Berlin

Digitale Bürgerdienste holen auf

[25.09.2026] Bei der Verwaltungsdigitalisierung in Berlin geht es voran: Mehr als die Hälfte der 100 meistgenutzten Bürgerdienstleistungen ist inzwischen digital verfügbar. Nachholbedarf besteht allerdings bei der tatsächlichen Online-Nutzung und der Medienbruchfreiheit.

52 der am häufigsten genutzten Bürgerdienstleistungen in Berlin sind bereits digital nutzbar. Weitere drei sollen noch dieses Jahr folgen, die Umsetzung einer weiteren Leistung ist für danach geplant. Dies berichtet der digitalpolitische Sprechers der SPD-Fraktion im Berliner Abgeordnetenhaus, Jan Lehmann, der eine entsprechende Anfrage eingebracht hatte. Zuletzt waren die Schlagzeilen rund um die Digitalisierung der Berliner Verwaltung eher negativ gewesen – von der Besetzung des CDO-Postens (wir berichteten) über Streitigkeiten beim zentralen IT-Dienstleister (wir berichteten) bis hin zum groß angelegten Hackerangriff (wir berichteten). Lehmann verweist dagegen auf deutliche Fortschritte in den vergangenen zwei Jahren: „Diese Übersicht zeigt, wie weit wir in Berlin im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung trotz aller Schwarzmalerei bereits sind. Deutlich sichtbar ist die Strategie, die häufiger genutzten Dienstleistungen prioritär zu digitalisieren. Das entlastet Bürgerinnen und Bürger sowie Ämter gleichermaßen."

2024 erst 30 Leistungen digital

Vor rund zwei Jahren hatte der Abgeordnete Stefan Ziller nach einer ähnlichen Auflistung gefragt. Demnach waren von den 100 häufigsten genutzten Dienstleistungen jedoch nur 30 digital zugänglich. Ob dieses hohe Umsetzungstempo gehalten werden kann, bezweifelt Lehmann: „Viele der noch zu digitalisierenden Dienstleistungen haben komplexe rechtliche und organisatorische Herausforderungen, deren Bewältigung Zeit brauchen. Wir sollten weiter konsequent die viel genutzten Dienstleistungen Stück für Stück digitalisieren." Für die seltenen Anträge - von ‚Abbrennen von pyrotechnischen Gegenständen – Entgegennahme außerhalb der Räume der eigenen Niederlassung auf Tourneen' bis hin zur ‚Zulassung Zwischenlagerung von radioaktiven Abfällen in einer Landessammelstelle' – bleibe danach noch genug Zeit.

Nachholbedarf bei der Nutzung und Medienbruchfreiheit

Unbefriedigend sei außerdem, wie häufig bei der Bescheidung von Anträgen doch noch Papier notwendig werde. Die komplette Medienbruchfreiheit sei nur bei wenigen der Bürgerdienstleistungen gegeben, so Lehmann. Jedoch gibt der Senat zu bedenken, dass bei einigen Verfahren die Verantwortlichkeit woanders liegt und daher unklar ist, ob die Verarbeitung medienbruchfrei stattfindet.

Große Unterschiede gibt es bei der tatsächlichen Online-Nutzung von Dienstleistungen, wie sich auf Nachfrage zeigte: Während die Anmeldung einer Wohnung zuletzt (Juni 2026) nur zu 7,8 Prozent digital genutzt wird, werden Anträge auf Wohnberechtigungsscheine (WBS) bereits zu 61 Prozent digital erledigt. „Um die digitale Nutzung zu verbreiten, müssen die Angebote bekannter, aber auch nutzerfreundlicher werden. Keine Software ist mit der Version 1.0 perfekt. Auch unsere Online-Angebote sollten stetig verbessert werden." So könnten mit der weiteren Einführung der E-Akte Medienbrüche reduziert und die

dringend benötigten Effizienzgewinne erzielt werden.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Berlin