

SPD-Volt-Fraktionsgemeinschaft, Rückermainstr. 2, 97070 Würzburg

An den Oberbürgermeister der Stadt Würzburg
Martin Heilig
97070 Würzburg

Ansprechpartner
Telefon:

Christoph Schröder
0157 750 65 934

Würzburg, den 08.06.2026

Antrag: Einführung eines virtuellen Amts

Beschlussvorschlag

1. Die Stadtverwaltung wird beauftragt, die Einführung eines virtuellen Bürger:innenamts für die Stadt Würzburg zu prüfen. Dieses soll den persönlichen Kontakt vor Ort und die bereits vorhandenen Online-Dienste um einen zusätzlichen digitalen Zugangsweg ergänzen.
2. Als Orientierung soll insbesondere das Modell der [Stadt Heilbronn](#) und [Stadt Heidelberg](#) betrachtet werden. Das dort eingesetzte konkrete Softwareprodukt ist damit ausdrücklich nicht vorgegeben, jedoch ist ein interkommunaler Austausch hier angezeigt, um „das Rad nicht neu erfinden zu müssen“ (Nachnutzung, sofern sinnvoll!). Die Prüfung, Markterkundung und eine etwaige Beschaffung erfolgen produktneutral, technologieoffen und vergaberechtskonform.
3. Die Stadtverwaltung erarbeitet einen Vorschlag für einen zeitlich und fachlich begrenzten Pilotbetrieb. Dabei sollen zunächst solche Verwaltungsleistungen berücksichtigt werden, bei denen durch eine persönliche Videoberatung ein besonderer Mehrwert entsteht und die rechtlich sowie technisch für eine digitale Abwicklung geeignet sind.
4. Der Personal- und Organisationsausschuss wird über das Ergebnis der Prüfung unterrichtet. Der Bericht soll insbesondere enthalten:
 - geeignete Verwaltungsleistungen und beteiligte Fachbereiche,
 - ein mögliches Pilot- und Einführungskonzept,
 - rechtliche, organisatorische und technische Voraussetzungen,
 - voraussichtliche einmalige und laufende Kosten,
 - erforderliche Personalressourcen,
 - erwartete Entlastungs- und Verbesserungspotenziale,
 - einen möglichen Zeitplan,
 - Fördermöglichkeiten und Kooperationsoptionen sowie
 - messbare Kriterien für eine spätere Evaluation.
5. Im Falle einer Pilotierung ist dem Personal- und Organisationsausschuss über Nutzung, Erfahrungen, Kosten, technische Schwierigkeiten und Weiterentwicklungsmöglichkeiten zu berichten. Nach Abschluss des Pilotbetriebs ist eine Evaluation vorzulegen.

Anforderungen an ein virtuelles Bürger:innenamt

Bei der Prüfung sollen folgende Anforderungen berücksichtigt werden:

- **Niedrigschwellige Nutzung**

- browserbasiert und ohne zusätzliche Software
- nutzbar auf Computer, Tablet und Smartphone
- Anbindung an die städtische Terminvereinbarung
- **Digitale Beratung und Bearbeitung**
 - datenschutzkonforme Videoberatung
 - sicherer Austausch von Dokumenten
 - gemeinsames Ausfüllen beziehungsweise Erläutern von Formularen
 - Einbindung elektronischer Bezahlmöglichkeiten
- **Rechtssichere Identifizierung und Signaturen**
 - Anbindung an geeignete Identitätsnachweise insbesondere Online-Ausweisfunktion und staatliche Nutzerkonten soll geprüft werden; ein Ausweisen muss aber auch ohne möglich sein -> Vorlage Ausweisdokument
 - Unterstützung elektronischer Signaturen, soweit rechtlich erforderlich
- **Barrierefreiheit und Teilhabe**
 - barrierefreie und verständliche Bedienung
 - möglichst mehrsprachige Nutzung
 - Möglichkeit zur Einbindung von Sprach- oder Gebärdensprachdolmetschenden
 - Ergänzung, nicht Ersetzung der persönlichen und telefonischen Angebote
- **Datenschutz und Informationssicherheit**
 - verschlüsselte Kommunikation
 - offener Quellcode (Open Source) nach Möglichkeit
 - nachvollziehbares Berechtigungs-, Lösch- und Protokollierungskonzept
 - datenschutzkonformes Hosting und klare Regelungen zur Datenverarbeitung
 - grundsätzlich keine Aufzeichnung der Beratungsgespräche
- **Schnittstellen und Ende-zu-Ende-Digitalisierung (nachgelagerte Priorität)**
 - Anschlussfähigkeit an Dokumentenmanagementsystem, elektronische Akte und Fachverfahren; ggf. Übernahme in RPA-Tools
 - Schnittstellen zu Formularserver, Terminmanagement, Identitätsdiensten und E-Payment
 - direkte Übernahme von Unterlagen und Vorgangsdaten in die weitere Sachbearbeitung

Begründung

In der Sitzung des Personal- und Organisationsausschusses vom 9. Juni 2026 wurde der aktuelle Stand der Digitalisierung der Stadtverwaltung ausführlich vorgestellt und diskutiert. Dankenswerterweise erfolgte die Vorstellung unmittelbar durch die Chief Digital Officer (CDO) und Leiterin der Stabsstelle Digitalisierung und Verwaltungsentwicklung.

An diesen Sachstandsbericht möchten wir mit einem konkreten, bürgernahen Digitalisierungsvorhaben anknüpfen, denn [79,2 % der Würzburger*innen wünschen sich eine digitalere Verwaltung](#) – wir uns auch.

Ein virtuelles Bürgeramt verbindet den Vorteil einer persönlichen Beratung mit der zeitlichen und räumlichen Flexibilität digitaler Angebote. Viele Bürgerinnen und Bürger können zwar ein Online-Formular nutzen, benötigen bei komplexeren Anliegen aber dennoch Rückfragen oder Unterstützung. Andere Anliegen lassen sich bislang nur durch eine persönliche Vorsprache erledigen. Eine Videoberatung kann diese Lücke zwischen einem vollständig automatisierten Online-Dienst und einem Termin im Rathaus schließen.

Davon profitieren insbesondere Menschen mit eingeschränkter Mobilität, Berufstätige, Eltern und pflegende Angehörige, Studierende sowie Bürgerinnen und Bürger, für die der Weg ins Rathaus mit besonderem Aufwand verbunden ist. Gleichzeitig können unvollständige Anträge vermieden, Rückfragen unmittelbar geklärt und Termin- und Besucherströme besser gesteuert werden.

Die Stadt Heilbronn hat im Jahr 2025 ein virtuelles Rathaus eingeführt. Dort können zunächst unter anderem Ummeldungen und Abmeldungen, Melde- und Lebensbescheinigungen, Führungszeugnisse, Familienpässe sowie verschiedene Parkausweise per Videoberatung bearbeitet werden. Die Plattform ermöglicht neben der Beratung auch den digitalen Austausch von Unterlagen und die unmittelbare Zahlung anfallender Gebühren.

Heilbronn und Heidelberg sind für Würzburg als Vergleichsstädte besonders geeignet. Alle Städte sind Hochschulstandorte und weisen vergleichbare Einwohnerzahlen auf. Die Beispiele zeigen zudem, dass ein virtueller Zugang nicht an die Stelle bestehender Bürgerämter treten muss, sondern als zusätzlicher Servicekanal ausgestaltet werden kann.

Entscheidend ist jedoch, nicht lediglich eine Videokonferenzsoftware einzuführen. Ein nachhaltiger Mehrwert entsteht erst, wenn Identifizierung, Unterlagenaustausch, Bezahlung, elektronische Unterschriften, und im zweiten Schritt Aktenführung und Fachverfahren sinnvoll miteinander verbunden werden. Deshalb soll von Beginn an eine möglichst medienbruchfreie Ende-zu-Ende-Bearbeitung mitgedacht werden. Es soll sich nicht um eine „Schaufensterdigitalisierung“ handeln, so dass im Back Office Dokumente erst durch Medienbruch sinnvoll weiterverarbeitet werden. Eine Prozessbetrachtung sollte einer Einführung als Standardvorgehen ohnehin vorgeschaltet werden.

Der Antrag stellt noch keine Entscheidung für ein bestimmtes Produkt und auch noch keine verbindliche Beschaffungsentscheidung dar. Er soll zunächst eine belastbare fachliche, technische, rechtliche und wirtschaftliche Prüfung ermöglichen und auf dieser Grundlage die Entscheidung über einen möglichen Pilotbetrieb vorbereiten.

Mit freundlichen Grüßen



gez./Christoph Schröder – namentlich für die SPD-Volt-Fraktionsgemeinschaft im Stadtrat Würzburg

gez. Konstantin Mack – namentlich für die Stadtratsfraktion Bündnis90/Grüne

gez. Anna-Maria Dürr – namentlich für die Stadtratsfraktion Die Linke

öffentlich