Bitkom e.V. | Presseinformation

Online aufs Amt bleibt die Ausnahme – aber es geht voran

- **17 Prozent haben schon einmal eine Verwaltungsleistung online beantragt – noch 13 Prozent im Vorjahr**
- **Eine Mehrheit von 57 Prozent will, dass Behördenkontakte grundsätzlich digital ablaufen**
- **6 Prozent lehnen Verwaltungsdigitalisierung komplett ab**
- **Smart Country Convention startet heute in Berlin**

Berlin, 13. Oktober 2026 - Der digitale Behördenkontakt beginnt in Deutschland meist mit einer Online-Terminbuchung und endet dann doch auf dem Amt. So haben 72 Prozent der Bürgerinnen und Bürger schon einmal online einen Termin bei einer Behörde vereinbart, aber eine Verwaltungsleistung wie eine Wohnsitzanmeldung wirklich online beantragt haben erst 17 Prozent. Das sind allerdings mehr als noch vor einem Jahr mit 13 Prozent. Und die Menschen wünschen sich deutlich mehr digitalen Staat: 57 Prozent sagen, Behördenkontakte sollten grundsätzlich digital erfolgen. 23 Prozent wollen das ausschließlich, 34 Prozent mit Unterstützung vor Ort bei Bedarf, etwa für Personen, die keine Möglichkeit zu Online-Anträgen haben. Ein Drittel (33 Prozent) möchte, dass Kontakte sowohl digital als auch vor Ort möglich sind. 6 Prozent finden, dass grundsätzlich alle persönlich aufs Amt gehen sollten. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1.004 Personen ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. „Die Menschen sind beim digitalen Staat weiter als viele Ämter. Dabei geht es voran, aber die Veränderungen kommen noch nicht wirklich bei den Bürgerinnen und Bürgern an.“, sagt **Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst**. „Die Bundesregierung hat die Staatsmodernisierung zu einem Schwerpunkt ihrer Politik gemacht – und sie bekommt dafür Rückenwind aus der Bevölkerung, bis hin zu einer Mehrheit für ‚digital only‘ in der Verwaltung. Jetzt muss aus dem Online-Termin flächendeckend der Online-Antrag werden.“

Anlässlich der Eröffnung der Smart Country Convention, die heute in Berlin beginnt, sagte **Dr. Karsten Wildberger, Bundesminister für Digitales und Staatsmodernisierung**: „Die SCCON ist der zentrale Treffpunkt für das digitale Deutschland. Als Innovationshub, Thinktank und Netzwerkplattform in einem bringt sie Digital-Know-how, Verwaltungsexpertise und innovative Unternehmen zusammen. Unser gemeinsames Ziel ist ein leistungsfähiger, bürgernaher und zukunftsfähiger Staat. Digitalisierung, moderne Verwaltungen und smarte Städte müssen den Alltag der Menschen spürbar einfacher und besser machen. Nur dann wächst das Vertrauen in den Staat. Das ist unsere Aufgabe – und unsere Verantwortung.“

Dr. Mario Tobias, CEO der Messe Berlin: „Die Smart Country Convention ist der Ort, an dem aus Ideen für den digitalen Staat konkrete Lösungen werden. Wer Verwaltung modernisieren will, trifft hier auf Best Practices, neue Technologien und die entscheidenden Partnerinnen und Partner aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft – und damit auf genau das Netzwerk, das es braucht, um Digitalisierung nicht nur zu diskutieren, sondern in die Umsetzung zu bringen.“

Die Zufriedenheit mit digitalen Angeboten steigt – langsam

Mit 48 Prozent hatte schon fast jeder Zweite per E-Mail Kontakt mit einer Behörde. 37 Prozent haben ein Kontaktformular auf der Website genutzt, 8 Prozent dort einen Chatbot gefragt. Mit 4 Prozent wird eine virtuelle Sprechstunde per Video-Anruf eher selten genannt, 3 Prozent verwenden eine App der Gemeinde oder Verwaltung zur digitalen Kontaktaufnahme. Dabei nimmt die Zufriedenheit mit den digitalen Angeboten zu. Mit der Online-Terminvereinbarung sind 70 Prozent derjenigen zufrieden, die sie genutzt haben, genauso viele wie im Vorjahr. Beim Kontaktformular auf der Website stieg die Zufriedenheit von 53 auf 64 Prozent, bei der E-Mail von 49 auf 55 Prozent. Einen großen Sprung macht auch die Online-Beantragung von Verwaltungsleistungen: 44 Prozent sind damit zufrieden, nach 37 Prozent im Vorjahr.

Smart Country Convention: So kann der Public Sector digital werden

Vom 13. bis 15. Oktober 2026 kommen auf dem Berliner Messegelände mehr als 23.000 Expertinnen und Experten aus Verwaltung, Politik, Wirtschaft und Wissenschaft zusammen. Es werden mehr als 850 Speaker auf insgesamt sieben Bühnen erwartet, darunter **Dr. Karsten Wildberger**, Bundesminister für Digitalisierung und Staatsmodernisierung, **Gonçalo Matias**, portugiesischer Minister für Staatsreform und öffentliche Verwaltung, **Alois Rainer**, Bundesminister für Ernährung und Landwirtschaft, **Ina Scharrenbach**, Ministerin für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung des Landes Nordrhein-Westfalen sowie Bitkom-Präsident **Dr. Ralf Wintergerst**. Zudem erwarten Besucherinnen und Besucher über 600 Aussteller aus 15 Ländern und vielfältige Weiterbildungsangebote direkt vor Ort. Die Kombination aus Kongress, Workshops, Expo und Networking richtet sich an Entscheidungsträger und Beschäftigte aus Verwaltung, Politik, Digitalwirtschaft, Verbänden und Wissenschaft. Die Schirmherrschaft der SCCON hat das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung übernommen, Partnerland 2026 ist Portugal.

Erster Resilience Day auf der SCCON am 15. Oktober

Erstmals rückt in diesem Jahr die Widerstandsfähigkeit von Wirtschaft und Verwaltung im Krisenfall in den Mittelpunkt. Diesem Thema widmet die Smart Country Convention erstmals einen eigenen Resilience Day am 15. Oktober. An diesem Tag sind unter anderem mit Keynotes und Bühnengesprächen dabei: **Holger Münch**, Präsident des Bundeskriminalamts, **Florian Hager**, ARD-Vorsitzender und Intendant des Hessischen Rundfunks, **Anette Dowideit**, Chefredakteurin von CORRECTIV, **Sabine Lackner**, Präsidentin des Technischen Hilfswerks, **Katrin Hirseland**, Vizepräsidentin des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge, **Dr. Achim Brötel**, Präsident des Deutschen Landkreistages, und **Dr. Volker Pötzsch**, Chef des Stabes, Kommando Cyber- und Informationsraum der Bundeswehr.

Weitere Informationen gibt es unter www.smartcountry.berlin.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Marc Danneberg
Leiter Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Christian König
Manager Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Sven Wagner
Bereichsleiter Smart City
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 33 bis KW 37 2026 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Welche der folgenden Möglichkeiten haben Sie bereits

genutzt, um digital Kontakt zu einer Behörde aufzunehmen?“; „Wie zufrieden waren Sie mit dem jeweiligen Kontakt?“ und „Wie sollte der Kontakt zwischen Bürgern und Behörde zukünftig erfolgen?“

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Online-Amt-bleibt-Ausnahme***