Studie

Diese Bürgerämter sind digital spitze

[06.08.2026] Auch in diesem Jahr hat die Gisma University of Applied Sciences untersucht, wie weit die Bürgerämter in den 20 größten deutschen Städten digitalisiert sind. Den Spitzenplatz konnte Düsseldorf erobern, gefolgt von München, Frankfurt, Berlin und Essen.

Die nordrhein-westfälische Landeshauptstadt Düsseldorf hat einen der digitalsten Bürgerservices in Deutschland – zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Studie der privaten Gisma University of Applied Sciences (Berlin/Potsdam), welche jährlich die digitalen Serviceangebote der Bürgerämter in den 20 größten deutschen Städten untersucht (wir berichteten).

Für die Analyse wurden nach Angaben der Universität elf typische Bürgeramtsleistungen untersucht, darunter Wohnsitzan- und -ummeldungen, Urkundenbestellungen und Passangelegenheiten. Bewertet wurde nicht nur, ob Informationen oder Formulare online verfügbar sind, sondern auch, wie vollständig der jeweilige Prozess digital abläuft. Dafür wurde ein digitaler Reifegrad von 0 bis 4 vergeben, von „Dienstleistung digital nicht auffindbar“ bis „vollständig Ende-zu-Ende digital“. Düsseldorf liege dabei mit 86,4 von 100 Punkten an der Spitze des Rankings. Dahinter teilten sich München und Frankfurt mit jeweils 84,8 Punkten den zweiten Platz. Zu den fünf Städten mit den am stärksten digitalisierten Bürgerämtern gehörten zudem noch Berlin und Essen.

Vor allem oben ist Bewegung

Wie Gisma weiter mitteilt, zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr vor allem in der oberen Hälfte des Rankings Bewegung. Düsseldorf etwa habe sich von Platz sechs auf Platz eins verbessert und mache damit den größten Sprung an der Spitze. Auch München rücke deutlich nach vorn: 2025 lag die Stadt noch auf Platz zehn. Frankfurt konnte seine starke Position aus dem Vorjahr – damals teilte sich die Mainmetropole mit Nürnberg den Spitzenplatz – weitgehend halten. Am unteren Ende fällt die Veränderung geringer aus. Bremen und Duisburg belegten bereits im Vorjahr die letzten beiden Plätze.

Diese Dienste sind schon weitgehend digital

Besonders weit digitalisiert sind laut der Untersuchung vor allem standardisierte Bürgeramtsleistungen. Wohnsitzan- und -ummeldungen erreichten in allen 20 untersuchten Städten den höchsten Wert. Damit ist diese Leistung in allen größten Städten Deutschlands vollständig Ende-zu-Ende digital möglich. Auch Urkundenbestellungen sind in 19 von 20 Städten stark digitalisiert. Ähnlich gut schneiden Leistungen rund um das Handwerk ab, auch bei der Beantragung der Hundesteuer erreichen 18 von 20 Städten den höchsten Wert.

Gleichzeitig zeigt die Untersuchung, dass einer vollständigen Digitalisierung einzelner Leistungen weiterhin rechtliche oder tatsächliche Grenzen gesetzt sind. So müssen bei der Beantragung eines Personalausweises oder Reisepasses insbesondere Fingerabdrücke und weitere biometrische Merkmale persönlich aufgenommen werden. Auch die Beglaubigung einer Papierkopie setzt grundsätzlich die Prüfung des Originals voraus. Keine der untersuchten Städte erreichte daher bei Pass- und

Ausweisangelegenheiten die höchste Bewertungsstufe; die Beglaubigung von Kopien bildete bundesweit das Schlusslicht.

Online allein reicht nicht

Ein Online-Angebot bedeute auch nicht automatisch, dass ein Verwaltungsprozess vollständig digital sei, so Gisma weiter. Viele Leistungen lassen sich zwar online starten, zum Beispiel durch herunterladbare Formulare, digitale Antragsvorbereitung oder Online-Terminbuchung. Häufig bleiben jedoch analoge Schritte notwendig, etwa persönliche Vorsprachen, postalische Nachreichungen, Unterschriften oder die Abholung von Dokumenten vor Ort.

„Wenn von Bürgerämtern die Rede ist, dreht sich das Gespräch oft um Bürokratie, Wartezeiten und die Notwendigkeit, Behörden persönlich aufzusuchen. Unsere Analyse zeigt, dass viele Städte bereits daran arbeiten, diese Hürden durch Digitalisierung abzubauen. Dennoch sind persönliche Termine, Unterschriften und die Einreichung von Unterlagen nach wie vor Teil vieler Verwaltungsverfahren“, kommentiert Ramon O’Callaghan, Präsident der Gisma University of Applied Sciences. „Die Herausforderung besteht darin, öffentliche Dienstleistungen einfacher und schneller zu gestalten und dabei Datenschutz und Sicherheit zu gewährleisten. Dies lässt sich erreichen, indem unnötiger Papierkram reduziert, Dienstleistungen abteilungsübergreifend integriert und der Einsatz sicherer digitaler Identitäten sowie elektronischer Signaturen ausgeweitet wird.”

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Berlin, Düsseldorf, Essen, Frankfurt am Main, München, Studie