

Bundesweiter Städte-Vergleich: Das ist das am besten digitalisierte Bürgeramt Deutschlands

- **Die Gisma University of Applied Sciences ermittelt das am besten digitalisierte Bürgeramt Deutschlands anhand der angebotenen Online-Dienstleistungen**
- **In München können Bürger:innen die meisten Services online erledigen. Berlin erreicht Platz drei**
- **Die Bürgerämter in Bremen und Duisburg haben Nachholbedarf in Bezug auf die Digitalisierung von Dienstleistungen**

Potsdam, 20. März 2024 – [Die Digitalisierung deutscher Behörden stockt](#). Deutsche Behördengänge gelten als über-bürokratisiert und wenig digitalisiert, viele Bürger:innen beklagen sich mancherorts über lange Wartezeiten bei Terminvergaben. Wie schlimm es wirklich um die Digitalisierung steht, ist jedoch von Stadt zu Stadt verschieden. Daher hat die Gisma University of Applied Sciences (www.gisma.com) in einem Ranking ermittelt, in welchem Bürgeramt in den 20 größten Städten Deutschlands die gängigsten Dienstleistungen bereits online möglich sind. Dafür hat die private Hochschule zwei Punkte für direkte Online-Angebote vergeben und einen Punkt dafür, wenn Anträge per E-Mail eingereicht werden konnten.

Die bayerischen Bürgerämter sind am meisten digitalisiert

In keinem anderen Bürgeramt Deutschlands können Bürger:innen mehr Dienstleistungen online in Anspruch nehmen als in München: Acht der elf untersuchten Dienstleistungen können über das Internet erledigt werden. Damit erreicht die bayerische Landeshauptstadt 15 Punkte. Auf dem zweiten Platz liegt Nürnberg mit 14 Punkten. Beide Städte haben in den vergangenen zwei Jahre Fortschritte gemacht: Laut [einer Untersuchung von 2022](#) konnte in München beispielsweise der Führerschein damals noch nicht online beantragt oder der Wohnsitz umgemeldet werden. In Nürnberg kam seither der digitale Antrag für die Erlaubnis eines Gaststättengewerbes, die An-, Um- und Abmeldung eines Gewerbes sowie der Antrag einer Reisegewerbekarte dazu. Platz drei teilen sich die Bürgerämter in Berlin und Stuttgart mit 13,5 Punkten.

In Bremen und Duisburg können nur zwei Dienstleistungen online durchgeführt werden

Bremer:innen und Duisburger:innen können die Hundesteuer online an- und abmelden, darüber hinaus lassen sich in Bremen Gewerbe an-, um- und abmelden und in Duisburg können Urkunden sowie beglaubigte Abschriften digital bestellt werden. Damit bieten beide Städte nur zwei der untersuchten Dienstleistungen online an, zwei weitere Services können schriftlich in Anspruch genommen werden. Mit sechs Punkten landen die zwei Städte auf dem letzten Platz des Rankings. Auf dem vorletzten Platz liegt Dresden mit sieben Punkten. Bei der Untersuchung vor zwei Jahren belegte die sächsische Landeshauptstadt ebenfalls den vorletzten Platz, damals konnten Dresdener:innen aber lediglich Urkunden und beglaubigte Abschriften online beantragen. Mittlerweile ist auch die Gewerbeanmeldung digital möglich. Hamburg belegt mit acht Punkten den drittletzten Platz.

In Hamburg und Stuttgart können Bürger:innen ihren Wohnsitz anmelden

Wer in eine neue Stadt zieht, muss in der Regel zum Amt und dort seinen neuen Wohnsitz anmelden. Allein die Hamburger:innen und Stuttgarter:innen können diesen Service online wahrnehmen. In München, Wuppertal und Bonn ist es immerhin möglich, seinen Wohnsitz online ab- oder umzumelden. Das Bürgeramt Bremen gibt an, dass sich dieser Prozess aktuell im Aufbau befindet.

Der digitale Eintrag in das Verzeichnis handwerksähnlicher Gewerbe ist nur in Berlin, Köln und Frankfurt möglich – sonst in keiner Stadt.

Einige Dienstleistungen lassen sich deutschlandweit nur analog durchführen

Diverse Dienstleistungen führt kein Bürgeramt in Deutschland online durch. Dazu zählen bspw. die Beantragung eines Personal-, Reise- oder Kinderreisepasses sowie die Beglaubigung von Kopien. Ein Ausweisdokument muss immer persönlich bei der zuständigen Personalausweisbehörde beantragt werden, wo unter anderem Fingerabdrücke von dem Antragstellenden genommen werden. Bei der Beglaubigung von Unterschriften oder Kopien muss dem oder der beglaubigenden Sachbearbeiter:in eine Original-Unterschrift bzw. das Originaldokument vorgelegt werden, welche diese:r mit der Kopie vergleicht. Aus diesem Grund kann in Deutschland die Beglaubigung von Dokumenten nur vor Ort durchgeführt werden.

Prof. Dr. Peter Konhäusner, Vize-Präsident (Partnerschaften & Kollaborationen) und Professor für Digital Entrepreneurship an der Gisma University of Applied Sciences, kommentiert die Analyse:

„Die Analyse zeigt, dass Deutschland auch auf der Verwaltungsseite international eindeutig Aufholbedarf hat und es ist wieder ein Beweis dafür, dass Prozesse in deutschen Bürgerämtern zu

bürokratisch, behäbig und langsam sind. Dass nicht alle Dienstleistungen aufgrund von Datenschutz und rechtlicher Vorgaben online angeboten werden können, ist klar. Aber dennoch gibt es eine positive Tendenz, denn einige Bürgerämter wie München oder Nürnberg machen vor, wie es geht. Es wären noch weitaus mehr Online-Dienstleistungen möglich, wenn auf innovative Technologien wie Kryptographie und Blockchain gesetzt würde - und das muss für ganz Deutschland gelten.“

Alle Ergebnisse der Analyse können Sie hier abrufen:

<https://www.gisma.com/de/blog/bundesweiter-staedte-vergleich-das-ist-das-am-beste-n-digitalisierte-buergeramt-deutschlands>

Über die Untersuchung

Die Gisma University of Applied Sciences hat das Angebot der Online-Dienstleistungen der Bürgerämter in den 20 größten Deutschlands miteinander verglichen. Dafür hat die private Hochschule elf Dienstleistungen ausgewählt, welche von Bürger:innen häufig in Anspruch genommen werden, und ermittelt, in welchen Bürgerämtern diese Dienstleistungen online angeboten werden. Für online angebotene Dienstleistungen wurden zwei Punkte ergeben, für die Möglichkeit, Anträge oder Dokumente per Mail einzureichen, ein Punkt, und für Dienstleistungen, die nur postalisch oder vor Ort zu erledigen sind, null Punkte.

Folgende Dienstleistungen wurden dafür untersucht: „Wohnsitz an- oder ummelden“, „Personal-, Reise- oder Kinderreisepass beantragen“, „Meldebescheinigung beantragen“, „Urkundenbestellung (Ehe-, Geburts-, Lebenspartnerschafts- oder Sterbeurkunde) und beglaubigte Abschriften“, „Hundesteuer an- und abmelden“, „Gewerbe an-, um- oder abmelden“, „Handwerk – Eintragung in das Verzeichnis handwerksähnliche Gewerbe“, „Gaststättengewerbe – Erlaubnis beantragen“, „Reisegewerbekarte beantragen“, „Beglaubigung von Kopien“ und „Führerschein beantragen“.

Über Gisma University of Applied Sciences

Die Gisma University of Applied Sciences ist eine staatlich anerkannte, private Hochschule. Auf ihrem Campus am Jungferensee in Potsdam vereint sie Studierende und Lehrende aus über 90 Nationen der Welt. In ihren zwölf Programmen bildet sie Studierende zu nachgefragten und leistungsstarken Talenten für die globale Geschäftswelt aus, in Management, Leadership, Data Sciences, AI und Softwareengineering. Studenten lernen von forschungsstarken Dozenten sowie von Top-Führungskräften und Gründern. Insbesondere in den Bereichen Technologie und Digitalisierung setzt die Gisma ihren Fokus auf die Ausbildung qualifizierter Fach- und Führungspersönlichkeiten und versetzt sie in die Lage, die Wissensbereiche Technologie, Technik und Betriebswirtschaft im Berufsalltag lösungsorientiert miteinander zu kombinieren. Die Hochschule kooperiert mit einem Netzwerk global agierender Unternehmen aus Wirtschaft und Bildung, wie beispielsweise Zalando, Ebay und Vattenfall und ist Mitglied der „SAP University Alliance“. Ihr Ziel ist es, innovative Impulse auf Wirtschaft und Gesellschaft zu geben, indem sie ihre Studierenden auf die Managementpraxis in einer von ständigem Wandel und zunehmender Komplexität geprägten Welt vorbereitet. Hierfür bietet die Gisma Hochschule eine praxisnahe Ausbildung, die durch ihr „Hyflex Teaching und Learning Modell“ sowohl traditionelle physische Lernorte als auch virtuelle Lernmöglichkeiten in den Unterricht einbezieht. Alle Studiengänge der Gisma sind staatlich anerkannt und werden von der Foundation for International Business Administration Accreditation (FIBAA) und dem Akkreditierungsrat begutachtet. www.gisma.com. Zudem ist die Gisma Teil der GUS Germany GmbH (GGG), einem dynamischen Netzwerk von Hochschuleinrichtungen mit mehr als 15.000 Studierenden an Standorten in Deutschland, Europa und darüber hinaus: <https://web.gusgermany.com/>

Pressekontakte

Klaas Geller | klaas.geller@tonka-pr.com | +49.17674717519

Ansel Glenewinkel-Meyer | ansel.glenewinkel-meyer@tonka-pr.com | +49(0)172.634.6128