

**Stadt Osnabrück**  
Die Oberbürgermeisterin

**Vorlagennummer:** VO/2026/5577  
**Vorlageart:** Mitteilungsvorlage  
**Öffentlichkeitsstatus:** öffentlich

**Sachstandsbericht Onlinezugangsgesetz (OZG) und Status ServicePortal Osnabrück**

**Datum:** 28.05.2026

**Federführung:** Referat Digitalisierung und IT

**Beratungsfolge**

Gremium	Datum	Sitzungsart	Top-Nr.
Ausschuss für Personal, Chancengleichheit und Digitalisierung (Kenntnisnahme)	17.06.2026	Ö	

**Der Inhalt der Vorlage unterstützt folgende/s strategische/s Ziel/e:**

**Sachverhalt:**

**Das ServicePortal Osnabrück: Fortschritte und Ziele in der digitalen Verwaltung**

Das ServicePortal der Stadt Osnabrück wächst und etabliert sich zunehmend als zentraler Baustein der digitalen Verwaltungsdienstleistungen für die Bürgerinnen und Bürger. Über 58.000 registrierte Nutzerinnen und Nutzer greifen bereits auf das digitale Angebot zu.

Seit dem Start der Qualitätsoffensive im vergangenen Jahr konnte die Benutzerfreundlichkeit des ServicePortals weiter ausgebaut werden. Diese Verbesserungen spiegeln sich auch in den Rückmeldungen der Bürgerinnen und Bürger wider: Eine aktuelle Durchschnittsnote 2026 von 1,6 (Stand April) belegt die Zufriedenheit mit dem Angebot (eigene Online-Anträge).

Aktuell stehen den Bürgerinnen und Bürgern 202 Online-Dienstleistungen gemäß dem Onlinezugangsgesetz (OZG) zur Verfügung. Besonderer Fokus liegt hierbei auf den sogenannten „Einer-für-Alle“-Leistungen (EfA). Fehlende EfA-Lösungen werden durch die eigenständige Entwicklung digitaler Antragsformulare ergänzt, um den Anforderungen der Nutzenden gerecht zu werden. Es sind jedoch weiterhin Herausforderungen zu meistern: Bei 38 Leistungen stehen noch Arbeiten aus, da deren Umsetzung von bundesweit einheitlichen EfA-Diensten sowie der Einführung der neuen Plattform VOIS im Fachbereich Bürger und Ordnung (32) abhängt. In enger Abstimmung mit den Fachbereichen wird intensiv daran gearbeitet, diese Angebote schrittweise auszubauen.

Die Stadt Osnabrück hat neben den Online-Dienstleistungen ihr Online-Angebot um den KI-basierten Chat- und Voicebot „Toni“ erweitert. Toni beantwortet im Service Portal Fragen zu städtischen Dienstleistungen und kommuniziert in mehreren Sprachen. Damit steigen digitale Teilhabe, Integration und die Benutzerfreundlichkeit der städtischen Dienstleistungen und Online-Angebote. Neben Deutsch spricht Toni auch Englisch, Spanisch, Türkisch, Ukrainisch, Russisch und Arabisch. Zusätzlich kann der Chatbot Termine im Bürgeramt

vereinbaren. Bürgerinnen und Bürger können dabei chatten, aber auch mit Toni sprechen. Zusätzlich ist Toni telefonisch erreichbar und übernimmt die Hotline des Bürgeramts. Er kann Rückruf- oder Rückmeldebitten weiterleiten und ist 24/7 in verschiedenen Sprachen im Einsatz

**Ausblick: Neue Impulse für die Nutzung des ServicePortals**

Im aktuellen Jahr wird eine Imagekampagne starten, die speziell verschiedene Zielgruppen ansprechen soll. Ziel der Kampagne ist es, die Bekanntheit des ServicePortals zu steigern und die Bürgerinnen und Bürger stärker zur Nutzung der vielfältigen Online-Angebote zu motivieren. Mit einem Fokus auf maßgeschneiderte Ansprache und zielgerichtete Kommunikationsformate soll das ServicePortal als erste Anlaufstelle für digitale Verwaltungsanliegen noch stärker im Bewusstsein der Öffentlichkeit verankert werden.

Gez. Fänger

**Anlage/n**

1 - Statusbericht April 2026 (öffentlich)