

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss	15.07.2026	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Online-Dienste und Dokumentenmanagement bei der Stadt Bielefeld - Sachstandsbericht

Betroffene Produktgruppe

11.01.10 – Organisation und IT-Steuerung

Auswirkungen auf Ziele, Kennzahlen

Keine.

Auswirkungen auf Ergebnisplan, Finanzplan

Keine.

Ggf. Frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, TOP, Drucksachen-Nr.)

Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss, 10.06.2026, TOP 3.3, Drucksachen-Nr. 1420/2025-2030

Sachverhalt:

Die Digitalisierung stellt einen wesentlichen Baustein für bürgerfreundliche und effiziente Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung dar. Gleichzeitig bildet das Dokumentenmanagementsystem (DMS) eine zentrale Voraussetzung für medienbruchfreie Verwaltungsprozesse. Diese Vorlage berichtet über den aktuellen Stand der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes sowie der Einführung des DMS. Gleichzeitig greift sie die Fragen der SPD-Ratsfraktion zur Sitzung des Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschusses am 10.06.2026 auf.

I. Aktuelle Informationen zum Serviceportal der Stadt Bielefeld

Derzeit stehen im Serviceportal der Stadt Bielefeld 269 Online-Dienste zur Verfügung, für 111 Dienstleistungen wird eine Online-Terminvereinbarung angeboten. Zu insgesamt 466 Dienstleistungen werden Informationen wie Anspruchsvoraussetzungen und erforderliche Antragsunterlagen bereitgestellt. Die Online-Dienste verteilen sich auf

- 199 von BIE-Digital erstellte Online-Dienste
- 38 externe Online-Dienste (z.B. Kfz-Zulassung)
- 32 EfA-Dienste (Einer-für-Alle – bundesweite Services)

Die in den letzten zwölf Monaten erstellten Online-Dienste sind in **Anlage 1** dargestellt, die in 2026 noch zu erwartenden Dienste in **Anlage 2**.

I.A Reifegrade

Das Modell der EU-Kommission unterscheidet vier Reifegrade der Digitalisierung:

Reifegrad 1 - Informationen zur Dienstleistung sind im Internet vorhanden (466);

Reifegrad 2 - Unterstützungsfunktionen beim Ausfüllen des Antragsformulars (z.B. ausfüllbares PDF, keine online-Beantragung);

Reifegrad 3 - Onlinebeantragung (Beantragung einschließlich aller Nachweise online; > 260);

Reifegrad 4 - Vollständige digitale Abwicklung, für Nachweise wird das Once-Only-Prinzip umgesetzt (Verknüpfung vorliegender Registerdaten).

Die Stadt Bielefeld verfolgt das Ziel, Prozesse möglichst vollständig zu digitalisieren. Persönliche Vorsprachen und die Vorlage von Dokumenten sollen auf das notwendige Maß beschränkt werden. Damit erreichen wir in der Regel den Digitalisierungsgrad 3. Zur Einordnung: Für Stufe 4 gibt es deutschlandweit bislang nur erste Einzelbeispiele. Die weitere Entwicklung hängt von äußeren Faktoren wie der Registermodernisierung ab.

Vor der Konzeption von Online-Diensten wird grundsätzlich der gesamte Prozess betrachtet. Typischerweise ergeben sich Medienbrüche aus analoger Antragstellung, fehlenden Schnittstellen zu Fachverfahren oder der Nutzung von Papierakten. Ein Online-Dienst stellt die digitale Alternative zur analogen Antragstellung dar. Das DMS stellt die elektronische Akte und die Workflowkomponenten zur Verfügung. Bestehende Medienbrüche können hierdurch eliminiert werden. Bei fehlenden Schnittstellen besteht eine Abhängigkeit von den Fachverfahrensherstellern. Lösungen lassen sich in diesen Fällen oft nur durch zusätzlichen zeitlichen und finanziellen Aufwand realisieren.

I.B Quoten

Quoten für die Nutzung von Online-Diensten lassen sich nicht immer eindeutig berechnen, da die eingesetzten Verfahren teilweise unterschiedliche Bezugsgrößen nutzen. So werden bei Wohnsitzanmeldungen im Bürgeramt die Anzahl der Personen gezählt, bei den Online-Diensten die Anzahl der Anträge. Entsprechendes gilt für die Unterscheidung zwischen gewerblich und privat genutzten Diensten. Das in der Zulassungsstelle eingesetzte Verfahren wird von privaten und gewerblichen Kunden genutzt. Eine differenzierte Auswertung ist seitens des Herstellers nicht vorgesehen.

Die folgende Übersicht kann dennoch einen Eindruck über die Nutzung der Dienste vermitteln.

Dienstleistung	Fälle in 2025	Online	Quote
1 KFZ-Leistungen*	95.182	15.953	17%
2 Standesamtliche Urkunden	15.222	6.821	45%
3 Sperrgutabfuhr	11.906	4.127	35%
4 Infektionsschutzbelehrungen	2.415	2.229	92%
5 Vorkaufsrechtsverzichtserklärungen	2.268	2.090	92%

* Neuzulassungen, Umschreibungen, Außerbetriebnahmen etc.

Die Nutzungsquoten der Online-Dienste unterscheiden sich voneinander. Dies kann beispielsweise in der fehlenden Bekanntheit begründet sein, weshalb bei Terminvereinbarungen soweit möglich auf die entsprechenden Online-Dienste hingewiesen wird. Manche Dienste schrecken auch durch die Anmeldung über die BundID ab. Diese wird häufig mit der eID des Personalausweises gleichgesetzt. Oftmals ist nicht bekannt, dass auch Anmeldungen mit Benutzername und Passwort bei der BundID möglich sind. Hier gilt es Aufklärungsarbeit zu leisten oder fallweise den Einsatz der BundID zu hinterfragen. Zum Beispiel wird künftig bei Infektionsschutzbelehrungen auf die Anmeldung über das Serviceportal verzichtet, weil mit dem Dienstleister ein neues Verfahren abgestimmt werden konnte. Die im Serviceportal hinterlegten Informationen zur BundID werden überarbeitet.

Grundsätzlich bietet die Nutzung der BundID den Vorteil, dass die Verwaltung den

Antragstellenden das Ergebnis digital und datenschutzkonform zustellen kann. Im Falle des Bewohnerparkausweises kann der Ausweis so online zugestellt und von den Antragstellenden ausgedruckt werden. Bei Online-Diensten die eine hohe Authentifizierung erfordern, wie der elektronischen Wohnsitzanmeldung, ist sie unersetzlich.

Schließlich gibt es aber auch Zielgruppen und Anliegen, die eine persönliche Vorsprache wünschen oder erfordern. Termine vor Ort sind typischerweise erforderlich, wenn

- hierzu rechtliche Vorgaben bestehen (z.B. Eheschließung, Beurkundungen),
- sensible Beratung erforderlich ist (z.B. Schuldnerberatung, Jugendhilfe),
- die Zielgruppe analoge Zugänge bevorzugt (z.B. ältere Menschen).

I.C Fortentwicklung der Online-Dienste

Auch bestehende Online-Dienste werden weiterentwickelt. Beispielsweise werden im Bereich Wirtschaftliche Jugendhilfe jährlich rund 28.000 Rechnungen für die Betreuung junger Menschen eingereicht. Über den ursprünglichen Online-Dienst wurden davon im Jahr 2025 lediglich 1.551 Einzelanträge übersandt. Mitte März 2026 wurde der Dienst um eine Upload-Funktion für eine Vielzahl von Rechnungen ergänzt und seither mehr als 200-mal für eine unterschiedliche Anzahl von Fällen genutzt. Eine Stichprobe ergab in der Spitze 84 Rechnungen in einer einzigen Einreichung. Die Entwicklung wird vom Fachamt als deutlich positiv bewertet. Die interne Verarbeitung wird über das DMS weiter ausgebaut, so dass weitere Verbesserungen zu erwarten sind.

Ebenso wurde der Online-Dienst zum Handwerkerparkausweis weiter optimiert.

Die wichtigsten Verbesserungen sind:

- Weniger Nachweise: Der Gewerbenachweis ist nur noch beim Erstantrag nötig. Fahrzeugfotos und Fahrzeugschein entfallen komplett – eine Selbsterklärung reicht aus.
- Längere Gültigkeit: Zusätzlich sind jetzt auch 24 und 36 Monate möglich.
- Ein-Klick-Verlängerung: Bestehende Ausweise können ohne neue Nachweise direkt verlängert werden.
- Mehrere Wechselparkausweise in einem Antrag: Betriebe können alle Fahrzeuge gesammelt beantragen.
- Außerhalb von NRW ansässige Unternehmen können einen Handwerkerparkausweis erhalten, sofern sie regelmäßig in Bielefeld tätig sind.

Der neue Dienst reduziert den Aufwand für die Betriebe und vereinfacht die Sachbearbeitung. Hierdurch hat sich die Nutzung deutlich erhöht. Während im gesamten Jahr 2025 der Dienst 179-mal aufgerufen wurde, ist er im Zeitraum 1. Januar bis 31. Mai 2026 bereits 131-mal genutzt worden. Das entspricht einer Steigerung von 75%.

II. Rollout Dokumentenmanagementsystem nscale

II.A Stand des Rollouts

Der Rollout des DMS schreitet voran und lässt sich an folgenden Zahlen ablesen:

	03.12.2023	31.12.2024	28.12.2025	14.06.2026
Nutzer	1.040	1.641	2.977	3.037
Aktenschränke	96	154	682	704
eAkten	666.500	1.071.900	1.416.700	1.619.700
eDokumente	6.941.600	12.215.300	16.860.200	19.600.400
Speicherplatz (TB)	11,14	16,47	23,96	26,56

Die längerfristige Entwicklung der aktiven Nutzer ist als **Anlage 3** beigefügt. Seit Beginn der DMS-Einführung wurden 170 Projekte in 33 Ämtern, Betrieben und Dezernaten begonnen. Davon wurden 123 abgeschlossen, 47 Projekte befinden sich noch in Arbeit.

Die Entwicklung initiiierter und abgeschlossenen Projekte ist in **Anlage 4** dargestellt.

II.B Technische Entwicklung

Mit der seit April 2025 verfügbaren leistungsfähigeren Systemarchitektur konnten auch die beiden verwaltungsweiten Projekte „VV-Vorlagen in nscale“ und die Bereitstellung von Leitungsaktenschränken produktiv umgesetzt werden. Hierdurch steht nscale mit seinen Workflow-Funktionalitäten zumindest auf Ebene der Leitungskräfte verwaltungsweit auch den Organisationseinheiten zur Verfügung, die bisher noch nicht an das DMS angeschlossen sind. Der Workflow (Geschäftsgang) stellt eine wichtige Komponente für die interne Prozessdigitalisierung dar. Er ermöglicht die medienbruchfreie Beteiligung und Zeichnung unabhängig vom Arbeitsort und trägt so zur Beschleunigung der Prozesse bei.

In der Zeit vom 07.09.2025 - 18.01.2026 wurden durchschnittlich 219 Geschäftsgänge pro Woche abgeschlossen. In all diesen Fällen sind die Transportwege und -zeiten entfallen. Transportwege können ins Nachbarbüro, aber auch in andere oder mehrere Gebäude führen. Rechnet man mit einer Reduzierung der Transportzeit von fünf Minuten je Geschäftsgang, wurden in diesem Zeitraum rechnerisch rund 0,5 Vollzeitäquivalente (VZÄ) für andere Tätigkeiten frei. In 2026 wurden im Durchschnitt bereits 324 Geschäftsgänge wöchentlich abgeschlossen (**Anlage 5**). Die Zeitersparnis erhöht sich dadurch auf 0,7 Vollzeitäquivalente.

Die entfallenen Liegezeiten beschleunigen die Prozesse zusätzlich.

Der Stand des Roll-outs ist dem Verwaltungsgliederungsplan in **Anlage 6** zu entnehmen. Sind in Ämtern mehrere Farben dargestellt, differieren die Projektstände. Einzelne Bereiche sind z.B. bereits produktiv, in anderen laufen noch weitere Projekte.

K a s c h e l, Beigeordneter

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.