eGovernment Monitor 2025

Bereit für die volldigitale Verwaltung

[03.07.2025] Die Initiative D21 hat erste Ergebnisse ihres diesjährigen eGovernment Monitor veröffentlicht. Demnach stößt eine rein digitale Verwaltung mit Unterstützungsangeboten, wie im Koalitionsvertrag vereinbart, bei den Bürgerinnen und Bürgern auf breite Zustimmung. Als Rahmenbedingungen sind einfache Sprache und menschliche Unterstützung besonders gefragt.

Papierformulare ausfüllen, anstehen, warten – 2030 könnte damit Schluss sein. Denn zwei von drei Deutschen können sich gut vorstellen, bis dahin sämtliche Behördenanliegen nur noch digital zu erledigen. Das zeigt eine Vorab-Auswertung des eGovernment Monitor 2025, welcher jährlich von der Initiative D21 und der Technischen Universität München herausgegeben wird (wir berichteten). Die Ergebnisse basieren auf einer repräsentativen Umfrage von über 8.000 Internetnutzenden, durchgeführt im April 2025.

Die Kernfrage der diesjährigen Studie lautete dabei: Wie reagieren die Bürgerinnen und Bürger auf die Vorstellung, dass alle Verwaltungsleistungen bis zum Jahr 2030 ausschließlich digital verfügbar sind – ohne Papierformulare? Das Ergebnis: 34 Prozent begrüßen dies ausdrücklich, weitere 34 Prozent können sich das prinzipiell gut vorstellen, haben aber noch Fragen oder Bedenken. 20 Prozent sind zwar kritisch eingestellt, können es sich aber unter bestimmten Voraussetzungen vorstellen. Nur neun Prozent lehnen dies klar ab und bestehen auf analoge Angebote.

Wie die Initiative D21 weiter mitteilt, zeigen sich – wenig überraschend – insbesondere junge Menschen offen für digitale Verwaltungsangebote: 40 Prozent der Befragten aus der Generation Z halten „Digital Only“ für selbstverständlich. Auf Ebene der Bundesländer zeigen sich vor allem die Einwohner der Stadtstaaten Berlin (41 Prozent), Bremen (40 Prozent) und Hamburg (38 Prozent) überdurchschnittlich offen für eine rein digitale Verwaltung.

Digital Only heißt nicht Online Only

„Wer noch skeptisch gegenüber Digital Only ist, möchte spürbare Vorteile und Unterstützungsleistungen, wenn die Verwaltung rein digital wird“, sagt Lena-Sophie Müller, Geschäftsführerin der Initiative D21. „Und das ist auch möglich, denn Digital Only heißt nicht Online Only.“ So wünschen sich 47 Prozent der eher skeptischen Befragten, dass digitale Anträge den Vorteil einer schnelleren Bearbeitung mit sich bringen. Ebenso wichtig ist Unterstützung bei der digitalen Abwicklung: Telefonische Hilfe (42 Prozent), persönliche Anlaufstellen (40?Prozent) und einfache Sprache (39?Prozent) rangieren hier ganz oben.

Auch ältere Menschen lehnen „Digital Only“ nicht grundsätzlich ab: Ihnen geht es vor allem um die Verständlichkeit der Angebote. So wünschen sich laut dem aktuellen eGovernment Monitor 44 Prozent der Generation bis 1945 (80 Jahre und älter) vereinfachte Texte, fast 40 Prozent würden telefonische Unterstützung nutzen.

„Die Ergebnisse zeigen: Die Menschen in Deutschland sind bereit für eine volldigitale Verwaltung – und das oft mehr, als manche glauben. Wenn wir die Vorteile der Digitalisierung wirklich nutzen wollen, muss die deutsche Verwaltung konsequent Digital Only werden. Das heißt: Verwaltungsprozesse werden intern

wie extern vollständig digital, Papierformulare und analoge Doppelstrukturen gehören der Vergangenheit an“, kommentiert Bundesdigitalminister Karsten Wildberger. „Das bringt schnellere Verfahren, weniger Bürokratie, mehr Transparenz und spart Zeit und Kosten für alle. Für diejenigen, die darüber hinaus Unterstützung brauchen, schaffen wir gezielte Hilfsangebote – damit niemand abgehängt wird.“

„Digital Only hat auch den Vorteil, dass die Verwaltung dadurch den Druck hat, die digitalen Angebote so zu gestalten, dass auch weniger Affine sich dort zurechtfinden“, ergänzt Marc Reinhardt, Präsident der Initiative D21. „Digital Only“ dürfe jedoch nicht heißen: Kein Kontakt mehr. Vielmehr bedeute es bessere Services, mit digitalem Rückgrat und menschlicher Unterstützung.

(bw)

Zu den Vorabergebnissen des eGovernment Monitor

Stichwörter: Bürgerservice, eGovernment Monitor, Initiative D21, Studie