

Esslingen

## Per Klick ins Rathaus

**[14.08.2025] Rund 300 Dienstleistungen stellt die Stadt Esslingen online zur Verfügung. Alle sind auf einem Serviceportal der Verwaltung zu finden. Bei der Suche nach den passenden Formularen hilft unter anderem ein Chatbot. Eine selbst entwickelte Plattform ermöglicht es der Kommune außerdem, Software modular zu entwickeln.**

Die Stadt Esslingen bietet mittlerweile 300 Dienstleistungen online an – vom Bauantrag über die Hundesteuer bis hin zur Wohnsitzanmeldung. Wie die baden-württembergische Kommune mitteilt, ist ihr [Serviceportal](#) der Dreh- und Angelpunkt für die meisten Bürgeranliegen. Hier sind sämtliche Leistungen von A bis Z übersichtlich, strukturiert und thematisch geordnet aufgelistet. Es stehen relevante Formulare und Informationen zu den zuständigen Ämtern zur Verfügung. Auch können Termine online vereinbart werden. Für Leistungen, die eine sichere digitale Identifizierung erfordern, kommt entweder die eID-Funktion zum Einsatz oder eine Registrierung über die bundesweite Plattform BundID. Einige Dienstleistungen können außerdem per PayPal oder Kreditkarte direkt online bezahlt werden.

Den auf ihr Anliegen passenden Service können die Bürgerinnen und Bürger über mehrere Wege ausfindig machen. Wer beispielsweise seinen neuen Hund anmelden möchte, findet das entsprechende Formular sowohl über die Kategorie Tiere als auch alphabetisch unter dem Buchstaben H. Auch das Suchfeld auf der städtischen Website kann genutzt werden. Darüber hinaus steht ein Chatbot zur Verfügung. „Er ist seit vier Monaten im Einsatz, wird rege genutzt und die Künstliche Intelligenz (KI) dahinter lernt täglich dazu“, erklärt Felix Bossner, Leiter der Abteilung für Digitalisierung und Organisation. Gemeinsam mit seinem Team arbeitet er bereits seit dem Jahr 2019 daran, die Verwaltung Schritt für Schritt zu digitalisieren, heißt es vonseiten der Stadt. „Wir wollen weg vom Papier und hin zu voll digitalen Onlinedienstleistungen, die Bürgern und Mitarbeitern das Leben erleichtern“, fasst Bossner das Ziel zusammen.

Das Team nutzt unter anderem eine selbst entwickelte Plattform, mit der sich Software modular erstellen lässt, berichtet Esslingen. Damit sei die Kommune deutschlandweit Vorreiter in diesem Bereich. Das System werde nicht nur für vollständig digitale Antragsprozesse, sondern auch für viele interne Dienste genutzt. Dazu zähle beispielsweise ein Desksharing-System, das im Rahmen der schrittweisen Einführung der Neuen Arbeitswelten in der Stadt eingesetzt werde.

Das Digitalisierungsteam arbeitet laut Esslingen kontinuierlich daran, das Angebot zu erweitern und interne Prozesse zu vereinheitlichen. Im Juli 2025 sei beispielsweise eine Onlinefunktion für Tagespflegepersonen hinzugekommen – Tagesmütter und Tagesväter können ihre Anträge auf Zuschüsse nun digital stellen. In einem nächsten Schritt sollen die Services im Bereich Standesamt digital zur Verfügung stehen. Trautermine lassen sich bereits online reservieren. Die Anmeldung einer Eheschließung sei in Vorbereitung.

(ve)

Stichwörter: Bürgerservice, Esslingen, künstliche Intelligenz, Portale