



**Tagesordnung II Punkt 4 der öffentlichen Sitzung am 20. November 2025**

Antrags-Nr. 25-F-63-0075

**Digitale Bürgerservices in Wiesbaden - Erfahrungen, Wirkung und nächste Schritte  
- Antrag der Fraktionen Volt, Bündnis 90/Die Grünen, SPD und Die Linke vom 04.11.2025 -**

In den letzten Jahren hat Wiesbaden spürbare Fortschritte bei der Digitalisierung der Verwaltung gemacht. Neue und modernisierte Angebote wie die Online-Anmeldung der Eheschließung oder die Online-Meldung am Wohnsitz mit Video-Ident-Verfahren, die Einrichtung zusätzlicher WI-Boxen oder das Zukunftswerk als offener Ort für digitale Teilhabe und Bürger:innenbeteiligung, Austausch und Innovation zeigen: Verwaltung kann digital, menschennah und serviceorientiert sein.

Damit die digitale Transformation der Stadtverwaltung auch künftig erfolgreich bleibt, braucht es Transparenz darüber, wie die bestehenden Angebote genutzt werden, welche Erfahrungen Bürger\*innen und Mitarbeitende gemacht haben und wo Verbesserungspotenziale bestehen. Eine kontinuierliche Evaluation und Weiterentwicklung der digitalen Services ist zentral, um die Qualität der Leistungen zu sichern und Vertrauen in eine moderne, verlässliche Verwaltung zu stärken.

Der Ausschuss möge beschließen:

Die Stadtverordnetenversammlung möge beschließen:

Der Magistrat wird gebeten,

1. über die seit 2020 eingeführten bzw. weiterentwickelten digitalen Bürger\*innenservices zu berichten (u.a. Online-Anmeldung mit Video-Ident, WI-Boxen, Einführung der VOIS-Plattform) und darzulegen, wie diese Angebote von Bürger\*innen genutzt und bewertet werden und welche Weiterentwicklungen sich die Bürger\*innen laut Feedback-Tools wünschen,
2. aufzuzeigen, welche Effizienzgewinne und Verbesserungen der Mitarbeiterinnen- und Bürger\*innenzufriedenheit erkennbar sind und hierbei bestehende Ausbau- oder Verbesserungspotenziale zu benennen,
3. zu berichten, welche weiteren digitalen Bürgerservices in Planung sind.

---

**Beschluss Nr. 0310**

Der Antrag wird angenommen.

(antragsgemäß Ausschuss f. Wirtschaft, Beschäftig., Digitalis., Gesundheit 11.11.2025 BP 0113)

Dem Magistrat  
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Wiesbaden, 20.11.2025  
im Auftrag

Dr. Heimlich

Der Magistrat  
-16 -

Wiesbaden, 20.11.2025  
im Auftrag

Dezernat VII  
mit der Bitte um weitere Veranlassung

Bock