



06-01-26
SS

über
Herrn Oberbürgermeister
Gert-Uwe Mende

Handwritten signature 7.11.26

Der Magistrat

Dezernat für Smart City, Europa
und Ordnung

Stadträtin Maral Koohestanian

über
Magistrat

und
Herrn Stadtverordnetenvorsteher
Dr. Gerhard Obermayr

an die Stadtverordnetenversammlung

22. Dezember 2025

Betreff: Beschluss-Nr. 0310 vom 20. November 2025 (Vorlagen-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, menschen- 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.

Zu 1.:

In den letzten Jahren wurden zentrale digitale Services im Ordnungsamt und im Bürgerbüro aufgebaut und kontinuierlich weiterentwickelt. Dazu gehören insbesondere die Online-Anmeldung der Eheschließung, die digitale Wohnsitzanmeldung, die WI Boxen sowie die Migration auf die VOIS Plattform. Viele dieser Angebote wurden iterativ erweitert, sodass sie heute deutlich nutzungsfreundlicher sind als zum Zeitpunkt ihrer Einführung.

Rückmeldungen aus Feedbacktools fließen fortlaufend in die Weiterentwicklung ein. Besonders häufig wünschen sich Bürgerinnen und Bürger einfache Identifikationswege, transparente Prozessinformationen und durchgängige digitale Abläufe.

Die aktuelle Studierendenbefragung 2025 zeigt, dass eine hohe Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Verwaltungsleistungen besteht. Zugleich wird deutlich, dass die Bereitschaft zur Nutzung insbesondere dann gegeben ist, wenn Angebote leicht auffindbar, verständlich erklärt und niedrigschwellig zugänglich sind. Diese Rückmeldungen bestärken den eingeschlagenen Weg, digitale Services für Bürgerinnen und Bürger weiter auszubauen und ihre Sichtbarkeit gezielt zu erhöhen.

Die Nutzungszahlen zeigen die Entwicklung besonders anschaulich:

- Die Online-Anmeldung der Eheschließung wurde bislang 9.581 Mal genutzt. 8.993 Anmeldungen erfolgten per Videoident und 588 per eID. Das Verhältnis macht deutlich, dass niedrigschwellige Identifikationswege für die Akzeptanz digitaler Verwaltungsdienste entscheidend sind. Wiesbaden wurde damit Modellstadt. Stuttgart, Düsseldorf und Reutlingen haben den Dienst übernommen.
- Seit Ende 2023 wurden zudem 5.598 digitale Wohnsitzmeldungen abgegeben. 3.533 erfolgten per Videoident und 2.065 per eID. Wiesbaden war bundesweit die erste Kommune, die eine digitale Wohnsitz An- und Ummeldung eingeführt hat.

Der vollständig fiktive „Passierschein A38“ ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, Verwaltungsprozesse gefahrlos auszuprobieren und Feedback zu geben. Das Projekt wurde gemeinsam mit Mönchengladbach entwickelt und mit dem KO-Pionierpreis ausgezeichnet.

Zu 2.:

Viele Leistungen können heute vollständig digital abgeschlossen werden, darunter Meldebescheinigungen oder die Bestellung von Personenstandsurkunden. Wiesbaden steht unmittelbar davor, die Marke von 100.000 Online-Urkunden zu erreichen. Dies reduziert Wege, Wartezeiten und Aufwände für Bürgerinnen und Bürger deutlich.

Auch die Verwaltung profitiert. Mit der Einführung der VOIS Plattform wurde eine wesentliche technische Lücke geschlossen. Wiesbaden war die letzte hessische Kommune in Hessen, die diese Umstellung noch vornehmen musste. Durch den Einsatz von VOIS reduzieren sich Medienbrüche und Nacharbeiten spürbar. Als erstes Fachverfahren wurde das Einwohner:innenmeldeverfahren emeld21 eingeführt. Dadurch stehen Daten strukturierter zur Verfügung, Bearbeitungsschritte sind klarer abgebildet und manuelle Mehrfacheingaben werden reduziert. Dies führt zu einer Entlastung der Sachbearbeitung und verbessert zugleich den Service im Bürgerbüro. Zusätzlich werden weitere VOIS Fachverfahren eingeführt. Beispielsweise das Fachverfahren für das Fundbüro „Fund21“ startet im Januar, das neue Terminmanagementsystem TEVIS im ersten Quartal. Darüber hinaus werden digitale Gewerbeprozesse verbessert und Video-Beratungstermine für einzelne Fachbereiche geprüft.

VOIS ist dabei auch ein zentraler Baustein der Registermodernisierung. Die Plattform führt fachliche Daten in einer gemeinsamen Systemlandschaft zusammen und schafft die Voraussetzung für einheitliche, aktuelle und medienbruchfreie Register. Damit wird die Grundlage gelegt, um Daten konsistent zu pflegen, mehrfach genutzte Informationen nicht erneut zu erheben und Verwaltungsprozesse schrittweise zu automatisieren.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt in der technischen Ertüchtigung und der schrittweisen Anbindung weiterer Register. Ziel ist es, Nachweise und Informationen künftig stärker registerbasiert auszutauschen, statt sie mehrfach von Bürgerinnen und Bürgern abzufragen. Vergleichbare Strukturen bestehen im Personenstandswesen bereits heute. Dort können Standesämter über das eingesetzte Fachverfahren Nachweise untereinander austauschen und abrufen. Diese Erfahrungen fließen in die Weiterentwicklung der registerübergreifenden Zusammenarbeit ein.

Flankiert wird dieser technische Ansatz durch den Aufbau der Stabstelle DiRegiSta (Digitale Register Standesamt). In der Stabstelle werden Registerdaten systematisch analysiert, digitalisiert und harmonisiert. Ziel ist es, die fachlichen Voraussetzungen dafür zu schaffen, dass Register künftig zuverlässig angebunden, Nachweise digital ausgetauscht und Daten medienbruchfrei weiterverarbeitet werden können.

Erkennbar ist zugleich, dass durchgängige digitale Prozessketten weiter gestärkt werden müssen. Ebenso bleibt die Bereitstellung mehrerer Identifikationswege zentral, um dauerhaft hohe Nutzungsquoten zu sichern und flexibel auf bundesweite Rahmenbedingungen reagieren zu können, die weiterhin heterogen sind.

Zu 3.:

Die digitale Transformation der Stadtverwaltung wird konsequent fortgeführt. VOIS wird künftig Daten zentral zusammenführen. Wohnsitz, Bewohnerparkausweis, Hundesteuer, Gewerbesteuer und weitere Inhalte lassen sich künftig aus einem System heraus aktualisieren. Dies führt zu höherer Datenqualität und entlastet die Sachbearbeitung.

Entsprechend dem Beschluss der Stadtverordnetenversammlung wird Videoident als alternative Identifikationsmethode bei weiteren Onlinediensten eingeführt. Die Umsetzung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Ordnungsamt, dem Dezernat II, dem Amt für Innovation, Organisation und Digitalisierung, der Wivertis sowie dem hessischen IT Dienstleister ekom21.

Der städtische KI Chatbot „Lilli“ ist seit kurzem produktiv im Einsatz. Sie beantwortet rund um die Uhr häufige Fragen von Bürgerinnen und Bürgern und verbessert so die Erreichbarkeit der Verwaltung. Gleichzeitig entlastet sie die Mitarbeitenden, indem Standardanliegen automatisiert beantwortet werden und mehr Zeit für komplexe Fälle bleibt. Innerhalb der ersten 10 Tagen wurden insgesamt 5.755 Anfragen seitens Lilli beantwortet.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Weiterentwicklung der Online-Anmeldung der Eheschließung. Der Dienst wird in den kommenden Monaten zu einem KI-basierten Prozess ausgebaut, der digitale Urkundenprüfung, ein Ampelsystem und integrierte Auskünfte in Echtzeit ermöglicht. Nachweise können hochgeladen werden, die KI prüft Vollständigkeit und Plausibilität. Dies unterstützt sowohl die Traupaare als auch die Sachbearbeitung.

M. Markert