

## Digitale Behördengänge fallen durch

**[27.10.2020] Laut einer Umfrage des Digitalverbands Bitkom sind 56 Prozent der Bürger in Deutschland unzufrieden mit den Online-Angeboten der Behörden. Der Digitalverband plädiert für eine schnelle OZG-Umsetzung.**

Die Mehrheit der Bundesbürger attestiert der Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen Nachholbedarf: 56 Prozent sind mit dem digitalen Angebot der für sie zuständigen Behörden nicht zufrieden. Zufrieden äußerten sich demgegenüber nur 35 Prozent. Zu diesen Ergebnissen kommt eine Studie des Digitalverbands Bitkom, für die mehr als 1.000 Personen ab 16 Jahren in Deutschland befragt worden sind. Wie der Digitalverband mitteilt, wurden die Bürger auch dahingehend befragt, inwiefern sie während der Corona-Krise Dienstleistungen von Ämtern oder Behörden in Anspruch genommen haben. Demnach haben seit März 2020 44 Prozent von solchen Diensten Gebrauch gemacht. Am häufigsten ging es dabei um die Beantragung von Corona-Soforthilfen (16 Prozent), die ausschließlich digital erfolgt sei. Anders war es laut Bitkom bei Dienstleistungen, die nicht flächendeckend online angeboten werden. Jeder Neunte hat demnach eine Personenstandsurkunde bestellt, darunter fünf Prozent online. Sieben Prozent haben eine Meldebescheinigung beantragt, vier Prozent davon via Internet. Fünf Prozent haben eine An-, Um- oder Abmeldung eines Kfz erledigt, nur ein Prozent habe dies auf digitalem Weg absolviert. Ebenfalls fünf Prozent haben Kurzarbeit beantragt und dazu ausschließlich auf das Online-Angebot zurückgegriffen. „In der Corona-Krise hat die Beantragung von Nothilfen und Kurzarbeit gezeigt, dass Verwaltungsdienstleistungen einfach und schnell online angeboten werden können und auch genutzt werden“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Bernhard Rohleder. „Dagegen werden Anliegen wie die An- und Ummeldung von Kraftfahrzeugen, die kaum online verfügbar sind, notgedrungen überwiegend klassisch vor Ort erledigt. Die Mehrheit ist unzufrieden mit den Online-Dienstleistungen der Verwaltung. Es braucht mehr und nutzerfreundlichere Angebote, um die Zufriedenheit der Bürger zu erhöhen und die Effizienz der Verwaltung zu steigern. Das Onlinezugangsgesetz zur Digitalisierung von 575 Verwaltungsdienstleistungen muss zügig umgesetzt werden und die Nutzerorientierung sollte im Mittelpunkt stehen.“

(ve)

Stichwörter: Politik, Bitkom, Corona, OZG