

München

Bürgerservice für jede Lebenslage

[02.12.2025] Ganz neu ist die Idee, Online-Verwaltungsservices nutzerorientiert nach Lebenslagen zu bündeln, nicht – aber erst wenige Bürgerportale setzen sie um. Die Stadt München tut mit ihrem neuen Interface für Onlineservices genau das. Kurze Abfragen und Checklisten erleichtern den Zugang zusätzlich.

Schnell und intuitiv für die eigene Lebenslage passende Verwaltungsleistungen finden – das neue Online-Angebot der bayerischen Landeshauptstadt München soll genau dies ermöglichen. Bürgermeister Dominik Krause hat den Service nun gemeinsam mit IT-Referentin Laura Dornheim und Kreisverwaltungsreferentin Hanna Sammüller vorgestellt. In der ersten Version stehen im [städtischen Portal](#) die beiden Lebenslagen „Ich will umziehen“ und „Ich habe wenig Geld“ zur Verfügung. In den kommenden Monaten sollen weitere Lebenslagen folgen. Der Service sei einfach, effizient und für die Nutzung mit Smartphones und Tablets optimiert.

Chancen der Digitalisierung ausschöpfen

Der Sucheintrag ist intuitiv gestaltet: Durch die Beantwortung von kurzen Fragen wie „Wo wohnen Sie aktuell?“, „Haben Sie einen Hund?“ oder „Leben Kinder in Ihrem Haushalt?“, die nicht nur sprachlich, sondern auch mithilfe von Bildern dargestellt werden, erhalten Nutzerinnen und Nutzer nach wenigen Klicks eine Checkliste mit vorgeschlagenen Leistungen, die sie abhaken, speichern oder über den Link jederzeit abrufen können. „Digitalisierung kann so viel mehr als aus einem Papierformular ein PDF zu machen. Mit dem neuen Interface für die Onlineservices zeigen wir, wie innovativ die Stadtverwaltung sein kann. Wir nutzen Technologie, um aus ungeliebten Behördengängen spielend einfache Services zu machen“, sagt die IT-Referentin Laura Dornheim.

Usability steht im Vordergrund

Neben dem Lebenslagen-Konzept bietet das Serviceportal der Stadt noch weitere Neuerungen, um die Nutzung zu vereinfachen. So findet sich nun ein zentraler Log-in in der Kopfzeile. Möglich ist die Anmeldung über BayernID, BundID oder das ELSTER-Unternehmenskonto. Nach dem Einloggen erfolgt der direkte Zugang zum persönlichen Bereich des Bürgerkontos. Dort finden sich die aktuellen laufenden Anliegen sowie die Möglichkeit, direkt mit der Stadt auf sicherem Wege zu kommunizieren. Ebenfalls neu ist die überarbeitete Terminbuchung. Eingeloggte User können Termine vereinbaren, einsehen und bei Bedarf verschieben oder absagen. Für eine bessere Orientierung auf der Seite wurde außerdem der Sucheintrag überarbeitet. Klar benannte, häufig gesuchte Leistungen erleichtern den Weg zu den passenden Services. „Der Service ist einfacher aufgebaut als jede Dating-App und bringt unsere Kundinnen und Kunden innerhalb von wenigen Sekunden zu allen Leistungen, die für sie wichtig sind“, sagt Kreisverwaltungsreferentin Hanna Sammüller. Mehr als 130 Onlineservices bietet das Kreisverwaltungsreferat aktuell an.

(sib)

Stichwörter: Bürgerservice, Lebenslagen, München, Portale