

MACH ProForms GmbH

Ausweisdokumente gibt´s in Düsseldorf mit dem Service „Flinke Pedale“

Autoren

Nicola Roeb, Unternehmenskommunikation (Kommunaler IT-Dienstleister ITK Rheinland)

Mario Brembach, Amt für Kommunikation (Landeshauptstadt Düsseldorf)

Seit dem 02.02.2018 können Bürgerinnen und Bürger der Landeshauptstadt Düsseldorf per Online-Formular ihre fertigen Dokumente (Personalausweis oder Reisepass) umweltfreundlich und bequem per Fahrradkurier nach Hause oder auch zum Arbeitsplatz liefern lassen. Für den Lieferservice kooperiert die Landeshauptstadt Düsseldorf mit der lokalen Rotrunner Kurier- und Dienstleistungs-GmbH & Co. KG. Die ITK Rheinland sorgt als kommunaler IT-Dienstleister im Hintergrund dafür, dass die Onlineabwicklung unkompliziert und stabil funktioniert.

Besuche im Bürgerbüro zur Abholung von Ausweisdokumenten sind seit Februar 2020 für diejenigen, die die „Flinke Pedale“ beauftragt haben, nicht mehr erforderlich. Mit dem Zustellservice können sich Bürgerinnen und Bürger den Ausweis, Reisepass oder Aufenthaltstitel per Fahrradkurier zustellen lassen. Mit der Beantragung neuer Ausweisdokumente erhalten sie eine Antragsbestätigung, die eine Vorgangsnummer, eine Seriennummer sowie das Aktenzeichen enthält. Darüber hinaus ist auf dieser ebenso ein Barcode abgedruckt, mit dem durch das Scannen via Smartphone oder Tablet direkt das Online-Formular „Flinke Pedale“ für die Verfügbarkeitsprüfung und Beantragung der Zustellung gestartet wird.

Mit der Online-Eingabe der Vorgangsnummer können die Bürgerinnen und Bürger prüfen, ob das bestellte Ausweisdokument bereits von der Bundesdruckerei in Berlin an das Amt für Einwohnerwesen geliefert wurde. Falls ja, kann innerhalb der weiteren Eingabemaske der Fahrradkurierdienst bevollmächtigt werden, das fertige Dokument am gewünschten Tag, zum gewünschten Ort innerhalb Düsseldorfs zuzustellen.

Die Bedienung des Onlineformulars ist einfach und komfortabel. Wird das Formular über den eigenen Account innerhalb des Düsseldorfer Serviceportals aufgerufen, werden bereits viele Eingabefelder mit den hinterlegten Antragstellerdaten vorbefüllt. Darüber hinaus wird

auch die Zustelladresse aus der Adresse des Antragstellers übernommen. Handelt es sich um eine abweichende Lieferadresse, kann diese jedoch ebenso eingetragen werden. Durch hinterlegte Regeln und Logiken werden, abhängig von der jeweiligen Benutzereingabe, automatisch weitere Eingabefelder oder Hinweise eingeblendet. So zum Beispiel beim Personalausweis die Abfrage, ob der PIN-Brief beim Antragsteller eingegangen ist. Die Antragsteller werden dabei Schritt für Schritt durch den Online-Service geleitet und erhalten am Ende des Ausfüllprozesses eine Eingabebestätigung.

Die Zustellung per Fahrradkurier kostet 8,00 €. Die Gebühren können entweder vorab bei der Beantragung im Bürgerbüro oder online innerhalb des Antragsverfahrens bezahlt werden.



(v.l.) Amtsleiter Harald Wehle, Holger Lorenz von Rotrunner GmbH,
Kunde Michael Müller und dem Beigeordneten Prof. Andreas Meyer-Falcke
©Landeshauptstadt Düsseldorf/Michael Gstettenbauer

Umsetzung und Features

Der Onlinedienst wurde von der ITK Rheinland, dem kommunalen IT-Dienstleister der Landeshauptstadt, unter Einsatz der Produkthanwendung MACH formsolutions der Firma MACH

ProForms GmbH umgesetzt. Die Lösung zur zentralen Erfassung und einheitlichen Weiterverarbeitung von Antragsdaten über das Internet beinhaltet viele nützliche Features. Neben Plausibilitätsprüfungen wie z. B. der Einschränkung auf Düsseldorfer Postleitzahlen als Zustelladressen oder auf bestimmte Zustellungstage enthält die Anwendung Regeln für das automatische Ein- und Ausblenden von Eingabefeldern und Hinweisen in Abhängigkeit der verschiedenen Benutzereingaben.

Praxistest in Corona-Zeiten – „Flinke Pedale“ kostenlos

Im Zuge der Maßnahmen zum Schutz der Menschen vor dem Coronavirus waren auch die Bürgerbüros der Landeshauptstadt Düsseldorf vorübergehend geschlossen. Das Amt für Einwohnerwesen hat während dieser Zeit auf den "Flinke Pedale" Zustellservice zurückgegriffen und bereits im Vorfeld bestellte und zur Abholung bereite Dokumente kostenfrei an die Bürgerinnen und Bürger zustellen lassen.

Wer einen Personalausweis oder Reisepass in einem der zwölf Bürgerbüros beantragt hatte, konnte sich sein Dokument während der Corona-Einschränkungen kostenfrei, umweltfreundlich und bequem per Fahrradkurier nach Hause oder zum Arbeitsplatz bringen lassen.

"Wo der Gesetzgeber den Gemeinden unüberwindbare Vorschriften macht und die Digitalisierungsbemühungen ins Leere laufen, kann heutzutage nur diese Art der Kreativität uns helfen, den Herausforderungen der bürgernahen Services zu begegnen", zeigt sich der zuständige Beigeordnete Prof. Dr. Andreas Meyer-Falcke mit der bürgerfreundlichen Lösung zufrieden. "Viele bereits vorliegende Dokumente hätten sonst in den letzten Wochen und Monaten die Antragsteller nicht erreicht."

Am Anfang der Pandemie lagen rund 10.000 Ausweisdokumente im Amt für Einwohnerwesen zur Abholung bereit. Davon wurden zwischenzeitlich etwa 4.500 Dokumente durch den Fahrradkurier ausgeliefert. Täglich werden so aktuell im Schnitt 100 Dokumente im kompletten Düsseldorfer Stadtgebiet zugestellt, in Spitzenzeiten sogar bis zu 200 Dokumente pro Tag (Stand: Ende Mai 2020).

Am Anfang der Pandemie lagen rund 10.000 Ausweisdokumente im Amt für Einwohnerwesen zur Abholung bereit. Davon wurden zwischenzeitlich etwa 4.500 Dokumente durch den Fahrradkurier ausgeliefert. Täglich werden so aktuell im Schnitt 100 Dokumente im kompletten Düsseldorfer Stadtgebiet zugestellt, in Spitzenzeiten sogar bis zu 200 Dokumente pro Tag (Stand: Ende Mai 2020).