Bitkom e.V. |

Staat 4.0 – Verwaltung hinkt Bürgerwünschen hinterher

- Bürger erhoffen sich vom Staat 4.0 Zeitersparnis und mehr Transparenz
- Bisher bremsen gesetzliche Bestimmungen die digitale Verwaltung aus



Berlin, 19. September 2018 - Die große Mehrheit der Menschen in Deutschland wünscht sich eine digitale Verwaltung und würde Online-Verwaltungsangebote gerne nutzen. Das ist das Ergebnis einer Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 1.000 Befragten ab 14 Jahren in Deutschland. Mit seiner Umfrage greift Bitkom ein Thema auf, das auch der Nationale Normenkontrollrat (NKR) in den letzten Jahren zu einem seiner Schwerpunktthemen gemacht hat. Als unabhängiges Beratungsgremium der Bundesregierung und oberster Bürokratiewächter hat der NKR hierzu drei Gutachten vorgelegt und die Bundesregierung wiederholt zum Handeln aufgefordert.

Der Umfrage zufolge haben vor allem digitale Bürgerdienste für Familien großes Potenzial. So wünschen sich jeweils sechs von zehn Bürgern, dass das Kindergeld (62 Prozent) sowie der Kitaplatz (61 Prozent) auch online beantragt werden können. Auch die Anträge auf Elterngeld wollen vier von zehn Befragten (41 Prozent) gerne online stellen. Ähnliches gilt für Urkunden, wie etwa die Geburtsurkunde (33 Prozent). Befragt nach weiteren Bürgerdiensten, die digital angeboten werden sollten, geben 83 Prozent an, dass sie Mängel wie Schlaglöcher gern online melden würden. 74 Prozent wollen via Internet ihren Wohnsitz an- bzw. ummelden. Mehr als jeder Zweite (55 Prozent) würde gerne online ein Führungszeugnis beantragen können. Auch für Bürgerdienste wie die KFZ-Zulassung (48 Prozent) oder die Beantragung des Personalausweises (45 Prozent) möchten viele Bundesbürger nicht mehr extra aufs Amt. „Ausnahmslos alle politisch Verantwortlichen müssen hier aktiver werden: Regierungen in Bund und Ländern, Verwaltungen in Bezirken und Gemeinden, Behördenleiter und öffentliche Unternehmen. Das Anstehen auf dem Amt und aufwändiger Papierkram bei der Beantragung von Dokumenten und Sozialleistungen kosten wertvolle Zeit und machen unser Leben unnötig kompliziert. Im Digitalen Staat erledigen wir Behördengänge schnell im Netz und bequem vom Wohnzimmer aus“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

An Online-Verwaltungsdienstleistungen schätzen die Bürger vor allem die Transparenz. So stimmen acht von zehn Befragten (79 Prozent) der Aussage zu, dass es während der Bearbeitung von Anträgen möglich sein sollte, den aktuellen Stand und die voraussichtliche Dauer der Bearbeitung jederzeit online einsehen zu können. Diese Erwartung existiert inzwischen quer durch alle Altersklassen. So sagen 83 Prozent der 14- bis 29-Jährigen, 86 Prozent der 30- bis 49-Jährigen und 84

Prozent der 50- bis 64-Jährigen, dass dies möglich sein sollte. Selbst bei der Generation 65 Plus sind es 63 Prozent. 77 Prozent aller Befragten meinen außerdem, dass Ämter prinzipiell zu lange brauchen, um ihre Anliegen zu bearbeiten. Zwei Drittel (66 Prozent) finden, dass die meisten Behördengänge problemlos auch online erledigt werden könnten. Gut sechs von zehn Befragten sagen, dass es schwierig ist, kurzfristig einen Behördentermin zu bekommen (68 Prozent) und dass die Behörden oft überbelastet wirken (65 Prozent). Lediglich jeder Zweite (51 Prozent) ist der Meinung, dass er bei Behörden schnell und kompetent Auskunft zu seinen Anliegen erhält. „Deutschland braucht eine echte E-Government-Offensive. Die digitalen Angebote, die es gibt, sind oft nicht bekannt genug oder zu wenig vom Bürger her gedacht und zu umständlich“, sagt Dr. Johannes Ludewig, Vorsitzender des Nationalen Normenkontrollrats. Behörden seien oft noch zu unbeweglich, zu wenig innovativ und zu wenig kundenorientiert. „Die Verwaltung setzt noch viel zu selten auf die Möglichkeit, Behördengänge online abzuwickeln. Wenn wir es ernst meinen mit den digitalen Bürgerdiensten, dann müssen wir das Tempo hier jetzt deutlich erhöhen.“

Aber selbst da, wo ein digitales Angebot vergleichsweise einfach einzurichten wäre, der Datenaustausch also grundsätzlich technisch möglich ist, scheitert dieser oft. Der Grund sind häufig Datenschutzbedenken auf Seiten der Bürger. „Mit Hilfe des Internet können Behördengänge in vielen Fällen deutlich unkomplizierter und schneller erledigt werden als mit einem persönlichen Erscheinen auf dem Amt“, sagt Rohleder. „So wichtig Datenschutz in der digitalen Welt ist: Bürger sollten die Möglichkeiten, die ihnen eine digitale und vernetzte Verwaltung bietet, erkennen.“ Ludewig: „Wir erleben hier einen seltsamen Widerspruch zwischen dem, wie Bürger mit ihren persönlichen Daten in privaten und sozialen Netzwerken umgehen, und ihrer Bereitschaft, der Verwaltung Daten zu überlassen, um Verwaltungsprozesse zu beschleunigen.“ Das Ziel, bestimmte Daten nur einmal der Verwaltung übermitteln zu müssen, könne aber nur erreicht werden, wenn ein entsprechendes Vertrauen in die Behörden entsteht. „Die bestehenden öffentlichen Register müssen dafür so organisiert werden, dass der Bürger jederzeit die Hoheit über seine Daten hat, dass er dies auch erkennen kann und dass die Behörden gleichzeitig effizienter zusammenarbeiten können.“

Hinzu kommt, dass oft noch gesetzliche Bestimmungen dem E-Government entgegenstehen, indem zum Beispiel ein unterschriebenes Formular oder persönliches Erscheinen verlangt werden. Während EU-Staaten wie Dänemark weite Teile der Interaktion der öffentlichen Hand mit Bürgern und Unternehmen digital ausgestaltet haben, dominieren in Deutschland immer noch die Schriftform oder der persönliche Kontakt. „Der Gesetzgeber muss sich gerade im Hinblick auf das Schriftformerfordernis mehr Mühe geben. Bisherige Gesetzesänderungen haben leider nicht den notwenigen Erfolg gebracht. Es gilt, neu zu denken, etwa indem alle Schriftformerfordernisse abgeschafft werden, um sie dann nur dort wieder zu akzeptieren, wo sie nachweislich wirklich erforderlich sind“, so Ludewig. Die staatliche Verwaltung nehme eine Schlüsselrolle bei der Bewältigung der digitalen Transformation in Deutschland ein und müsse daher nun endlich eine spürbare Beschleunigung erfahren. „Die Bürger sowie Unternehmen aus allen Bereichen sind auf einen gut funktionierenden und schnell agierenden digitalen Staat angewiesen. Hier verschenkt Deutschland noch zu viel wichtiges Potenzial“, sagt Ludewig.

Um die Digitalisierung von Verwaltung und öffentlichen Dienstleistungen geht es auch auf der **Smart Country Convention**. Sie wird vom Digitalverband Bitkom in Zusammenarbeit mit der Messe Berlin durchgeführt. Unter anderem der Deutsche Städte- und Gemeindebund unterstützt die Veranstaltung als institutioneller Partner. Das dreitägige Event findet erstmals vom 20. bis 22. November 2018 im CityCube Berlin statt und bringt mehr als 10.000 Vertreter von Verwaltungen, Politik, Digitalwirtschaft, Verbänden und Wissenschaft zusammen. Die Smart Country Convention ist eine Kombination aus Kongress, Workshops, Weiterbildungsveranstaltungen und Ausstellung. Dabei geht es sowohl um die digitale Verwaltung als auch um die Digitalisierung öffentlicher Dienstleistungen in den Bereichen Energie, Mobilität, Sicherheit, Abfall, Wasser, Bildung, Gesundheit und Wohnen. Sie richtet sich ebenso an den Bund wie an Vertreter von Ländern und Gemeinden sowie öffentlichen Unternehmen. Anmeldungen sind hier möglich. Alle Informationen zur Smart Country Convention und gibt es auf https://www.smartcountry.berlin .

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine repräsentative Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.006 Personen ab 14 Jahren in Deutschland telefonisch befragt.

Kontakt

Nina Paulsen
Pressesprecherin
Telefon: +493027576168
E-Mail: n.paulsen@bitkom.org
Download Pressefoto

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Staat-40-Verwaltung-hinkt-Buergerwuenschen-hinterher.html***