

Corona beschleunigt Digitalisierung

[19.10.2020] Ein Behördenbesuch vor Ort dauert im Schnitt 2,5 Stunden. Die Bürger fordern insbesondere angesichts der Corona-Pandemie mehr digitale Verwaltungsdienste. Zu diesen Ergebnissen kommt eine Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Die Corona-Pandemie zwingt die öffentliche Verwaltung zur Digitalisierung – diesen Eindruck hat die Mehrheit der Bevölkerung. Zwei von drei Bundesbürgern (66 Prozent) meinen, dass die Krise die Digitalisierung der Verwaltung beschleunigt. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 1.000 Personen ab 18 Jahren in Deutschland. Demnach hat fast die Hälfte der Verwaltungen (47 Prozent) seit Ausbruch der Pandemie neue digitale Angebote für Bürger eingeführt. Jeder fünfte Bundesbürger (22 Prozent) hat diese neuen Angebote bereits genutzt, 25 Prozent hingegen noch nicht. Jeder Zehnte hätte sich als Reaktion auf die Pandemie neue digitale Angebote gewünscht, wurde an seinem Wohnort jedoch enttäuscht. 43 Prozent würden gar nicht wissen, ob es vor Ort überhaupt neue digitale Verwaltungsleistungen gibt. „Viele Städte und Gemeinden haben im Zuge der Corona-Krise von auf digital geschaltet und im Rekordtempo Schriftformerfordernisse gestrichen, digitale Anträge bereitgestellt und die Bürger von der Pflicht befreit, vor Ort zu erscheinen. Das kommt in der Bevölkerung gut an“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Bernhard Rohleder. „Politik, Wirtschaft und Kommunen müssen jetzt über die nächsten Schritte sprechen und die Digitalisierung verstetigen.“

In diesem Zusammenhang verweist der Bitkom auf die Smart Country Convention (27. – 28. Oktober 2020, Online-Event, [wir berichteten](#)), welche eine Plattform zur Digitalisierung der Verwaltungen und des öffentlichen Sektors sei.

Großer Handlungsbedarf

Wie groß der Handlungsbedarf weiterhin ist, zeige ein Blick auf die Abläufe in den Ämtern und Behörden. Der Gang zum Amt koste die Bürger in Deutschland durchschnittlich 148 Minuten. Davon würden 59 Minuten auf die An- und Abreise, 64 Minuten auf das Warten in der Behörde und 25 Minuten auf den eigentlichen Zweck des Besuchs entfallen: die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens. Insgesamt seien acht von zehn Bürgern (83 Prozent) der Meinung, Ämter brauchen prinzipiell zu lange, um ihre Vorgänge zu bearbeiten. Und so verwundere nicht, dass 76 Prozent der Ansicht sind, mit digitalen Behördengängen könne Zeit gespart werden. Für jeden Zweiten (52 Prozent) sei klar: Die meisten Verwaltungsangelegenheiten könnte man problemlos online erledigen. „Es kann nicht sein, dass Menschen Urlaub nehmen müssen, nur um einen schlichten Verwaltungsvorgang anzustoßen“, sagt Rohleder. „Nicht nur während der Corona-Krise sind solche Verpflichtungen völlig anachronistisch. Ziel muss sein, ohne Ausnahme alle Verwaltungsleistungen in Bund, Ländern, Gemeinden und nachgeordneten Behörden digital anzubieten.“

Virtuelle Behördengänge

Derzeit möchten laut Umfrage vier von fünf Bundesbürgern (82 Prozent) online zum Amt. Neun von zehn (91 Prozent) seien der Ansicht, dass die Beantragung, Verlängerung und Zusendung von Dokumenten wie Reisepass und Personalausweis ganz einfach automatisch ablaufen sollte. Auch für ein einheitliches

Bürgerkonto, über das sich Bürger identifizieren und authentifizieren können und Zugang zu allen digitalen Verwaltungsleistungen haben, sprechen sich 82 Prozent aus. Vier von zehn Bürgern (44 Prozent) würden die eigenen Stammdaten einmalig bei einer Behörde hinterlegen und erlauben, dass diese zwischen Behörden ausgetauscht und wiederverwendet werden dürfen. „Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ist einer der wichtigsten Schritte hin zum digitalen Staat. Bislang sind 315 der angestrebten 575 Dienstleistungen online verfügbar“, erklärt Rohleder. „Wichtig ist, dass der Behördengang via Internet nutzerfreundlich, schnell und nachhaltig gestaltet wird.“

Besonders digitale Angebote für Familien stehen nach Angaben des Digitalverbandes hoch im Kurs. So finde jeder Zweite (50 Prozent), dass Familienleistungen wie Kinder- oder Elterngeld online angeboten werden sollten. Ähnliches gelte für die Beantragung von Geburtsurkunde und -bescheinigung (42 Prozent). Darüber hinaus würden jeweils 93 Prozent ein zentrales Anmeldeportal für Kindergärten und Schulen sowie einen automatischen Vorschlag für einen Kitaplatz bevorzugen, um den Aufwand der Anmeldung zu minimieren. Rohleder erklärt: „Wer in Deutschland ein Kind bekommt, muss anschließend viel Geduld für Routineleistungen der Verwaltung aufbringen. Statt verschiedener komplizierter Anmeldeverfahren brauchen wir antragslose Prozesse und zentrale Portale für die Vergabe von Kita- und Schulplätzen.“

Mehr digitale Partizipation

Wie die Umfrage zeigt, hört es beim digitalen Behördengang aber nicht auf. Neun von zehn Befragten (91 Prozent) würden sagen, dass Bürger mehr in die Entwicklung und Ausgestaltung der Digitalisierung in Städten und Gemeinden einbezogen werden sollten. Hoch im Kurs würden die Möglichkeiten stehen, via Mängelmelder auf Probleme im öffentlichen Raum hinzuweisen (76 Prozent) und konkrete Online-Vorschläge zur Verbesserung der Lebensqualität am Wohnort (72 Prozent) zu machen. 45 Prozent würden sich online an Planungs- und Entscheidungsprozessen in Politik und Verwaltung beteiligen wollen. Knapp zwei von fünf (39 Prozent) würden demnach über das Internet ihre Stimme bei Wahlen abgeben. Ähnlich viele (36 Prozent) würden die Möglichkeit nutzen, in Bürgerhaushalten auf lokaler Ebene Vorschläge zur Verwendung von Steuereinnahmen zu machen. 30 Prozent hätten die Absicht, an Online-Petitionen teilnehmen. Rohleder macht deutlich: „Eine Demokratie muss gerade in Krisenzeiten handlungsfähig bleiben. Das trifft sich mit dem Wunsch der Bürger, sich mehr zu beteiligen – und der leichteste Weg ist via Internet. Bund und Länder müssen die rechtlichen Grundlagen für volldigitalisierte Bürgerbeteiligung schaffen.“

Mehrheit vertraut Stadtverwaltung

Doch je größer die Erwartungen an eine digitale Stadt, desto ernüchternder die Realität, berichtet der Digitalverband. Mehr als jeder Zweite (57 Prozent) stuft demnach seinen Wohnort als digital rückständig ein. Nur ein gutes Drittel (37 Prozent) beurteile den Digitalisierungsgrad seiner Gemeinde als fortgeschritten. 78 Prozent würden sich wünschen, dass die Digitalisierung in den Städten und Gemeinden mit mehr Nachdruck verfolgt wird. Das Vertrauen der Bürger in die Digitalkompetenz der öffentlichen Verwaltung an ihrem Wohnort sei dennoch ungebrochen: Zwei von drei Bürgern (64 Prozent) würden ihrer Stadt- oder Gemeindeverwaltung einen kompetenten Umgang mit Digitalthemen zutrauen. „Dem Vertrauensvorschuss in der Bevölkerung müssen die Rathäuser jetzt gerecht werden“, so Rohleder.

(co)

Stichwörter: Panorama, Bitkom, Studie, Smart Country Convention, Corona