Bürgerservices

# So bequem wie Netflix

**[30.10.2025] Weniger das Onlinezugangsgesetz als vielmehr die entsprechende Erkenntnis in den Kommunen forciert die Bereitstellung von Onlinebürgerservices. Dabei beschleunigt ein flexibles und pragmatisches Vorgehen der Städte und Gemeinden die Digitalisierung erheblich.**

Sukzessive steigt die Zahl der Onlineservices für Bürger und Unternehmen. Dabei ist das Tempo in den Kommunen sehr unterschiedlich. Nicht deren Größe ist hierbei entscheidend, sondern die Einstellung, dass die Digitalisierung von Anträgen viele Vorteile hat. Das Onlinezugangsgesetz (OZG) trägt offenkundig nur bedingt dazu bei, wenn Kommunen wirklich intensiv daran arbeiten, vielfältige Onlineangebote zu machen. Eine von vielen Kommunen, die sich intensiv um Digitalisierung bemühen, ist die nordrhein-westfälische Stadt Rhede. Bürgermeister Jürgen Bernsmann: „Insgesamt wollen wir mit den digitalen Dienstleistungsangeboten eine vollständig digitale, einheitliche und nutzerfreundliche Verwaltung etablieren – neben dem persönlichen Kontakt vor Ort, telefonisch und per E-Mail.“

So wie in Rhede wird mittlerweile in vielen Städten und Gemeinden gedacht, unabhängig von der Einwohnerzahl. Naturgemäß sind die personellen und wirtschaftlichen Ressourcen dabei in größeren Städten stärker ausgeprägt. So hat Niedersachsens Landeshauptstadt Hannover eine Taskforce Digitalisierung unter der Leitung von Lennart Schaer aufgestellt. Onlineservices werden ständig ergänzt und optimiert.

In Hannover und vielen anderen Städten treiben Menschen, die der Digitalisierung gegenüber aufgeschlossen sind, die Umsetzung voran, weil sie die Notwendigkeit erkannt haben. Das OZG hat dabei teilweise geholfen. Christian Springfeld, Bürgermeister der niedersächsischen Stadt Springe, beschreibt das so: „Das OZG gab Rückenwind, entscheidend aber war die Lebenswirklichkeit der Menschen. Wer ganz bequem und alltäglich online einkauft und Filme und Serien streamt, der erwartet vom Staat vollkommen zu Recht mindestens den gleichen Standard im digitalen Angebot der Bürgerservices. Das muss der Anspruch sein: Bürgerservices so bequem wie Amazon und Netflix.“

## Onlineservices nahe an der Praxis

Die Stadt Springe setzt, ebenso wie mittlerweile bundesweit mehr als 300 Kommunen, auf die Lösung NOLIS | Rathausdirekt für Dienstleistungsangebote, Onlineservices und damit verknüpfte Basisleistungen. David Jauch, Prokurist bei NOLIS sagt: „Wir haben über viele Jahre gelernt, was in Verwaltungen bei der Realisierung von Onlineangeboten wichtig ist. Das hat unsere Vorgehensweise im Bereich OZG stark beeinflusst. Nahe an der Praxis, und nicht dominiert von dem Willen, zwingend eine völlig neue Lösung aus dem Boden zu stampfen.“

Die grundlegende Frage ist, wie Onlineservices bereitgestellt werden können – auch unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte. Christian Schumacher, OZG-Consultant bei NOLIS: „Es gilt, für jeden Prozess den richtigen Onlineservice auszuwählen: EfA-Dienst, Webformular oder das Front End eines bewährten Fachverfahrens. Der Ansatz, alles über den gleichen Weg zu lösen, hat sich als teure Sackgasse erwiesen.“

Einen sehr pragmatischen Ansatz vertritt auch Achim Janssen, bei der Stadt Hattersheim für Onlineservices zuständig – und das mit Erfolg: „Laut offizieller Statistik des Landes sind wir nach wie vor auf Platz 1 der OZG-Umsetzung in Hessen mit über 200 Onlineservices.“ Dabei spielt auch die Bereitschaft, den jeweils effizientesten Weg zu gehen, eine große Rolle. Janssen: „Wir setzen zwei EfA-Dienste ein, die elektronische Wohnsitzanmeldung und Eheschließung online. Insgesamt decken wir damit etwa 16 OZG-Leistungen ab. Zudem nutzen wir 86 mit NOLIS | smartForms selbst erstellte Formulare.“ Darüber hinaus werden auch Front-End-Formulare der Fachverfahren angeboten. Janssen: „Die sind mir ganz lieb, weil sie eine fast perfekte Integration in das Fachverfahren bieten und wenig eigene Arbeit erfordern, aber es gibt sie selten.“

## Vielfältige Schnittstellen in Betrieb

Ähnlich offen bezüglich der eingesetzten Services ist die Vorgehensweise in anderen Kommunen. Santos Reyländer, zuständig für Digitalisierungsprozesse bei der Stadtverwaltung Rhede, berichtet von 119 einzelnen Leistungen, die über EfA-Dienste angeboten werden. Zudem wurden 176 Formulare selbst erstellt, davon 50 für OZG-Leistungen. Darüber hinaus gibt es die Front Ends der Fachverfahren. Bei der Stadt Springe sind es zwei EfA-Leistungen, mehr als 30 selbst erstellte Formulare und einige Drittangebote. Zudem wird die Möglichkeit genutzt, User-Front-Ends von NOLIS-Fachsoftware nahtlos und optisch einheitlich in das Stadtportal zu integrieren.

Hinsichtlich der Akzeptanz von EfA-Leistungen ist neben der Verfügbarkeit das Thema Zuständigkeit ein wichtiger Faktor. „Bislang haben wir mit der elektronischen Wohnsitzanmeldung erst einen EfA-Dienst aktiviert. Für das Gros der Aufgaben, für die es eine EfA-Leistung gibt, besteht in unserer Gemeinde keine Zuständigkeit“, erklärt Partho Banerjea, CIO im niedersächsischen Neu Wulmstorf. „Wir haben einen starken Mix aus selbst erstellen Formularen über den integrierten Formular-Editor unseres NOLIS | CMS und den Einkauf von Front-End-Formularen bei Fachverfahren.“

Eine wichtige Rolle spielt die weitere Bearbeitung von Anträgen. „Vielfältige Schnittstellen in das DMS oder das jeweilige Fachverfahren sind in Betrieb, sofern das aufnehmende System mitspielt“, meint Lina Scheiermann, Produktverantwortliche bei NOLIS. Achim Janssen: „Für die meisten OZG-Formulare gibt es aber tatsächlich kein Fachverfahren. NOLIS wurde auch wegen des integrierten Bearbeitungssystems ausgewählt. In den meisten Fällen genau das, was benötigt wird; DSGVO-konformer Datenaustausch mit dem Antragsteller, Statistikfunktionen, eindeutige IDs und Zeitstempel – und eine einfache Handhabung. Das ist eine starke Erleichterung und Zeitersparnis für die Sachbearbeitung.“ Zusammenfassend drückt Partho Banerjea aus, was in allen Gesprächen mit kommunalen Vertretern deutlich wird: „Es besteht keine Alternative zur Digitalisierung. Aber es ist noch ein langer Weg.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Oktober 2025 von Kommune21 im Schwerpunkt OZG-Umsetzung erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Bürgerservice, NOLIS, Hannover, Hattersheim, Neu Wulmstorf, Rhede, Springe