

Staatsvertrauen zurückgewinnen

[23.09.2025] Die Initiative D21 hat den neuen eGovernment Monitor vorgestellt. Er zeigt: Digitale Verwaltungsleistungen werden noch immer ungern genutzt. Doch gerade gelungene Digitalisierung im Behördenkontakt kann Vertrauen in Staat und Demokratie stärken.

Nur noch ein Drittel der Deutschen hat (sehr) großes Vertrauen in den Staat – 2022 waren es noch 38 Prozent. Das zeigt der [aktuelle eGovernment Monitor 2025](#) der Initiative D21 und der Technischen Universität München (TUM), durchgeführt von Kantar. Aus Sicht der Initiative D21 zeigen die Ergebnisse, dass eine leistungsfähige digitale Verwaltung entscheidend sein kann, damit der Staat als handlungsfähig erlebt und das Vertrauen in die Demokratie gestärkt wird.

Damit Digitalisierung die Bürgerinnen und Bürger im Alltag erreicht, müssen Verwaltungsleistungen nicht nur digital verfügbar sein, sondern tatsächlich genutzt werden. Die Studie richtet den Blick auf die Wirkung und fragt: Macht der Staat das Leben der Menschen einfacher? Aktuell stimmen dem nur 12 Prozent der Befragten zu. Dies ist laut D21 ein ernüchterndes Ergebnis, das zeige, wie groß die Lücke zwischen Angebot und erlebtem Nutzen trotz aller Anstrengungen ist. „Demokratien leben davon, dass sie Probleme lösen können – doch das gelingt nur mit einer funktionsfähigen Verwaltung“, warnt D21-CEO Lena-Sophie Müller. „Nur 15 Prozent der Bürgerinnen und Bürger sehen ihre Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung erfüllt. Daher ist es unabdingbar, dass Staatsmodernisierung endlich spürbar bei den Menschen ankommt. Jede gute Erfahrung mit einer Behörde stärkt das Vertrauen ins System.“

Konkrete Erwartungen an digitale Verwaltung

Verwaltungsangelegenheiten sind für viele eine ungeliebte und als anstrengend empfundene Pflicht. Die Studienergebnisse zeigen deutlich, dass Bürgerinnen und Bürger konkrete Veränderungen erwarten, damit sich diese einfach und effizient erledigen lassen. Drei Punkte stechen dabei besonders hervor:

- **Leistungen einfach finden:** Digitale Verwaltungsangebote müssen schnell und unkompliziert auffindbar sein.
- **Schnellere Bearbeitung:** Digital eingereichte Anträge sollen zügiger bearbeitet werden.
- **Keine doppelten Dateneingaben:** Bürgerinnen und Bürger wollen ihre Daten nicht mehrfach eingeben müssen – bereits vorhandene Informationen sollen behördenübergreifend genutzt und Formulare vorausgefüllt werden.

Diese Erwartungen machen deutlich, dass es bei der Verwaltungsdigitalisierung nicht um abstrakte Technik gehe, betont D21, sondern dass konkrete Verbesserungen im Alltag der Menschen erreicht werden müssten.

Beispielhafte Lebenslage zeigt Entlastungen im Alltag

Um zu demonstrieren, wie eine nutzerfreundliche Digitalisierung konkret aussehen könnte, hat D21 eine beispielhafte Persona entworfen. Die fiktive Paula Berger ist 40 Jahre alt, alleinerziehend und steht kurz vor einem Umzug in eine neue Stadt. Normalerweise würde das mehrere Behördengänge bedeuten: Wohnsitz ummelden, Auto am neuen Wohnort anmelden, Familienkasse informieren.

In einem Idealen Zukunftsbild könnte das reibungslos digital laufen, indem sich Paula mit ihrem Online-Ausweis an ihrem neuen Wohnsitz anmeldet. Vieles kann dann automatisch passieren, etwa die Ummeldung von Fahrzeug und Hund auf die neue Adresse und die Adressänderung für den Anwohnerparkausweis. Auch die Familienkasse erhält die neue Adresse direkt, Modellfrau Paula muss nur die geänderten Daten bestätigen. Bescheide und Bestätigungen erhält sie kurze Zeit später elektronisch, gebündelt in ihrem sicheren Postfach.

Mehr als eine digitale Fassade

Die Zahlen des eGovernment Monitors verdeutlichen das Potenzial, das hinter einer solchen umfassenden Digitalisierung und Automatisierung wie im Paula-Berger-Beispiel steckt: So empfinden 59 Prozent der Bürgerinnen und Bürger den Kontakt mit Behörden als „sehr anstrengend“ und nur 16 Prozent sind der Meinung, dass Verwaltungen so effizient arbeiten wie Wirtschaftsunternehmen. Würden Verwaltungsleistungen proaktiv und ohne Antrag gestaltet, könnten Millionen Menschen im Alltag entlastet werden, ihr Bild von der Verwaltung würde sich verbessern.

„Anträge digital zu stellen war ein erster Schritt, speziell wenn sie nicht ausgedruckt werden mussten. Um das Zielbild der Once-Only Verwaltung zu erreichen, genügt eine digitale Fassade nicht“, so der D21-Präsident Marc Reinhardt. Um eine wirklich andere Erfahrung zu ermöglichen, werde eine ganzheitliche Modernisierung gebraucht – mit reibungslosem Datenaustausch, automatisierten Prozessen und dem dazu gehörenden Kulturwandel, so Reinhardt. Helmut Krcmar von der TUM ergänzt: „Bürgerinnen und Bürger wollen digitale Verwaltung und sie brauchen sie dringend. Für Politik und Verwaltung bedeutet das, digitale Angebote nicht nur zu entwickeln, sondern so zu gestalten, dass sie zuverlässig, einfach und sicher genutzt werden können. Nur dann entfaltet Digitalisierung ihr volles Potenzial – für die Menschen und für die Demokratie.“

(sib)

Stichwörter: Bürgerservice, eGovernment Monitor, Initiative D21, Studie