Studie

Service: Mangelhaft

[05.05.2025] Im Kontakt mit deutschen Behörden fühlt sich ein Großteil der Bürgerinnen und Bürger als Bittsteller, den gebotenen Service empfinden die meisten als mangelhaft. So lautet das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage von Civey im Auftrag von e-Residency.

Die Mehrheit der Deutschen (58,5 Prozent) fühlt sich im Kontakt mit Behörden nicht ernst genommen und hat nicht das Gefühl, guten Service zu erhalten. Stattdessen sehen sich 67,4 Prozent als Bittsteller, die vom Staat unnötig belastet werden. Das ergab eine repräsentative Umfrage des Marktforschungsunternehmens Civey, bei der im Auftrag des estnischen Programms e-Residency über 5.000 Personen zu ihrem Service-Erlebnis im Behördenkontakt sowie digitalen Verwaltungsleistungen befragt wurden.

Besonders kritisch fällt laut der Studie das Urteil bei jüngeren Befragten aus: So sagen in der Altersgruppe von 18 bis 29 Jahren fast 80 Prozent, dass sie sich im Umgang mit Behörden als Bittsteller fühlen. Auch regional ergeben sich Unterschiede – in Sachsen-Anhalt beispielsweise liegt der Anteil derjenigen, die diesen Eindruck teilen, bei über 76 Prozent. In anderen Bundesländern wie Berlin oder Hamburg zeigt sich aber auch, dass die Menschen Fortschritte bei Serviceorientierung und Digitalisierung durchaus wahrnehmen.

Wie aus der Umfrage weiter hervorgeht, wird zudem der Ruf nach digitalen Verwaltungsprozessen immer lauter. Demnach wünschen sich zwei Drittel der Deutschen die Ummeldung des Wohnsitzes als digitale Dienstleistung, beinahe 60 Prozent fordern, dass sich Personalausweis und Reisepass künftig digital beantragen lassen. Dahinter folgen Führerscheinangelegenheiten (26,3 Prozent), die eigene Geburtsurkunde (22,7 Prozent) und Anträge auf Sozialleistungen (21,8 Prozent).

„Das e-Residency-Programm ermöglicht die Unternehmensgründung einer Firma mit minimalem bürokratischen Aufwand innerhalb weniger Stunden. Deutschland hat in den vergangenen Jahren bereits viele Schritte in Richtung digitaler Verwaltung unternommen. Der gerade vorgestellte Koalitionsvertrag zeigt zudem weitere wichtige Schritte auf. Unsere Umfrage zeigt, dass das genau der richtige Weg ist und es aus Sicht der Bevölkerung noch immer Potenziale gibt, Verwaltungsprozesse weiter zu vereinfachen und digital zugänglich zu machen“, kommentiert Liina Vahtras, Managing Director bei e-Residency.

Hintergrund:

Das estnische e-Residency-Programm wurde Ende 2014 mit dem Ziel ins Leben gerufen, ausländischen Staatsangehörigen einen sicheren Zugang zu den elektronischen Behördendiensten Estlands zu ermöglichen, gleichzeitig das grenzüberschreitende Unternehmertum zu fördern und zusätzliche Einnahmen für den Staatshaushalt zu erzielen. Seit dem Start des Programms im Jahr 2014 haben mehr als 121.600 Personen aus 185 Ländern den e-residenten-Status erhalten. Aktuell sind über 59.500 digitale ID-Karten aktiv in Nutzung. Bis heute haben e-residenten insgesamt 33.800 Unternehmen in Estland gegründet und über 274 Millionen Euro an direkten Einnahmen für den estnische Staat generiert.

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Studie