

Antrag

der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Verwaltung stärken, Service verbessern: Ein Beirat für digitale Nutzerfreundlichkeit

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

Eine moderne und digitale Verwaltung muss für alle Menschen in Berlin zugänglich sein. Vorhandene Angebote bestehen noch zu oft aus unverständlichen Formularen und komplexen Vorgängen.

Der Senat wird daher aufgefordert, einen Beirat für digitale Nutzerfreundlichkeit (Usability, User Experience und Accessibility) einzusetzen. Dieser soll wie folgt eingerichtet werden:

- Der Beirat soll bei der für Digitalisierung zuständigen Senatsverwaltung angesiedelt werden und die Arbeit der Landesbeauftragten für digitale Barrierefreiheit ergänzen.
- Die Mitglieder des Beirats sollen bspw. den Bereichen der Informations- und Designwirtschaft, Wissenschaften, Software-Industrie, Organisationen für Antidiskriminierung, Barrierefreiheit und Diversitätsorientierung entstammen. Sie dürfen keiner gesetzgebenden Körperschaft und keiner Bundes- oder Landesbehörde angehören.
- Der Beirat soll den Senat im Besonderen bei den Aspekten der Usability, User Experience und Accessibility der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen beraten.
- Der Beirat soll nach eigenem Ermessen bereits bestehende digitale Angebote der Berliner Verwaltung in Hinsicht auf Usability, User Experience und Accessibility prüfen.
- Zusammen mit der für Digitalisierung zuständigen Senatsverwaltung soll eine „Pattern Library“, nach Vorbild des Projekts „Kern UX“ von Schleswig-Holstein und Hamburg, erstellt und veröffentlicht werden.

Dem Abgeordnetenhaus ist erstmals zum 31. März 2026 zu berichten.

Begründung

Im Zuge der Digitalisierung der Berliner Verwaltungsleistungen darf die Nutzbarkeit nicht aus dem Blick geraten. Zu häufig sind bestehende digitale Verwaltungsleistungen für Bürger*innen nicht einfach nutzbar und umständlich, so dass doch frustriert der Weg zum Amt eingeschlagen wird. Zu den Problemen gehören komplexe und umständliche Formulare, unverständliche Fachsprache, fehlende Usability-Tests bei der Entwicklung sowie die Vernachlässigung der User-Experience.

Nach dem Onlinezugangsgesetz ist Berlin dazu angehalten, Maßnahmen zur Nutzerfreundlichkeit und intuitiven Bedienbarkeit zu ergreifen (§7 Abs. 1, OZG). Der Beirat für Usability, User Experience und Accessibility soll die Berliner Verwaltung in Zukunft dabei unterstützen, durch einen professionellen Blick bestehende und zukünftige digitale Verwaltungsleistungen auf ihre Usability, User Experience und Accessibility hin zu bewerten.

Mit der Landesbeauftragten für digitale Barrierefreiheit und der Kompetenzstelle digitale Barrierefreiheit hat Berlin bereits eine etablierte Anlaufstelle für Accessibility. Der Beirat soll mit dieser eng zusammenarbeiten und ihre Arbeit ergänzen.

Zusätzlich soll eine „Pattern Library“ nach dem Vorbild des Projekts „Kern UX“ von Schleswig-Holstein und Hamburg erarbeitet werden, damit zukünftige Digitalisierungsprojekte auf bestehendes Wissen und Designvorlagen zugreifen können.

Berlin, den 2. September 2025

Jarasch Graf Wahlen Ziller
und die übrigen Mitglieder der Fraktion
Bündnis 90/Die Grünen