eGovernment Benchmark

Blick über die Grenzen

[19.09.2025] Deutschland kann hinsichtlich der Digitalisierung einiges von seinen europäischen Nachbarn lernen – etwa was die Transparenz digitaler Services oder die Nutzung der eID angeht. Das zeigt der aktuelle eGovernment Benchmark der Europäischen Kommission.

Seit mehr als einem Jahrzehnt überwacht der eGovernment Benchmark die Digitalisierung wichtiger öffentlicher Dienste in der Europäischen Union (EU27). Die Methodik wird regelmäßig angepasst. So wurde in der aktuellen Untersuchung 2025 der digitale Wandel von rund 100 wichtigen öffentlichen Diensten im Zusammenhang mit neun Lebensereignissen von Mystery Shoppern bewertet, die hierfür über 14.000 Webseiten besucht und analysiert haben. Darüber hinaus wurden neue Indikatoren im Zusammenhang mit der Verordnung über das einheitliche digitale Zugangstor (Single Digital Gateway, SDG) aufgenommen. Deutschland landet in beiden Rankings weit abgeschlagen im unteren Drittel der EU-Staaten.

Als wichtige Leistungskennzahl (Key Performance Indicator, KPI) wurde im eGovernment Benchmark 2025 zum Beispiel gemessen, für welche Lebensereignisse wie Umzug, Transport, Einleitung eines Verfahrens, Familie, Karriere, Studium und Gesundheit die Bürgerinnen und Bürger die zugehörigen Verwaltungsschritte bereits vollständig online erledigen können. 2024 lag dieser Indikator bei den EU27 im Durchschnitt bei 82 Punkten. Deutschland erreicht 79 Punkte (Rang 18).

Als Best Practice hinsichtlich guter Onlineservices für die Bürger ist etwa der virtuelle Assistent zu nennen, den Kroatien im Rahmen des Projekts „Verbesserung des Grundbuch- und Katasterinformationssystems“ entwickelt hat; er liefert Informationen zum Status des Grundbuchs und des Katasters sowie zu Änderungen an Immobilien. In Tschechien wiederum hat das Ministerium für Arbeit und Soziales den KI-gestützten Chat- und Voicebot Eva eingeführt, der Bürgern dabei hilft, sich im Antragsverfahren für familienbezogene Leistungen, Arbeitslosenhilfe und Sozialhilfe zurechtzufinden und durch die Bearbeitung häufig gestellter Fragen die Arbeitsbelastung der Verwaltungsmitarbeitenden reduziert.

Unternehmensservices und weitere Indikatoren

Als weiterer Leistungsindikator wurde im Benchmark gemessen, welche Services für Unternehmen sich bereits vollständig online erledigen lassen. Dieser KPI lag 2024 bei den EU27 im Durchschnitt bei 86 Punkten – mit 77 Punkten steht Deutschland hier nur auf Rang 23. Grundlage für die Bewertung der digitalen Services für Unternehmen bilden die Lebensereignisse „Reguläre Geschäftstätigkeit“ und „Unternehmensgründung“. Während für diese Ereignisse in fast allen Ländern der EU27 für nationale Nutzerinnen und Nutzer nahezu perfekte Werte erzielt werden, weist die grenzüberschreitende Onlineverfügbarkeit noch erhebliche Lücken auf.

Ein Best Practice für Unternehmensservices stammt aus Österreich. Die Anwendung Grants4Companies im Unternehmensserviceportal des Landes nutzt die Methodik der wissensbasierten Künstlichen Intelligenz (KI), um Voraussetzungen für Unternehmensförderungen in maschineninterpretierbarer Form abzubilden und automatisch zu prüfen. Den Unternehmen können somit zielgerichtet relevante Förderungen vorgeschlagen werden. Der regelbasierte Ansatz erlaubt zudem die Nachvollziehbarkeit und automatische

Begründung von Entscheidungen und liefert die Basis für eine detaillierte Analyse der österreichischen Förderlandschaft.

Der eGovernment Benchmark bietet anhand von vier weiteren Indikatoren Einblicke, inwiefern Nutzer einfach und sicher auf Onlinedienste der Behörden zugreifen können – ersichtlich etwa anhand des Anteils der Verwaltungsschritte, bei denen in Onlineformularen bereits Daten vorausgefüllt sind (Durchschnittswert 2024: 71 Punkte; Deutschland: 38 Punkte). Bewertet wurde zudem, inwieweit Dienstleistungsprozesse transparent sind, Dienste unter Einbeziehung der Nutzenden gestaltet werden und inwiefern diese ihre personenbezogenen Daten verwalten können (Durchschnittswert 2024: 69 Punkte; Deutschland: 49 Punkte). Etwas besser als der EU-Durchschnitt steht Deutschland bei den Indikatoren Nutzerunterstützung und Mobilfreundlichkeit da. Hier lag der Durchschnittswert bei 89 Punkten beziehungsweise 96 Punkten (Deutschland: 98 Punkte).

Grenzüberschreitende Lösungen und KI

Des Weiteren wurde überprüft, inwieweit nationale Dienste 13 Cybersicherheitskriterien erfüllen. Hier liegt Deutschland mit 48 Punkten zwar auf einem respektablen zehnten Platz – aber weit hinter dem Spitzenreiter Niederlande (77 Punkte). Weit unter den EU-Schnitt von 81 Punkten (wobei mittlerweile immerhin 18 EU-Staaten den Indikator 100 erreichen) fällt Deutschland mit 73 Punkten hinsichtlich der Möglichkeit grenzüberschreitender elektronischer Zahlungen. Mit ePayBL ist zwar ein Online-Bezahlstandard für Bund, Länder und Kommunen vorhanden, dieser wird aber nicht flächendeckend eingesetzt.

Die Single Digital Gateway Verordnung der EU sieht insbesondere das Once-Only-Prinzip (OOP) und die Einführung eines Once-Only Technical Systems (OOTS) vor – ein zentrales technisches System zum Austausch von Nachweisinformationen zu bestimmten Verwaltungsvorgängen zwischen den Behörden in der EU. Bei der Umsetzung eines solchen grenzüberschreitenden Nachweisaustausches – in Deutschland über das National-Once-Only-Technical-System (NOOTS) – spielen die Register und deren Anbindung eine wesentliche Rolle, Stichwort: Registermodernisierung. In einem Pilotprojekt zwischen Deutschland, den Niederlanden und Österreich wurde die erste produktive, grenzüberschreitende Übermittlung von Nachweisen im Wirtschaftsbereich realisiert – ein wesentlicher Beitrag zur SDG-konformen Umsetzung des OOP.

Und welche Rolle spielt Künstliche Intelligenz in unseren Nachbarländern? Der Benchmark zeigt auf, dass KI mittlerweile in vielen Portalen der Verwaltung die Nutzenden unterstützt. Die EU-Studie nennt etwa mAIgov auf www.gov.gr, der mit über 5.000 Verwaltungsverfahren sowie Websites öffentlicher Einrichtungen in Griechenland trainiert wurde und 240 Gespräche pro Minute in 25 Sprachen beantworten kann. Österreich wiederum verfügt mit der Reporting-Plattform (www.reportingplattform.gv.at) über einen zentralen Dienst für eine moderne, nutzerorientierte Datenkultur im öffentlichen Sektor. Die Plattform unterstützt die Behörden durch die Konsolidierung von Daten und die KI-unterstützte, analytische Aufbereitung vergangener, aktueller sowie zukünftiger Entwicklungen und Trends dabei, fundierte, datenbasierte Entscheidungen zu treffen.

Vorbilder für Deutschland

Und das Fazit? Als Vorbild für Deutschland können insbesondere solche Staaten dienen, die eine starke Ausprägung in den Bereichen Kundenorientierung (Servicedesign, Transparenz, vorausgefüllte

Formulare), Sicherheit (eID) und Priorität bei grenzüberschreitenden Leistungen sowie einen innovativen KI-Einsatz aufweisen.

Das Unternehmen Prosoz beobachtet die europäischen Entwicklungen genau und behält auf nationaler Ebene auch diejenigen hinsichtlich des Deutschland-Stack im Blick. Anliegen ist es, die Einbettung der Fachverfahren in bestehende und zukünftige Rahmenbedingungen auf nationaler und Landesebene optimal zu gestalten, um so durchgängige Ende-zu-Ende-Prozesse zu etablieren, von denen sowohl Verwaltungen als auch die Gesellschaft profitieren.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2025 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Politik, Prosoz Herten, eGovernment Benchmark 2025, Europa, international