Serie Digitalstädte

Stadt der Pioniere

[05.05.2026] Bei der Verwaltungsdigitalisierung hatte Nürnberg schon immer die Nase vorn und bietet mittlerweile fast 1.800 Services digital an. Vom Onlinezugangsgesetz, dessen Lösungen nicht immer der gewohnten Qualität entsprechen, ist man jedoch wenig überzeugt.

Nürnberg ist eine digitale Pionierstadt und strotzt vor fränkischem Selbstbewusstsein. Den Beteiligten gehen Sätze wie „Wir sind weit über das OZG hinaus“ oder „Der Modellwettbewerb Smart City kam für uns 20 Jahre zu spät“ locker über die Lippen. Daraus spricht keine Hybris. Vielmehr ist man sich in Nürnberg bewusst, die Digitalisierung stets überlegt, konsequent und bürgerorientiert vorangetrieben zu haben. Außerdem war man in Vielem bundesweit Erster – bei Anwendungen für den Online-Ausweis, beim Verkehrsleitsystem, bei der digitalen interkommunalen Zusammenarbeit. Und die Ausländerbehörde ist seit 2020 komplett digital.

Alles fing vor mehr als 25 Jahren an, als Digitalisierung noch Electronic Government hieß und nur in Fachzirkeln ein Thema war. 1998 beteiligte sich der Städteverbund Nürnberg am Modellwettbewerb MEDIA@Komm des Bundesforschungsministeriums. Gesucht wurden Anwendungen für die neue elektronische Signatur, und Nürnberg wurde mit der RegioSignCard einer von drei Preisträgern. Das ist zwar lange her, doch hat sich in Nürnberg seitdem eine Haltung etabliert, die sich als Umsetzungskonsequenz beschreiben lässt. „Wir haben damals gelernt, Projekte für die gesamte Verwaltung konsequent zu durchdenken“, sagt Silke Abel, Mitarbeiterin im Stab Strategie, Kommunikation und Steuerung. „Hier ein Leuchttürmchen, dort ein Pilotprojekt helfen nicht weiter.“

Heute steht Nürnberg blendend da: Die Stadt belegt Spitzenplätze beim Digital-Ranking, war zuletzt auf Platz 8 im Bitkom-Index und in der Kategorie Verwaltung sogar auf Platz 1 (wir berichteten). Nach eigenen Angaben liegen fast 1.800 Verwaltungsleistungen digital vor. Seit 2020 sind annähernd dreieinhalb Millionen Online-Anträge eingereicht worden. Massenverfahren wie Wohngeld, Bewohnerparkausweis und Sperrmüllantrag wurden komplett medienbruchfrei digitalisiert. Die Online-Terminreservierung im Bürgerbüro ist eine Selbstverständlichkeit. Und eine Anlaufstelle für die persönliche Unterstützung bei Online-Anträgen kann nicht jede Kommune vorweisen.

Dachstrategie Integriertes Stadtentwicklungskonzept Digitales Nürnberg

Dahinter steht die 2019 verabschiedete Dachstrategie Integriertes Stadtentwicklungskonzept Digitales Nürnberg. „Unsere Dachstrategie bezieht sich nicht nur auf Online-Services für Bürgerinnen und Bürger, sondern auch auf die Binnendigitalisierung in der Verwaltung, auf Smart City, Datenmanagement und Datenethik“, sagt Olaf Kuch, Leiter des Direktoriums Bürgerservice, Digitales und Recht. „Wir haben eine Gesamtstrategie für die Stadt Nürnberg entwickelt, die ebenso Hochschulen, Wirtschaft und städtische Betriebe umfasst.“ Es gehe darum, Digitalisierung als Ganzes zu denken, möglichst alle Konsequenzen einzubeziehen und alle Beteiligten von Anfang an möglichst niederschwellig einzubinden – vor allem die eigenen Mitarbeiter. „Wir achten im Amt für Digitalisierung und Prozessorganisation darauf, dass unsere Dienststellen aus der Dachstrategie jeweils für ihren Bereich eine digitale Fachstrategie mit konkreter Roadmap ableiten und entwickeln“, erläutert Michael Summerer, Leiter des Sachgebiets

Projektmanagement. Die Dienststellen machen sich selbst Gedanken darüber, welches Verfahren sie in welchem Zeitraum digitalisieren wollen und planen entsprechende Ressourcen ein. Begleitet werden sie dabei vom Digitalisierungsamt, das auf Standards und fachbereichsübergreifende Produkte achtet.

In der Nürnberger Altstadt beherbergt gefühlt jedes dritte Gebäude eine Verwaltungseinheit. 72 Dienststellen gibt es insgesamt, 12.000 Angestellte sind bei der Stadt beschäftigt. Eine davon ist Claudia Pfann, Leiterin des Info-Centers Online-Dienste in der Äußeren Laufer Gasse. Das Info-Center wurde 2020 gegründet und dient als Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger, die Hilfestellung bei digitalen Behördendiensten suchen. Hierher kommen Menschen aller Altersstufen und lassen sich beim Auffinden und Ausfüllen von Online-Anträgen, beim Zurücksetzen der Ausweis-PIN oder dem Umgang mit der AusweisApp2 helfen.

An fünf Schaltern sitzen junge Angestellte und kümmern sich um die Kundschaft, die ohne Terminvereinbarung der Reihe nach bedient wird. Dass es hier stets freundlich und sehr verständlich zugeht, hat sich herumgesprochen. Claudia Pfann zückt eine Statistik: 2.815 persönliche Vorsprachen, 820 Telefonate und 1.963 bearbeitete E-Mails kamen im Januar 2025 zusammen. Pro Tag gelangen durchschnittlich 100 bis 120 Bürger in das Info-Center – im Sommer mehr, im Winter häufen sich Anrufe und E-Mails. Viele kommen nicht nur mit einem Anliegen, sondern gleich mit einem Bündel von Fragen. Ende März ist das Nürnberger Serviceportal „Mein Nürnberg“ zugunsten der BundID eingestellt worden. Nach Möglichkeit werden nun alle Besucher im Info-Center angeleitet, sich eine solche zuzulegen.

BundID als Rückschritt

Die Übernahme der BundID geschah in Nürnberg nicht ganz freiwillig. An das eigene Serviceportal und die BayernID hatten sich Verwaltung und Bürger gewöhnt. Jetzt setzt der Gesetzgeber auf die BundID, um mehr Standardisierung in der bundesweiten IT-Landschaft zu erreichen. Prinzipiell unterstützen die Nürnberger das Vorhaben, betrachten die BundID jedoch als Rückschritt, da ein Rückkanal fehlt. Das alte Serviceportal konnte die Bürger per E-Mail über Bearbeitungsfortschritte informieren, jetzt müsse oft auf den Postweg zurückgegriffen werden, heißt es. Zudem stünde die nun überflüssige BayernID noch in etwa 600 Fachgesetzen. Mit dem damit verbundenen rechtlichen Aufwand steht Nürnberg allerdings nicht alleine da.

Regulierung kommt auch von anderer Seite. Der Freistaat Bayern stellt den Kommunen Softwarelösungen und bestimmte Fachverfahren in Bündeln zur Verfügung, sogenannte BayernPackages. Deren Finanzierung wird gemeinsam vom Land und den Kommunen getragen. Davon Gebrauch zu machen, erscheint wirtschaftlich insofern sinnvoll. Aus der Perspektive Nürnbergs sind die Packages allerdings oftmals auf kleinere Kommunen zurechtgeschnitten. Im Verbund mit München und Augsburg bemüht man sich nun, Einfluss auf deren Inhalte zu nehmen. Die Digitalpakete bergen beispielsweise auch Einer-für-Alle-Leistungen, die nach dem EfA-Prinzip von anderen Bundesländern entwickelt wurden, sich jedoch nicht immer passgenau in die Nürnberger Infrastruktur einfügen.

[caption id="attachment_128250" align="alignleft" width="300"]
Für Ausweisdokumente stehen insgesamt sechs Ausgabestationen bereit. Olaf Kuch, Leiter Direktorium Bürgerdienste, D

Für Ausweisdokumente stehen insgesamt sechs Ausgabestationen bereit. Olaf Kuch, Leiter Direktorium Bürgerdienste, Digitales und Recht (l.) und Marcus König, Oberbürgermeister Stadt Nürnberg (Bildquelle: Stadt Nürnberg)[/caption]

Die Diskussion um den Umgang mit OZG-Lösungen zeigt sich in Nürnberg beispielhaft. Wie sollen Kommunen mit einem vom Bund vorangetriebenen Digitalisierungsprojekt umgehen, wenn sie selbst bereits auf wichtige Online-Dienste mit besserer Digitalisierungstiefe verweisen können? Sicher ist die Digitalisierungsrendite ein gewichtiges Argument, und zentrale Lösungen zu nutzen, an deren Kosten man ohnehin beteiligt ist, wäre naheliegend. Andererseits ist die Qualität der Lösungen ausschlaggebend. „Nur gut gemachte Digitalisierung wird von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen“, sagt Michael Summerer. „Wenn Online-Dienste nicht einfach zu nutzen sind, dann rufen die Kunden am Ende bei uns an und es entsteht mehr Aufwand als bei einem Papierantrag.“

In diesem Punkt ist man in Nürnberg vom OZG nicht ganz überzeugt. 500 erfolgreich durchgeführte Online-Anträge bedeuten 500 Kunden weniger vor Ort. Kommt es aber vermehrt zu Abbrüchen im Online-Verfahren, etwa bei mangelnder Usability, ist niemandem geholfen. Als weiteres Problem wird das Service-Level-Agreement angeführt. Wer leistet Hilfestellung und Support, wenn ein externer Online-Dienst nicht richtig funktioniert? Der Bürger wird sich zunächst an die Kommune wenden. Die allerdings kennt den fremden Dienst gar nicht bis ins Detail und kann unter Umständen nicht weiterhelfen. Hier wünschen sich die Nürnberger mehr Transparenz und Beteiligung beim Nachoptimieren. Die Praxis zeige, dass Online-Dienste sich erst nach mehreren Iterationsschleifen einspielen. Feedback sieht das OZG indes nicht vor.
Zu den erfolgreichsten Online-Diensten in Nürnberg zählt der Bewohnerparkausweis. Rund 90 Prozent der Anträge erfolgen inzwischen online. Mittels Print@home lässt sich der Ausweis am heimischen Printer ausdrucken. Damit das schwarz-weiße DIN-A4-Blatt jedoch Rechtsgültigkeit erhält, war die Beantragung einer Ausnahmegenehmigung erforderlich. Die Straßenverkehrsordnung schreibt Farbe, Form und Maße der Parkvignette vor. Wird davon abgewichen, ist eine Ausnahmegenehmigung fällig. Hier lautet der Appell an den Gesetzgeber, die technischen Möglichkeiten rechtzeitig mit dem passenden Rechtsrahmen auszustatten.

So komfortabel wie möglich

Ein weiterer, gut genutzter Online-Prozess ist die Ummeldung innerhalb Nürnbergs. Zieht jemand um, kann man die Meldestelle digital darüber informieren und erhält einen Klebestreifen für den Personalausweis mit den neuen Adressangaben per Post. Annähernd die Hälfte der Bevölkerung kann auf diese Weise erreicht werden – diejenigen nämlich, die über einen Personalausweis mit Online-Funktion und ein Smartphone mit NFC-Schnittstelle verfügen. Menschen mit elektronischem Aufenthaltstitel (eAT) können den Dienst bislang nicht nutzen, weil gesetzliche Regelungen für den Versand des Adressaufklebers ohne persönliche Vorsprache fehlen. Hier will der Gesetzgeber im November bundesweit nachbessern.

Den Bürgerinnen und Bürgern den analogen Zugang mittels digitaler Technik so komfortabel wie möglich zu machen, lautet das Motto in Nürnberg. So können bei der Online-Terminbuchung eigene Termin- und Standortwünsche – darunter auch einige Sparkassenfilialen – hinterlassen werden. Sobald etwas Passendes verfügbar ist, erfolgt eine Benachrichtigung. Im zentralen Einwohnermeldeamt Bürger Mitte hat sich mit dem digitalen Terminmanagement die Wartezeit von früher zwei Stunden auf heute fünf bis zehn Minuten reduziert. Dorthin müssen die Menschen nur noch bei wichtigen Behördenangelegenheiten wie der erstmaligen Anmeldung aus dem Ausland oder zur Beantragung von Personalausweis und Reisepass. Abholen kann man sich die Ausweisdokumente dann an sechs rund um die Uhr zugänglichen Ausgabestationen im Stadtgebiet. Beispielsweise im Vorraum der Nürnberger Stadtbibliothek Zentrum am Pegnitz-Ufer. Mittels PIN-Code öffnet sich eines von 300 Ausgabefächern und man kann das Dokument

samt Informationsblatt zur Online-Funktion entnehmen – auch spät in der Nacht.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2026 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Bürgerservice, BundID, MEDIA@Komm, Nürnberg, OZG