



## Pressedienst

---

22. Februar 2019

### **Positive Resonanz auf Düsseldorfer Serviceportal**

#### **Online-Angebot ist beliebt bei Kunden und anderen Kommunen/Stadt ermöglicht interessierten Gemeinden die Übernahme des Portal-Designs**

Das Serviceportal der Landeshauptstadt Düsseldorf ist seit Juli 2018 online und eröffnet den Bürgerinnen und Bürgern einen einfachen Weg zu Informationen und Verwaltungsdienstleistungen. Doch nicht nur im Kundenkreis ist das Internetangebot beliebt, auch andere Kommunen interessieren sich für die Portallösung - und so unterstützt die Landeshauptstadt andere Städte und Gemeinden bei der Etablierung eigener Angebote und stellt ihr eigenes, mit der Agentur K12 erarbeitetes Serviceportal-Design zur Verfügung.

Neben der Automatisierung von Verwaltungsleistungen waren der Landeshauptstadt Düsseldorf ein nutzerfreundliches Design und eine gute Bedienbarkeit wichtig. Daher wurde die Kommunikationsagentur K12 bei der Umsetzung hinzugezogen und das kundenorientierte Layout des "Digitalen Amtes" umgesetzt. Wichtig war dabei, dass die gesuchten Dienstleistungen auf unterschiedlichen Wegen - aber dennoch einfach - gefunden werden können.

Die Düsseldorfer Lösung findet großen Zuspruch bei anderen Städten und Gemeinden, die ebenso wie die Landeshauptstadt auf die Portallösung der regioIT setzen. Im Rahmen der kommunalen Zusammenarbeit wird das Design den Interessenten zur Verfügung gestellt.

"Die positive Resonanz auf das Düsseldorfer Serviceportal - nicht nur durch die Bürgerinnen und Bürger - freut mich. Als Landeshauptstadt möchten wir anderen Kommunen ermöglichen, von unseren Erfahrungen zu profitieren. Im besten Fall führt dies zu überregionalen Standards und Synergieeffekten, die die Qualität und Kundenzufriedenheit insgesamt erhöhen", sagt Prof. Dr. Andreas Meyer-Falcke, Beigeordneter für Personal, Organisation, IT,



## Positive Resonanz auf Düsseldorfer Serviceportal

Seite 2

Gesundheit und Bürgerservice der Landeshauptstadt Düsseldorf.

Die Düsseldorfer Online-Dienste werden auch im Kundenkreis sehr gut angenommen. Mittlerweile werden mehr als 70 Prozent aller Bewohnerparkausweise online beantragt, bezahlt und daheim ausgedruckt. Zudem stieg der Anteil derer, die Geburts-, Heirats- oder Sterbeurkunden online beantragen, auf über 30 Prozent.

"Wir arbeiten kontinuierlich am Ausbau unserer Services und werden ab Mitte des Jahres weitere Online-Dienste anbieten können. Zuletzt haben wir zum Beispiel den Antrag auf Aufenthaltstitel im Zuge des Brexit neu im Portal verankert", erläutert Prof. Dr. Meyer-Falcke die aktuellen Entwicklungen im Angebot.

Textversion:

[https://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pld/txt/20190222-18\\_07.txt](https://www.duesseldorf.de/fileadmin/Amt13/pld/txt/20190222-18_07.txt)

**Kontakt: Brembach, Mario**  
**presse@duesseldorf.de, Telefon +49.211.89-93131**