

Digitalisierung mit Nachdruck vorantreiben

[24.09.2025] 60 Prozent der Verwaltungsleistungen in Deutschland sind inzwischen online verfügbar – werden zuweilen jedoch nur in einzelnen Kommunen angeboten. Ein Großteil der Bürger wünscht sich daher mehr Tempo bei der Digitalisierung. Das ergab eine Auswertung, die der Bitkom im Vorfeld der Smart Country Convention (SCCON) veröffentlicht hat.

In Deutschland werden inzwischen 349 von 579 Verwaltungsleistungen digital angeboten: teils flächendeckend, zuweilen aber auch nur in einer einzelnen Kommune. 199 der Services sind bereits in mehr als der Hälfte der deutschen Städte und Gemeinden umgesetzt; 165 sind flächendeckend ausgerollt. So lautet das Ergebnis einer Auswertung des Digitalverbands [Bitkom](#) anlässlich der Smart Country Convention ([SCCON](#)), die vom 30. September bis 2. Oktober 2025 in Berlin stattfindet.

Demnach sieht es insbesondere bei den von den Bürgern besonders nachgefragten Behördenvorgängen gut aus: Die insgesamt 13 sogenannten Fokusleistungen wie Elterngeld oder Eheschließung sind alle in mindestens zehn Prozent der Kommunen digital umgesetzt, zwei davon – Bürgergeld und Einbürgerung – sogar flächendeckend. Jedoch sind der Auswertung zufolge auch 230 Leistungen nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) bislang noch gar nicht digital verfügbar.

Mehr Dynamik erforderlich

Wie der Bitkom weiter meldet, attestierte dennoch die Hälfte der befragten Bürgerinnen und Bürger ihrer Kommune einen fortgeschrittenen Digitalisierungsgrad. 70 Prozent trauen der heimischen Verwaltung einen kompetenten Umgang mit der Digitalisierung zu – aber 90 Prozent wünschen sich, dass diese mit noch mehr Nachdruck verfolgt wird. „Wir kommen bei der Digitalisierung in Städten und Gemeinden voran, aber die Menschen wünschen sich mehr Tempo“, kommentiert Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst. „Wir könnten viel schneller sein, wenn wir nicht überall das digitale Rad neu erfinden würden, sondern funktionierende Lösungen rasch in die Fläche brächten.“

„Wir brauchen mehr Dynamik in der Verwaltungsdigitalisierung“, pflichtet Karsten Wildberger, Bundesminister für Digitalisierung und Staatsmodernisierung, bei. Der Bund wolle dazu künftig eng mit den Ländern und Kommunen zusammenarbeiten. „Die Arbeit mit den ersten Pilotkommunen ist angelaufen“, so Wildberger weiter. „Wir hören ganz genau zu, wo es hakt, und werden gemeinsam passgenaue Lösungen finden. Unser Ziel: Eine Blaupause für ganz Deutschland entwickeln, um schneller voranzukommen.“

Mario Tobias, CEO der Messe Berlin, ergänzt: „Die Digitalisierung wird von den Menschen aktiv eingefordert. Die Smart Country Convention ist der ideale Ort alle relevanten Akteure zusammenzubringen, um gemeinsam die digitale Transformation im öffentlichen Sektor zu beschleunigen.“

Kaum jemand will persönlich aufs Amt

Wichtig sind den Menschen der Bitkom-Analyse zufolge ganz konkrete digitale Angebote in der eigenen Stadt oder Gemeinde, so zum Beispiel intelligente Straßenlaternen, smarte Mülltonnen, eine App, um Mängel im öffentlichen Raum bei den zuständigen Stellen melden zu können, Echtzeit-Informationen zu

Bus und Bahn sowie freien Parkplätzen, WLAN an öffentlichen Plätzen, eine digitale Plattform zur Bürgerbeteiligung oder ein Online-Dashboard, das etwa Daten zur Luftqualität beinhaltet.

Den Gang aufs Amt würde sich ein Großteil der befragten Bürgerinnen und Bürger zwar am liebsten sparen, allerdings haben erst 13 Prozent der Befragten jemals eine Verwaltungsleistung digital beantragt – hauptsächlich deshalb, weil die nachgefragte Leistung gar nicht online verfügbar war oder ein persönliches Erscheinen gefordert wurde. Zudem verhinderten technische Probleme den Online-Behördengang, oder der Onlineservice war den Befragten zu kompliziert. Darüber hinaus hatte rund ein Viertel der Befragten noch in keiner Form digitalen Kontakt mit einer Behörde, sei es via Online-Terminvereinbarung, E-Mail, virtuelle Sprechstunde per Videocall oder Chatbot.

Ämter bürgerfreundlicher machen

Mit den Leistungen der häufig noch analogen Verwaltungen sind viele Menschen nicht zufrieden. 85 Prozent beklagen, dass Behörden grundsätzlich zu lange brauchen, um ein Anliegen zu bearbeiten. Ebenso viele möchten während der Bearbeitung eines Antrags jederzeit den aktuellen Stand einsehen können. 82 Prozent erwarten, dass Behörden automatisch auf sie zukommen, wenn ihnen eine Leistung zusteht, oder sie zum Beispiel daran erinnern, dass ihr Ausweis abläuft.

71 Prozent befürworten einen stärkeren Datenaustausch zwischen Behörden, damit sie nicht immer wieder dieselben Angaben machen müssen. Fast zwei Drittel unterstützen den Vorschlag, dass der Kontakt zu Behörden weitgehend nur noch digital möglich sein sollte, um Kosten zu sparen und Abläufe effizienter zu machen. „Wir können es uns auf Dauer nicht leisten, jeden Prozess doppelt abzubilden. Digital only sollte das Leitmotiv der Verwaltung werden. Gleichzeitig müssen wir jene an die Hand nehmen, die sich mit digitalen Angeboten noch schwertun“, so Wintergerst.

Föderalismusreform gewünscht

Wie aus der Bitkom-Analyse weiter hervorgeht, sind drei Viertel der Befragten dafür, dass Deutschland künftig deutlich mehr Geld in die Digitalisierung der Verwaltung investiert. Und rund zwei Drittel (69 Prozent) wünschen sich, dass der Bund mehr Einfluss auf die Digitalisierung von Ämtern und Behörden in Bundesländern und Kommunen erhält, um das Tempo zu erhöhen; 65 Prozent sind überzeugt, dass Deutschland eine Föderalismusreform braucht.

Breites Lob gibt es für die Entscheidung der neuen Bundesregierung, ein eigenes Ministerium für Digitalisierung zu schaffen; allerdings erwartet nur eine knappe Mehrheit, dass es der neuen Regierung wirklich gelingen wird, die Digitalisierung der Verwaltung deutlich voranzubringen. „Mit der Einrichtung des eigenständigen Ministeriums für Digitalisierung und Staatsmodernisierung, das auch die Schirmherrschaft über die Smart Country Convention übernommen hat, gibt die Bundesregierung ein wichtiges Aufbruchsignal. Jetzt gilt es, wirklich Tempo bei der Verwaltungsdigitalisierung zu machen“, fasst Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst zusammen.

(bw)

Stichwörter: Bürgerservice, Bitkom, SCCON, Smart Country Convention, Studie