10-1). Zugriff am 25.06.2015 unter [http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal\\_nrw.cgi?xid=137478,65](http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal_nrw.cgi?xid=137478,65)

StUG: Stasi-Unterlagen-Gesetz, Gesetz über die Unterlagen der Staatssicherheit der ehem. DDR, § 12 StGU, Verfahrensvorschriften für Betroffene, Dritte, Mitarbeiter und Begünstigte des Sicherheitsstaates, Normgeber: Bund, Referenz: (252-1). Zugriff am 25.06.2015 unter [http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal\\_nrw.cgi?xid=139886,13,20061229](http://www.lexsoft.de/cgi-bin/lexsoft/justizportal_nrw.cgi?xid=139886,13,20061229)

## Abkürzungsverzeichnis

BOC	BOC Information Technologies Consulting GmbH, Berlin.....	1
ITDZ	IT-Dienstleistungszentrum Berlin .....	6
HSH	HSH Soft- und Hardware Vertriebs GmbH, Ahrensfelde .....	6
LABO	Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, Berlin.....	6
MB	Meldebescheinigung.....	Anhang

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Aufgaben und Verantwortlichkeiten während des Projektes.....	3
Tabelle 2: Ausgewählte Kommunikationsregeln .....	5

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Zeitplanung - Zeitstrahl .....	4
Abbildung 2: Graphische Stakeholderanalyse.....	6
Abbildung 3: Projektstrukturplan .....	7
Abbildung 4: Ist-Modell Prozess Persönlich.....	13
Abbildung 5: Ist-Modell Subprozess Zahlungsvorgang .....	17
Abbildung 6: Ist-Modell Subprozess Terminvergabe.....	19
Abbildung 7: Ist-Modell Prozess E-Mail.....	23
Abbildung 8: Online bereit gestelltes Antragsformular zur Meldebescheinigung .....	26
Abbildung 9: Authentifizierung in Wien.....	27
Abbildung 10: Soll-Modell Prozess Brief .....	30
Abbildung 11: Soll-Modell Prozess "Online" .....	31



## 6 Anhang

### Interviewleitfaden (blanco)

#### **Zugangswege**

##### **Postalisch**

##### *Modell*

Sind die Abläufe der Modelle richtig?

Stimmen die einzelnen Aktivitäten?

Wie lange dauert die jeweilige Aktivität?

Wie oft passieren die jeweiligen Fälle an den Rauten? (Wahrscheinlichkeit)

Wie lange dauert der gesamte Prozess vom Antrag bis zur Bescheinigung?

Mit welcher Software arbeiten Sie, wenn sie die Meldebescheinigung (MB) ausstellen?

##### *Identifikation*

Wie erfolgt die Prüfung, ob die Person berechtigt ist einen Antrag zu stellen?

Entfällt der Identifikationsnachweis, wenn man die MB an die Adresse, in der man gemeldet ist, haben möchte?

Kann man sich auch mit dem Führerschein/ Aufenthaltstitel ( Karte ) authentifizieren?

##### *Zahlungsmethoden*

Kann ein Verrechnungsscheck mitgeschickt werden?

Falls ja, wie wird der Vorgang abgelegt?

Kann ein Überweisungsbeleg mitgeschickt werden?

Wie erfolgt die Prüfung des Überweisungsbelegs?

Falls der Überweisungsbeleg mitgeschickt werden kann, wie wird der Vorgang abgelegt?

Ist für das Bezahlen eine andere Einheit/Abteilung betroffen?

Falls ja, wie erfolgt der Informationsaustausch?

##### *Sonstiges:*

Was passiert, wenn die BürgerInnen nach Antrag die Meldebescheinigung persönlich abholen möchten?

Wie oft kommt das vor?

Kann die Bescheinigung an eine beliebige Adresse verschickt werden?

Wie oft wird die MB an eine andere Adresse/Person geschickt als die, die in der MB ausgewiesen ist?

Wie wird die Eingangs- und Ausgangspost organisiert?

Wie lange dauert es vom Antragseingang bis zur Versendung?

Gibt es weitere Methoden außer per Post und persönlich?

Wie häufig ist der Antrag unvollständig?

Wie oft kommen Anträge von BürgerInnen außerhalb Berlins vor?

Ist unsere Vorstellung über die Poststelle korrekt?

## **E-Mail**

### ***Modell***

Sind die Abläufe der Modelle richtig?

Stimmen die einzelnen Aktivitäten?

Wie lange dauert die jeweilige Aktivität?

Wie oft passieren die jeweiligen Fälle an den Rauten? (Wahrscheinlichkeit)

Wie lange dauert der gesamte Prozess vom Antrag bis zur Bescheinigung?

Mit welcher Software arbeiten Sie wenn sie die MB bearbeiten?

### ***Identifikation***

Wie erfolgt die Prüfung, ob die Person berechtigt ist einen Antrag zu stellen?

Entfällt der Identifikationsnachweis, wenn man die MB an die Adresse, in der man gemeldet ist, haben möchte?

Kann die E-ID des Personalausweises genutzt werden?

Würde der Führerschein als Authentifizierung ausreichen?

### ***Zahlungsmethoden***

Kann ein Überweisungsbeleg mitgeschickt werden?

Wie erfolgt die Prüfung des Überweisungsbelegs?

Falls der Überweisungsbeleg mitgeschickt werden kann, wie wird der Vorgang abgelegt?

Welches Format sollten solche Anhänge haben?

Ist für das Bezahlen eine andere Einheit/Abteilung betroffen?

Falls ja, wie erfolgt der Informationsaustausch?

### ***Sonstiges***

Ist eine DE-Mail vorhanden bzw. geplant?

Falls ja, wie ist das Verteilen organisiert?

Welche Anhänge werden akzeptiert? (z.B. Word, PDF für Überweisungsbelege, Personalausweis usw.)

Wie oft kommen Anträge von BürgerInnen außerhalb Berlins vor?

Wie häufig ist der Antrag unvollständig?

## **Persönlich**

### ***Modell***

Sind die Abläufe der Modelle richtig?

Stimmen die einzelnen Aktivitäten?

Wie lange dauert die jeweilige Aktivität?

Wie oft passieren die jeweiligen Fälle an den Rauten? (Wahrscheinlichkeit)

Wie lange dauert der gesamte Prozess vom Antrag bis zur Bescheinigung?

Mit welcher Software arbeiten Sie, wenn sie die MB bearbeiten?

### ***Identifikation***

Wie erfolgt die Prüfung, ob die Person berechtigt ist ein Antrag zu stellen?

Entfällt der Identifikationsnachweis, wenn man die MB an die Adresse, in der man gemeldet ist, haben möchte?

Würde der Führerschein als Authentifizierung ausreichen?

### ***Zahlungsmethoden***

Kann ein Verrechnungsscheck vorgelegt werden?

Falls ja, wie wird der Vorgang abgelegt?

Kann ein Überweisungsbeleg vorgelegt werden?

Wie erfolgt die Prüfung des Überweisungsbelegs?

Falls der Überweisungsbeleg vorgelegt werden kann, wie wird der Vorgang abgelegt?

Gibt es einen Automaten vor Ort, mit dem man die Zahlung vornehmen kann?

Welche Karten (z.B. EC-Karte, Kreditkarte) werden vor Ort akzeptiert?

Sind die Bezahlmethoden vor Ort in jedem Bürgeramt üblich?

Ist für das Bezahlen eine andere Einheit/Abteilung betroffen?

Falls ja, wie erfolgt der Informationsaustausch?

### ***Sonstiges***

Wie oft kommt es vor, dass eine bevollmächtigte Person eine MB beantragt?

Wie erfolgt die Terminvereinbarung?

Wie genau werden online- oder persönlich vereinbarte Termine eingehalten?

Wie lange müssen die BürgerInnen im Durchschnitt ohne/mit Termin warten?

Wird der Dienst auch mobil angeboten?

Wie häufig sind die Anträge bzw. die Anlagen unvollständig?

## **IT-Systeme**

### **Modell**

Stimmen die modellierten IT-Systeme?

Gibt es weitere IT-Systeme?

Gibt es Online-Handbücher für die IT-Systeme?

Werden die IT-Handbücher überhaupt benötigt?

Gibt es ein IT-Architekturmodell oder einen Ausschnitt für Ihre Behörde, die wir bekommen können?

### **Dokumente**

#### **Modell**

Stimmen die modellierten Dokumente?

Gibt es weitere Dokumente oder Anlagen?

#### **Sonstiges**

Gibt es Standardschreiben für nicht vollzählige oder unkorrekte Anträge?

Erhalten diejenigen, die fehlerhafte Anträge gestellt haben, ein Infoschreiben?

Gibt es Dienstanweisungen zur Bearbeitung von MB?

Sind die Gesetze am Arbeitsplatz verfügbar?

Gibt es weitere Gesetze, die beachtet werden müssen?

Und können die am Arbeitsplatz abgerufen werden?

Wie verträgt sich Ihr Prozess mit dem Personalausweis-Gesetz?

Können wir eine Blanko-MB bekommen?

### **Statistik**

Führen Sie eine Statistik über die Häufigkeit der MB-Anträge?

Führen Sie eine Fehlerstatistik?

Führen Sie eine Statistik über Fälle, in denen das Anliegen nicht sofort beim ersten Mal geklärt werden kann, weil Dinge fehlen oder keine Zuständigkeit gegeben ist?

### **Kosten**

Sind die 5€ kostendeckend?

Sind alle Zahlungsmöglichkeiten (EC-Karte, Barzahlung, Überweisung, Verrechnungsscheck) verfügbar?

Wie werden Zahlungen und Meldeantrag miteinander verknüpft?

Wie oft kommen Barzahlungen in der Regel vor?

In welchen Fällen entfällt die Gebühr? z.B. Rentenversicherungsnachweis

## **Verbesserungspotenziale**

Haben Sie Vorschläge/Wünsche für eine Optimierung?

In welchen Bereichen liegen Probleme und Schwierigkeiten vor?

Haben Sie Ideen um unbequemere Wege für die Verwaltung reduzieren zu können?

Gibt es in Ihrem Bürgeramt Überlegungen, das MB-Verfahren online anzubieten?

Sind für die Mitarbeiterinnen die zu tätigenen Aktivitäten klar?

Liegen Dienstanweisungen als Modelle vor?

Gibt es Beschwerden zu der MB?

Fragen Sie BürgerInnen, die direkt vorsprechen, ob Sie sich vorab informiert haben?

Sind Sie an der Darstellung im Web beteiligt?

Können Sie Hinweise an 115 geben, wenn Sie den Eindruck haben, dass BürgerInnen nicht richtig informiert sind?

## **Anlässe**

Haben sie eine Übersicht darüber, warum die BürgerInnen die MB benötigen.