

01.12.2025

Kleine Anfrage 6823

der Abgeordneten Angela Freimuth und Dirk Wedel FDP

Digitale und mobile Bürgerbüros in Nordrhein-Westfalen

Derzeit werden in den Kommunen mobile Bürgerbüros getestet, die den Bürgerservice buchstäblich zu den Menschen bringen. Fachleute aus den Verwaltungen suchen aktiv die Bürgerinnen und Bürger auf, um ihnen in ihrem Alltag zu helfen und sie auch bei der Nutzung digitaler Angebote der Kommune zu unterstützen. Dies geschieht etwa als Pop-up-Bürgerbüro des Amtes für Einwohnerwesen in Düsseldorf,¹ als mobile Sprechstunden in drei Sparkassen-Filialen in Leverkusen mit „Bürgerkoffer“² oder als „Zuhause-Service“ für Menschen mit eingeschränkter Mobilität in Hilden.³ In Moers wird der mobile Bürgerservice gleichermaßen für Seniorinnen und Senioren sowie mobilitätseingeschränkte Personen angeboten.⁴

Die vorgenannten Beispiele haben ein gemeinsames Merkmal: Eine Hybrid-Strategie, welche digital verfügbare Leistungen durch vor-Ort-Angebote ergänzt, sodass Bürgerinnen und Bürger mit eingeschränkter Mobilität, ohne Digitalaffinität oder mit engem Zeitbudget niedrigschwellige Zugang zu diversen Serviceleistungen erhalten.

Nordrhein-Westfalen stellt bereits erste Module für einen digitalen Bürgerservice zur Verfügung: Über das Serviceportal.NRW lassen sich Leistungen der Verwaltung recherchieren und vielfach online beantragen, seit dem 31. Mai 2024 mit Anmeldung über die BundID statt über das frühere Servicekonto.NRW. Bereits in der Antwort auf die Kleine Anfrage 5232 vom 14. Mai 2021 zur OZG-Umsetzung betonte die damalige Landesregierung die Rolle eines zentralen Kommunalportal.NRW beim Nachnutzen digitaler Dienste in allen Kommunen. Eine Weiterentwicklung des damaligen Vorhabens zeichnet sich aktuell flächendeckend allerdings noch nicht ab.

¹ Landeshauptstadt Düsseldorf: Letzter Termin des mobilen Bürgerbüros am Burgplatz, 11.09.2025, abgerufen unter: <https://www.duesseldorf.de/medienportal/pressdienst-einzelansicht/pld/letzter-termin-des-mobilen-buergerbueros-am-burgplatz> (letzter Zugriff: 10.11.2025).

² Stadt Leverkusen: Mobiles Bürgerbüro, abgerufen unter: <https://www.leverkusen.de/service/mobiles-buergerbuero> (letzter Zugriff: 10.11.2025).

³ Stadtverwaltung Hilden: Zuhause-Service für mobilitätseingeschränkte Bürger*innen, 07.08.2025, abgerufen unter: <https://www.hilden.de/de/stadt-rathaus/aktuelles/2025/august/zuhause-service-fuer-mobilitaetseingeschraenkte-buerger-innen/> (letzter Zugriff: 10.11.2025).

⁴ Stadt Moers: Mobiler Bürgerservice, abgerufen unter: <https://www.moers.de/rathaus-politik/fachbereiche-und-einrichtungen/mobiler-buergerservice> (letzter Zugriff: 10.11.2025).

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Landesregierung:

1. Welche landesweite Strategie verfolgt die Landesregierung zur Unterstützung mobiler Bürgerbüros in Nordrhein-Westfalen?
2. Wie viele Kommunen in Nordrhein-Westfalen bieten aktuell mobile Bürgerbüros an?
3. Welche Förderprogramme des Landes finanzieren im Haushaltsjahr 2026 die Anschaffung oder den Betrieb mobiler Bürgerservices?
4. Wie viele Verwaltungsleistungen sind Stand heute im Serviceportal.NRW medienbruchfrei vollständig digital beantragbar?
5. Welche Evaluationsdaten zur Wirkung der Pop-up-Bürgerbüros liegen der Landesregierung vor?

Angela Freimuth
Dirk Wedel