

Warum Nutzende am digitalen Amt scheitern

[22.07.2026] Digitale Identitäten sollen Verwaltungsleistungen durchgängig online ermöglichen. In der Praxis brechen jedoch viele Nutzende die Verfahren ab. Ein Impulspapier des Netzwerks NExT zeigt bestehende Hürden und nennt vier Ansatzpunkte, um diese aus dem Weg zu räumen.

Um Verwaltungsleistungen vollständig online abzuwickeln, sind digitale Identitäten unerlässlich. Dennoch scheitern viele Verfahren spätestens bei der Anmeldung über BundID, Online-Ausweisfunktion oder weitere Identitätsdienste. Mit den Ursachen befasste sich die NExTwerkstatt „Digitale Identitäten im Alltag“. Anfang Juli 2026 wurden die Ergebnisse vorgestellt und mit Teilnehmenden aus Bund, Ländern und Kommunen diskutiert.

Nach Angaben des [Netzwerks NExT](#) sind in Deutschland rund 72 Millionen Bürgerinnen und Bürger berechtigt, die Online-Ausweisfunktion zu nutzen. Sieben Jahre nach dem Start der BundID gebe es jedoch nur etwa 6,5 Millionen Konten, rund 3,8 Millionen Menschen nutzten die Online-Ausweisfunktion zur Authentifizierung. Bei digitalen Verwaltungsleistungen, die eine Identifikation erfordern, liege die Abbruchquote je nach Verfahren bei 70 bis 90 Prozent – aus Sicht von NExT alarmierende Zahlen.

Verspieltes Vertrauen

Für das Impulspapier wertete die NExTwerkstatt sieben Fallstudien aus öffentlichen Einrichtungen aus den Jahren 2022 bis 2025 aus. Die Untersuchungen zeigen nach Angaben des Netzwerks ein wiederkehrendes Muster: Staatliche Identifikationsdienste vermitteln den Nutzenden zunächst Sicherheit und Seriosität. Technische, organisatorische und kommunikative Hürden schwächen dieses Vertrauen im weiteren Verlauf jedoch deutlich ab.

So offenbart eine betrachtete Fallstudie zur digitalen Klageeinreichung in der Justiz ein zentrales Problem: den Wechsel zwischen zu vielen Systemen. Auf dem Weg von der Vorbereitung bis zum Versand einer Klage müssen Nutzende zwischen digitalem Eingabesystem, BundID, AusweisApp und dem Mein Justizpostfach (MJP) navigieren. Wie stark sich solche Medienbrüche auf die tatsächliche Nutzung auswirken, zeigt auch die Fallstudie zur i-Kfz-Zulassung in Baden-Württemberg: Aktuell werden nur knapp 13 Prozent aller Zulassungsvorgänge digital gestellt, obwohl durch eine vollständig digitale Antragstellung bereits heute rund 82.000 Arbeitsstunden pro Jahr eingespart werden könnten. Daten aus dem OZG-Hub zeigen, dass 85 Prozent der Nutzenden den Vorgang beim BundID-Schritt abbrechen.

Vier Erfolgsdimensionen für die Zukunft

Die Fallstudien führen die geringe Nutzung damit nicht allein auf fehlende technische Angebote zurück. Entscheidend sei vielmehr, ob sich ein Verfahren ohne Medienbrüche, Systemwechsel und unklare Zuständigkeiten durchlaufen lasse. Digitale Identitäten seien deshalb nicht nur als technische Infrastruktur, sondern als Bestandteil der gesamten Servicegestaltung zu betrachten. Aus den Fallstudien und dem Austausch mit Fachleuten leitet die NExTwerkstatt vier Handlungsfelder ab:

- Bei **Regulatorik und Governance** empfiehlt das Papier eine klarere zentrale Steuerung.
- Gesetzliche und organisatorische Vorgaben sollten stärker an den Bedürfnissen der Nutzenden ausgerichtet werden.
- Für die **Nutzerzentrierung** fordert das Netzwerk verbindliche Standards, einen einheitlichen Auftritt der beteiligten Dienste, eine verständliche Nutzerführung und die Berücksichtigung von Inklusion von Beginn an. Unterschiedliche Plattformen und Postfächer müssten sich aus Sicht der Nutzenden möglichst konsistent verhalten.
- **Vertrauen** soll nach Auffassung der Verfasser durch harmonisierte Nutzungserfahrungen, kostenlose Berechtigungszertifikate und die Zulassung etablierter Identifizierungsalternativen wie Video-Ident gestärkt werden.
- Als viertes Feld nennt das Impulspapier die **infrastrukturelle Reife**: Verfahren müssten fehlertoleranter werden und für Störungen ein tragfähiges Supportkonzept vorsehen.

An dem Impulspapier wirkten unter anderem die Bundesagentur für Arbeit, Dataport, die DigitalAgentur Brandenburg, der DigitalService des Bundes, die FITKO, PD – Berater der öffentlichen Hand und die Stadt Wiesbaden mit.

(sib)

- Impulspapier „Digitale Identitäten im Alltag“

Stichwörter: Digitale Identität, BundID, eID, NExt