

## Umfrage

# Mehrheit für One Stop Shopping

**[06.02.2019] Die Bürger wünschen sich einfachere und durchgängig elektronische Verfahren bei Behördengängen, weniger Amtsdeutsch und eine zentrale digitale Plattform. Das hat das „Digital Government Barometer 2018“ von Sopra Steria ergeben.**

Die Bevölkerung in Deutschland wünscht sich einfachere Verfahren bei Behördengängen. 85 Prozent der Bürger sind für sprachliche Vereinfachungen bei Behördenangelegenheiten, beispielsweise für weniger Fachausdrücke und weniger Textwüsten im Web. 88 Prozent würden gerne im Internet begonnene Vorgänge, wie die Ummeldung des Wohnsitzes, online auch final abschließen. Fast ebenso viele Menschen wünschen sich eine zentrale digitale Plattform und eine einheitliche Navigation auf Online-Portalen. Das hat die Studie „Digital Government Barometer 2018“ von IPSOS im Auftrag von Sopra Steria ([wir berichteten](#)) ergeben.

Die Bürger in den untersuchten Staaten Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Norwegen und Spanien sind sich laut Sopra Steria einig: Online-Verfahren helfen aus ihrer Sicht nur, wenn die Inhalte allgemein verständlich und zügig navigierbar sind. Eine bürgernahe Amtssprache werde in Deutschland vor allem in der Finanzverwaltung vorangetrieben: In Nordrhein-Westfalen etwa hat das Finanzministerium rund 600 Vordrucke überarbeiten lassen, um sie lesbarer und übersichtlicher zu machen.

Vereinfachungen erhoffen sich die Bürger laut der Studie bei allen Behördengängen: Acht von zehn Befragten in Deutschland wünschen sich eine fallabschließende Bearbeitung ihrer Anträge, Anfragen und Einsprüche direkt über das Internet. Die Mehrheit ist für ein so genanntes One Stop Shopping. So können mehrere Anliegen, die sich aus derselben Lebenslage ergeben, gemeinsam erledigt werden. Darüber hinaus wäre es für die Deutschen eine große Erleichterung, wenn sie beispielsweise sämtliche Schritte beim Ummelden des Wohnsitzes oder den Antrag auf Kindergeld in einer gewohnten digitalen Umgebung mit gelernten Abläufen durchführen könnten. Diese Anforderung hänge eng mit dem Wunsch nach einem digitalen Bürgerkonto zusammen, das Zugriff auf alle Informationen und die wichtigsten Behördendienstleistungen biete. Mit dem Portalverbund sollen Bürger und Unternehmen dies erhalten. Um durchgängig digitalisierte Verwaltungsprozesse zu ermöglichen, seien die Harmonisierung und Modernisierung der Register sowie ein behördenübergreifendes Daten-Management unerlässlich. Wie Sopra Steria weiter mitteilt, ist ein nutzerorientierter Ansatz der Zukunft das so genannte No-Government. Gemeint ist, dass nicht die Verwaltungskunden aktiv werden, um zum Beispiel den Reisepass zu verlängern, sondern die Behörden die Initiative ergreifen und zusätzlich erforderliche Daten und Dokumente gezielt anfordern. Die Bevölkerung würde derartige Verbesserungen begrüßen: 60 Prozent gehen davon aus, dass sie mehr Zeit für andere Dinge haben, wenn sie Behördengänge via Computer, Smartphone oder Tablet erledigen. 52 Prozent sehen den Vorteil, dass Behörden durch digitale Prozesse und Vernetzung Zeit gewinnen und dadurch Fälle schneller bearbeiten können. Zudem versprechen sich 43 Prozent der Bundesbürger, dass Online-Prozesse die öffentlichen Haushalte entlasten.

(ba)

Zum European Digital Government Barometer 2018

Stichwörter: Politik, Sopra Steria Consulting, Studie