

Wiesbaden  
15.12.2025

**Einmal für Alle!**  
Machbarkeitsstudie  
zum Aufbau einer föde-  
ralen Antragsplattform

Langfassung



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Auftrag und Vorgehen .....</b>	<b>7</b>
1.1	Auftrag .....	7
1.2	Vorgehen.....	8
1.3	Aufbau.....	10
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen der Verwaltungsdigitalisierung.....</b>	<b>12</b>
2.1	Politische Ziele .....	12
2.1.1	Bund.....	12
2.1.2	Länder.....	13
2.1.3	Kommunen.....	16
2.1.4	Dresdner Forderungen.....	17
2.1.5	Föderale Digitalstrategie.....	18
2.1.6	Schwerpunktthema Digitale Infrastruktur.....	19
2.1.7	D-Stack und Deutschland Architektur.....	20
2.2	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	22
2.2.1	Bündelung von IT im Föderalstaat.....	22
2.2.2	Föderale IT-Produkte beim IT-Planungsrat.....	24
2.2.3	Weitere rechtliche Rahmenbedingungen.....	25
2.3	Technische Rahmenbedingungen.....	26
2.3.1	Fachverfahren als Ankerprodukte.....	27
2.3.2	Onlinedienste als teure Fassade.....	29
2.4	Finanzielle Rahmenbedingungen .....	30
2.4.1	Aufwendungen des Bundes .....	30
2.4.2	Aufwendungen der Länder und Kommunen.....	31
2.4.3	Das OZG – eine verpasste Gelegenheit zur Kostensenkung.....	32
2.4.4	Personalkosten (digitale Rendite) .....	34
2.5	Wirkungsmessung.....	35
<b>3</b>	<b>Anforderungen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger.....</b>	<b>38</b>
3.1	69 Millionen potentielle Nutzende .....	38
3.2	Geringe tatsächliche Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen.....	39
3.3	Zugangskanäle: keine zeitgemäße Nutzererfahrung .....	41
3.3.1	Apps der Verwaltung: wenig im Angebot.....	42
3.3.2	Websites und Suchmaschinen: wenig Sichtbarkeit .....	43

3.3.3	Einstiegsseiten: zu wenig Nutzerorientierung.....	45
3.3.4	Moderne Nutzungsstandards: zu selten angewandt.....	46
3.3.5	Navigation und Zentralisierung: zwischen Offline und Online .....	47
3.3.6	Die BundID als Zugangshürde .....	49
3.3.7	Wie viele Bürger schaffen den Weg von der Suchmaschine zum erfolgreichen Antrag?.....	53
3.4	Mehrwerte für die Bürgerinnen und Bürger: Einfach, zentral, intuitiv .....	54
3.4.1	Bürger suchen Erleichterung und Geschwindigkeit.....	55
3.4.2	Sie wollen leichteren Zugang und bessere Auffindbarkeit .....	56
3.4.3	Sie wünschen sich Bedienbarkeit (Usability) wie im Privatsektor .....	57
3.4.4	Die Bürgerinnen und Bürger sind bereit für eine föderale Plattform.....	60
<b>4</b>	<b>Anforderungen der Kommunen .....</b>	<b>63</b>
4.1	Nutzergruppen: von sehr groß bis sehr klein.....	63
4.2	Use Cases: Die Kommunen kommen nicht hinterher.....	64
4.3	Zugangskanäle: EfA scheitert an den Kosten in den Kommunen.....	67
4.4	Mehrwerte für die Kommunen: Effizient digitalisieren .....	72
4.4.1	Die Kommunen wollen digitalisieren – und endlich Wirkung sehen.....	73
4.4.2	Die Kommunen wollen nutzen statt sich anzuschließen (Ende-zu-Ende) .....	74
4.4.3	Die Kommunen sind bereit für eine föderale Plattform – mit ihrer kommunalen „Marke“ .....	75
4.4.4	Die Kommunen sind bereit, in einer föderalen Cloud zu arbeiten.....	77
4.4.5	An eine Plattform in der finalen Ausbaustufe bestehen klare Wünsche .....	78
<b>5</b>	<b>Weitere Anforderungen und Handlungsoptionen.....</b>	<b>80</b>
5.1	Über Cloud-Plattformen beschleunigen und vereinfachen .....	80
5.1.1	Eine zentrale Website und URL.....	80
5.1.2	Entwicklung als Webportal und App .....	82
5.1.3	Cloud.....	83
5.1.4	Zentrale, föderale Datenhaltung unter Wahrung von Datensouveränität .....	85
5.2	Verwaltungsleistungen Ende-zu-Ende digitalisieren .....	86
5.2.1	Ende-zu-Ende .....	86
5.2.2	Low-Code.....	87
5.2.3	Register in der Cloud (RaaS) .....	91
5.2.4	Sicherer Login.....	92
5.2.5	Anbindung an die Netze des Bundes und das Verbindungsnetz.....	94

5.2.6	eAkte.....	96
5.3	Aufgabenbündelung und -neuordnung digital ermöglichen .....	98
5.3.1	Horizontale und vertikale Neuordnung.....	98
5.3.2	Automatisierung.....	99
5.3.3	Künstliche Intelligenz.....	100
5.3.4	Resilienz der Verwaltung .....	101
5.4	Föderale Ordnung im digitalen Raum abbilden .....	102
5.4.1	Hoheitliche Kommunikation .....	102
5.4.2	Datensouveränität .....	105
5.4.3	Digitale Resilienz .....	106
5.5	IT-Beschaffung für Kommunen föderal organisieren.....	108
5.5.1	Beschaffung als Herausforderung, Vendor lock-in.....	108
5.5.2	EfA 2.0: „Einmal für Alle“ .....	108
5.5.3	Eine Plattform als IT-PLR Produkt.....	109
5.5.4	Finanzierung durch Bund, Länder, Kommunen .....	110
5.5.5	Beschaffung als Hebel für digitale Souveränität .....	111
5.6	Föderale Basiskomponenten nachnutzen .....	112
5.6.1	Behördennummer 115 .....	112
5.6.2	FIM.....	113
5.6.3	FIT-Connect.....	114
5.6.4	ePayment (Online Bezahlung) .....	114
5.7	Mit dem zukünftigen Bürgerkonto & Wallet integrieren .....	115
5.7.1	Ein digitales deutsches Bürgerkonto .....	115
5.7.2	EUDI Wallet.....	116
5.7.3	Integration von EUDI Wallet und deutschen Bürgerkonto.....	119
5.7.4	Die BundID als Bremse der deutschen Verwaltungsdigitalisierung .....	120
5.8	Rechtliche Anforderungen „Einmal für Alle“ umsetzen .....	121
5.8.1	IT-Sicherheit .....	121
5.8.2	Informationssicherheit .....	122
5.8.3	Geheimschutz (Verschlussanweisung – VSA).....	123
5.8.4	Barrierefreiheit.....	123
5.8.5	Datenschutz.....	124
<b>6</b>	<b>Umsetzungsplanung.....</b>	<b>126</b>
6.1	Pilotimplementierung.....	126

6.1.1	Politische Wirkung und Messung .....	126
6.1.2	Rechtlicher Rahmen .....	127
6.1.3	Finanzieller Rahmen .....	128
6.1.4	Technischer Rahmen .....	128
6.1.5	Nutzergruppen, Zugangskanäle, Use Cases, Mehrwerte .....	129
6.1.6	Funktionen und Architektur .....	134
6.1.7	Betrieb, Prozesse und Governance .....	135
6.1.8	Beschaffung und Kooperationen .....	136
6.2	MVP-Implementierung (etwa 2028) .....	136
6.2.1	Politische Wirkung und Messung .....	137
6.2.2	Rechtlicher Rahmen .....	138
6.2.3	Finanzieller Rahmen .....	138
6.2.4	Technischer Rahmen .....	138
6.2.5	Nutzergruppen, Zugangskanäle, Use Cases, Mehrwerte .....	139
6.2.6	Funktionen und Architektur .....	141
6.2.7	Betrieb, Prozesse und Governance .....	142
6.2.8	Beschaffung und Kooperationen .....	143
6.3	Vollimplementierung (ab 2030) .....	144
6.3.1	Politische Wirkung .....	144
6.3.2	Messung der Wirkung .....	144
6.3.3	Rechtlicher Rahmen .....	145
6.3.4	Finanzieller Rahmen .....	145
6.3.5	Technischer Rahmen .....	145
6.3.6	Nutzergruppen, Zugangskanäle, Use Cases, Mehrwerte .....	146
6.3.7	Funktionen und Architektur .....	147
6.3.8	Betrieb, Prozesse und Governance .....	148
6.3.9	Beschaffung und Kooperationen .....	148
<b>7</b>	<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>149</b>
<b>8</b>	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>154</b>
<b>9</b>	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>155</b>
<b>10</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>156</b>

# 1 Auftrag und Vorgehen

## 1.1 Auftrag

Der **Auftrag zur Machbarkeitsstudie** wurde vom **IT-Planungsrat** in der 47. Sitzung (Beschluss 2025/22) erteilt. Aufbauend auf der föderalen Dachstrategie sowie den Zielbildern der Schwerpunktthemen – Digitale Transformation, Datennutzung, Digitale Anwendungen, Digitale Infrastruktur und Informationssicherheit – wurden neue Vorhaben initialisiert, die einen zentralen **Beitrag zur Umsetzung der Föderalen Digitalstrategie** leisten. Der IT-Planungsrat hat hierfür priorisierte sowie vorbehaltlich empfohlene Vorhaben (Beschluss 2025/03) bestätigt und Hessen mit der koordinierenden Steuerung dieser Machbarkeitsstudie beauftragt.

Im Rahmen des Projekts soll untersucht werden, ob und wie eine Plattform aufgebaut werden kann, die **sämtliche bundesgesetzlichen Verwaltungsleistungen** digital und zentral für Länder und Kommunen bereitstellt. Dabei verfolgt das Vorhaben drei übergeordnete Ziele:

- erstens die einheitliche und **zentrale Bereitstellung** von Leistungen,
- zweitens die **Vereinfachung** der **Finanzierung** und **Abrechnung** sowie
- drittens die **Sicherstellung** eines **hohen** und einheitlichen **Sicherheitsniveaus**.

Um eine realistische Bewertung der technischen, organisatorischen und föderalen Umsetzbarkeit zu liefern, werden zudem die Integrationen mit der Behördennummer 115, der Deutschen Verwaltungscloud (DVC) sowie bestehenden Vorhaben des Onlinezugangsgesetzes (OZG)<sup>1</sup> nach dem Einer-für-alle-Prinzip (EfA) – darunter insbesondere das Verwaltungsportal des Bundes – betrachtet. (siehe Kapitel 5.1, 5.5.2, 5.6.1).

Die primären **Nutzenden** der zukünftigen Plattform sind einerseits **Länder und Kommunen**. Durch eine zentrale Bereitstellung können für sie bestehende, heterogene Doppelstrukturen abgebaut und Verwaltungsprozesse deutlich vereinfacht werden. Diese strukturellen Verbesserungen wirken sich andererseits unmittelbar positiv auf **Bürgerinnen und Bürger** aus, die bundesgesetzliche Verwaltungsleistungen künftig einfacher, schneller und medienbruchfrei beantragen können. Damit trägt das Vorhaben wesentlich zur Reduktion von Bürokratie bei,

---

<sup>1</sup> (Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, 2017)

indem es Standardisierung ermöglicht, Doppelaufwände vermeidet und eine flächendeckende Nutzbarkeit schafft.

Strategisch zählt die Machbarkeitsstudie auf das **Schwerpunktthema „Digitale Infrastruktur“** der Föderalen Digitalstrategie ein, das unter anderem das Ziel einer „Starken Vereinfachung“ verfolgt. Dies umfasst die Angleichung der Rechtssicht, die Vereinfachung von Prozessen sowie die Nutzung und Bündelung bestehender Vorhaben für eine reduzierte Komplexität. Die Studie adressiert genau diese Ziele, indem sie prüft, wie vorhandene Lösungen in ein föderal tragfähiges Plattformmodell integriert werden können.

## 1.2 Vorgehen

Diese Leitstudie nutzt eine Strukturierungshilfe aus der digitalen Produktentwicklung: den **Produkt Canvas**. Dieser Canvas ist eine praxisorientierte Weiterentwicklung des „Business Model Canvas“ von Alexander Osterwalder und Yves Pigneur<sup>2</sup> – angepasst an die spezifischen Herausforderungen der Verwaltung.

Mithilfe des Canvas wird die **Machbarkeit und Wirkung neuer digitaler Lösungen** strukturiert analysiert – mit Fokus auf Nutzende, Mehrwert, technische Realisierbarkeit und organisatorische Rahmenbedingungen in der öffentlichen Verwaltung. Hierfür werden 12 Dimensionen digitaler Produkte untersucht:

1. **Rechtlicher Rahmen:** Prüfung des rechtlichen Rahmens für föderale Kooperation, Datenschutz, Datensicherheit und Beschaffungsrecht.
2. **Finanzieller Rahmen:** Abschätzung der Investitions- und Betriebskosten, Analyse der Kosten-Nutzen-Relation für Bund, Länder und Kommunen.
3. **Technischer Rahmen:** Beschreibung der vorhandenen technischen Infrastruktur mit ihrem Aufbau und zugehörigem organisatorischen Umfeld.
4. **Politischer Mehrwert** (Makroebene): Bewertung, wie die Zielprodukte politische Zielsetzungen (z. B. Effizienzsteigerung, Transparenz) der föderalen Stakeholder unterstützen
5. **Messkonzept** (Makroebene): Entwicklung eines Messkonzepts zur Bewertung der Wirkung und Akzeptanz der Zielprodukte mit konkreten Kennzahlen wie bspw. Anzahl nutzende Bürger, Anzahl abgeschlossene Vorgänge.

---

<sup>2</sup> (Osterwalder & Pigneur, 2010)

6. **Nutzergruppen:** Definition und Segmentierung der Zielgruppen (Behörden, Bürger, Anbieter).
7. **Zugangskanäle:** Analyse, wie und über welche Plattformen Nutzer auf die Lösung zugreifen können.
8. **Use Cases:** Beschreibung typischer Anwendungsfälle der Nutzer und wie die Lösung dabei unterstützt.
9. **Mehrwert für mögliche Nutzer** (Mikroebene): Analyse, warum Bürger und Kommunalmitarbeiter das Zielprodukt beziehungsweise die Zielprodukte akzeptieren und nutzen würden.
10. **Funktionen und Architektur:** Modellierung der funktionalen Anforderungen (z. B. Nutzerverwaltung, Datenanalyse). Entwicklung eines Architekturkonzepts für die Lösung.
11. **Betrieb, Prozesse, Organisation:** Identifikation der Verantwortlichkeiten und notwendigen Prozesse für den Betrieb der Lösung, die Planung von Betriebsmodellen und Service-Level-Vereinbarungen.
12. **Sourcing und Kooperation:** Identifikation möglicher Partner und Dienstleister für Entwicklung und Betrieb. Bewertung von Kooperationsmodellen zwischen Bund und Ländern.

Der Canvas wurde als eine Art **morphologischer Kasten** eingesetzt: In den verschiedenen Gestaltungsbereichen hilft der Canvas, Handlungsoptionen bei Nutzergruppen, Nutzenversprechen, Funktionalitäten, technischen Komponenten und organisatorischen Voraussetzungen darzustellen und unterschiedliche Umsetzungsvarianten und -schritte zu vergleichen.



Abbildung 1: Produkt Canvas

Zur konzeptionellen Erarbeitung des Canvas wurden zu Beginn umfassende **Recherchen** durchgeführt, um bestehende Informationen, rechtliche und technische Rahmenbedingungen sowie Digitalisierungsinitiativen innerhalb von Bund, Ländern und Kommunen systematisch auszuwerten. Ergänzend wurden **quantitative Daten** herangezogen, unter anderem aus dem Portalverbund OnlineGateway (PVOG) sowie kommunale Kostendaten zu EfA-Diensten als Teil einer vollständigen Ende-zu-Ende-Digitalisierung. Diese Auswertungen ermöglichen ein faktenbasiertes Verständnis der Ausgangslage, der bestehenden Heterogenität sowie der potenziellen Effizienzgewinne durch Zentralisierung.

Für die **qualitative Fundierung** der Analyse wurden **30 leitfadengestützte Interviews mit Kommunen** in ganz Deutschland geführt – von Großstädten über Mittelstädte bis hin zu kleinen Landkreisen. Ziel war es, ein möglichst breites Bild kommunaler Bedarfe, Herausforderungen und Erwartungshaltungen gegenüber einer zentralen Plattform für bundesgesetzliche Verwaltungsleistungen zu erfassen. Ergänzend dazu wurden **50 Bürgerinterviews** durchgeführt, um die Perspektive der Nutzenden besser zu verstehen und Anforderungen an Nutzerfreundlichkeit, Prozessklarheit und digitale Zugänglichkeit valide abzuleiten.

Die Studie wurde außerdem durch eine Reihe von **Expertengesprächen** angereichert. Gesprächspartner waren das Hessische Ministerium für Digitalisierung und Innovation (HMD), das Bayerische Staatsministerium für Digitales (STMD), das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung (BMDS), die Föderale IT-Kooperation (FITKO), das Kommunalgremium des IT-Planungsrats, der zentrale IT-Dienstleister für die dänische Verwaltung sowie das ukrainische Digitalministerium. Diese Gespräche lieferten vertiefende Einblicke in föderale Steuerungsmechanismen, technische Zielarchitekturen sowie bereits vorhandene Lösungsansätze und strategische Leitplanken.

Die Studie dient ausschließlich der Darstellung von Erhebungen und Überlegungen zur technischen und organisatorischen Machbarkeit; sie enthalten weder eine Prüfung der bestehenden Rechtslage noch eine Bewertung etwaiger zukünftiger Maßnahmen, die darauf abzielen könnten, die rechtlichen Rahmenbedingungen zu verändern oder anzupassen.

### **1.3 Aufbau**

Der Aufbau der Studie folgt den gewonnenen Erkenntnissen und leitet aus ihnen eine schlüssige Analyse- und Argumentationslinie ab. Kapitel 2 beschreibt die rechtlichen, technischen

und finanziellen Rahmenbedingungen der Verwaltungsdigitalisierung. Kapitel 3 fasst die Anforderungen der Bürgerinnen und Bürger zusammen, während Kapitel 4 die kommunalen Anforderungen herausarbeitet. Kapitel 5 befasst sich mit weiteren technischen, rechtlichen und organisatorischen Anforderungen, die für eine nationale Plattform maßgeblich sind. Abschließend werden in Kapitel 6 verschiedene Umsetzungsoptionen in drei Ausbaustufen diskutiert und hinsichtlich ihrer Machbarkeit, Wirkung und Risiken bewertet.

## 2 Rahmenbedingungen der Verwaltungsdigitalisierung

Trotz **zahlreicher gesetzlicher Initiativen** seit dem Inkrafttreten des OZG und einer **Vielzahl digitaler Strategien** fehlte bislang ein föderaler Rahmen für ein gemeinsames Vorgehen in Deutschland; erst mit der Föderalen Digitalstrategie, Deutschland-Stack (D-Stack) und Deutschland-Architektur entstehen gemeinsame Leitlinien.<sup>3</sup> Gleichzeitig bleiben die **technischen Voraussetzungen herausfordernd**: Historisch gewachsene, heterogene und durch Partikularinteressen gefestigte Silos in Bund, Ländern und Kommunen sowie stark variierende Betriebsumgebungen verhindern eine nahtlose Vereinheitlichung. Zwar sind die rechtlichen Grundlagen für eine **föderale Bündelung** geschaffen und erste gemeinsame Produkte verfügbar, doch erhebliche finanzielle Mittel flossen bislang vor allem in Strategiepapiere, Labore mit wenig greifbarer Wirkung und teure Parallelstrukturen, wodurch zentrale Skaleneffekte weitgehend ungenutzt blieben.

### 2.1 Politische Ziele

#### 2.1.1 Bund

Die **Digitalisierungsstrategie des Bundes** setzt sich derzeit aus zwei zentralen Komponenten zusammen: der im August 2022 verabschiedeten **Digitalstrategie „Gemeinsam digitale Werte schöpfen“** sowie dem **Koalitionsvertrag der Bundesregierung von 2025**. Die von der vorausgegangenen Bundesregierung entwickelte Digitalstrategie bündelt die politischen Schwerpunkte zur Digitalisierung der jeweiligen Ressorts bis zum Jahr 2025 und formuliert ein Zielbild, gegliedert in die drei Handlungsfelder „Vernetzte und digital souveräne Gesellschaft“, „Innovative Wirtschaft, Arbeitswelt, Wissenschaft und Forschung“ und „Lernender, digitaler Staat“. Schwerpunkte in Bezug auf die Digitalisierung der Verwaltung sind neben der Stärkung der **digitalen Souveränität** durch Offene Standards, Open-Source-Lösungen und eine Multi-Cloud-Struktur u. a. die Einführung und Nutzung **digitaler Identitäten**, die Umsetzung des **„Once-Only-Prinzips“** und die **Registermodernisierung**. Als weitere zentrale Vorhaben werden die **Weiterentwicklung des OZG** sowie der **Ausbau des Bundesportals** genannt.

Das **OZG-Änderungsgesetz**<sup>4</sup>, verpflichtet den Bund zur vollständigen Digitalisierung aller Bundesleistungen bis 2029 und verankert das digitale Nutzerrecht gesetzlich. Zudem soll die

---

<sup>3</sup> Für eine historische Betrachtung der Verwaltungsdigitalisierung der letzten Jahre siehe (SHI/ADT, 2025)

<sup>4</sup> (Bundesministerium der Justiz, 2024)

BundID zur „Deutschland-ID“ weiterentwickelt werden, einem digitalen Identitäts- und Kommunikationssystem, das unter anderem ein zentrales Postfach, Authentifizierungslösungen und Verwaltungszugang kombiniert.

Im **Koalitionsvertrag** der amtierenden Bundesregierung heißt es wörtlich: *„Unsere Verwaltung soll vernetzt, effizient und leistungsfähig sowie niedrighschwellig und nutzerfreundlich für alle erreichbar sein. Dazu wollen wir Verwaltungsleistungen digitalisieren und barrierefrei anbieten.“*<sup>5</sup> Dabei sollen Bürgerinnen und Bürger künftig staatliche Leistungen digital über eine zentrale Plattform beziehen können. Ein sogenannter **„One-Stop-Shop“** für Verwaltungsleistungen<sup>6</sup> soll den unkomplizierten digitalen Zugang und medienbruchfreie Prozesse sicherstellen. Zudem erhalten die Bürgerinnen und Bürger verpflichtend ein Bürgerkonto sowie eine digitale Identität. Des Weiteren werden mit dem neu geschaffenen **Bundesministerium für Digitalisierung und Staatsmodernisierung** diese Themen erstmals in einem eigenständigen Ministerium verankert. Dieses bündelt verschiedene Aufgaben in den Bereichen „Digitaler Staat“, „Staatsmodernisierung“, „Digitale Wirtschaft“, „Digitale Souveränität“, „Digitale Infrastrukturen“ und „Internationale Digitalpolitik“.

## 2.1.2 Länder

Deutschlandweit haben nahezu alle Länder eigene Strategien zur Verwaltungsdigitalisierung implementiert – stets eng verknüpft mit landesspezifischen Digitalisierungsinitiativen:

**Baden-Württemberg** etwa formuliert in seiner Strategie *digital.LÄND* klare Ziele zur Verwaltungsdigitalisierung: Das Land investierte über 2 Mrd. €, rollte rund 70 Digitalprojekte aus und setzte flächendeckend die elektronische Akte (eAkte) ein.<sup>7</sup>

**Bayern** verfolgt die Verwaltungsdigitalisierung über das **Bayerische Staatsministerium für Digitales (StMD)**, das 2022 mit Gründung der *byte* eine eigene Digitalagentur erhielt. Das Land fördert über Programme wie „Digitales Amt“ die Entwicklung und Bereitstellung von Online-Anträgen für Kommunen und öffentliche Einrichtungen – insbesondere über das BayernPortal.<sup>8</sup>

**Berlin** hat im Dezember 2022 die Digitalstrategie *Gemeinsam Digital: Berlin* verabschiedet, die Smart-City- und Digitalstrategie zu einem umfassenden Rahmen verbindet.<sup>9</sup> Das Berliner

---

<sup>5</sup> (CDU, CSU, & SPD, 2025) Nr. 1794-6

<sup>6</sup> (CDU, CSU, & SPD, 2025) Nr. 1802-1807

<sup>7</sup> (Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg, 2022)

<sup>8</sup> (Bayerisches Staatsministerium für Digitales, 2023); (*byte* - Bayerische Agentur für Digitales GmbH, 2025)

<sup>9</sup> (Kleindiek, et al., 2022)

E-Government-Gesetz schreibt verpflichtend vor, die elektronische Akte bis 2025 flächendeckend einzuführen, ein zentrales Serviceportal zu betreiben und Standards für Sicherheit und Barrierefreiheit zu gewährleisten.

**Brandenburg** verfolgt mit dem 2022 verabschiedeten *Digitalprogramm 2025* eine umfassende Digitalisierungsstrategie für die Verwaltung, die 83 konkrete Maßnahmen umfasst, die in acht Maßnahmenbündel zusammengefasst sind. Die Maßnahmenbündel zählen auf drei Handlungsfelder ein: Digitales Leben, Digitale Gesellschaft und Digitaler Staat.<sup>10</sup> Diese Strategie wird aktuell weiterentwickelt.

**Bremen** verfolgt mit der Strategie *Verwaltung 4.0* bereits seit 2016 sieben konkrete Ziele. In diesen fokussiert die Strategie auf eine durchgängige Digitalisierung für Bürger und Verwaltung, Transparenz, Sicherheit und Souveränität, zukunftsfähige IT-Organisation und -Arbeitsplätze und die Zusammenarbeit mit Bund und Ländern.<sup>11</sup>

**Hamburg** setzt mit der Digitalstrategie unter dem Motto „einfach machen.“ auf eine ganzheitliche Herangehensweise, die sowohl strategische Handlungsfelder als auch die Wirkung auf und Gestaltung von digitalen Räumen betrachtet.<sup>12</sup>

**Hessen** entwickelte als Teil der umfassenden Strategie *Digitales Hessen* eine eigenständige Teilstrategie: *Digitale Verwaltung Hessen*. Hessen stellt in der Strategie Kundinnen und Kunden der Verwaltung in den Mittelpunkt. Kernprinzipien der Digitalen Verwaltung in Hessen sind One-Stop-Shop, No-Stop-Shop, Once-Only und Hybride Verwaltung.<sup>13</sup>

In **Mecklenburg-Vorpommern** wurde 2021 eine digitale Landesstrategie verabschiedet, mit dem Ziel, dass bis 2025 alle Behörden digital erreichbar sind und der überwiegende Teil der Anträge auch digital eingeht.<sup>14</sup> Diese wird aktuell weiterentwickelt.

**Niedersachsen** veröffentlichte 2023 die Strategie *Digitale Verwaltung 2030*, die mit Sicherung der digitalen Souveränität und Handlungsfähigkeit, besseren digitalen Serviceangeboten für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen, der Positionierung als moderner, attraktiver

---

<sup>10</sup> (Staatskanzlei - Land Brandenburg, 2025); (Landesregierung Brandenburg. Staatskanzlei., 2022); (Landesregierung Brandenburg. Staatskanzlei., 2022)

<sup>11</sup> (Die Senatorin für Finanzen. Freie Hansestadt Bremen., 2016)

<sup>12</sup> (Senatskanzlei – Amt für IT und Digitalisierung. Freie und Hansestadt Hamburg., 2025)

<sup>13</sup> (Hessische Staatskanzlei. Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung, 2023); (Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation, 2025)

<sup>14</sup> (Mecklenburg-Vorpommern. Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung. Die Staatssekretärin., 2021)

Arbeitgeber sowie mehr Effizienz in Aufgabenerledigung und Wirtschaftlichkeit vier Ziele in den Vordergrund stellt.<sup>15</sup>

In **Nordrhein-Westfalen** ist die Verwaltungsdigitalisierung Teil der *Digitalstrategie.NRW 2.0*. Strategisches Ziel ist es, die Verwaltung nachhaltig und ganzheitlich digital zu transformieren. Dafür sollen Pilotvorhaben in die Umsetzung kommen und Verwaltungskontakte online so einfach werden wie Bankgeschäfte, Reiseplanungen oder Einkäufe.<sup>16</sup>

**Rheinland-Pfalz** koordiniert die Verwaltungsdigitalisierung über das Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung. Unter dem Motto *Digital.Zusammen.Wachsen* zielt es auf ein merkbar verbessertes digitales Serviceangebot auf Basis einer leistungsfähigen IT-Infrastruktur ab. Das Land verfolgt einen klaren gesetzlichen Rahmen (E-GovG, Open-Data-Gesetz) und fördert standardisierte Prozesse.<sup>17</sup>

Das **Saarland** benennt in seiner *Strategie zur Digitalisierung der saarländischen Landesverwaltung* fünf Handlungsfelder: (i) IT-Handlungsfähigkeit und -Sicherheit, (ii) Digitale Verwaltungsprozesse, (iii) Digitalisierung durch Kooperationen, (iv) Datengetriebene Verwaltung und (v) Digitale Kultur und Kompetenzen.<sup>18</sup>

**Sachsen** hat seinen Digitalisierungsvorhaben eine ressortübergreifende Neuauflage unter dem Titel *sachsen digital 2030: besser, schneller, sicher* gewidmet. Die Strategie wurde im Dezember 2022 verabschiedet. Die Strategie setzt den Staat in wichtigen Bereichen selbst in eine Vorreiterrolle.<sup>19</sup>

In **Sachsen-Anhalt** wurde im September 2023 die Strategie *Sachsen-Anhalt Digital 2030* beschlossen. Sie umfasst über 150 Ziele in drei Bereichen – darunter „digitale vernetzte Verwaltung“ – mit dem Anspruch auf eine Ende-zu-Ende-Digitalisierung öffentlicher Prozesse.<sup>20</sup>

**Schleswig-Holstein** verfolgt mit seiner Digitalstrategie (2023) das Ziel einer nutzerfreundlichen, offenen und souveränen digitalen Verwaltung. Das Land setzt stark auf Open Source, zentrale

---

<sup>15</sup> (Niedersachsen, 2023)

<sup>16</sup> (Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen, 2021),

<sup>17</sup> (Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung des Landes Rheinland-Pfalz, 2023)

<sup>18</sup> (Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitales und Energie, 2025)

<sup>19</sup> (Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft und Verkehr, 2022)

<sup>20</sup> (Ministerium für Infrastruktur und Digitales des Landes Sachsen-Anhalt, 2023)

Basisdienste, datenbasiertes Verwaltungshandeln und eine kommunale Integration über den IT-Verbund ITV.SH. Verwaltungen sollen ihre Dienstleistungen vorrangig digital erbringen.<sup>21</sup>

Mit mehreren Vorhaben will **Thüringen** die Digitalisierung voranbringen. Dazu gehören ein Praxis- und Digitalcheck für gesetzliche Regelungen per Low-Code-Plattform (Open Source), eine E-Government-Strategie<sup>22</sup>, eine Thüringen-App und ein freiwilliges digitales Jahr.<sup>23</sup>

### 2.1.3 Kommunen

Viele mittelgroße und große Städte in Deutschland verfügen über eigene Digitalstrategien, mit dem Ziel, die Verwaltung bürgernäher, effizienter und digital nutzbar zu machen. Diese Strategien beinhalten typischerweise Maßnahmen zur Online-Beantragung von Leistungen, zur Einführung der eAkte, zu Open-Data-Angeboten, digitalen Bürgerbeteiligungstools und zum Aufbau einer modernen digitalen Infrastruktur – etwa kommunale Nutzerkonten, zentrale Verwaltungsportale oder Cloud-Dienste.

Laut einer Erhebung der Initiative Stadt.Land.Digital und des Bayerischen Forschungsinstituts für Digitale Transformation (bidt) hatte bereits 2019 rund **jede zweite deutsche Stadt mit mehr als 20.000 Einwohnerinnen und Einwohner** eine eigene Digitalstrategie verabschiedet oder in Planung.<sup>24</sup> Eine Kommunalstudie von 2022 bestätigt diesen Trend: Mehr als ein Viertel der Kommunen verfügte bereits damals über eine Digitalisierungsstrategie, während über 50 Prozent daran arbeiteten oder die Ausarbeitung einer Strategie beabsichtigten.<sup>25</sup>

Beispiele belegen dies: **München** verfolgt mit dem Programm „*Digitales München*“ eine kombinierte Verwaltungs- und Smart-City-Strategie, die bis 2030 einen vollständig digitalen Zugang zu städtischen Leistungen vorsieht.<sup>26</sup> **Köln** hat mit der „*Digitalstrategie Köln 2030*“ ein Konzept entwickelt, das medienbruchfreie Prozesse, barrierefreie Bürgerportale und automatisierte Antragsbearbeitung in den Mittelpunkt stellt.<sup>27</sup> **Leipzig** definiert in ihrem „Playbook digitale Stadt Leipzig“ eine ganzheitliche Vision auf Smart City und Verwaltungsdigitalisierung. Besonderer Fokus gilt dabei einer Leipzig-App, digitalen Identitäten und agiler Anwendungsentwicklung.<sup>28</sup> Außerdem wurde die Strategie „*Moderne Verwaltung (MoVe)*“ um einen

---

<sup>21</sup> (Der Ministerpräsident des Landes Schleswig-Holstein, 2023)

<sup>22</sup> (Thüringer Ministerium für Digitales und Infrastruktur Referat M3 – Presse, Öffentlichkeitsarbeit, 2025)

<sup>23</sup> (Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitale Gesellschaft, 2021); (Hauptmann, 2025)

<sup>24</sup> (Bayerisches Forschungsinstitut für Digitale Transformation, 2019)

<sup>25</sup> (WIK Consult GmbH, 2022)

<sup>26</sup> (Landeshauptstadt München, 2025)

<sup>27</sup> (Stadt Köln, 2025)

<sup>28</sup> (Stadt Leipzig | Der Oberbürgermeister | Dezernat Wirtschaft, Arbeit und Digitales | Referat Digitale Stad, 2024)

Abschnitt zur Digitalisierung der Verwaltung ergänzt.<sup>29</sup> **Oldenburg** wiederum verabschiedete 2023 eine umfassende Digitalstrategie, in der die digitale Verwaltung ein zentrales Handlungsfeld ist – samt eAkte, Bürgerkonto, Serviceportal und interkommunaler Zusammenarbeit.<sup>30</sup>

Viele weitere Städte – etwa Freiburg, Nürnberg, Darmstadt oder Kiel – treiben mit eigenen Strategien die Verwaltungsdigitalisierung unabhängig von Landesvorgaben voran. Dabei kooperieren kleinere und mittlere Kommunen häufig mit Landesportalen.

#### 2.1.4 Dresdner Forderungen

Die Dresdner Forderungen wurden im Frühjahr 2021 von Beschäftigten der Städte **Essen, Köln, Leipzig, München und Freiburg** sowie dem **Deutschen Städtetag im Rahmen des IT-Planungsrats** vorgestellt. Sie richten sich an Bund und Länder mit der klaren Botschaft: Die Digitalisierung kommunaler Pflichtaufgaben muss dort erfolgen, wo sie definiert sind – bei Bund oder Ländern.<sup>31</sup>

Kommunen sollen sich stattdessen auf ihre Gestaltungsspielräume in Bereichen wie soziale Daseinsvorsorge, Kultur, Beteiligung und Beratung fokussieren.<sup>32</sup> Gefordert wird eine gemeinsame Bereitstellung zentraler IT-Verfahren und Prozesse, standardisierte Fachverfahren sowie zentrale Ausschreibungen, begleitet von interoperablen Schnittstellen, Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben.<sup>33</sup> Ferner fordern die Kommunen die konsequente Umsetzung des OZG als treibender Rahmen, inklusive durchgehender Digitalisierung der Backend-Prozesse für die Mitarbeiter in den Kommunen selbst, sowie die konsequente Nutzerzentrierung – einfache Bedienbarkeit, Barrierefreiheit und einmalige Dateneingabe (Once-Only-Prinzip) stehen dabei im Fokus.<sup>34</sup>

Zusammengefasst formulieren die Kommunen fünf zentrale Forderungen:

1. **Zentrale Digitalisierung kommunaler Pflichtleistungen:** Verwaltungsleistungen, die durch Bundes- oder Landesrecht definiert sind, sollen einheitlich und zentral digitalisiert werden – nicht durch jede einzelne Kommune separat.

---

<sup>29</sup> (Stadt Leipzig | Der Oberbürgermeister | Dezernat Allgemeine Verwaltung, 2019)

<sup>30</sup> (Stadt Oldenburg (Oldb) – Der Oberbürgermeister | Stabsstelle Digitalisierung, 2023)

<sup>31</sup> (Deutscher Städtetag, 2021), (Möwes & Bastians, 2024)

<sup>32</sup> (Heinrich Böll Stiftung, 2025) ; (Initiative D21 e. V., 2021); (Adelskamp, et al., 2021)

<sup>33</sup> (Adelskamp, et al., 2021); (Deutscher Städtetag, 2021)

<sup>34</sup> (Adelskamp, et al., 2021)

2. **Stärkung kommunaler Gestaltungsspielräume:** Kommunen sollen Freiräume und Ressourcen erhalten, um ihre eigenen digitalen Angebote in selbstbestimmten Bereichen wie Beteiligung, Kultur und Sozialem zu gestalten.
3. **Zentrale Ausschreibung und Standardisierung von Fachverfahren:** Es sollen standardisierte IT-Verfahren entwickelt und zentral bereitgestellt werden – samt gemeinsamer Vergabe, um Kosten und Aufwand zu senken. Datenschutz, Datensicherheit und Schnittstellen sind zentral zu klären.
4. **Durchgängige Digitalisierung der Verwaltung:** Es soll eine Ende-zu-Ende Digitalisierung der Verwaltung angestrebt werden, die auf standardisierten, zentralen Basiskomponenten aufsetzt und eine fallabschließende, digitale Bearbeitung ermöglicht.
5. **Konsequente Nutzerzentrierung:** Verwaltungsleistungen müssen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger gedacht werden – medienbruchfrei, einfach zugänglich, barrierefrei und mit minimalem Dateneingabeaufwand (Once-Only-Prinzip).

Diese Forderungen betonen die Notwendigkeit einer arbeitsteiligen und realistischen, föderalen Digitalstrategie, bei der Kommunen nicht nur als Umsetzer auftreten, sondern als gleichwertige Akteure mit eigenen Gestaltungsinteressen berücksichtigt werden.<sup>35</sup>

### 2.1.5 Föderale Digitalstrategie

Die **Föderale Digitalstrategie Deutschlands (2024/5)** wurde als Antwort auf die schleppende Umsetzung des OZG und die unzureichende Koordination zwischen Bund, Ländern und Kommunen entwickelt. Nachdem zentrale Ansätze wie „Einer für Alle“ (EfA) ihr Ziel, flächendeckende Nachnutzung digitaler Verwaltungsleistungen zu etablieren, nicht erreichen konnten, entstand 2023 die Initiative für eine gemeinsame strategische Grundlage zur Verwaltungsdigitalisierung im föderalen Staat.

**Ziel** der Föderalen Digitalstrategie ist es, die **digitale Transformation der Verwaltung koordiniert, nutzerzentriert und wirksam zu gestalten**.<sup>36</sup> Sie formuliert vier zentrale Ziele: eine leistungsfähige digitale Verwaltung für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen, eine wirksame Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen, transparente und messbare Fortschritte sowie eine nutzerfreundliche, sichere und standardisierte technische Basis. Dazu sollen bestehende Einzelinitiativen gebündelt, Zuständigkeiten klarer geregelt und verbindliche Standards für Schnittstellen, Nutzerkonten und digitale Prozesse etabliert werden.

---

<sup>35</sup> Im Juni 2025 wurden die Dresdner Forderungen erneuert und konkretisiert unter dem Titel „Neu-(Start) KfZ. Die Dresdner Forderungen für moderne Zulassung.“, siehe (Breidung, Reichel, Soisson, & Wendsche, 2025)

<sup>36</sup> (IT-Planungsrat, 2025)

Erste Bausteine betreffen das föderale Architekturmodell Deutschland-Architektur bzw. D-Stack, die Stärkung der FITKO als koordinierende Stelle, neue Steuerungs- und Produktmechanismen im IT-Planungsrat sowie die Einführung von Indikatoren zur Erfolgskontrolle. Die weitere Umsetzung hängt jetzt wesentlich vom politischen Willen, ausreichender Finanzierung und der Bereitschaft zur praktischen Kooperation zwischen den föderalen Ebenen ab.

Die Föderale Digitalstrategie des IT-Planungsrats (IT-PLR) wird durch **fünf strategische Schwerpunktthemen** operationalisiert, für die jeweils ein Land (oder – bei Informationssicherheit – der Bund) die Patenschaft übernommen hat:

Schwerpunktthema	Beschreibung	Themenpate
Digitale Transformation	Stärkung digitaler Kompetenzen, Abbau von Hemmnissen, Festlegung verbindlicher Standards	Sachsen-Anhalt
Digitale Infrastruktur	<b>Ausbau und Automatisierung zukunftsfähiger IT-Infrastrukturen einschließlich Hubs</b>	Hessen
Digitale Anwendungen	Beschleunigung von Verwaltungsverfahren durch IT (z. B. EfA-Basisangebote, OZG, Once-Only-Prinzip)	Bremen
Datennutzung	Entwicklung von Data Governance, Registermodernisierung und KI-gestützten Anwendungen	Hamburg
Informationssicherheit	Aufbau eines Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS), Stärkung von IT-Sicherheit und Krisenmanagement	Bund

Tabelle 1: Schwerpunktthemen der föderalen Digitalstruktur

### 2.1.6 Schwerpunktthema Digitale Infrastruktur

Die föderale Antragsplattform ist Teil des Schwerpunktthemas **Digitale Infrastruktur**, für das Hessen die Federführung innehat. Ziel des Schwerpunktthemas ist es, Verwaltungen in ihren Kernaufgaben effizient und nachhaltig zu entlasten, indem Digitale Infrastruktur so umgesetzt wird, dass sie durchgängig digitalisiert und automatisiert sowie einfach und sicher zur Verfügung steht.<sup>37</sup>

Dazu wurden mehrere Kernelemente definiert, die die inhaltliche Ausrichtung prägen.<sup>38</sup>

- Eine **durchgängige Digitalisierung** stellt die Nutzenden der Verwaltung in den Mittelpunkt. Teilziele sind (i) effektive, nutzbare und performante Infrastrukturen, (ii)

<sup>37</sup> (FITKO (Föderale IT-Kooperation), 2025)

<sup>38</sup> (FITKO (Föderale IT-Kooperation), 2023); (FITKO (Föderale IT-Kooperation), 2025)

durchgängig digitalisierte, nutzendenzentrierte und ebenenübergreifende Prozesse sowie (iii) interoperabel zusammenpassende Komponenten.

- Die **durchgängige Automatisierung** zielt auf eine Maximierung der Leistung der Infrastruktur ab. Als Teilziele soll (i) die DVC als Digitalisierungsplattform der Verwaltung für Orientierung und Transparenz sorgen, (ii) eine automatisierte Infrastruktur mit modernisierter IT-Anwendungslandschaft eine effiziente Bereitstellung und einen effizienten Betrieb ermöglichen und (iii) das Angebot von Skalierungsoptionen und technologischen Innovationen eine höhere Leistungsfähigkeit der Infrastruktur sicherstellen.
- Durch **starke Vereinfachung** soll eine föderale Betrachtung und mehr Kooperation ermöglicht werden. Teilziele sind (i) die Reduzierung von Komplexität, beispielsweise bei Prozessen, (ii) eine Bündelung von Lösungskompetenzen und (iii) neue Arbeitsweisen, die die Zukunftsfähigkeit stärken.
- Über **starke Resilienz** soll Digitale Souveränität erreicht werden. Dies erfordert in den Teilzielen (i) den Aufbau flexibler, resilienter und erschwinglicher Infrastrukturen, die allen Verwaltungsebenen zur Verfügung stehen, und (ii) die Sicherstellung staatlicher Handlungsfähigkeit durch unabhängige Lösungen und Wechselfähigkeit bei den verwendeten Komponenten.

Die praktische Umsetzung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit der **Arbeitsgruppe Cloud (Cloud Computing & Digitale Souveränität)**, die gemeinsame Strategien für Standards, Schnittstellen und Ausschreibungsanforderungen entwickelt. Darauf aufbauend hat Hessen ein **Zielbild „Digitale Infrastruktur“** entworfen, das durch eine Roadmap konkretisiert wird. Unterstützt wird das Land hierbei durch die **FITKO**, die das Programmmanagement übernimmt und die föderale Koordinierung sicherstellt.<sup>39</sup>

### 2.1.7 D-Stack und Deutschland Architektur

Die Diskussion um den **D-Stack** hat sich zu einem zentralen Baustein der föderalen Digitalstrategie entwickelt. Ziel ist es, eine gemeinsame, skalierbare und wiederverwendbare technologische Infrastruktur für digitale Verwaltungsdienste zu schaffen, die Bund, Länder und Kommunen gleichermaßen nutzen können. Prinzipiell soll der D-Stack einen Plattformkern bereitstellen, der sich aus zentralen IT-Basiskomponenten zusammensetzt, worauf föderale und fachliche Anwendungen aufsetzen können.<sup>40</sup> Konkrete Beispiele für derartige Basiskomponenten

---

<sup>39</sup> (FITKO (Föderale IT-Kooperation), 2023)

<sup>40</sup> (Mahendran, 2024)

sind „einheitliche Authentifizierungsdienste, standardisierte Zahlungsabwicklungen, Benachrichtigungsdienste, Formular- und Antragsmanagement oder Schnittstellen-Gateways“.<sup>41</sup>

Um den D-Stack bis 2028 zu realisieren, hat das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung fünf „Missionen“ formuliert:<sup>42</sup> Bis Ende 2025 sollen bereits zwei dieser Missionen, nämlich zum einen die Beschaffung, der Aufbau und die Erprobung einer **Low-Code-Plattform** sowie zum anderen die Bereitstellung der Künstlichen Intelligenz (KI)-Plattform des ITZBund („KIPITZ“) auf der **souveränen KI-Cloudinfrastruktur** des D-Stacks, abgeschlossen sein. Die drei weiteren Missionen sollen in nächster Zeit starten. Hierbei handelt es sich um die Erarbeitung des **Identitäts- und Zugangsmanagements**, das Projekt „**H2KI**“, das auf die Planungs- und Genehmigungsbeschleunigung durch eine KI-gestützte Ende-zu-Ende-Plattform abzielt, wofür das Wasserstoff-Kernnetz der erste Anwendungsfall ist, und die Ausarbeitung der **technischen Standards** des D-Stacks, wobei dieser Strang mit der Deutschland-Architektur verbunden werden soll.

Die „**Deutschland-Architektur**“, am 26. März 2025 durch den IT-Planungsrat in Form der Föderalen IT-Architekturrichtlinie beschlossen, bildet den übergreifenden Rahmen für die föderale IT-Zusammenarbeit.<sup>43</sup> Sie enthält nicht nur Architekturvorgaben (allgemeine, geschäftliche, funktionale und technische), sondern auch strategische Ziele und Leitlinien zur Governance. Die Richtlinie orientiert sich an etablierten Rahmenwerken wie dem European Interoperability Framework (EIF), den European Library of Architecture Principles (ELAP), dem The Open Group Architecture Framework (TOGAF) sowie dem OECD Digital Government Policy Framework und Toolkit.

In der Praxis bleibt die **Umsetzung des D-Stack jedoch herausfordernd**, wie eine Studie der Agora Digitale Transformation aufzeigt:<sup>44</sup> Deutschland verfügt bereits über zentrale Bausteine einer modernen digitalen Infrastruktur, etwa im Bereich der Vertrauensdienste (BundID und später DeutschlandID, ELSTER und Unternehmenskonto). Der IT-Planungsrat arbeitet zudem an einer Zielarchitektur zur Konsolidierung von Postfach- und Kommunikationslösungen, wobei ein zentrales Benachrichtigungssystem noch fehlt. Bei digitalen Zahlungen ist die Abdeckung hoch, jedoch durch zahlreiche Landeslösungen zersplittert. Feedback- und Statistikkomponenten sind vorhanden, aber noch nicht ausgereift. Insgesamt bestehen viele

---

<sup>41</sup> (Mahendran, 2024)

<sup>42</sup> (Heeger, 2025) s

<sup>43</sup> (Föderales IT-Architekturboard für den IT-Planungsrat auf Grundlage des Beschlusses 2021/37, 2025)

<sup>44</sup> (Mahendran, 2025)

Plattformbausteine, deren parallele Ausprägung und unterschiedliche Reifegrade jedoch eine stärkere Konsolidierung, Priorisierung und Verbindlichkeit erfordern, um einen tragfähigen, föderalen Plattformkern zu schaffen.

Nicht zuletzt stellt sich die Frage, wie **Kommunen in dieses Modell eingebunden** werden. Während Länder eigene Strategien zum Cloud- und Plattformbetrieb entwickeln, fordern kommunale Spitzenverbände frühzeitige Mitwirkung, insbesondere bei der Festlegung von Schnittstellen und der produktiven Umsetzung von Basisdiensten (z. B. Nutzerkonten, Barrierefreiheit, Nachweise). Ohne solche Mitgestaltung droht eine Wiederholung der Fragmentierung, die bereits bei der Umsetzung des OZG zu erheblichen Ineffizienzen geführt hat.

## 2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

### 2.2.1 Bündelung von IT im Föderalstaat

Eine **föderale Antragsplattform** soll im Ziel zwei zentrale Funktionen vereinen: Erstens soll Bürgerinnen, Bürgern (und später Unternehmen) ein zentraler, digitaler Zugang zu Verwaltungsleistungen bereitgestellt werden – unabhängig davon, ob die zuständige Behörde beim Bund, im Land oder in einer Kommune angesiedelt ist. Zweitens kann das Plattformkonzept auch die **digitale Bearbeitung** dieser Anträge durch die jeweils zuständige Verwaltung umfassen – möglichst innerhalb desselben technischen Systems. Die Vision ist ein durchgängiger, digitaler und nutzerfreundlicher Verwaltungsprozess, der föderale Zuständigkeiten respektiert, aber technische Fragmentierung überwindet.

Aus diesem Plattformverständnis ergeben sich zwei rechtliche Leitfragen:

- Können Bund und Länder gemeinsam eine solche Plattform für die Antragstellung durch Bürgerinnen und Bürger betreiben?
- Können (und dürfen) auch Verwaltungen – insbesondere Kommunen – auf dieser Plattform digital arbeiten und Anträge bearbeiten?

Die Bereitstellung einer gemeinsamen digitalen Antragsplattform für Bürgerinnen und Bürger ist grundsätzlich möglich – und in vielen Bereichen auch wünschenswert. Insbesondere für Leistungen, die auf **Bundes- oder Landesgesetzen** beruhen, bietet sich ein einheitliches Zugangssystem an. Zwar liegt die Gesetzgebungskompetenz für diese Leistungen beim Bund oder den Ländern, die Zuständigkeit für den Vollzug aber regelmäßig bei den Ländern oder Kommunen (Art. 83 GG). Diese föderale Aufgabenteilung steht einer gemeinsamen technischen Lösung

jedoch nicht im Weg, solange klar ist, dass in der Plattform **nur die Antragstellung** erfolgt – aber nicht der Bescheid des Antrags.

Eine solche Plattform kann – wie ein NKR-Gutachten<sup>45</sup> aufzeigt – die Nutzererfahrung deutlich verbessern und Doppelentwicklungen vermeiden. Voraussetzung ist eine klare technische und organisatorische Trennung von Zugang, Weiterleitung und Bearbeitung. Die Antragstellung erfolgt über ein zentrales Nutzer-Frontend mit einheitlicher Identifikation, Nutzerführung und Formulargestaltung. Die Anträge werden anschließend automatisch an die fachlich und örtlich zuständige Stelle weitergeleitet. **Gelingt diese Trennung, spricht aus verfassungsrechtlicher Sicht<sup>46</sup> nichts gegen eine gemeinsame Plattform** von Bund und Ländern. Vielmehr könnte sie ein zentraler Baustein sein, um die bisher stark zersplitterte Zugangslandschaft im Sinne des Onlinezugangsgesetzes (OZG) zu bündeln:

Komplexer ist die Frage, ob auch die **Verwaltung selbst – insbesondere Kommunen – auf dieser Plattform arbeiten und Anträge bearbeiten darf und kann**. Technisch wäre eine solche durchgängige Plattformlösung durchaus denkbar: Anträge könnten direkt im Backend der Plattform verarbeitet, verwaltungsintern weitergeleitet und beschieden werden.

Allerdings stellen sich hier zwei zentrale Herausforderungen: Erstens das sogenannte **Mischverwaltungsverbot**, das eine kompetenzüberschreitende Wahrnehmung von Verwaltungsaufgaben durch andere Gebietskörperschaften untersagt. Eine gemeinsame Plattform darf also nicht zu einer zentralisierten Entscheidungseinheit werden – die Bearbeitung muss klar der jeweils zuständigen Stelle vorbehalten bleiben. Zweitens bedarf es eines gemeinsamen Plattformbetriebsmodells, das Rollen, Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten technisch abbildet und rechtlich absichert – etwa durch föderale Betriebsmodelle, Staatsverträge oder standardisierte Betreiberlösungen.

Gelingt dies, ist auch ein gemeinsamer Plattformbetrieb zur Bearbeitung von Anträgen möglich – allerdings vor allem bei solchen Leistungen, die **Bund oder Länder normativ verantworten**.

---

<sup>45</sup> (Denker, et al., 2023)

<sup>46</sup> Siehe hierzu (Roth-Isigkeit, 2025), S. 63: „... ist es dem Bund schon im verfassungsrechtlichen Status quo gestattet, auf eigene Verantwortung eine für die Länder offene Plattform zu schaffen, die diese auf freiwilliger Basis zur Konfiguration und Abwicklung von Verwaltungsverfahren nutzen können. Eine solche Umstellung ‚vom Portal zur Plattform‘ würde die dezentrale und modulare Konfiguration von individuellen Verwaltungsleistungen ermöglichen und auf gemeinsame Datenbanken zurückgreifen. Insbesondere die vielversprechende Bündelungsstrategie der Modularisierung würde von so einer Umstellung profitieren.“

Hier können Bund, Länder und ggf. auch zentrale IT-Dienstleister gemeinsam tätig werden, sofern eine klare Aufgabenverteilung und rechtliche Absicherung vorliegen.

Herausfordernd ist die Einbindung **kommunaler Eigenleistungen**, also solcher Verwaltungsleistungen, die auf lokaler Satzungsautonomie beruhen. Diese Leistungen – etwa Anwohnerparken, Hundesteuer oder lokale Baugenehmigungen – unterliegen der Selbstverwaltungsgewährleistung nach Artikel 28 Abs. 2 GG. Daraus folgt, dass der Bund und auch die Länder grundsätzlich keine Vorgaben für die technische Ausgestaltung oder Einbindung dieser Leistungen auf einer bundesweiten Plattform machen können. Die Kommunen könnten solche Leistungen jedoch freiwillig einstellen.

Zwar können Länder ihren Kommunen zentrale Portale bereitstellen, in denen Eigenleistungen eingebunden werden – dies ist jedoch stets freiwillig oder durch Landesrecht geregelt. Eine bundeseinheitliche Plattform kann solche Eigenleistungen deshalb **nicht ohne die Mitwirkung und Zustimmung der Kommunen oder Landeskoordinierung** einbinden.

### 2.2.2 Föderale IT-Produkte beim IT-Planungsrat

Eine mögliche Heimat für eine föderale Antragsplattform ist der **IT-Planungsrat**. Dieser basiert auf dem **IT-Staatsvertrag**. Laut diesem Staatsvertrag (§ 1 und 3 IT-StV) koordinieren Bund und Länder ihre Zusammenarbeit zur digitalen Verwaltung über den Planungsrat und **beschließen dort Projekte, strategische Leitlinien und die Priorisierung von Vorhaben**.

Zur operativen Umsetzung wurde 2020 die **FITKO (Föderale IT-Kooperation)** als **gemeinsame Anstalt des öffentlichen Rechts von Bund und Ländern** gegründet (vgl. Gründungsbeschluss IT-Planungsrat, 2019). Sie ist nach § 4 IT-StV mit der operativen Durchführung von Vorhaben beauftragt, insbesondere der Entwicklung und Umsetzung föderaler IT-Projekte. Die FITKO kann dabei zentrale Aufgaben in der **Steuerung, Koordination und beim Produktbetrieb** übernehmen.

Eine **bundesweite Antragsplattform** könnte daher als Vorhaben **offiziell vom IT-Planungsrat beschlossen** und anschließend über die FITKO **entwickelt und betrieben** werden. Die Plattform wäre in der Betriebsphase ein **Produkt des IT-Planungsrats**. Diese Trennung ist entscheidend für die Finanzierungsstruktur: In der **Projektphase** kann der **Bund freiwillig einen höheren Finanzierungsanteil übernehmen**, z. B. zur Beschleunigung strategisch wichtiger Vorhaben (wie bei der Entwicklung von BundID, ELSTER o. ä.). In der **Produktphase** gilt üblicherweise die

**Standardregelung nach § 6 IT-StV:** Der **Bund übernimmt 25 Prozent der Kosten, die Länder 75 Prozent nach dem Königsteiner Schlüssel.**

Somit könnte die föderale Antragsplattform im IT-Planungsrat (1) als strategisch priorisiertes Projekt beschlossen werden, (2) vom Bund zunächst mit erhöhter Förderung kofinanziert werden und (3) nach erfolgreicher Umsetzung in ein dauerhaftes IT-Produkt des Planungsrats überführt werden – mit langfristiger Finanzierung nach Standardmodell (25/75-Regelung).

### **2.2.3 Weitere rechtliche Rahmenbedingungen**

Die Umsetzung größerer Softwareprojekte erfordert auch unterhalb des Verfassungsrechts die Beachtung zentraler rechtlicher Rahmenbedingungen. Besonders relevant sind das Verwaltungsverfahrenrecht, Datenschutzrecht, Vergaberecht, das Haushaltsrecht sowie Anforderungen an Barrierefreiheit und IT-Sicherheit.

Aus **verwaltungsverfahrenrechtlicher** Sicht geben das **Verwaltungsverfahrensgesetz** und entsprechende Landesregelungen Normen für die rechtssichere Antragstellung und digitale Kommunikation vor. Dazu gehören z. B. die qualifizierte elektronische Signatur, medienbruchfreie Prozesse und Zustellfunktionen.

Im **Datenschutzrecht** gelten die Vorgaben der **DSGVO** sowie der Bundes- und Landesdatenschutzgesetze. Es ist zu klären, wer datenschutzrechtlich verantwortlich ist – etwa über getrennte Verantwortlichkeiten oder Vereinbarungen zur gemeinsamen Verantwortung (Art. 26 DSGVO). Zudem ist regelmäßig eine Datenschutz-Folgenabschätzung erforderlich.

**Vergaberechtlich** unterliegt die Entwicklung, der Betrieb und die Wartung von Software je nach Auftragswert vergaberechtlichen Regelungen. Die Einhaltung von Vergabevorschriften ist insbesondere bei der Zusammenarbeit über föderale Ebenen hinweg anspruchsvoll, ebenso wie die haushaltsrechtlich konforme Mittelverwendung – vor allem dann, wenn Bundesmittel in der Projektphase eingebracht werden.

Auch die Anforderungen an **digitale Barrierefreiheit** (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung, BITV 2.0) sind zu erfüllen – inklusive barrierefreier Formulare, Navigation und Nutzerführung. Schließlich müssen die Vorgaben der **Informationssicherheit** nach dem Gesetz über das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und BSI-Mindeststandards eingehalten werden, um Datenschutz, Integrität und Verfügbarkeit der Plattform zu gewährleisten.

## 2.3 Technische Rahmenbedingungen

Die technische Ausgangslage für eine föderale Antragsplattform ist in besonderem Maße durch die **historisch gewachsene und stark fragmentierte Struktur der kommunalen und landeseigenen IT-Dienstleister** geprägt. Die 58 aktiven kommunalen IT-Dienstleister<sup>47</sup> bilden dabei kein harmonisiertes Netzwerk, sondern ein Geflecht aus regional optimierten, aber bundesweit inkompatiblen Strukturen. Während einige Länder mit einem einzigen landesweiten kommunalen IT-Dienstleister vergleichsweise homogene Bedingungen aufweisen, stehen andere Länder – insbesondere Nordrhein-Westfalen mit 18 Dienstleistern – vor einer extrem ausdifferenzierten IT-Landschaft. Hinzu kommen zahlreiche kommunale Eigenbetriebe, Zweckverbände und kleinere Rechenzentren, die jeweils eigene technische Standards, Betriebsmodelle und Sicherheitsarchitekturen aufgebaut haben. Ein weiterer Treiber der Komplexität sind die privatwirtschaftlichen Anbieter, die oft proprietäre Plattformen und Produkte betreiben und von denen die Verwaltung oft abhängig ist. Diese Vielfalt ist aus historischer und föderaler Perspektive verständlich, verhindert jedoch, dass digitale Leistungen deutschlandweit effizient bereitgestellt und skaliert werden können.

Die Konsequenz dieser Diversität zeigt sich in **hohen Integrationsaufwänden** und einer **strukturellen Verschwendung gemeinsamer Ressourcen**: Jede technische Umgebung verfügt über eigene Konfigurationslogiken, Monitoring-Werkzeuge, Middleware, Identity-Management-Systeme oder Sicherheitsanforderungen. Damit wird praktisch **jeder Dienst zu einem ‚Einzel-fallprojekt‘**. Lösungen, die in einer Umgebung problemlos laufen, müssen in anderen Umgebungen vollständig neu verpackt, technisch angepasst oder sogar neu entwickelt werden – ein Vorgang, der Standardisierung unterläuft und erhebliche Kosten verursacht. Besonders kritisch ist, dass moderne Cloud-Architekturen – etwa IaaS- oder PaaS-Modelle<sup>48</sup> – nur vereinzelt zum Einsatz kommen. Viele IT-Dienstleister betreiben weiterhin klassische virtuelle Maschinen oder sogar Legacy-Systeme, wodurch Automatisierung, Skalierung, Containerisierung oder Zero-Trust-Sicherheitsmodelle nur eingeschränkt möglich sind. Die Folge ist ein Entwicklungs- und Betriebsmodell, das im Kern auf individuellen Sonderlösungen statt auf gemeinsam nutzbaren Plattformbausteinen beruht.

---

<sup>47</sup> (Hillebrand & Stuck, 2022)

<sup>48</sup> IaaS (Infrastructure as a Service) ist ein Cloud-Computing-Modell, bei dem Anbieter Rechenleistung, Speicher und Netzwerke bei Bedarf bereitstellen. Kunden können diese virtuellen Ressourcen nutzen und zahlen nur für die tatsächliche Nutzung. Bei PaaS (Plattform as a Service) wird im Unterschied zu IaaS eine vollständige Plattform zur Verfügung gestellt

---

Mit Blick nach vorn stellt diese **föderale Fragmentierung** einen der größten **Bremsfaktoren für Harmonisierung und Effizienzgewinne** dar. Eine föderale Plattform ist darauf angewiesen, technische Standards einmal zentral bereitzustellen und anschließend breit auszurollen. So lange jede Integrationsumgebung jedoch eigene Abweichungen aufweist, entstehen keine Skaleneffekte – im Gegenteil: Die **Kosten pro angebundener Kommune steigen** und die Geschwindigkeit der bundesweiten Digitalisierung bleibt begrenzt. Darüber hinaus verhindert die Vielfalt an Architekturen die Einführung einheitlicher Sicherheitsstandards und die Umsetzung übergreifender Betriebsmodelle, etwa einer zentralen Zertifikatsverwaltung, einheitlicher Logging-Infrastrukturen oder föderierter Identitätslösungen. **Selbst wenn rechtliche und organisatorische Bedingungen föderale Synergien ermöglichen, bleibt die technische Ebene der entscheidende Engpass.**

Für die Zukunft bedeutet dies: **Ohne eine gezielte Harmonisierung** der Betriebsumgebungen, verbindliche, gemeinsame Standards sowie eine stärkere Nutzung gemeinsamer Cloud- und Plattformkomponenten **wird sich die gewünschte Effizienzsteigerung kaum realisieren lassen.** Eine föderale Antragsplattform benötigt ein technisches Fundament, das nicht 58-mal neu interpretiert werden muss, sondern über klar definierte Standards, Referenzarchitekturen und interoperable Schnittstellen verfügt. Erst dadurch können zentrale Dienste mit vertretbarem Aufwand bundesweit ausgerollt, Doppelstrukturen reduziert und die digitale Transformation messbar beschleunigt werden.

### 2.3.1 Fachverfahren als Ankerprodukte

Noch ausgeprägter als bei den Betriebsumgebungen tritt die **Fragmentierung bei den Fachverfahren** zutage – einem Bereich, der in Deutschland traditionell von historisch gewachsenen Strukturen<sup>49</sup>, proprietären Modellen und **starken Marktpositionen einzelner Anbieter** geprägt ist. Viele Fachverfahren wurden über Jahrzehnte hinweg kontinuierlich erweitert, ohne ihre ursprüngliche, häufig **monolithische Architektur** grundlegend zu erneuern. Diese Systeme verfügen zweifellos über hohe fachliche Reife und ein tiefes Verständnis verwaltungsrechtlicher Anforderungen, sind aber technisch so aufgebaut, dass **Interoperabilität nicht als zentrales Prinzip** vorgesehen war. Statt offener Datenmodelle, modularer Services oder standardisierter APIs finden sich proprietäre Datenformate, geschlossene Schnittstellen und teilweise überholte

---

<sup>49</sup> Fachprozesse und -aufgaben werden seit Jahrzehnten digital unterstützt. Jörn von Lucke nennt die Bundesversicherungsanstalt als ersten Anwender einer Datenverarbeitungsanlage im öffentlichen Dienst im Jahre 1956. (Lucke, 1999)),

---

Integrationsmechanismen. Dadurch wird die Anbindung moderner Online-Antragsstrecken zu einer komplexen Sonderentwicklung – oft mit hohem Test-, Release- und Pflegeaufwand.

Die strukturelle Problematik verschärft sich durch **ausgeprägte Vendor-Lock-in-Effekte**. In vielen Rechts- und Aufgabenbereichen existieren bundesweit nur zwei bis drei relevante Fachverfahrenshersteller – teilweise sogar faktische Monopole. **Kommunen und Länder sind deshalb langfristig an bestimmte Anbieter gebunden**, da ein Wechsel nicht nur hohe Kosten, sondern auch komplexe Migrationsprojekte mit sich bringt. Diese Abhängigkeit reduziert den Wettbewerb um innovative, interoperable Lösungen erheblich. Hersteller verfügen in dieser Konstellation über eine starke Verhandlungsmacht, wodurch Anforderungen an standardisierte Schnittstellen, offene Datenmodelle oder modulare Architekturen oft nachrangig behandelt werden. Gleichzeitig entstehen proprietäre Erweiterungen, die wiederum die Abhängigkeit stärken und die gemeinsame Weiterentwicklung erschweren.

Diese **Marktstruktur hemmt** nicht nur **technologische Innovationen**, sondern verhindert auch nachhaltige Effizienzgewinne. Die fehlende Verfügbarkeit einheitlicher Schnittstellen, wie XÖV-Standards, REST-basierter APIs oder definierter Ereignis-Services, erschwert die Anbindung zentraler Register zum Beispiel via NOOTS, verhindert Ende-zu-Ende-Digitalisierung und führt in der Praxis weiterhin zu Medienbrüchen, manueller Übertragung oder Doppelbearbeitung. Moderne Technologien – von KI-gestützten Prüfroutinen bis hin zu automatisierten Entscheidungsunterstützungssystemen – lassen sich in monolithische Architekturen nur mit erheblichem Zusatzaufwand einbauen. Damit wird eine föderale Skalierung erschwert und die Komplexität verlagert sich von den Fachverfahren zu den Online-Diensten, die zahlreiche Sonderlogiken und Ausnahmepfade abbilden müssen.

Für den Aufbau einer föderalen Antragsplattform bedeutet dies, dass jede Schnittstelle zu einem Fachverfahren nicht nur individuell entwickelt, sondern auch dauerhaft individuell gepflegt werden muss. In einer Landschaft mit hunderten Varianten und Versionen entsteht ein **kaum beherrschbarer Integrationsaufwand**, der zentrale Synergien unterläuft und zu hohen Betriebskosten führt. Erst wenn fachverfahrenübergreifende Schnittstellenstandards verbindlich etabliert, interoperable Datenmodelle gefördert und marktseitige Abhängigkeiten gezielt reduziert werden, können föderale Plattformen effizient, skalierbar und modern betrieben werden. Eine solche Harmonisierung ist somit nicht nur ein technisches, sondern auch ein strategisches und marktregulatorisches Erfordernis für die Zukunft der digitalen Verwaltung.

### 2.3.2 Onlinedienste als teure Fassade

Die **Einführung der EfA-Online-Dienste** hat die bestehende **Fragmentierung der Verwaltungs-IT** in Deutschland bislang nicht reduziert, sondern in vielerlei Hinsicht sogar **zementiert**. Grund dafür ist, dass die EfA-Dienste in der Praxis in erster Linie als ‚Fassade‘ vor den Fachverfahren fungieren: Sie bilden die Nutzeroberfläche für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen, abstrahieren jedoch nicht die darunterliegende, technische Komplexität der Fachverfahren. Die eigentlichen Prozesse, Datenhaltungen und Integrationslogiken verbleiben in den monolithischen Systemen der Fachverfahren, die weiterhin proprietär, heterogen und häufig von wenigen Anbietern dominiert werden. Dadurch wird die **grundlegende Fragmentierung nicht beseitigt**, sondern lediglich hinter einer zusätzlichen Schicht versteckt.

Die **Nachnutzung von EfA-Diensten durch Länder und Kommunen ist technisch aufwendig**: Jede Integration setzt individuelle Anpassungen, Konfigurationen und Schnittstellenarbeiten voraus. Unterschiede in Betriebsumgebungen, Sicherheitsarchitekturen und Fachverfahren führen dazu, dass EfA-Dienste in der Praxis einmal entwickelt aber vielfach mehrfach aufwendig adaptiert werden müssen. Das **EfA-Prinzip** schafft somit nicht automatisch Standardisierung, sondern **verschiebt die Komplexität auf die Ebene der Nachnutzung und Wartung**. Jede Kommune oder jedes Land muss zusätzlich Funktionspostfächer einrichten, Transportzertifikate hinterlegen, Fachverfahren anbinden und die Software parametrisieren – Prozesse, die sowohl Zeit als auch Ressourcen binden.

Zudem **verhindert das EfA-Modell die Modularisierung und Wiederverwendbarkeit von Komponenten**. Die Online-Dienste stellen zwar eine gemeinsame Oberfläche für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen bereit, umfassen aber nicht die Fachverfahren der Verwaltung. Die Folge: **Neue Technologien, Automatisierungslösungen oder KI-basierte Prüfroutinen lassen sich nur schwer integrieren**, da die Fachverfahren selbst die eigentliche Komplexität tragen und proprietär bleiben. Statt die IT-Landschaft zu vereinfachen, entsteht so ein System mit mehreren Ebenen, in dem Komplexität „versteckt“, aber nicht reduziert wird.

Für die **föderale Antragsplattform** bedeutet dies, dass EfA-Dienste zwar einen kurzfristigen Nutzen bei der Nutzerführung bieten, langfristig aber die Harmonisierung blockieren. Die Plattform muss nicht nur die Fassade, sondern auch die darunterliegende Heterogenität der Fachverfahren managen. Dadurch steigen die Integrationsaufwände, die Betriebskosten und die Abhängigkeit von spezialisierten IT-Dienstleistern und Fachverfahrensherstellern weiter an. Eine nachhaltige Lösung erfordert daher, die EfA-Dienste nicht als Endpunkt, sondern als

Übergangsebene zu betrachten und gleichzeitig die **Fachverfahren selbst stärker zu standardisieren, modularisieren und interoperabel zu gestalten**. Nur so können die angestrebten Effizienzgewinne, Skaleneffekte und eine echte föderale Harmonisierung erreicht werden.

## 2.4 Finanzielle Rahmenbedingungen

Die Finanzierung der Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland, insbesondere im Rahmen des OZG, verteilt sich auf Bund, Länder und Kommunen.

### 2.4.1 Aufwendungen des Bundes

Auf **Bundesebene** setzt sich die Finanzierung in den letzten Jahren aus regulären Haushaltsmitteln des Bundesministeriums des Innern (BMI) und zusätzlichen Sondermitteln im Rahmen des Corona-Konjunkturpakets zusammen. In den Haushaltsjahren 2018 bis 2023 stellte der Bund nach Angaben des Bundesrechnungshofs insgesamt rund 3,5 Mrd. Euro für die Verwaltungsdigitalisierung bereit, wovon 2,3 Mrd. Euro verausgabt wurden.<sup>50</sup> Diese Summe setzt sich aus rund **1,2 Mrd. Euro für die Länder** (Digitalisierungsprogramm Föederal), insbesondere zur Entwicklung von EfA-Leistungen, **481 Mio. Euro für Verwaltungsleistungen des Bundes** (Digitalisierungsprogramm Bund), weiteren Mitteln für die übergreifende OZG-Umsetzung (z. B. für die Entwicklung und den Betrieb des **Bundesportals und der BundID**) sowie für nicht OZG-relevante Vorhaben wie das GovLab, die Digitalakademie und die externe Unterstützung der Abteilung „Digitale Verwaltung“ im BMI, zusammen.<sup>51</sup>

Eine von Agora Digitale Transformation und dem ZEW vorgelegte Studie nimmt eine übergreifende Perspektive ein und blickt auf den **„Digitalhaushalt“ des Bundes**. Analysiert wurden die Bundeshaushalte der Jahre 2019, 2021, 2023 und 2024.<sup>52</sup> Danach belaufen sich die geplanten Digitalausgaben des Bundes für diese vier Jahre auf insgesamt 62 bis 67 Mrd. Euro, je nach Abgrenzung. Die Verwaltungsdigitalisierung stellt mit rund 16,4 Mrd. Euro die größte Einzelkategorie dar, gefolgt von Infrastruktur (13 Mrd. Euro), Forschung und Innovation (11 Mrd. Euro) sowie Bundeswehr (10,5 Mrd. Euro). Von 2019 auf 2021 stieg die Anzahl der als „digital“ klassifizierten Haushaltstitel deutlich an, woraus die Autorinnen und Autoren einen Pandemieeffekt ableiten. Kritisch hervorgehoben wird die mangelnde Transparenz der Haushaltsdaten: Digitale

---

<sup>50</sup> (Bundesrechnungshof, 2024)

<sup>51</sup> (Bundesrechnungshof, 2024)

<sup>52</sup> (Heumann, et al., 2025) Aufgrund der aufwendigen manuellen Prüfung der Haushaltsdaten wurden die Jahre 2020 und 2022 in der Betrachtung ausgelassen.

Ausgaben werden bislang nicht systematisch gekennzeichnet, was sowohl die parlamentarische Kontrolle als auch gesamtstaatliche Steuerung erschwere.

Die Studie weist zudem darauf hin, dass **Deutschland trotz beträchtlicher Ausgaben im europäischen Vergleich bei der Verwaltungsdigitalisierung zurückliegt** und dass finanzielle Mittel allein die bestehenden Probleme nicht lösen.<sup>53</sup> Vielmehr muss die Frage nach einem wirksamen Einsatz der Haushaltsmittel gestellt werden. Auf der **Einnahmenseite**, so berechnet das ifo, würde das reale BIP pro Kopf für Deutschland um ca. 2,7 Prozent höher ausfallen, wenn Deutschland hinsichtlich der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung zu Dänemark aufschließen würde.<sup>54</sup>

#### 2.4.2 Aufwendungen der Länder und Kommunen

Im Gegensatz zum Bund existieren für die **Länder** keine validen Schätzungen für die Gesamtaufwendungen der Verwaltungsdigitalisierung. Eine bundesweit vergleichbare Erfassung der Landesmittel wäre damit konfrontiert, dass die Haushaltsansätze unterschiedlich strukturiert sind und Mittel für Verwaltungsdigitalisierung oft in übergreifenden Kapiteln verbucht werden. Ein paar exemplarische Schlaglichter illustrieren, dass aber auch auf dieser Verwaltungsebene substantielle Beiträge geleistet werden: So veranschlagte das Land Hessen für die Verwaltungsdigitalisierung im Jahr 2024 96,9 Mio. Euro und im Jahr 2025 102,2 Mio. Euro, wovon 14,5 bzw. 23 Mio. Euro auf die OZG-Umsetzung entfallen.<sup>55</sup> Von 2019 bis 2023 wurden die hessischen Kommunen über eine Umsetzungsvereinbarung zwischen dem Land und den kommunalen Spitzenverbänden mit knapp 17 Mio. Euro bei der OZG-Umsetzung unterstützt, wovon der Großteil für die Umsetzung und Beratung durch ekom21 vorgesehen war.<sup>56</sup> Außerdem übernahm das Land 2023 und 2024 die Betriebskosten kommunaler EfA-Leistungen aus anderen Ländern, bis zu einem Betrag von jeweils 3,9 Mio. Euro pro Jahr.<sup>57</sup> Über das Förderprogramm „Starke Heimat“ wird den Kommunen zudem die Digitalisierungsplattform *civento* über die ekom21 kostenfrei zur Verfügung gestellt, wofür 4 Mio. Euro jährlich vorgesehen sind.<sup>58</sup> Das Land Baden-Württemberg hat wiederum in seinem Haushalt für das Jahr 2023/4 eine OZG-Rücklage von 80 Mio. Euro ausgewiesen.<sup>59</sup>

---

<sup>53</sup> (Heumann, et al., 2025)

<sup>54</sup> (ifo Institut, 2024)

<sup>55</sup> (Hessischer Landtag, 2024)

<sup>56</sup> (Land Hessen; Hessischer Landkreistag, Hessischer Städtetag, Hessischer Städte- und Gemeindebund, 2019)

<sup>57</sup> (Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation, 2023)

<sup>58</sup> (Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation, 2023)

<sup>59</sup> (Landesregierung von Baden-Württemberg, 2023)

Eine Hilfestellung bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen sollen die EfA-Leistungen darstellen, die von Ländern und Kommunen nachgenutzt werden können. Die Länder entlasten die Kommunen dabei in unterschiedlicher Weise. In Hessen etwa werden die Kommunen durch die kostenlose Bereitstellung von *civento* und die Übernahme der Betriebskosten für EfA-Leistungen unterstützt.<sup>60</sup> In Bayern erfolgt die Finanzierung kommunaler EfA-Dienste bis 2026 über den Finanzierungsmechanismus der *BayernPackages*, der eine hälftige Kostenübernahme durch Freistaat und Kommunen vorsieht.<sup>61</sup> Bei den *BayernPackages* handelt es sich um eine Auswahl von Online-Diensten (u. a. auch EfA-Leistungen), die zentral für alle bayerischen Kommunen zur Verfügung gestellt werden.<sup>62</sup> In Baden-Württemberg kann zunächst das jeweilige Landesressort eine Anschubfinanzierung übernehmen. Anschließend müssen die Kommunen selbst die dauerhaften Betriebskosten tragen, wobei die genaue Kostenverteilung zwischen Land und Kommunen bzw. den Kommunalen Landesverbänden ausgehandelt wird.<sup>63</sup> In Thüringen werden die laufenden Kosten für die Nachnutzung von EfA-Diensten dauerhaft zentral vom Land getragen.<sup>64</sup>

Den **Kommunen** kommt eine zentrale Bedeutung bei der operativen Umsetzung der Verwaltungsdigitalisierung zu, da sie einen großen Teil der OZG-Leistungen erbringen. Aufgrund der Heterogenität auf kommunaler Ebene und der Vielzahl der Kommunen ist eine deutschlandweite Schätzung der bislang aufgewendeten Mittel nicht möglich.

### 2.4.3 Das OZG – eine verpasste Gelegenheit zur Kostensenkung

Mit dem **OZG** vom 14. August 2017 (BGBl. I S. 3122, 3138) in der bis zum Juli 2025 geltenden Fassung wurde ein wichtiger Schritt in Richtung digitale Verwaltung eingeleitet – doch konzeptionell blieb die Umsetzung an der Spitze des Eisbergs. Statt die föderale IT-Architektur grundlegend zu hinterfragen und die Prozesse Ende-zu-Ende zu denken, wurde die Strategie darauf ausgerichtet, **Onlinedienste vor bestehende Fachverfahren zu setzen**.

Diese Entscheidung ermöglichte zwar schnelle, sichtbare Fortschritte („Anträge sind nun online“), führte aber langfristig zu hohen Integrationskosten, redundanten Betriebsstrukturen, Medienbrüchen und einer faktischen **Zementierung veralteter IT-Systeme**. Die investierten Mittel haben vielfach bestehende, proprietäre Fachverfahren stabilisiert, statt den Weg zu

---

<sup>60</sup> (Bundesministerium des Innern, vorübergehend für das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung, 2025)

<sup>61</sup> (BayKommun AÖR, 2025)

<sup>62</sup> (Bayerisches Staatsministerium für Digitales, 2025)

<sup>63</sup> (Baden-Württemberg Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration, 2022)

<sup>64</sup> (Thüringer Finanzministerium, 2025)

mandantenfähigen, föderal betriebenen zentralen Lösungen zu ebnen. Damit wurde eine **historische Gelegenheit verpasst**: 2017 wäre der Zeitpunkt gewesen, die föderale IT-Struktur grundsätzlich neu zu denken – mit gemeinsamen Datenmodellen, offenen Schnittstellen und einer zentralisierten, standardisierten Architektur, die Frontend und Backend integriert.

Das EfA-Prinzip sollte ursprünglich Synergien schaffen, indem einmal entwickelte Onlinedienste bundesweit nachgenutzt werden können. In der Praxis erklärt sich die geringe Nutzung dieser EfA-Leistungen jedoch vor allem ökonomisch. Für Kommunen ist die Implementierung eines EfA-Dienstes kein einfacher „Anschluss“, sondern ein teurer, mehrstufiger Prozess:

- **Kosten für die Onlinedienste** selbst, für Entwicklung, Wartung und Weiterentwicklung, fallen gegebenenfalls bei Nachnutzung bei den Kommunen an. Hier gehen Bund und Länder recht unterschiedlich vor, was zu variierenden Be- bzw. Entlastungen der nachnutzenden Kommunen führt.
- **Betriebskosten für die Onlinedienste**: Da die Onlinedienste getrennt von den Fachverfahren betrieben werden, muss das Hosting extra bezahlt werden.
- **Anschlusskosten**, etwa für die Schnittstelle zwischen Onlinedienst und Fachverfahren, Personalkosten für die Koordinierung der EfA-Nachnutzung, ggf. Anschlussentgelte für den Rollout und jährliche Wartungskosten, summieren sich schnell auf, wenn Kommunen hunderte OZG-Leistungen anschließen sollen.
- **Lizenz- und Pflegekosten** für bestehende Fachverfahren binden Haushaltsmittel langfristig und in der Regel werden von jeder Kommune einzeln gekauft.
- **Betriebskosten** für die Fachverfahren fallen durch die notwendige Infrastruktur an, zum Beispiel Rechenzentren.

Damit entsteht für Kommunen eine **paradoxe Situation**: Auch wenn der Onlinedienst zentral entwickelt und bereitgestellt wurde, bleiben **im lokalen Betrieb bedeutende Kosten bestehen**. Besonders kleinere Kommunen können diese Aufwände weder finanziell noch personell stemmen und gehen die Digitalisierung gar nicht an.

So bleibt EfA in vielen Fällen ein theoretisches Konzept – die sichtbare Spitze eines Systems, dessen unsichtbare Kostenmasse tief im Unterbau der kommunalen<sup>65</sup> IT liegt. Die **ökonomische Realität erklärt** somit besser als jedes organisatorische Argument, **warum EfA-Nachnutzung in der Fläche kaum gelingt**: Digitalisierung mit EfA-Diensten ist zu teuer für die Kommunen.

---

<sup>65</sup> Dies gilt natürlich analog für Bund und Länder ebenso, die je eigene IT mit eigenen Fachverfahren betreiben aber in der Regel mehr Geld zur Verfügung haben.

#### 2.4.4 Personalkosten (digitale Rendite)

Die **ausbleibende Digitalisierung verursacht enorme Folgekosten**, für Bürger, Unternehmen – und die Verwaltung selbst. Angesichts des bereits im Jahr 2025 geschätzten Fachkräftemangels von rund 570.000 Beschäftigten im öffentlichen Dienst<sup>66</sup> **ist eine digitale Rendite, die Mitarbeitende entlastet, dringend geboten**. Effiziente Digitalisierung kann nicht nur Routineaufgaben automatisieren, sondern auch Ressourcen freisetzen, die für Tätigkeiten wie Beratung, Prüfung oder Serviceverbesserung genutzt werden können.

Um dieses Einsparpotenzial durch Digitalisierung zu quantifizieren, wurden internationale Benchmarks analysiert. Über 20 Studien aus 14 Staaten lieferten Daten zu Digitalisierungsmaßnahmen und deren Effekten auf Personalressourcen. Durch einen Vergleich der beschriebenen Maßnahmen mit den Funktionen der geplanten Antragsplattform wurden acht relevante Beispiele aus sechs Staaten identifiziert. Nach Validierung blieben **belastbare Beispiele aus dem Vereinigten Königreich, Dänemark, Estland und Deutschland**.

Die Ergebnisse zeigen ein realistisches **Potenzial von rund 20 Prozent Einsparungen bei Personalressourcen**: Im Vereinigten Königreich könnte die Digitalisierung von 82 Prozent aller Services mit mehr als 10.000 Nutzenden pro Jahr zu einer Reduktion von 19,5 Prozent führen.<sup>67</sup> In Dänemark konnte die Danish Business Authority trotz heterogener IT-Strukturen ein Einsparpotenzial von 20 Prozent erzielen<sup>68</sup> – ein Szenario, das der geplanten Plattform sehr ähnlich ist. Für Estland schätzt die Weltbank den Effekt der Verwaltungsdigitalisierung auf zwei Prozent des Bruttoinlandprodukts.<sup>69</sup> Auf Deutschland übertragen, wären das 86,5 Mrd. EUR.<sup>70</sup> Ein deutsches Beispiel aus einem Bürgeramt zeigt theoretische Maximalwerte von bis zu 75 Prozent bei Meldevorgängen.<sup>71</sup> In einem weiteren Beispiel aus einem Landkreis wird für den Dienst „Wohn-geld“ ein maximales Einsparpotential von 80 Prozent errechnet.<sup>72</sup> Die direkte Übertragbarkeit der beiden Beispiele ist allerdings begrenzt.

Ergänzende Interviews aus Dänemark und der Ukraine bestätigten die Literaturergebnisse und untermauern die Annahme eines Effizienzpotenzials von rund 20 Prozent.<sup>73</sup> Diese Einsparungen

---

<sup>66</sup> (Bundesleitung des dbb beamtenbund und tarifunion, 2024)

<sup>67</sup> (World Bank Group, 2018)

<sup>68</sup> (Scupola & Mergel, 2022)

<sup>69</sup> (World Bank Group, 2025)

<sup>70</sup> (Destatis, 2025)

<sup>71</sup> (Rödl, 2025)

<sup>72</sup> (Grosser, Goll, & Flörchinger, 2025).

<sup>73</sup> Interview mit Mads Steinbakken Riisom, Netcompany: Plattform „Amplio“ der Firma Netcompany erhöht abhängig von Domäne und Komplexität die Effizienz um 20 Prozent.

bedeuten nicht nur die Reduktion von Personalkapazitäten, sondern **ermöglichen auch die gezielte Umverteilung von Mitarbeitenden zu höherwertigen Aufgaben**, insbesondere in der direkten Bürgerberatung oder bei der 115. Dadurch steigert die Plattform nicht nur Effizienz, sondern auch Servicequalität und Nutzerzufriedenheit.

Zusammenfassend eröffnet die Antragsplattform somit eine konkrete **Chance, die Arbeitslast in der Verwaltung messbar zu senken** und gleichzeitig die verfügbaren personellen Ressourcen effektiver einzusetzen. Während belastbare, bundesweite Zahlen noch fehlen, verdeutlichen internationale Benchmarks und Praxisbeispiele das **Potenzial einer digitalen Rendite, die sowohl Kosten spart, als auch die Leistungsfähigkeit der Verwaltung stärkt.**<sup>74</sup>

## 2.5 Wirkungsmessung

Zwar lässt sich die Wirkung komplexer Verwaltungsprozesse nie vollständig in Zahlen erfassen, doch **messbare Kennzahlen (KPIs) liefern wertvolle Indikatoren**, um Fortschritte, Engpässe und Verbesserungspotenziale sichtbar zu machen. Sie ermöglichen, die Umsetzung strategischer Ziele wie Nutzerfreundlichkeit, Effizienzsteigerung und digitale Souveränität empirisch zu beobachten und datenbasiert Entscheidungen zu treffen.

Dabei lohnt sich ein Blick in den Privatsektor: Online-Dienste von Banken, E-Commerce- oder Start-up-Plattformen messen systematisch Nutzeraktivitäten, Conversion-Rates<sup>75</sup> und Nutzerzufriedenheit, um Angebote fortlaufend zu optimieren. Solche Methoden lassen sich auf den öffentlichen Sektor übertragen, um die Wirkung von Software zu messen, angepasst an die Besonderheiten der Verwaltung und die Schutzbedarfe personenbezogener Daten. Geeignete Indikatoren sind:

- **Anzahl der Seitenaufrufe auf Informations- und Antragsseiten** – politische Entscheidungsträger können daraus erkennen, wie gut die Plattform für Internetnutzer „sichtbar“ ist und wie stark das Interesse an digitalen Angeboten tatsächlich ist.
- **Conversion von Landingpage zu Antragseinleitung** – misst, ob Nutzerinnen und Nutzer nach der Informationsphase auch aktiv einen Antrag starten; zeigt, ob die Nutzerführung verständlich ist.

---

<sup>74</sup> (PD – Berater der öffentlichen Hand, 2024)

<sup>75</sup> Conversion Rates bezeichnen im Online Marketing generell den Anteil erfolgreicher Vorgänge in einem bestimmten Prozessschritt, also beispielsweise den Anteil der erfolgreich abgeschickten Anträge für einen Führerschein an allen Besuchen dieses Onlinedienstes. Man kann Conversion Rates vielfältig messen, sie sind ein sehr leistungsfähiges Instrument.

- **Conversion bis zum Absenden des Antrags** – liefert Hinweise, wo Antragstellende möglicherweise abrechen und wo Prozesse oder Informationen optimiert werden müssen.
- **Anzahl erfolgreicher Transaktionen** – absolute Zahlen geben Aufschluss darüber, wie viele Nutzerinnen und Nutzer tatsächlich von digitalen Angeboten profitieren und ob das System seine grundlegende Funktion erfüllt.
- **Anzahl aktiver Nutzerinnen und Nutzer der ID-Lösung (z. B. BundID)** – zeigt die tatsächliche Nutzung über längere Zeiträume und erlaubt, zwischen registrierten und regelmäßig aktiven Nutzenden zu unterscheiden.
- **Erfolgsquote beim Login über die ID-Lösung** – ein Maß für die technische Benutzerfreundlichkeit und Zuverlässigkeit der Authentifizierung; Probleme hier können die gesamte Nutzererfahrung erheblich hemmen.

Im Backend lassen sich Potenziale für **Effizienzsteigerung und Automatisierung** sichtbar machen. Entscheidungsträger können so gezielt Ressourcen umleiten, Prozesse optimieren oder den Einsatz von KI und digitalen Assistenten planen:

- **Anteil digitaler Anträge an allen Anträgen** – die Digitalquote der Verwaltung
- **Anteil der Anträge, die vollständig automatisiert bearbeitet werden können** – zeigt, wie weit standardisierte Prozesse und Digitalisierung die Bearbeitung beschleunigen.
- **Zeitersparnis pro Antrag durch KI-gestützte Prüfung** – gibt konkrete Hinweise auf Effizienzgewinne und mögliche Investitionsrentabilität von Automatisierung.
- **Anzahl von Aufgaben, die zentral gebündelt oder ausgelagert wurden** – erlaubt Rückschlüsse auf die organisatorische Konsolidierung und den Wegfall redundanter Prozesse.
- **Anteil der fehlerfrei bearbeiteten Anträge innerhalb der Frist** – zeigt die Qualität und Zuverlässigkeit der Bearbeitung; ein wichtiges Maß für Bürgerzufriedenheit und politische Steuerbarkeit.
- **Reduktion von Rückfragen oder Nachbearbeitungen durch standardisierte Schnittstellen** – gibt Aufschluss darüber, wie gut die Plattform Informationsdefizite ausgleicht und Verwaltungsressourcen entlastet, z. B. bei der 115.
- **Reduktion der Kosten pro Leistung** – zeigt die digitale Rendite, die durch die Plattform gehoben wird. Falls eine Vollkostenrechnung zu komplex wird, können auch Indikatoren wie die Reduktion der Bearbeitungsdauer eines Antrags verwendet werden.

Durch die systematische Erhebung und Analyse dieser KPIs entsteht ein **transparentes Bild**, das sowohl die Nutzererfahrung als auch die administrative Effizienz abbildet. Es ermöglicht

politischen Entscheidungsträgern, gezielt Maßnahmen zu priorisieren, Engpässe zu beheben und die Plattform kontinuierlich weiterzuentwickeln. Dabei gilt: KPIs ersetzen keine strategische Diskussion, sie liefern jedoch **fundierte Anhaltspunkte**, um die nutzerorientierte Wirkung zu messen – ähnlich, wie es erfolgreiche digitale Angebote im Privatsektor vormachen.

### 3 Anforderungen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger

Trotz einer nahezu flächendeckenden Internetnutzung, hoher digitaler Erwartungen und klarer Nachfrage **nutzt ein Großteil der Bevölkerung digitale Verwaltungsangebote vor allem zur Vorbereitung von analogen Behördengängen**. Repräsentative Befragungen, internationale Vergleichsdaten, Nutzungsstatistiken zentraler Verwaltungsplattformen sowie qualitative Nutzerinterviews zeigen ein eindeutiges Muster: Die Bereitschaft in der Bevölkerung ist da, ein geeigneter **Zugang fehlt jedoch**. **Fragmentierte Portale, geringe Auffindbarkeit** und mangelnde Bekanntheit staatlicher Angebote, die **BundID** und eine veraltete Nutzerführung, verhindern, dass vorhandene Nachfrage in tatsächliche Nutzung übersetzt wird.

#### 3.1 69 Millionen potentielle Nutzende

In Deutschland nutzen 69 Millionen Menschen täglich das Internet, das entspricht 83 Prozent der Bevölkerung.<sup>76</sup> In der Altersgruppe der 14- bis 49-Jährigen sind es sogar über 95 Prozent. Die technischen und kulturellen Voraussetzungen für eine digitale Verwaltung sind also längst gegeben. Millionen Menschen in Deutschland sind mit digitalen Anwendungen vertraut, nutzen täglich Onlinedienste und erwarten staatliche Leistungen auf diesem Weg. Die **hohe Internetdurchdringung und tägliche Nutzung** zeigen, dass das Potenzial für eine digitale Verwaltung bereits vorhanden ist – auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger. Es fehlt nicht an Nachfrage, sondern an einem **flächendeckenden, nutzerfreundlichen, an die Lebensrealität angepassten Angebot** seitens der Behörden.<sup>77</sup> Wer heute digital kommuniziert, einkauft und arbeitet, ist bereit und erwartet, mit der Verwaltung digital zu interagieren.

Die hohe Internetdurchdringung in allen Alters- und Gesellschaftsgruppen<sup>78</sup> zeigt, dass digitale Teilhabe heute kein Privileg mehr ist, sondern ein breiter Standard. Eine moderne Verwaltung muss diesem Anspruch gerecht werden und digitale Angebote schaffen, die inklusiv, zugänglich und einfach nutzbar für alle sind.

---

<sup>76</sup> (ARD/ZDF-Forschungskommission, 2025)

<sup>77</sup> (Kemp, 2024)

<sup>78</sup> Die Gruppe der internetnutzenden Erwachsenen wird in der vorliegenden Studie nicht weiter nach Geschlecht, Bildung, Einkommen oder Kaufkraft differenziert. Der Staat hat die Aufgabe, alle Bürgerinnen und Bürger gleichermaßen anzusprechen und zu erreichen. Digitale Verwaltungsangebote müssen daher grundsätzlich für die gesamte Bevölkerung gedacht und gestaltet werden – unabhängig von soziodemografischen Merkmalen.

### 3.2 Geringe tatsächliche Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen

Um einen ersten Überblick zu erhalten, wie stark die Bürgerinnen und Bürger digitale Angebote der Verwaltung nutzen, kann eine Untersuchung von Eurostat herangezogen werden. Dort findet sich Deutschland im europäischen Vergleich im **unteren Drittel der Rangliste**. Im Jahr 2023 haben etwa 61 Prozent der Bevölkerung in Deutschland digitale Dienste öffentlicher Behörden genutzt. Im Jahr 2024 stieg dieser Anteil zwar leicht auf rund 63 Prozent, dennoch liegt Deutschland deutlich unter dem EU-Durchschnitt, der 2024 bei etwa 73 Prozent lag. Dänemark, die Niederlande, Finnland oder Schweden erreichen Nutzungsraten von über 90 Prozent und liegen damit deutlich vor Deutschland (vgl. Abbildung 2). Lediglich wenige Länder - Italien, Bulgarien und Rumänien - weisen noch niedrigere Werte auf.<sup>79</sup>



Abbildung 2: Anteil in Prozent der Personen in Europa, die in den letzten 12 Monaten eine Website oder App einer öffentlichen Behörde genutzt haben (2024)<sup>80</sup>

Differenziert man nach der Intensität der digitalen Interaktion zwischen Bevölkerung und Verwaltung, **rutscht Deutschland noch weiter nach hinten**. Für die jährliche Nutzung der eID-Funktion (elektronische Identitätsnachweisfunktion) liegt der EU-Durchschnitt bei rund 41 Prozent. Dänemark, die Niederlande, Finnland und Schweden erreichen Nutzungsquoten von über 90 Prozent.<sup>81</sup> In Deutschland nutzen dagegen laut Eurostat nur **9 Prozent** der Bürgerinnen und Bürger ab 16 Jahren die **eID-Funktion**, die Voraussetzung für das Anlegen der BundID ist. Dies

<sup>79</sup> (Eurostat, 2025)

<sup>80</sup> (Eurostat, 2025); Roter Balken: Deutschland. Weißer Balken: Europäischer Durchschnitt.

<sup>81</sup> (Eurostat, 2025) Für Frankreich wurden in der referenzierten Statistik keine Nutzungsdaten angegeben.



In jedem Fall sind die deutschen Nutzungsquoten kein Erfolg, angesichts der Tatsache, dass sich laut einer PwC-Studie 84 Prozent der Bevölkerung über 16 Jahre eigentlich ein multifunktionales, interaktives Bürgerkonto wünschen, also knapp 70 Millionen Personen.<sup>86</sup>

Diese Daten legen den Rückschluss nahe, dass Webseiten der Verwaltung von den Bürgerinnen und Bürgern mehrheitlich zur digitalen **Vorbereitung der analogen Nutzung von Verwaltungsleistungen** verwendet werden. Es findet keine digitale Transaktion statt. Diese Hypothese wird durch die Untersuchung von PwC gestützt. Demnach nutzen die Befragten am häufigsten die Funktion „Terminbuchung für Verwaltungsdienstleistungen“ (56 Prozent). Danach folgen „Abstimmungen und Befragungen“ (42 Prozent) sowie „Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen“ (38 Prozent). „Verwaltungsleistungen im Sinne des OZG“ werden hingegen nur von 34 Prozent der Befragten in Anspruch genommen, wobei hier auch Leistungen einbezogen sind, die ohne BundID nutzbar sind.<sup>87</sup>

Setzt man diese OZG-orientierten Zahlen in Relation zur Nutzung von **ELSTER**, dessen Technologie bereits seit 25 Jahren verwendet wird, wird das Ausmaß des Rückstands deutlich. Das elektronische Steuerverfahren ELSTER ist bereits 1999 live gegangen und steht seit 2013 allen Bürgerinnen und Bürgern zur Erledigung der Einkommenssteuererklärung zur Verfügung.<sup>88</sup> Seitdem steigen die Nutzerzahlen kontinuierlich. Mittlerweile nutzen über **22 Millionen Bürgerinnen und Bürger** die digitale Plattform für ihre Steuererklärung, um steuerliche Bescheide und Schreiben digital zu empfangen.<sup>89</sup> Das Beispiel des elektronischen Steuerverfahrens verdeutlicht, dass Menschen in Deutschland grundsätzlich bereit sind, digitale Verwaltungsleistungen zu nutzen, wenn ein entsprechendes nutzerfreundliches Angebot vorhanden ist. Dies kann, wie bei ELSTER, auch in Angeboten privater Anbieter bestehen, die eine Schnittstelle der Verwaltung nutzen.

### 3.3 Zugangskanäle: keine zeitgemäße Nutzererfahrung

Es gibt derzeit in Deutschland zwei reife Zugangskanäle zu digitalen Inhalten: Suchmaschinen und Apps. Alle anderen Kanäle liegen weit dahinter zurück. Da sich Nutzergewohnheiten der

---

<sup>86</sup> Der Favorit unter den gewünschten Funktionen eines Bürgerkontos ist eine Interaktionsplattform. Von den Befragten, die grundsätzlich bereit sind, ein solches Konto zu nutzen, wünschen sich 84 Prozent ein interaktives Bürgerkonto, das mehr bietet als nur die Möglichkeit zur Antragstellung. Es soll Informationen bereitstellen, den Zugriff auf gespeicherte persönliche Daten ermöglichen und Verwaltungsvorgänge eigenständig abwickeln können, siehe (PWC, 2024)

<sup>87</sup> (PWC, 2024)

<sup>88</sup> (Marketingmanagement KONSENS, 2021)

<sup>89</sup> (Bayerisches Staatsministerium der Finanzen und für Heimat, 2024)

breiten Masse nur in Zeiträumen von Jahren ändern, kann die Verwaltung mit Bürgern auf zwei wesentlichen Wegen kommunizieren:

- **Über Apps:** Deutsche haben im Mittel 38 Apps auf ihren mobilen Geräten.<sup>90</sup> In Deutschland nutzen etwa 71 Millionen Menschen ein Smartphone.<sup>91</sup> , Es entfallen etwa 62 Prozent des Marktes auf Google (Android) und etwa 38 Prozent auf Apple (iOS) Geräte.<sup>92</sup>
- **Über Websites:** Deutsche suchen täglich mehrere hundert Millionen Mal im Internet nach Websites. Bei Suchanfragen entfallen auf Mobilgeräten knapp 93 Prozent auf die Google Suchmaschine, auf Rechnern und Laptops immer noch 73 Prozent.<sup>93</sup> Es gibt in Deutschland etwas mehr Internetzugriffe über Mobilgeräte als über Desktopgeräte, etwa im Verhältnis 57 zu 43.<sup>94</sup>

Andere Zugriffskanäle sind auf absehbare Zeit zu vernachlässigen, auch schnell wachsende KI-Such-Interfaces wie ChatGPT oder Perplexity, die viel Presseecho erfahren.<sup>95</sup>

### 3.3.1 Apps der Verwaltung: wenig im Angebot

Der deutsche öffentliche Sektor bietet einige Apps an:

- **Agentur für Arbeit:** BA-mobil, Jobcenter App
- **Beihilfe Apps:** Beihilfe Freistaat Bayern App, BW App („Beihilfe BW“), eBeihilfe-App-HE
- **Mein ELSTER+**
- **Länder-Apps:** BayernApp, HessenApp, ServiceApp Berlin. Die Bayern App ist dabei die Einzige, die Zugang zu Onlinediensten bietet. Die Berliner und die hessische App bieten lediglich Informationen zu Onlinediensten und Terminbuchungen, ähnlich dem Leistungsumfang der Serviceportale der frühen 2000er Jahre. Keine der Apps erfährt substantielle Verbreitung.<sup>96</sup>

Es gibt **derzeit keine „Deutschland App“**, die umfassend Verwaltungsleistungen aus ganz Deutschland für Bürgerinnen und Bürger anbietet. Der Markt für so eine Anwendung existiert

---

<sup>90</sup> (Bitkom e.V., 2025)

<sup>91</sup> (Statista, 2025)

<sup>92</sup> (StatCounter, 2025)

<sup>93</sup> (StatCounter, 2025)

<sup>94</sup> (StatCounter, 2025)

<sup>95</sup> KI-Texte in den Suchergebnissen von Suchmaschinen, wie bei Google, erreichen in naher Zukunft bereits viele Nutzer.

<sup>96</sup> Laut Google Play Store (Google Ireland Limited, 2025) im August 2025 wurden die Berliner App gut 50.000-mal, die Bayerische App gut 100.000-mal und die Hessische über 1.000-mal heruntergeladen. Wenn man den Apple-Anteil gemäß den Marktanteilen von Apple und Google hochrechnet, hat keine der Apps mehr als 200.000 Downloads. Erfahrungsgemäß ist die tatsächliche Nutzung viel niedriger als die Downloadzahlen.

vermutlich, wenn diese tatsächlich Verwaltungsleistungen anbieten würde (ähnlich der BayernApp) und nicht lediglich Informationen aufbereitet (wie die Apps aus Berlin und Hessen) sowie eine ausreichende Zahl hochfrequentierter Verwaltungsleistungen abdeckt. Am leichtesten wäre dies zu erreichen, wenn **alle<sup>97</sup> deutschen Verwaltungsleistungen in einer App** zu finden wären.

### 3.3.2 Websites und Suchmaschinen: wenig Sichtbarkeit

**Google ist der dominante Zugangskanal**, um mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. Für Google gibt es gut erprobte Onlinewerkzeuge, mit denen sich messen lässt, wie gut Bürgerinnen und Bürgern dies gelingt.<sup>98</sup> Vergleicht man das Bundesportal *verwaltung.bund.de* mit ähnlichen Portalen im europäischen Ausland, fällt auf, dass nur wenige Keywords dieser Seite Google bekannt sind und dass nur sehr wenige Seitenaufrufe von Google auf diese Seite leiten, besonders im Verhältnis zur Einwohnerzahl. Auf das zentrale französische Portal fallen laut Sistrix 431 Millionen Seitenaufrufe im Jahr, auf *verwaltung.bund.de* lediglich 4,3 Millionen, also 1 Prozent, trotz der geringeren Einwohnerzahl Frankreichs (67 Millionen Franzosen versus 83 Millionen Deutsche).<sup>99</sup>

Land	Website	Bei Google registrierte Keywords in Tausend	Jährliche Seitenaufrufe von Google in Millionen	Jährliche Seitenaufrufe von Google pro Einwohner
AT	Oesterreich.gv.at	403	17	1,88
CH	admin.ch	1.120	46	5,1
FR	service-public.fr	3.484	431	6,44
DE	verwaltung.bund.de	174	4,3	0,05

Tabelle 2: Seitenaufrufe verschiedener Verwaltungsportale in Europa

Im Föderalstaat Deutschland verteilen sich die Seitenaufrufe auch nicht, wie man annehmen könnte, auf Bundes- und Länderportale. Neun der 16 Landesportale und die beiden Bundesportale haben weniger als einen Seitenaufruf pro Jahr und Einwohner. Lediglich Berlin,

<sup>97</sup> Oder fast alle. Für bundesweit tätige Körperschaften wie die Agentur für Arbeit oder die Deutsche Rentenversicherung könnte es beispielsweise sinnvoll sein, weiter eigene Apps zu betreiben.

<sup>98</sup> Bspw. die deutsche Anwendung Sistrix (Sistrix, 2025), Sistrix, welche umfangreiche Daten zur Sichtbarkeit von Webseiten in Google und Klickzahlen von Google zu diesen Webseiten liefert.

<sup>99</sup> Alle Werte zu Suchmaschinen wurden im August 2025 erhoben, es kann saisonale Schwankungen geben.

Bremen, Bayern und Hessen bewegen sich auf konkurrenzfähigem, europäischem Niveau.<sup>100</sup> Die 16 Landesportale und das Bundesportal erzielen zusammen 85 Millionen jährliche Seitenaufrufe von Google, verglichen mit den 46 Millionen der Schweiz und den 430 Millionen in Frankreich.

Land	Website	Bei Google registrierte Keywords in Tausend	Jährliche Seitenaufrufe von Google in Millionen	Jährliche Seitenaufrufe von Google pro Einwohner
DE	verwaltung.bund.de	174	4,3	0,05
BB	service.brandenburg.de	30	1,3	0,49
BE	service.berlin.de	292	16,1	4,48
BW	service-bw.de	4	0,2	0,02
BY	bayernportal.de	498	34,3	2,55
HB	service.bremen.de	106	2,2	3,83
HE	verwaltungsportal.hessen.de	306	13,3	2,12
HH	hamburg.de/service	127	3,1	1,68
MV	mv-serviceportal.de	44	0,5	0,31
NI	service.niedersachsen.de	89	1,7	2,2
NW	meineverwaltung.nrw.de	44	0,8	0,04
RP	service.rlp.de	143	4,5	1,13
SH	serviceportal.schleswig-holstein.de	5	0,2	0,07
SL	service.saarland.de	16	0,3	0,26
SN	amt24.sachsen.de	0,9	0,02	0,004

<sup>100</sup> Hintergrund: Für die meisten Seiten liegt die Vermutung nah, dass deren Keywords nicht für Google optimiert wurden bzw. die Seiten überhaupt nicht so konstruiert sind, dass sie Seitenaufrufe von Google erwarten, sondern Direktzugriffe, wo Bürger die URL direkt in den Browser eingeben oder ein Lesezeichen nutzen. (Daten zu Direktzugriffen auf die Verwaltungsseiten, wenn die URL direkt im Browser eingegeben wird, liegen hier nicht vor. Erfahrungsgemäß sind solche Aufrufe aber begrenzt und eher auf leicht merkbare URLs wie hamburg.de oder berlin.de beschränkt.)

ST	buerger.sachsen-anhalt.de	50	0,4	0,18
TH	buerger.thueringen.de	55	0,8	0,38

Tabelle 3: Seitenaufrufe verschiedener Verwaltungsportale in Deutschland

### 3.3.3 Einstiegsseiten: zu wenig Nutzerorientierung

Landen Bürgerinnen und Bürger einmal auf den Seiten der Verwaltung, ist oft unklar, was sie dort tun sollen. In der Regel sind die Seiten sehr voll mit Text und beschreiben, häufig unstrukturiert, die unterschiedlichsten Arten von Verwaltungsleistungen. Hinweise auf digitalisierte Leistungen in Abgrenzung zu analogen fehlen oder sind nicht leicht ersichtlich.

Diese **Portale sind nicht auf spezifische Suchanfragen in Suchmaschinen ausgerichtet** – obwohl Suchmaschinen die Hauptquelle von Seitenaufrufen sind. Statt auf spezifische Suchen wie „kfz anmelden online“ (Nutzende sucht einen Onlinedienst) oder „kfz anmelden landshut“ (Nutzende sucht eine Verwaltungsleistung für Landshut) oder „kfz anmelden digital bayern“ (Nutzende sucht eine online Verwaltungsleistung in Bayern) zu antworten, wird in den Portalen oft implizit vorausgesetzt, dass Internetnutzende ankommen, die noch nicht wissen, welche Verwaltungsleistungen sie benötigen. Daher bieten sie möglichst viele, offene und häufig unstrukturierte Informationen und Auswahl, typischerweise zu:

- **Offline-Verwaltungsbesuchen:** Welches Amt mit welcher physischen Adresse muss der Bürger oder die Bürgerin aufsuchen? Welche physischen Formulare müssen vorher ausgefüllt werden? Welche Nachweise muss ich mitbringen? Welche Gebühren fallen für die Bürgerin oder den Bürger an, und welche Zahlungsarten werden akzeptiert?
- **Online-Verwaltungsbesuchen:** Wo befindet sich der Onlinedienst (Link)? Welche Identifikationsmerkmale müssen Bürgerinnen und Bürger bereithalten (BundID, ELSTER, etc.)? Wie funktioniert der Onlinedienst grob? Was kostet er und wie kann bezahlt werden?
- **Finden der zuständigen Behörde:** Mehr als einmal treffen Bürgerinnen und Bürger auf der Seite auf Zuständigkeitsfinder (ZuFi), bei denen sie – oft relativ mühsam – einen Ort und eine Verwaltungsleistung auswählen können, um anschließend zu sehen, ob der ausgewählte Ort diese Leistung online oder offline anbietet. Für Nutzende, die mit einer klaren Suchabsicht kamen, ist dies leicht frustrierend.
- **Lebenslagen:** Auf verschiedenen Portalen, u. a. auf [verwaltung.bund.de](http://verwaltung.bund.de), finden sich eigene Bereiche, wo Nutzende Informationen zu verschiedenen Lebenslagen (Geburt, Heirat, Rente) oder Themenbereiche (Auto, Ausbildung, Haus) durchstöbern können.

Das sind alles valide Angebote, aber wenig hilfreich für Nutzende, die die Seite mit bestimmtem Ziel (z. B. KfZ anmelden) aufgesucht haben.

### 3.3.4 Moderne Nutzungsstandards: zu selten angewandt

Die heutigen Einstiegsseiten (Landing Pages) der Verwaltung bemühen sich dabei um eine möglichst breite Information der Nutzenden, verkennen aber die modernen Online-Standards für Nutzererfahrung (UX, User Experience) und die Erwartungen von Internetnutzenden in der Mitte der 2020er Jahre. Die Verwaltung bereitet die Besucherinnen und Besucher auf Onlinedienste vor, als würden diese statt „aufs Amt“ jetzt „in den Onlinedienst“ gehen. Moderne Internetplattformen setzen seit den 2010er Jahren auf maximale Zentralisierung, starke kognitive Vereinfachung und die enge Bindung der Nutzenden an wenige, starke Marken und Ökosysteme. **Die Plattformen der öffentlichen Hand bedienen nicht die Nutzerbedürfnisse und -gewohnheiten der 2020er Jahre, sondern die der 2000er Jahre.**

Internet der 2000er	Internet der 2010er und 2020er
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschen nutzen <b>viele verschiedene Webseiten</b>, sammeln interessante Bookmarks</li> <li>• Menschen <b>nehmen sich Zeit für die Suche</b>, hangeln sich von Seite zu Seite, benutzen das Internet „explorativ“</li> <li>• Viele <b>Seiten sind text- und bildlastig mit vielen externen Links</b>, laden zum „entdecken“ ein</li> <li>• Seiten verlinken sich gegenseitig, agieren „<b>kooperativ</b>“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Menschen nutzen wenige Webseiten oft</b> (Amazon, Google, Facebook, Spiegel) oder direkt als Apps</li> <li>• Menschen binden sich an einige <b>wenige starke Marken</b> und Ökosysteme</li> <li>• Menschen <b>lesen viel weniger</b>, sind ungeduldiger, wollen schnell ans Ziel kommen</li> <li>• Menschen suchen <b>kognitive Vereinfachung</b> durch einfach und einheitlich gestaltete Webseiten (UX), Webseiten optimieren den Weg der Nutzenden zur erfolgreichen Transaktion</li> <li>• Seiten vermeiden externe Links, verhalten sich „<b>kompetitiv</b>“</li> </ul>

Tabelle 4: Nutzungsgewohnheiten in den 2000ern, 2010ern, 2020ern

**Nutzende möchten 2025 klar, straff und effizient zur gesuchten Information oder einer erfolgreichen Transaktion geführt werden.** Offline gelingt dies der deutschen Verwaltung in der Regel sehr gut. Online besteht deutlicher Nachholbedarf; die zentralen Portale der Verwaltung müssen neu strukturiert werden.

### 3.3.5 Navigation und Zentralisierung: zwischen Offline und Online

Ein zentraler **Zielkonflikt** bei der Gestaltung von Verwaltungsportalen liegt darin, ob sie hauptsächlich für **Online- oder Offlinedienste optimiert** werden, also für Bürgerinnen und Bürger, die mit dem Staat auf dem Smartphone interagieren wollen, oder auf dem Amt. Angesichts der noch geringen Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen in der Bevölkerung scheint es nicht sinnvoll, die historischen und bewährten Verwaltungsportale der 2000er Jahre, wie `service.berlin.de` oder `service.bremen.de`, abzustellen, damit Bürger weiterhin die Möglichkeit haben, im Internet nach einer physischen Behörde zu suchen und den Weg „aufs Amt“ vorzubereiten.<sup>101</sup>

Herausfordernd für die Verwaltung ist es, jene Menschen ebenso zielgerichtet und komfortabel zu führen, die reine Onlinedienste nutzen wollen. Geht man von einer Website aus, und nicht von einer App, geht es konkret hierum:

- **Weniger Einzelseiten:** Eine große Herausforderung für Nutzende ist die dezentrale und weitverzweigte Struktur der Verwaltungsseiten. Während es noch möglich ist, sich zwischen Landes- und Bundesportalen zu orientieren, verlieren viele spätestens bei den tatsächlichen Onlinediensten den Überblick. Derzeit existieren in Deutschland über 2.000 separate Webseiten für Verwaltungsleistungen – viele davon sind nicht direkt über zentrale Landes- oder Bundesportale erreichbar, sondern liegen verstreut auf kommunalen Seiten oder technischen Zwischenseiten. Dabei handelt es sich um vorgelegerte, technische Unterseiten, etwa Anmeldemasken, Weiterleitungsseiten zu Fachverfahren oder Portale externer IT-Dienstleister, die vor der eigentlichen Antragstellung geschaltet sind. Diese Fragmentierung führt zu Frustration, Medienbrüchen und Abbrüchen bei der Nutzung. Nutzende wünschen sich wenige, klar erkennbare Einstiegsunkte – idealerweise einen einzigen, zentralen Zugang, über den alle relevanten Leistungen gefunden und genutzt werden können. Nur so kann eine moderne, digitale Verwaltung tatsächlich als einfach und barrierefrei wahrgenommen werden.
- **Einheitliche, leicht wiedererkennbare Seiten:** Internetnutzende schätzen digitale Angebote, die konsistent gestaltet sind und ihnen eine schnelle Wiedererkennung ermöglichen. Einheitliches Design, klare Nutzerführung<sup>102</sup> und wiederkehrende visuelle

---

<sup>101</sup> Wenn die deutsche Verwaltung strategisch einen „digital shift“ befördern möchte, könnten diese Portale womöglich mit der Zeit abgeschafft werden. Bis dahin ist es aber sinnvoll, Webseiten zu haben, die den Besuch „auf dem Amt“ vorbereiten.

<sup>102</sup> Der KERN UX Standard (KERN Projekt, 2025), der Servicestandard (Bundesminister für Digitales und Staatsmodernisierung, 2025) und die DIN SPEC 66336 (DIN, 2025) enthalten dabei viele richtige Gedanken zu guter Nutzerführung und klarem Design. Sie lösen aber nicht das Problem, einer uneinheitlichen Nutzererfahrung auf den drei föderalen Ebenen. Selbst 11.000 gut designte bleiben 11.000 verschieden designte Seiten.

Elemente schaffen Vertrauen und erleichtern die Orientierung – besonders bei Verwaltungsportalen, die nur selten genutzt werden. Vor diesem Hintergrund hat das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) die digitale Dachmarke „Einfach. Gemeinsam. Digital.“ eingeführt. Sie dient als gestalterischer und strategischer Rahmen für ein einheitliches Erscheinungsbild digitaler Verwaltungsleistungen des Bundes. Ziel ist es, eine konsistente Nutzererfahrung über verschiedene Dienste hinweg zu gewährleisten und digitale Behördenangebote als Teil eines gemeinsamen, wiedererkennbaren Ökosystems zu verankern.<sup>103</sup>

- **Optimieren für Google:** Ein erprobter, kostengünstiger und wirksamer Weg, viele Nutzende anzuziehen, ist die Optimierung für spezifische Google-Suchen, kurz „Search Engine Optimization“ (SEO). Erfolgreiche suchmaschinenoptimierte-Webseiten verwenden gezielt häufig gesuchte Schlüsselbegriffe, um die Seite zu einer möglichst guten Platzierung bei einer Suchmaschinen-Trefferliste zu verhelfen. So finden Nutzende leicht die Seiten, die wirklich zum Onlinedienst führen. Dies gelingt auf einigen Länderseiten bereits gut, besonders auf den Seiten von Berlin, Bremen, Bayern, Hamburg und Hessen.
- **Kurze Wege auf der Einstiegsseite:** Sind Nutzende von Google auf einer Einstiegsseite der Verwaltung angelangt, brauchen sie einen leicht zu erkennenden Weg zum Onlinedienst, idealerweise mit einem einzigen Klick. Die Seite [service.berlin.de](https://service.berlin.de) kann dafür eine Good Practice sein, sie hat einen gut sichtbaren „Störer“ am unteren Bildschirmrand auf den Einstiegsseiten, welcher direkt zum Onlinedienst führt.
- **Bruchloser Login ins Konto:** Ein zentraler Optimierungspunkt für die meisten Webanwendungen ist die Identifikation. Je leichter Nutzende sich identifizieren und ein Nutzerkonto eröffnen können und je leichter sie sich bei wiederkehrenden Besuchen authentifizieren können, desto mehr nutzen sie die Anwendung. Die Öffnung der BundID für ELSTER war schon mal ein Schritt in diese Richtung. Das Nutzerkonto der Verwaltung bleibt jedoch hinter den Good Practices der europäischen Nachbarn zurück. Die Einführung der EUDI-Wallets bietet hier eine Chance für einen Neustart.
- **Automatisiertes Finden von Zuständigkeiten:** Ein überaus mühsames Element vieler Verwaltungswebsites sind sogenannte Zuständigkeitsfinder; sie sind in der Regel schlecht zu bedienen, die Ergebnislisten oft lang und unübersichtlich. Es ist empirisch

---

<sup>103</sup> Die digitale Dachmarke scheint eine Reaktion auf diese Unübersichtlichkeit und heterogene Nutzererfahrung der bestehenden Verwaltungswebseiten zu sein: (Bundesministerium des Innern für das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung, 2025)

nicht bekannt, ob sie zu erhöhten Abbruchquoten führen, die Vermutung liegt jedoch nahe. Eine Variante, sie zu umgehen, wäre, Zuständigkeiten erst nach dem Login mit der BundID (zukünftig: in das Bürgerkonto) zu klären. Wenn der Hauptwohnsitz des Nutzers aus seiner ID ausgelesen wird, kann die Zuständigkeit oft automatisch geklärt werden. Dies wäre eine Anwendung des Once-Only-Prinzips.

- **Onlinedienste mit geringen Abbruchquoten**<sup>104</sup>: Im eigentlichen Onlinedienst geht es dann darum, die Nutzenden möglichst erfolgreich bis zum Abschluss ihrer gewünschten Aktivität zu führen. Formularfelder, Fotos, Unterschriften, Bezahlung und ähnliche Module sollten gut getestet sein, bevor sie eingebaut werden, um Nutzenden keine Hindernisse in den Weg zu legen. Die Reihenfolge der Datenfelder, die genaue Formulierung von Fragen und Formularfeldbeschriftungen, die Anordnung und Befüllung von Hinweistexten, sollten ständig optimiert und an die Bedürfnisse und Gewohnheiten der Nutzenden angepasst werden.

### 3.3.6 Die BundID als Zugangshürde

Die **digitale Identifikation** bleibt in Deutschland **eine der größten Hürden für die breite Nutzung von Online-Verwaltungsleistungen**. Obwohl mit dem Personalausweis mit Onlinefunktion (eID), dem ELSTER-Zertifikat und dem BundID-Konto mehrere Identifikationsmittel zur Verfügung stehen, werden sie bislang nur von einem sehr kleinen Teil der Bevölkerung aktiv genutzt. Derzeit sind 5,4 Millionen Bürgerinnen und Bürger bei der BundID registriert.<sup>105</sup>, davon 3 Millionen mit der eID- oder eIDAS Funktion<sup>106</sup>; 15 Millionen haben die eID überhaupt schon einmal genutzt<sup>107</sup>. Diese Zahlen wirken umso kleiner, wenn man bedenkt, dass 72 Millionen Bürgerinnen und Bürger<sup>108</sup> für die eID berechtigt sind, 62 Mio. einen Ausweis mit eID-Chip und

---

<sup>104</sup> Hintergrund: Bei einer solche schrittweisen Analyse einer IT-Anwendung entlang der Bewegungen der Nutzer, geht es im Privatsektor darum, die „Conversion“ zu erhöhen. Dies bedeutet: die Anzahl der Nutzenden zu maximieren, die nach jedem Schritt des Prozesses (im Trichter, oder „Funnel“) noch dabei sind. Je weniger Nutzende man auf dem Weg von Google bis zum fertig absolvierten Onlinedienst verliert, desto besser. Eine Analogie zur analogen Welt: Man versucht zuerst die Anzahl der Besucher im Bürgeramt zu erhöhen, um anschließend die Anzahl derjenigen zu verringern, die das Amt verlassen, ohne ihre Angelegenheit klären zu können. Es geht quasi um digitale Höflichkeit den Bürgerinnen und Bürgern gegenüber.

<sup>105</sup> Schätzung auf Basis von Umfragen zur Nutzung der eID (Initiative D21 e. V., 2024) und (Eurostat, 2025)). Die tatsächliche Nutzungsrate der BundID ist vermutlich noch niedriger. Die inaktiven Nutzenden wurden folgendermaßen berechnet: Anzahl der Nutzenden, die jemals die eID-Funktion des nPA genutzt haben abzüglich Nutzenden, die im zurückliegenden Jahr die eID-Funktion für einen Onlinedienst der Verwaltung genutzt haben.

<sup>106</sup> (Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung, 2025)

<sup>107</sup> (Initiative D21 e. V., 2024)

<sup>108</sup> (Statistisches Bundesamt, 2025)





<b>Öster- reich</b>	Amtsbesuch erforderlich, PIN wird vor Ort vergeben	Log-In mit Mobilnummer/E-Mail, Passwort und Code Log-In außerhalb des Onlinedienstes	Passwort kann selbst in der Anwendung zurückgesetzt werden
<b>Estland</b>	Amtsbesuch erforderlich, PIN wird vor Ort vergeben	Verifizierungscode auf eID in Kombination mit PIN, Log-In außerhalb des Onlinedienstes	Besuch im Amt erforderlich; neue PIN wird vor Ort vergeben
<b>Großbri- tannien</b>	Online oder beim Postamt ID durch Passfoto, Führerschein, Selfie oder persönliches Vorgesprechen	Log-In mit E-Mail, Passwort und 2FA, Log-In außerhalb des Onlinedienstes	Ein neue PIN kann online bestellt werden, Zustellung per E-Mail, neues Passwort kann selbst gesetzt werden
<b>Deutsch- land</b>	Amtsbesuch erforderlich zur Bestellung der PIN, PIN kommt per Post	Log-In mit dem ePA plus AusweisApp2 und PIN (auf Papierbrief), Log-In außerhalb des Onlinedienstes	Vor-Ort-Termin beim Amt erforderlich

Tabelle 5: Bedienbarkeit der BundID im Vergleich mit anderen europäischen Lösungen

Qualitative Interviews verdeutlichen, dass **selbst motivierte Bürgerinnen und Bürger wiederholt an der praktischen Umsetzung scheitern**. Sie werden von uneindeutigen Begriffen (eID, Online-Ausweis, BundID, Bürgerkonto, usw.) und Anweisungen verwirrt. Viele scheitern bereits an der technischen Umsetzung der Identifikation, selbst wenn sie motiviert und vorbereitet in den Prozess gehen:

*„Ich habe es halt versucht, wie er das gesagt hat. Habe dann [...] sogar die Ausweis-App installiert auf dem Handy, dass es halt online ist und so alles. Aber das **hat trotzdem irgendwie nicht geklappt.**“ - Ahmad, 23, Ulm*

Ein Teil der Befragten zeigt sich grundsätzlich offen gegenüber digitalen Verfahren, empfindet die Prozesse jedoch als unnötig kompliziert oder schwer nachvollziehbar:

*„Ich habe meinen Ausweis erst vor zwei Monaten [...] neu gemacht. Und **da war das der Frau ganz wichtig, dass ich da das online auch machen kann** [...]. Da habe ich nämlich auch erst gesagt, braucht man das? Und **dann sagt sie, doch, das ist die Zukunft.** Von daher bin ich mir sehr sicher, dass ich das habe. Wenn das funktioniert, super. Also es ist wunderbar. Kommt mir jetzt nicht sonderlich kompliziert vor. **Das komplizierteste wäre jetzt für mich tatsächlich, diesen PIN-Brief zu finden.**“ - Katja, 56, Amrum*

Andere Befragte berichten von Unklarheiten hinsichtlich der Funktionsweise und Zuständigkeit der BundID und sehen sich selbst als Ausnahme, weil sie das System überhaupt kennen:

*„Ja, man merkt schon [...], wenn man ans Ziel kommen will, klickt man sich durch [...] in der Hoffnung, dass man [...] möglichst weit kommt. Weil ich weiß [...], dass ich das schon mal [...] gemacht habe, aber **aus meinem Verwandten- oder Familienkreis hat das noch nie jemand genutzt, diese BundID oder Ausweis-App.** Also ich wäre da glaube ich so ein Sonderfall, der sich damit halbwegs auskennt, aber wie gesagt, **ich konnte das BundID jetzt auch nicht mehr richtig zuordnen, zu was das überhaupt gehört. Ich kann es halt immer nur mit dieser Ausweis-App. Mich so ein bisschen dran erinnern, weil ich die halt auf dem Handy habe und da nochmal reinschaue.**“ - Nicolas, 28, Bebra*

Im Vergleich zu digitalen Prozessen aus dem privaten Sektor empfinden Nutzende Verwaltungsverfahren als deutlich umständlicher und weniger komfortabel:

*„Genau, also auch gerade die Kontoeröffnung [bei einer Bank], das ist super einfach. Macht man zu Hause vom Sofa aus, sind ein paar Klicks. Muss man zum Beispiel auch dann nie seine Steuer-ID eingeben. Die ziehen die sich selbst. Das ist sehr bequem. Und jetzt hier, **der Prozess, glaube ich, steckt noch ziemlich in den Kinderschuhen.** Und da könnte man sich echt ein Beispiel daran nehmen, wie man es besser gestaltet.“ - Sabine, 51, Tettngang*

Die Erwartungshaltung an digitale Verwaltungsprozesse ist oft von Erfahrungen aus dem Alltag geprägt. Bürgerinnen und Bürger gehen dabei intuitiv von einfacheren Verfahren aus:

*„Also ich würde denken, dass ich jetzt ein Konto erstellen kann, dass ich irgendwie den Ausweis definitiv dann entweder **abfotografieren** muss oder **halt meine Ausweisdaten angeben** muss.“ - Jürgen, 65, Hamburg*

### 3.3.7 Wie viele Bürger schaffen den Weg von der Suchmaschine zum erfolgreichen Antrag?

Angesichts der Hindernisse auf den Serviceseiten, in den Onlinediensten und schließlich beim Login mit der BundID lässt sich grob abschätzen, wie viele Bürger verloren gehen. (siehe Abbildung 6) Die absoluten Zahlen werden leider in Deutschland nur punktuell erhoben. Sie unterliegen daher zahlreichen Annahmen und können um den Faktor 2 abweichen sein,



unterschiedlichen Altersgruppen und Regionen durchgeführt. Erfragt wurden ihre Erfahrungen, Wünsche und Hürden in Bezug auf Online-Verwaltungsangebote. Die Kombination aus quantitativer Breite und qualitativer Tiefe ermöglicht ein differenziertes Bild der Nutzendenerwartungen.

### 3.4.1 Bürger suchen Erleichterung und Geschwindigkeit

Viele Bürgerinnen und Bürger in Deutschland verbinden mit der Digitalisierung der Verwaltung die **Hoffnung auf spürbare Erleichterung im Alltag**. Derzeit erleben sie staatliche Prozesse häufig als langsam, komplex und wenig serviceorientiert – nur **16 Prozent** sagen, dass „der Staat ihr Leben leichter macht“. **70 Prozent** der Bevölkerung erwarten, dass die Leistungen der Verwaltung ebenso einfach und bequem online in Anspruch genommen werden können wie bei Privatunternehmen.

Gleichzeitig zeigt sich ein großes Potenzial für mehr Zufriedenheit: **48 Prozent** der Befragten würden **dem Staat mehr vertrauen**, wenn digitale Angebote **einfacher und schneller** nutzbar wären. Besonders wichtig ist für viele Bürgerinnen und Bürger der konkrete Mehrwert im Alltag – **46 Prozent** nennen als Motivation die Aussicht auf **schnelleren Zugang zu Leistungen** im Vergleich zu klassischen analogen Verfahren.

Insgesamt erwarten die Menschen von einer digitalen Verwaltung: klare Orientierung, Zeiterparnis, nachvollziehbare Prozesse – und vor allem den Eindruck, dass staatliche Angebote annähernd so nutzendenfreundlich funktionieren wie digitale Services aus der Privatwirtschaft. Solche Erwartungen äußern auch die **Teilnehmenden in den Nutzendeninterviews**:

*„Also für mich [...] ist es positiv, dass man [...] die Option hat, [...] Dienste einfach [...] online zu erledigen. Dass es [...] einen Ruck in die Richtung gibt und man nicht mehr alles analog oder vor Ort umsetzen muss.“ - Sabine, 51, Tett nang*

*„Ja, [...] bei uns muss man [...] Monate vorher [...] einen Termin machen. [...] wenn [...] der Ausweis verlängert werden muss, [...] dann ist das [...] eine längere Geschichte. Ich frage mich warum das nicht einfach digital geht? So wie wir unseren Tesla einfach über die App gekauft haben inclusive Finanzierung.“ - Julia, 41, Esslingen*

---

internetfähigen Computers oder Tablets mit funktionierendem Mikrofon und Kamera. Alle Teilnehmenden mussten in der Lage sein, eine stabile Internetverbindung während des Gesprächs sicherzustellen. Zur sprachlichen Verständigung war lediglich erforderlich, dass die Person ein Interview klar und verständlich auf Deutsch führen konnte - unabhängig davon, ob Deutsch die Muttersprache war. Um eine möglichst vielfältige Perspektive zu gewährleisten, wurde bei der Auswahl der Teilnehmenden auf eine gemischte Zusammensetzung nach Alter, Geschlecht und Wohnort (Stadt/Land) geachtet.

---

*„Allgemein **verbinde ich es** [...] **mit keiner Lust**. Und das sieht, glaube ich, auch jeder ein. [...] Das **Prozedere ist** [...] **einfach nicht gut. Ineffektiv, bürokratisch, dauert lange, gerade bei der Zulassungsbehörde**. [...] Wenn man da nicht eine halbe Stunde oder drei Viertel Stunde [...] vor Öffnung dasteht, dann kann man ein paar Stunden Wartezeit einplanen. [...] Das im Jahr 2025, [...], ich denke, da gibt es bessere Möglichkeiten, [...].“ - Riccardo, 32, Pforzheim*

### 3.4.2 Sie wollen leichteren Zugang und bessere Auffindbarkeit

Der Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen bleibt für viele Bürgerinnen und Bürger in Deutschland ein zentrales Problem – nicht nur technisch, sondern auch in Bezug auf Auffindbarkeit und Navigation. Laut dem eGovernment Monitor 2024 würde eine **zentrale Plattform**, auf der alle digitalen Verwaltungsdienste – sei es von Kommunen, Ländern oder dem Bund – gebündelt verfügbar sind, 47 Prozent der Befragten ermutigen (mehr) Behördendienste digital in Anspruch zu nehmen.

Besonders unter den derzeit unzufriedenen Nutzenden ist dieser Wunsch mit 57 Prozent noch stärker ausgeprägt – ein klarer Hinweis darauf, dass ein **zentralisierter Zugang** das Nutzungspotenzial erheblich steigern könnte. Zugleich zeigt die Studie, dass 42 Prozent der Bevölkerung **gar nicht wissen, ob bestimmte Leistungen überhaupt online verfügbar** sind – ein Befund, der auf mangelnde Transparenz und unübersichtliche Zuständigkeiten schließen lässt. Die fragmentierte Struktur von Verwaltungsportalen erschwert den intuitiven Zugang zu digitalen Angeboten erheblich.

Diese Ergebnisse stützen die qualitativen Interviews:

*„**Warum sollten 200 Landkreise eigene Webseiten, Portale und Tools aufbauen, wenn man ein zentrales nutzen könnte. Das widerspricht total dem Digitalisierungsgedanken...** Ich würde es befürworten, wenn es **eine zentrale Seite** gibt, wo der Online-Antrag durchlaufen werden kann. Denkbar wäre beispielsweise [...] eine App. Das schließt nicht aus, dass die Landkreise eigene Seite verwenden, allerdings sollten diese für den Online-Dienst über einen Link auf die zentrale Lösung weiterführen.“ - Nicolas, 28, Bebra*

*„**Ich google lieber nach einem Onlinedienst, als dass ich nach der Seite einer Kommune suche** oder direkt auf der Seite einer Kommune einen Online-Dienst suche.“ - Isabel, 29, Berlin*

*„Im Laufe der Zeit bin ich wirklich ein Obergogler geworden, wie wir alle wahrscheinlich sind. [...], ich gehe in den Browser zu Google und gebe ein, „Wohnung anmelden in Offenbach“. Und wenn ich dann den Link anklicke, den ich als richtig empfinde, bin ich auch gar nicht mehr im Informationsbaum der Website, sondern gleich dort, wo ich [...] die Wohnung anmelden kann.“ - Mario, 58, Berlin*

*„Ich gebe einfach immer **direkt die Stichworte ein**, „Auto ummelden“ und dann kommt ja meist schon alles. Also [...], Google hat ja durch dieses Google Gemini schon selber diese Antwort gefunden und dann kommt die Antwort ja auch schon direkt.“ - Selina, 28, Hilzingen*

*„Das war mir zu viel. Ich wollte durch die Leistungssuche gerne das haben, was ich brauche, auf dem direktesten Weg [...] und **nicht tausend Kacheln, wo ich selber [...] wieder gucken muss ewig, [...] das kostet viel, viel Zeit.** ...[...], ich bin dann genervt. Also **wenn das ewig dauert, dann habe ich da keine Lust mehr drauf.**“ - Robert, 52, Hamburg*

*„Also **Sicherheitsbedenken [...] hätte ich jetzt keine, [...] wenn man Behörden nicht mehr vertrauen kann, [...] wem dann?** Und man kann so viele Sachen online erledigen, das wird ja glücklicherweise immer besser, immer digitaler [...] also warum sollte man nicht sein Auto online zulassen können. Für mich ist das jetzt kein Hexenwerk. Ich stelle mir den Prozess nicht [...] schwierig oder kompliziert vor.“ Ricardo, 32, Pforzheim*

### 3.4.3 Sie wünschen sich Bedienbarkeit (Usability) wie im Privatsektor

Die Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger an digitale Verwaltungsleistungen orientieren sich zunehmend an den Standards der Privatwirtschaft – insbesondere im Hinblick auf Nutzenfreundlichkeit, Komfort und Durchgängigkeit. Laut dem *E-Government Monitor 2024* erwarten 70 Prozent der Befragten in Deutschland, dass digitale Behördendienste **mindestens so einfach und bequem nutzbar sind wie die Angebote privater Unternehmen**. Diese Erwartungshaltung spiegelt sich deutlich in der Unzufriedenheit mit aktuellen Angeboten: **57 Prozent der Nutzenden nennen mangelnde Durchgängigkeit – also das Fehlen vollständig digitaler Abläufe („Ende-zu-Ende“) – als größte Hürde für Nutzung und Zufriedenheit.**

Besonders ausgeprägt ist dieser Anspruch bei jüngeren Altersgruppen: **63 Prozent der Generation Z und 62 Prozent der Generation Y<sup>115</sup>** empfinden unvollständig digitalisierte Prozesse

---

<sup>115</sup> Die Generation Y umfasst Personen, die zwischen den Jahren 1980 und 1995 geboren wurden. Die Generation Z schließt hier an und umfasst den Geburtszeitraum von 1996 bis 2009.

als besonders störend – etwa, wenn Anträge zwar online gestartet, aber analog (z. B. per Post) beendet werden müssen. Diese Gruppen sind digitale, durchgängig automatisierte Abläufe aus anderen Lebensbereichen gewohnt und bringen daher **höhere Erwartungen an Usability und Effizienz** mit. Zudem zeigt der Monitor, dass 42 Prozent der Bürgerinnen und Bürger einen Vorteil darin sehen, wenn bereits **eingegebene Daten wiederverwendet werden können** – also in Formen der Personalisierung und Datennachnutzung, wie sie in modernen digitalen Plattformen üblich sind (z.B. die Autovervollständigung der persönlichen Daten durch Dienste wie Shopify).

Die Interviews verdeutlichen, dass die größte Hürde im digitalen Verwaltungserlebnis häufig bereits zu Beginn entsteht: bei der **Auffindbarkeit und Orientierung**. Nutzende berichten, dass sie nicht sicher sind, ob sie sich auf der richtigen Seite befinden, und dadurch Vertrauen verlieren. Eine Person schildert:

*„Das war [...] **sehr verwirrend** für mich. Weil ich war da plötzlich auf einer ganz anderen Seite. Bin ich überhaupt [...] richtig bei der Onlineanmeldung? Das wirkte für mich ein **bisschen unglaublich**. Und dann hatte ich [...] am Anfang die Angst, dass ich die **falsche Seite angeklickt** habe. Dass es [...] irgendwie jetzt meine Personalien hat [...], dass es sich um etwas anderes handelt als das Auto anmelden. [...] Und dann, wo ich dann [...] weiter versucht hatte mit der **Ausweis App**, **da hat es einfach nicht [...] geklappt**. Da haben mir [...] sehr viele Informationen gefehlt, also die zum Beispiel in dem kleinen Buch, in dem kleinen Heft vom Auto. Was ist überhaupt Teilbescheinigung I oder II? **Das habe ich null verstanden**. Und es gab immer Fehlermeldungen, obwohl ich die Sachen richtig eingegeben hatte. **Am Ende habe ich doch einen Tag auf der Zulassungsbehörde verbracht**. - Ahmad, 23, Ulm*

Auch die überladene Darstellung von Informationen erschwert die Nutzung. Statt klarer Navigation dominieren lange Textseiten, komplexe Kategorien und zahlreiche Klickwege. Wie eine Interviewpartnerin beschreibt:

*„Bei Ämtern ist es manchmal wirklich **so ein Pain, sich so durchzuscrollen, weil es sind einfach immer unfassbar viele Informationen auf einer Seite, [...] mit tausend Reitern und so [...]**. Da muss man immer so durchklicken. [...]. Und man weiß gar nicht, [...], ist das jetzt das wirklich? Also einfach **unfassbar viel Information, sehr klein alles**. Und ja, **durch tausend Seiten** sich zu klicken, **neue Tabs** zu öffnen auf einer Seite irgendwie das Richtige zu finden.“ - Jannike, 36, Mannheim*

Nutzende empfinden es als mühsam, sich erst durch umfangreiche Inhalte zu kämpfen, bevor deutlich wird, ob ein Anliegen überhaupt digital erledigt werden kann, weil die gesuchte Information vielleicht irgendwo in der Textwüste stecken könnte

*„Ich habe das Gefühl, hier **erstmal super viel lesen zu müssen**, um herauszufinden, ob ich an der richtigen Stelle bin. Also finde ich. Eben sah es ein bisschen übersichtlicher aus. Es ist **einfach viel zu viel Text**, um zu finden, ob ich es hier online abwickeln kann.“ - Marco, 40, Emsdetten*

Die Kategorien und Inhalte sind häufig nicht intuitiv, was zu zusätzlicher Verunsicherung führt. So beschreibt ein Nutzer seine Suche nach einer Kfz-Dienstleistung:

*„So, und jetzt mal Filter sonst. Hm? Also ich gucke jetzt, ob hier irgendwas mit Auto ist, ne? Ne, sehe ich jetzt ja nicht. Ganz viele Sachen da drin, ne? [..], gibt ja auch viele, ne? Sterbefall, sowas, klar, oder Schule [..]. Welche Schule, was muss man alles... Finanzierung. **Also ich sehe jetzt hier nichts**. Wahlen, Verbrauch, Veranstaltung, Unternehmen, Umwelt, Klima, Steuern, Abgaben. Register. Geburt. Ausweisdokumente, doch, klar, das am ehesten noch.“ - Marc, 52, Norderstedt*

Neben der grundsätzlichen Auffindbarkeit digitaler Leistungen sind auch konkrete Formulare und Funktionen häufig schlecht platziert oder versteckt:

*„Also **meine Zeit ist halt auch kostbar und es nervt mich**, [..] wenn ich sowas hinterher suchen muss, was einfach schlecht [..] gemacht ist. Also es ist **einfach nicht nutzerfreundlich**. Ich möchte dieses Formular haben, es ist versteckt unter den Formularen, es ist noch nicht mal hier, dann sollte es wenigstens so, ... okay, wir haben hier einen Punkt Formulare, dann sollte es doch irgendwo auch sein!“ - Jasmin, 39, Königswinter*

Selbst wenn digitale Verfahren existieren, erkennen Nutzende sie teilweise nicht, weil sie nicht ausreichend hervorgehoben werden. Eine Interviewpartnerin reflektiert:

*„Aber wenn man das **alles nochmal ein bisschen neu strukturiert und übersichtlicher aufbaut**, dass man dann nochmal diesen Teil „kann online erledigt werden“ noch mal mehr präsent macht, weil ich war der Meinung [..] da gab es immer diese zwei Optionen [..] „Termin beantragen“ oder „online anmelden“ und das habe ich jetzt hier gar nicht gesehen.“ - Christina, 39, Hamburg*

Zudem werden wichtige Informationen wie Gebühren oft verstreut und unübersichtlich dargestellt, statt verständlich gebündelt zu werden:

*„Mehr habe ich auch nicht so gut gefunden, weil teilweise waren die Kosten über mehrere Reiter hinweg aufgelistet. Ich glaube, es war einmal so, dass der Gebührenteil extra für Hessen nochmal veranschlagt wird und dann halt die Halter- oder Ummeldegebühren von diesen 30 Euro und was da noch dabeistand, das war auch wieder aufgedröselst auf verschiedene Bereiche. Und **das kann man auch besser zusammenfassen, übersichtlicher gestalten**, [...] dass es auch mehr ins Auge fällt. Man kann das halt mit Kacheln und Icons etc. glaube ich wesentlich ansprechender machen.“ - Sabine, 51, Tett nang*

*„Ja, ich fand es **durchweg noch schlechter ... War für mich total unübersichtlich, zu viel Text, zu unterschiedliches Wording**. Dann ist links als die ganze Zeit dieser Menübereich und in dem Textblock auf der rechten Seite habe ich dann unten nochmal andere Links, wo ich an eine ganz andere Stelle geleitet werde. Also **verwirrender geht es kaum**.“ (- Sabine, 51, Tett nang)*

*„Also ich **hätte gerne sowas wie FAQ**. Aber ich hatte nicht das Gefühl oder ich habe es überflogen und habe sofort gesehen, ohne jedes Wort gelesen zu haben, dass ich da nicht [...] zum Online-Antrag [...] finde.“ - Marco, 40, Emsdetten*

*„Das ist einfach, **ich verstehe nicht, warum das so sein muss und das ist irgendwie total unübersichtlich**, weil am Ende [...] stand ja auch da, dass man dann irgendwie verschiedene Belege braucht und Nachweise und so weiter und so fort. Und dann habe ich am Ende für einen Prozess [...] vier Tabs offen und dann muss ich noch was hochladen, wo sich wahrscheinlich nochmal ein fünfter Tab öffnet. Das ist, wenn ich jetzt auch noch andere offen habe, total unübersichtlich. Und mit zwei Kindern schaffe ich es meistens auch nicht in dieser vorgegebenen Zeit, dass zu erfüllen. Also man hat ja immer nur [...] ein paar Minuten Zeit [...] und dann wird man ausgeloggt [...]. Und das ist total schwierig, dann an dem richtigen Tab weiterzumachen, wo ich dann halt heute Vormittag angefangen habe und heute Abend weitermachen will.“ - Emanuel, 35, Kirchheim*

### 3.4.4 Die Bürgerinnen und Bürger sind bereit für eine föderale Plattform

Das Streben der Bürger und Bürgerinnen bei der Inanspruchnahme eines Onlinedienstes ist nicht der Vollzug einer Leistung durch die Verwaltung, sondern **möglichst unkompliziert in die Lage zu kommen etwas zu tun, etwas zu bekommen, etwas zu sein**. Das derzeitige Angebot an digitalen Verwaltungsleistungen entspricht nicht dieser Erwartungshaltung der Menschen.

Eine föderale Plattform kann sie in den Augen der Bürgerinnen und Bürger besser erfüllen.

- **Schnell zum Onlinedienst:** Sie leitet Suchende von Google direkt auf eine Landing Page mit einem unmittelbar sichtbaren Button „Jetzt beantragen“. Zwischenschritte über Serviceseiten von Bund, Ländern und Kommunen sind überflüssig. Die Lektüre von Informationstexten ist optional, da die meisten Informationen eingeklappt werden oder sich im unteren Bereich der Seite empfinden.
- **Klare Nutzerführung statt Checklisten:** Sie bietet Bürger und Bürgerinnen ein Angebot, welches klar strukturiert und in einer verständlichen Sprache formuliert ist. Sie führt durch den Antrag und fordert keine Vorbereitung im Vorfeld. Alle relevanten Hinweise zur Leistung und zum Onlinedienst finden sich im Onlinedienst selbst werden bei Bedarf angezeigt. (Im Gegensatz zum Amtsgang, bei dem man Unterlagen vorher zusammensucht, ist ein digitaler Antrag weder orts- noch zeitgebunden – der Mensch vor dem Rechner kann sich spontan um das Upload eines Dokumentes kümmern und muss es nicht vor Eintritt in den Onlinedienst parat haben.)
- **Wiedererkennung ihrer Kommune:** Bei der Nutzung von digitalen Verwaltungsleistungen erwarten die Menschen die Verwendung von hoheitlichen Symbolen und ein einheitliches Layout (über die föderalen Ebenen hinweg). Die Befragten achten daneben auch auf die verwendete URL, aus der hervorgehen sollte, dass es sich um eine Seite des Staates handelt. Die Bürgerinnen und Bürger wünschen sich eine sinnvolle, leicht wiederzuerkennende Domäne. Die Verwendung bekannter visuellen Elemente der Kommunen auf der föderalen Antragsplattform trägt zu einer höheren Identifikation mit der Verwaltung vor Ort bei und bietet Orientierung im Netz.
- **Leichter Login:** Die derzeitigen Authentifizierungsmöglichkeiten empfinden die Nutzenden als übermäßig kompliziert. Die föderale Antragsplattform bietet moderne Möglichkeiten zur Authentifizierung. (z. B. SMS-PIN, App)
- **Effizienz:** Die Bürgerinnen und Bürger haben den Wunsch nach einem nahtlosen Erlebnis, wie sie es von digitalen Angeboten der Privatwirtschaft gewohnt sind. Digitale Verwaltung bedeutet für die Menschen Angelegenheiten effizient und stressfrei vollständig erledigen zu können, wann immer sie wollen und egal wo sie sich gerade befinden. Dies bietet die föderale Antragsplattform.



## 4 Anforderungen der Kommunen

Die deutschen **Kommunen verfehlen die Vorgaben des OZG**. In der bestehenden IT-Architektur aus Onlinediensten im Internet und Fachverfahren auf den Servern der lokalen IT-Dienstleister ist die Verwaltungsdigitalisierung für die Kommunen **viel zu teuer und viel zu aufwändig**. Sie wollen digitalisieren, aber nur, wenn sie Wirkung sehen. Sie wollen fertige Ende-zu-Ende-Lösungen nutzen, statt sich an EfA-Dienste anzuschließen. Die Mehrzahl wirkt bereit für eine föderale Plattform mit ihrer kommunalen "Marke" und ein Arbeiten in der Cloud.

### 4.1 Nutzergruppen: von sehr groß bis sehr klein

Für die Bürgerinnen und Bürger sind die Kommunen der Ort, an dem sie die Verwaltungsdigitalisierung erleben. Alle Bürgerinnen und Bürger in Deutschland leben in einer Kommune – und **60 Prozent der Deutschen leben in einer Kommune mit weniger als 60.000 Einwohnern**. Die Fähigkeit der Kommunen, digitale Verwaltungsleistungen bereitzustellen, unterscheidet sich erheblich – je nach Größe, Ressourcen, IT-Kompetenz und politischer Priorität. Im Wesentlichen lassen sich drei Gruppen von Kommunen erkennen.

Bezeichnung	Anzahl
Kreisfreie Städte	107
Kreise/Landkreise	295
Kreisangehörige Städte und Gemeinden	11.185

Tabelle 6: Kommunen in Deutschland<sup>116</sup>

Die **erste Gruppe** bilden die **kreisfreien Städte**, die oftmals bereits eine klare Digitalstrategie verfolgen, entsprechende IT-Infrastruktur aufgebaut haben und proaktiv an Landesplattformen oder EfA-Leistungen andocken. Beispiele sind München, Hamburg, Köln, Leipzig oder Freiburg, die im Bitkom Smart City Index<sup>117</sup> regelmäßig in der Spitzengruppe liegen. Diese Städte bieten häufig 50 bis 100 OZG-nahe digitale Leistungen an, mit vollständiger Integration von Nutzerkonten, Bezahlungsfunktion und teils digitalem Versand des Bescheids.

Die **zweite Gruppe** bilden die **Kreise und Landkreise** inklusive der ihnen angehörigen Kommunen. Diese **bündeln überörtliche Aufgaben** und übernehmen für die kreisangehörigen

<sup>116</sup> (Deutscher Landkreistag, 2013)

<sup>117</sup> (Bitkom e. V., 2025)

Kommunen beispielsweise Verwaltungsleistungen im Sozial- und Gesundheitsbereich. Um die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen voranzutreiben, werden in den Kreisen mehrheitlich Digitalisierungsstrategien geplant oder erarbeitet bzw. auch schon umgesetzt. Beispielhaft können der Kreis Viersen<sup>118</sup> oder der Landkreis Vorpommern-Greifswald<sup>119</sup> genannt werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich um eine sehr heterogene Gruppe handelt, die sich auch innerhalb eines Landes im Hinblick auf die verfügbaren Budgets und die technische Infrastruktur stark unterscheiden können.<sup>120</sup>

Die kleinste Einheit und **dritte Gruppe** bilden die **kreisangehörigen Städte und Gemeinden**, die bislang kaum über eigene Digitalisierungsmaßnahmen verfügen. Hier ist die OZG-Umsetzung stark eingeschränkt – häufig gibt es nur PDF-Formulare oder verlinkte Informationsseiten. Ohne gezielte Unterstützung durch Länder oder Zweckverbände wird ein vollständiger digitaler Zugang zur Verwaltung hier langfristig kaum möglich sein.

Dieses **heterogene Bild** spiegelt sich auch in den 30 Interviews mit Vertretern der Kommunen wider. Die Spannbreiten zwischen den befragten Kommunen sind sehr groß. Während einige Kommunen über Digitalbudgets im hohen zweistelligen Millionenbereich verfügen, hatten andere teilweise nur niedrigere sechsstellige Summen zur Verfügung. Auch die Angaben zur Anzahl eingesetzter Fachverfahren divergieren in den Kommunen sehr: von zehn bis über 900. Dabei gibt es einen klaren, wenig überraschenden Zusammenhang: Große, kreisfreie Städte sind in der Digitalisierung meist weit vorangeschritten, haben hohe Digitalbudgets und nutzen eine große Anzahl an Fachverfahren. Kleinere, kreisabhängige Kommunen haben kleine Digitalbudgets, eine geringere Anzahl bereits bestehender an digitalen Anwendungen und geringere Kenntnisse und Ressourcen, um die digitale Transformation voranzutreiben. Sie hängen zudem stark von den vor Ort tätigen kommunalen IT-Dienstleistern und den Landkreisen ab.

#### 4.2 Use Cases: Die Kommunen kommen nicht hinterher

Das 2017 in Kraft getretene OZG verpflichtete Bund und Länder seinerzeit, **Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 digital bereitzustellen**. Es handelt sich um (derzeit) knapp 8.000 Einzelleistungen, wenn man nach dem Leistungskatalog (LeiKa) zählt oder etwa 575 OZG-Leistungsbündel, wenn man in OZG-Bündeln zählt. Die OZG-Bündel wurden in Typen untergliedert, um

---

<sup>118</sup> (Der Landrat | Kreis Viersen, 2025)

<sup>119</sup> (Deutscher Landkreistag, 2018)

<sup>120</sup> (Klaus-Heiner Röhl, 2025)

besser zu erfassen, welche föderale Ebene die Leistung jeweils regelt und welche sie durchführt:

121

- **Typ 1 – Bund regelt & vollzieht (115 Leistungen, 20 Prozent)**  
Der Bund ist allein zuständig – in rechtlicher Regelung und in der praktischen Ausführung. Beispiele sind das Führungszeugnis und Kindergeld. Der Bund hat für diese 115 Leistungen die Digitalisierung priorisiert und bis Ende 2024 umgesetzt.
- **Typ 2/3 – Bund regelt, Länder/Kommunen vollziehen (370 Leistungen, 64 Prozent)**  
Bund legt den Rechtsrahmen fest, die tatsächliche Umsetzung erfolgt über Länder oder Kommunen. Das ist der größte Anteil der Leistungen – etwa Sozialleistungen oder Meldebesccheinigung und -registerauskunft.
- **Typ 4/5 – Land regelt & vollzieht oder Kommune regelt & vollzieht (ca. 90 Leistungen, 16 Prozent)**  
Hier werden Leistungen entweder vollständig auf Landesebene angeboten – etwa bestimmte Lehrerbewerbungen oder Hochschulzulassungssysteme, ohne kommunale Umsetzung. Kommunale Eigenleistungen werden komplett auf kommunaler Ebene gestaltet – z. B. die Zweitwohnungssteuer.

Die genaue Verteilung des Leistungsvollzugs zwischen Landes- und kommunaler Ebene unterscheidet sich zwischen den Ländern geringfügig. Vereinfachend wird in dieser Studie angenommen, dass etwa **70 Prozent der OZG-Leistungen im kommunalen Vollzug** liegen.

Zum Stand Juli 2024 hat der Bundesrechnungshof anhand der OZG-Informationenplattform<sup>122</sup> ausgewertet, wie viele LeiKa-Leistungen in Deutschland mindestens einmal digitalisiert sind. Zu diesem Zeitpunkt waren 456 der insgesamt 1.652 LeiKa-Leistungen des Bundes OZG-konform digitalisiert (Reifegrad 3), 514 waren eingeschränkt online verfügbar (Reifegrad 2).<sup>123</sup> Im Digitalisierungsprogramm Föderal waren zum selben Zeitpunkt 658 der 5.180 föderalen LeiKa-Leistungen in mindestens einem Land bzw. einer Kommune OZG-konform digitalisiert. Weitere 699 LeiKa-Leistungen waren zumindest eingeschränkt online verfügbar. Das Ziel des OZG wurde damit weitgehend verfehlt.

---

<sup>121</sup> (Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung, 2025); (Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat, 2019); (FITKO, 2023)

<sup>122</sup> (Bundesministerium des Innern, 2025)

<sup>123</sup> (Bundesrechnungshof, 2024)

Das oben beschriebene uneinheitliche Bild spiegelt sich auch in Daten zur OZG-Umsetzung wider, die der Bundesrechnungshof 2024 in einem Prüfbericht ausgewertet hat.<sup>124</sup> Von den 306 EfA-Lösungen, deren Entwicklung der Bund finanziert hat, werden **lediglich 14 flächendeckend nachgenutzt**, also 5 Prozent.<sup>125</sup> 86 Prozent der Lösungen werden teilweise weiterverwendet. 7 Prozent waren weder in einem Land noch in einer Kommune online zugänglich, und 2 Prozent der EfA-Lösungen für Online-Services wurden von Bund und Ländern inzwischen wieder abgeschaltet.

Daten aus dem PVOG im Jahr 2025 bestätigen diesen Trend. Abbildung 5 zeigt den durchschnittlichen Anteil der in den Gemeinden online verfügbaren kommunalen Leistungen, gruppiert nach Kohorten, wobei ein Mittelwert aus OZG-Bündeln und LeiKa-Leistungen gebildet wurde.<sup>126</sup> Es wird deutlich, dass die digitale Verfügbarkeit kommunaler Leistungen insgesamt auf niedrigem Niveau liegt und stark variiert. Der Durchschnittswert über alle Gemeinden liegt bei 10,2 Prozent (gestrichelte Linie). Die besten zehn Prozent der Gemeinden (linke Kohorte) erreichen im Durchschnitt eine Online-Verfügbarkeit von 18 Prozent, wobei die leistungsstärkste Gemeinde 29,5 Prozent erreicht. Bereits in der zweiten Kohorte sinkt der Durchschnittswert auf 15,6 Prozent, und ab der sechsten Kohorte liegen die Werte durchgängig im einstelligen Bereich. Bei den Gemeinden in der letzten Kohorte sind durchschnittlich nur 1,8 Prozent der Leistungen online verfügbar. Somit wird deutlich, dass eine kleine Gruppe von Kommunen

---

<sup>124</sup> (Bundesrechnungshof, 2024)

<sup>125</sup> Eine „flächendeckende Nachnutzung“ liegt vor, wenn die Lösung mindestens eingeschränkt (Reifegrad 2) in mindestens neun Ländern und mindestens der Hälfte der Bevölkerung in diesen Ländern online zur Verfügung steht.

<sup>126</sup> Datengrundlage ist der PVOG-Datensatz (Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung, 2025). Die Qualität der Daten hängt dabei wesentlich von der Vollständigkeit und Aktualität der in den Redaktionssystemen hinterlegten Angaben ab. Berücksichtigt wurden ausschließlich LeiKa-Leistungen von aktiven OZG-Leistungen, die über eine funktionsfähige Webseite abrufbar sind. Zum Stand Oktober 2025 sind auf der Informationsplattform zur OZG-Umsetzung (Bundesministerium des Innern, 2025) 7.933 LeiKa-Leistungen und 578 OZG-Bündel aufgeführt. Laut (Bundesministerium der Justiz, 2024) entfallen etwa 80 Prozent der Leistungen auf Länder und Kommunen; ausgehend davon wird angenommen, dass die Kommunen für rund 70 Prozent aller Leistungen zuständig sind, entsprechend etwa 5.553 LeiKa-Leistungen oder 405 OZG-Leistungen. Für jede im Datensatz aufgeführte Gemeinde wurde der Mittelwert aus (1) dem Anteil der online verfügbaren LeiKa-Leistungen an allen kommunalen LeiKa-Leistungen und (2) dem Anteil der online verfügbaren OZG-Leistungen an allen kommunalen OZG-Leistungen berechnet. Leistungen der zugehörigen Landkreise und, sofern vorhanden, von Gemeindeverbänden (z. B. Ämter in BB, MV und SH, Samtgemeinden in NI, Verbandsgemeinden in RP und ST), wurden dabei hinzugerechnet. Es wurde angenommen, dass alle Leistungen, die auf Kreis- oder Verbandsebene verfügbar sind, auch in allen zugehörigen Gemeinden verfügbar sind, selbst wenn laut Datensatz keine vollständige Flächendeckung vorliegt. OZG-Leistungen gelten als online verfügbar, wenn bereits eine zugehörige LeiKa-Leistung online verfügbar ist. Gemeinden ohne Daten wurden nicht berücksichtigt; dort, wo keine Gemeinde eines Verbandes Werte aufwies, der Verband selbst aber Leistungen verzeichnete, wurde stattdessen der Verband einbezogen (trifft auf 1.631 von insgesamt 5.515 Fällen zu). Stadtstaaten wurden aus der Analyse ausgeschlossen. Für die Abbildung wurden alle Gemeinden bzw. Gemeindeverbände nach ihrem Mittelwert aus LeiKa- und OZG-Anteil sortiert, in Dezilklassen (Kohorten) eingeteilt und je Klasse der Durchschnitt des Anteils online verfügbarer Leistungen berechnet. Der Durchschnittswert der ersten Kohorte beträgt 18 Prozent.



Der Bundesrechnungshof sieht an eben diesen Schnittstellen eine wichtige Ursache für die langsame Umsetzung des OZG.<sup>129</sup> So wird berichtet, dass sich die Onlinedienste teilweise nicht in die vorhandene IT-Infrastruktur der Länder und Kommunen integrieren ließen oder bereits alternative Systeme im Einsatz waren, etwa Konkurrenzprodukte landeseigener IT-Dienstleister. Zudem fehle mitunter die Kompatibilität zu bestehenden Fachverfahren, beispielsweise aufgrund unterschiedlicher Datenstandards. Der Normenkontrollrat spricht dieselben Hürden an, wenn er bemängelt, dass zentrale **Referenzarchitekturen** oder verbindliche Vorgaben zu **Schnittstellen** für OZG-Leistungen fehlen.<sup>130</sup>

Weitere **Herausforderungen** liegen in den **Fachverfahren selbst**. Viele der Fachanwendungen werden seit Jahrzehnten von wenigen, marktbeherrschenden Anbietern entwickelt und gepflegt. Diese Softwarelösungen sind meist tief in die organisatorischen Abläufe integriert, schwer zu ersetzen und nur mit hohen Migrationskosten abzulösen. Sie beruhen auf **proprietären Schnittstellen, lizenzierten Modulen und exklusiven Wartungsverträgen**, wodurch Kommunen langfristig an einzelne Anbieter gebunden sind.<sup>131</sup> Zusätzlich umfassen sie oft die Register, die tief in die Fachverfahren integriert sind.

In den Interviews mit den Kommunen zeigte sich: Die Komplexität der drei Schichten verursacht hohe Kosten in den Kommunen. Während in politischen Diskussionen und Förderlogiken häufig die **sichtbaren Entwicklungskosten eines Onlinedienstes im Vordergrund** stehen, bleiben die weitaus größeren Anteile der Gesamtkosten unter der Oberfläche verborgen – ähnlich wie bei einem **Eisberg, dessen sichtbare Spitze nur einen Bruchteil seiner tatsächlichen Masse** ausmacht. Der kleinere, gut sichtbare Teil sind die einmaligen Projekt- und Entwicklungskosten für Onlinedienste; der wesentlich größere, unsichtbare Teil liegt in den in den Kommunen: in Lizenzen, Betrieb, Anschlusskosten, Schulungen, Prozessanpassungen, Change-Management, Restrukturierungen.

In den **qualitativen Interviews** äußerten die **Kommunen** insbesondere bezüglich der Anschlusskosten der EfA-Online-Dienste deutliche Kritik, dies umfasste technische und organisatorische Kosten des Anschlusses:

---

<sup>129</sup> (Bundesrechnungshof, 2024)

<sup>130</sup> (NKR, 2021)

<sup>131</sup> (NKR, 2021), (NKR, 2019); (SHI/ADT, 2025) sowie Aussagen der Interviewten Kommunen.

*„Aufgrund der **hohen Kosten**, die mit der Nachnutzung von EfA-Diensten verbunden sind, entscheiden sich die Kommunen eher für alternative Lösungen.“ - Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Viele Fachverfahrenshersteller haben die **Anschlusskosten als Geschäftsmodell** entdeckt.“ - Kreisfreie Stadt, Ostdeutschland*

*„Aktuell wird schon **sehr viel Geld** für die Nutzung von OZG-Leistungen und da **insbesondere für die Schnittstellen zu den Fachverfahren** ausgegeben.“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Viele von den größeren FV-Herstellern lassen sich die **Entwicklung einer Schnittstelle gerne mehrfach finanzieren**.“ - Kreisfreie Stadt, Mitteldeutschland*

*„EfA-Dienste werden uns nur **vor die Haustür geschmissen**. Jemand muss sie abholen, jemand muss mit den Fachabteilungen die Umsetzung besprechen und es braucht Klempner, die eigene Rohre verlegen.“ - Landkreis, Ostdeutschland*

*„**Kommunikation/Koordination bei Beschaffung eines EfA-Dienstes** ist der größte Kostenpunkt.“ - Kreisfreie Stadt, Mitteldeutschland*

*„Der **Koordinationsaufwand ist riesig**, bis alles mit der eigenen IT, dem lokalen IT-Dienstleister, dem überregionalen IT-Dienstleister und dem Fachverfahrenshersteller abgestimmt ist, muss man fast einen vollen Personenmonat rechnen. Später, wenn Fehler auftreten, muss jemand entlang der Kette suchen und hat wieder viel Aufwand.“ - Kreis, Westdeutschland*

*„Aufgrund der angespannten Haushaltslage muss immer sehr präzise gegenüber dem Verwaltungsvorstand argumentiert werden, ob sich die Beschaffung eines EfA-Dienstes rechnet. Da in der Regel keine Ende-zu-Ende-Digitalisierung möglich ist, **zahlt man unterm Strich meist eher drauf**, ohne intern Erleichterungen zu haben bzw. eine Digitalisierungsrendite zu realisieren.“ - Landkreis, Ostdeutschland*

Diese qualitativen Aussagen lassen sich auch **quantitativ bestätigen**. Auf Basis kommunaler Daten, Haushaltsauswertungen und Experteninterviews lassen sich die **Verhältnisse zwischen fünf Kostengruppen** bei der Digitalisierung einer Verwaltungsleistung abschätzen:

1. Entwicklungskosten für den Onlinedienst
2. Betriebskosten für den Onlinedienst



Der Datensatz zeigt zugleich, dass **größere Kommunen nicht zwangsläufig Skaleneffekte realisieren**. Zum einen steigen Lizenzkosten häufig mit der Zahl der nutzenden Beschäftigten. Zum anderen haben die IT-Systeme größerer Kommunen eine höhere kritische Relevanz für den Gesamtbetrieb der Verwaltung, da mehr Fachbereiche, größere Fallzahlen und komplexere Schnittstellen von ihnen abhängen. Dies führt zu erhöhten Anforderungen an IT-Sicherheit, Verfügbarkeit und Ausfallschutz und damit zu zusätzlichen Kosten.

Kostenarten	Daten zu Kosten	Kosten pro 1 € Entwicklungsaufwand
Entwicklungskosten für den Online-dienst, abgeschrieben über 5 Jahre	Bundesrechnungshof (2024) <sup>133</sup>	1,00 EUR
Betriebskosten für den Onlinedienst (Hosting, Monitoring, Backups)	Die mittleren Betriebskosten pro Jahr können anhand von zwei Datenpunkten abgeschätzt werden: Bremische Bürgerschaft (2024) <sup>134</sup> und Hessische Staatskanzlei (2023) <sup>135</sup>	1,50 EUR
Anschlusskosten für des Online-dienstes an das Fachverfahren, abgeschrieben über 5 Jahre <sup>136</sup>	Die mittleren Anschluss- und Wartungskosten je OZG-Leistung und Kommune können anhand von eigenen hierfür entwickelten Szenarien <sup>137</sup> und sieben Datenpunkten abgeschätzt werden: Eine kreisangehörige Gemeinde (NI), zwei kreisangehörige Städte (HE, NW), zwei kreisfreie Städte (BW, SN) und drei Landkreise (BW, NW, ST) <sup>138</sup>	7,50 EUR

<sup>133</sup> Die Summe der (bisherigen) OZG-Entwicklungskosten lässt sich aus dem Bericht des Bundesrechnungshofs zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes aus dem Jahr 2024 ableiten. Anhand der dort ausgewiesenen Summen können die Entwicklungskosten auf 1,25 Mrd. Euro beziffert werden. Zentrale Ausgaben wie Programmmanagement, Federführung und die übergreifende OZG-Umsetzung (z. B. für die Entwicklung und den Betrieb des Bundesportals und der BundID) bleiben hierbei unberücksichtigt. Um die Entwicklungskosten je OZG-Leistung zu ermitteln, sind die Gesamtkosten durch die Anzahl der bisher laut Informationsplattform zur OZG-Umsetzung (Bundesministerium des Innern, 2025) (Stand: Oktober 2025) entwickelten OZG-Leistungen der Stufen 2-4 (n=349) zu dividieren. Diese werden über fünf Jahre abgeschrieben und durch die geschätzte Anzahl der für die Implementierung von Onlinediensten durchschnittlich zuständigen Kommunen (n=4.600) dividiert.

<sup>134</sup> (BREMISCHE BÜRGERSCHAFT, 2024) aus den auf S.1-2 ausgewiesenen Einnahmen für die durch Bremen zur Mitnutzung zur Verfügung gestellten 16 EfA-Leistungen lassen sich für diese durchschnittliche jährliche Betriebskosten in Höhe von 423.403 Euro errechnen.

<sup>135</sup> (Hessische Staatskanzlei, 2023) aus den auf S. 4-5 ausgewiesenen Betriebskosten der Fokusleistungen und „Leistungen von föderalem Interesse“ lassen sich durchschnittliche jährliche Betriebskosten in Höhe von 1.667.657 Euro errechnen.

<sup>136</sup> Hierunter fallen (1) die einmaligen Kosten für die Schnittstelle zwischen Fachverfahren und Onlinedienst, abgeschrieben auf fünf Jahre, sowie (2) die jährlichen Wartungskosten der Schnittstelle und (3) die einmaligen kommunalen Personalkosten für den Beschaffungs- und Implementierungsprozess des Onlinedienstes, abgeschrieben über fünf Jahre.

<sup>137</sup> Für die einmaligen kommunalen Personalkosten für den Beschaffungs- und Implementierungsprozess des Onlinedienstes wurden Szenarien mit insgesamt 5, 10 und 20 Personentagen geschätzt. Bei 5 Personentagen, unter Berücksichtigung von Bündelungseffekten durch IT-Dienstleister und abgeschrieben über fünf Jahre, ergeben sich jährliche Kosten in Höhe von 420 Euro.

<sup>138</sup> Die einmaligen Kosten für die Schnittstelle zwischen Fachverfahren und Onlinedienst, abgeschrieben über fünf Jahre, sowie die jährlichen Wartungskosten werden unter Berücksichtigung von Bündelungseffekten durch IT-Dienstleister auf 744 Euro geschätzt.

Lizenzkosten für das Fachverfahren	Die mittleren Lizenzkosten können anhand von fünf Datenpunkten geschätzt werden: Vier kreisangehörige Städte (BB, HE, NI, NW) und eine kreisfreie Stadt (SN) <sup>139</sup>	6,50 EUR
Betriebskosten für das Fachverfahren	Die mittleren Betriebskosten können anhand von zwei Datenpunkten geschätzt werden: Eine kreisangehörige Stadt (NI) und eine kreisfreie Stadt (SN) <sup>140</sup>	9,00 EUR
<b>Summe Gesamtkosten</b>		<b>25,50 EUR</b>

Tabelle 7: Kostenanteile für einen EfA-Online-Dienst

Die **größten Kosten der Verwaltungsdigitalisierung** entstehen also dort, wo sie kaum sichtbar sind – im **Unterbau der kommunalen IT**. Viele Kommunen verfügen über historisch gewachsene, proprietäre Fachverfahren, deren Anbindung an neue Onlinedienste aufwendig ist. Jede Schnittstelle muss einzeln konzipiert, getestet und gewartet werden. Gleichzeitig fallen dauerhaft fortlaufende Lizenz- und Betriebskosten an, selbst wenn sich das Nutzungsvolumen nicht erhöht. Für viele finanzschwache Kommunen ist das eine kaum stemmbare Last. Und selbst wo Mittel vorhanden sind, fehlt oft das Personal, um komplexe Integrationen dauerhaft zu betreiben oder neue Systeme sicher zu verwalten. **Das Fazit von EfA muss lauten: Für die meisten deutschen Kommunen war es eine wirtschaftlich vernünftige Entscheidung, sich nicht an EfA-Dienste von Bund und Ländern anzuschließen.**

#### 4.4 Mehrwerte für die Kommunen: Effizient digitalisieren

In diesem Abschnitt wird untersucht, welche **Mehrwerte Kommunen in Deutschland aus der Verwaltungsdigitalisierung und insbesondere der OZG Umsetzung erwarten**. Grundlage der Analyse sind Daten aus dem *Zukunftsradar Digitale Kommune 2023*<sup>141</sup>, *2024*<sup>142</sup> und die im Rahmen dieser Studie durchgeführten 30 Interviews mit Digitalisierungsverantwortlichen von Kommunen unterschiedlicher Größen aus ganz Deutschland. Erfragt wurden ihre Erfahrungen,

<sup>139</sup> Die jährlichen Lizenzkosten für das Fachverfahren werden auf 1.003 Euro geschätzt. Der Schätzung liegt die Annahme zugrunde, dass ein Fachverfahren fünf OZG-Leistungen abdeckt.

<sup>140</sup> Die jährlichen Betriebskosten für das Fachverfahren werden unter Berücksichtigung von Bündelungseffekten durch IT-Dienstleister auf 1.400 Euro geschätzt.

<sup>141</sup> (Hornbostel, et al., 2025)

<sup>142</sup> (Hornbostel, et al., 2023).

Hürden, auf die sie dabei gestoßen sind, sowie Wünsche und Lösungsansätze in Bezug auf die Nutzung und Einführung von Online-Diensten.

#### 4.4.1 Die Kommunen wollen digitalisieren – und endlich Wirkung sehen

Die Kommunen verbinden mit der Digitalisierung große Hoffnungen. In einer Umfrage des Instituts für Innovation und Technik (iit) **schätzen über 80 Prozent der befragten Kommunen den künftigen Nutzen der Digitalisierung in ihrer Kommune insgesamt als hoch oder sehr hoch ein.**<sup>143</sup> Besonders hoch wird der Nutzen für die Handlungsfelder Verwaltung und Bildung eingeschätzt.<sup>144</sup>

Die Kommunen sehen eine **durchgängige Digitalisierung als Schlüssel zu mehr Akzeptanz in den Fachbereichen.** Diese fordern endlich spürbare positive Digitalisierungseffekte, die sie sich aus Entlastungen vom aktuell oft nötigen Abtippen von Anträgen, durch Unterstützungsdienste oder gar durch Automatisierung erhoffen. **Alle Kommunen wünschen sich eine steigende Digitalisierungsrendite.** Einige Kommunen verweisen gleichzeitig auch auf einen zunehmenden **Wirtschaftlichkeitsdruck, der Digitalisierungsprojekte ohne hinreichende Effizienzgewinne in Frage stellt.**

*„Eine Digitalisierungsrendite wird immer mehr eingefordert.“ - Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Digitalisierung muss einen Effekt haben, nicht nur für Bürgerinnen, sondern auch für Kommunen. Als Vision sollten wir keine Sachbearbeitung mehr vor Ort machen. Diese ist extrem aufwendig. Dann können die Menschen auf kommunaler Ebene wieder als Berater und Begleiter bzw. als Lotsen arbeiten.“ - Kreisangehörige Stadt, Norddeutschland*

*„Credo ist: Digitalisierung, um Effizienzgewinne zu realisieren.“ - Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Es besteht Hoffnung auf die Digitalisierungsrendite, aber wir glauben erst daran, wenn es wirklich E2E ist und man Mitarbeitende entlasten kann.“ - Landkreis, Ostdeutschland*

*„Kommunen profitieren durch weniger physische Bürgerkontakte und effizientere interne Abläufe“ - Kreisfreie Stadt, Mitteldeutschland*

---

<sup>143</sup> (Hornbostel, et al., 2025).

<sup>144</sup> (Hornbostel, et al., 2023)

„Die Finanzierung ist nur begründbar, wenn **klarer Nutzen für Bürger und Verwaltung** entsteht.“ - Kreisfreie Stadt, Mitteldeutschland

„**Bürgermeister haben zunehmend weniger Verständnis für Digitalisierung**, da dies nicht als Pflichtaufgabe gesehen wird.“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland

„Wir müssen bei jeder Schnittstelle, die wir für einen EfA-Online-Dienst benötigen, **nachweisen, dass die Beschaffung wirtschaftlich ist.**“ - Kreis, Westdeutschland

„Wichtig ist, dass der **Mehrwert für die Kommune** ersichtlich wird, wir Ressourcen, Schnittstellen einsparen.“ - Landkreis, Ostdeutschland

„Es muss eine **Arbeitserleichterung** geben. Sonst sind wir als Staat nicht mehr handlungsfähig. Ohne geht es nicht, und **ohne ist Digitalisierung nicht verargumentierbar.**“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland

#### 4.4.2 Die Kommunen wollen nutzen statt sich anzuschließen (Ende-zu-Ende)

Auch wenn der solidarische **Gedanke der EfA-Idee des OZG begrüßt** wird, bemängeln die Kommunen deren Nutzen für die **Ende-zu-Ende Digitalisierung**:

„Mit EfA-Diensten haben wir **unterschiedliche Erfahrungen** gesammelt. **Negativ sind Dienste, die eigentlich nur Formularserver sind**, und bei denen Daten aus PDFs in Fachanwendungen eingepflegt werden müssen. **Ein positives Beispiel ist die Kita-Anmeldung. Hier wurde der Prozess Ende-zu-Ende digitalisiert.** Der Fachbereich ist sehr zufrieden und nutzt dies gerne.“ - Kreisstadt, Ostdeutschland

„**EfA-Dienste sind nicht ausgereift.**“ - Kreisfreie Stadt, Süddeutschland

„Die **Idee des OZG ist grundsätzlich gut**, aber mit dem Fokus auf Anträgen statt **Ende-zu-Ende Digitalisierung** wurden falsche Prioritäten gesetzt.“ - Kreisangehörige Stadt, Mitteldeutschland

„Das **OZG führt zu 0 Prozent Digitalisierung der Verwaltung.** Es findet lediglich die Digitalisierung von Papier statt, sodass die Anträge zwar digital reinkommen, aber der Rest weiterhin analog erfolgt.“ - Kreisfreie Stadt, Süddeutschland

Während die Digitalisierung auf der **Frontend-Ebene** (sichtbar für Bürgerinnen und Bürger) vorangekommen ist, **bleibt der digitale Durchgriff bis in die Fachverfahren oft aus.** Eine

wirklich medienbruchfreie Umsetzung würde nicht nur ein digitales Antragssystem, sondern auch digital unterstützte Prüfprozesse, automatische Statusrückmeldungen und idealerweise die Erzeugung von digitalen Bescheiden innerhalb des Fachverfahrens erfordern. Solche Integrationen gelingen bislang nur mit hohem Aufwand und gerade im Rückkanal selten medienbruchfrei. **Sie sind zugleich für die Realisierung einer Digitalisierungsrendite essentiell.**

Die im Rahmen dieser Studie befragten Kommunen sehen sich aktuell mit den zuvor beschriebenen Herausforderungen bei der Umsetzung des OZG konfrontiert. Insbesondere wünschen sie sich **zentral bereitgestellte, Ende-zu-Ende digitalisierte Leistungen, um die hohen Aufwände und Kosten beim Anschluss von EfA-Online-Diensten zu senken.** Erwartung der Kommunen ist, dass die Anbindung eines Online-Dienstes an die Fachverfahren „Einmal für Alle“ erledigt wird. **Alle befragten Kommunen wünschen sich eine funktionierende Ende-zu-Ende Digitalisierung.**

*„Langfristig müssen wir dahin kommen, **in Komplettpaketen von Ende-zu-Ende-Leistungen zu denken.** Sonst ist es nicht leistbar.“ - Kreis, Westdeutschland*

*„**Es muss Ende-zu-Ende sein!**“ - Kreisstadt, Süddeutschland*

*„**Es muss wirklich Ende-zu-Ende geben und Schnittstellen zu eigenen Systemen.**“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Die Kommunen [...] wünschen sich dringend **Ende-zu-Ende-Lösungen, die auch im Backend Aufwände reduzieren.**“ - Kreisfreie Stadt, Süddeutschland*

Die Ende-zu-Ende-Digitalisierung umfasst für die Kommunen eine durchgängige Antragsstrecke. Der digitale Antrag kommt direkt im Fachverfahren an und kann dort abschließend und idealerweise teilautomatisiert beschieden und an die eAkte übermittelt werden. Die Lösung sollte mit minimalem Aufwand in die kommunale IT-Landschaft integriert werden können und idealerweise „Einmal für Alle“ betrieben werden. Kurz: Bei Entwicklung, Inbetriebnahme, Schnittstellen und Betrieb **müssen die Kosten sinken**, während wegfallende Medienbrüche und Automatisierung in der Bearbeitung **Effizienzgewinne heben.**

#### **4.4.3 Die Kommunen sind bereit für eine föderale Plattform – mit ihrer kommunalen „Marke“**

Für die Umsetzung von Ende-zu-Ende digitalisierten Online-Diensten suchen die Kommunen die Unterstützung von Bund und Ländern. **In den Interviews begrüßten 26 von 30 Kommunen**

die Idee einer zentralen Plattform, die durchgängige Online-Dienste für die Kommunen „Einmal für Alle“ bereitstellt, betreibt und Bürgerinnen und Bürgern einen einheitlichen Zugang bietet.

*„Eine zentrale Plattform, die OZG-Leistungen zur Verfügung stellt, ist notwendig.“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Es ist ein Vorteil, wenn vieles zentral bereitgestellt wird.“ - Selbstständige Gemeinde, Norddeutschland*

*„Eine Plattform mit einheitlichem Nutzendenerlebnis und integriertem Backend fänden wir sehr positiv.“ - Stadt, Ostdeutschland*

*„Wir sollten für bundesweite geregelte Verfahren, etwas Gleiches haben. Super, wenn wir dann volldigital arbeiten.“ - Kreis, Westdeutschland*

*„Ein Portalansatz ist grundsätzlich richtig und ein großer Gewinn durch Einheitlichkeit und Standardisierung.“ - Kreisfreie Stadt, Mitteldeutschland*

Lediglich große und in der Digitalisierung sehr weit vorangeschrittene Kommunen waren skeptisch, ob ein neuer Ansatz über das hinausgehen könne, was sie bereits aufgebaut haben, und ob sich ein neues Portal durchsetzen werde.

Wichtig ist den meisten Kommunen bei einer föderalen Antragsplattform, dass Bürgerinnen und Bürger stets erkennen, mit wem sie interagieren. Die Verwendung ihres Namens, Wappens und der kommunalen Farben ist 25 von 30 Kommunen wichtig.

*„In der einheitlichen UX liegt ein großer Nutzen. Sie sorgt für eine klare Darstellung und hohen Wiedererkennungswert für Bürger und Unternehmen.“ - Kreisfreie Stadt, Mitteldeutschland*

*„In Zeiten von Phishing ist ein Wiedererkennungswert für Bürger wichtig, um Verwirrung und Betrug vorzubeugen“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Immer wichtig, dass wir darstellen, dass der Staat handelt. Die Dachmarke ist wichtig. Auch Bund und Land sollten sichtbar sein.“ - Kreisfreie Stadt, Mitteldeutschland*

*„Bürgerinnen- und Bürgerfreundlichkeit sowie die Wahrnehmung als moderne Dienstleisterin sollten im Vordergrund stehen.“ - Landkreis, Ostdeutschland*

*„Die Kommune muss als **Identität** und **Marke** dargestellt werden. Das schafft auch **regionale Verbindung**.“ - Kreisstadt, Ostdeutschland*

Generell sprechen sich die meisten Kommunen für eine einheitliche staatliche Plattform aus, die als übergreifende, staatliche Webseite für Bürgerinnen und Bürger klar erkennbar ist. Wie oben beschrieben, sieht die Mehrheit einen Mehrwert darin, dass die Kommunen dabei mit ihren Wappen und Farben dargestellt werden. Für manche Kommunen war dies weniger wichtig.

#### 4.4.4 Die Kommunen sind bereit, in einer föderalen Cloud zu arbeiten

Für den Betrieb einer föderalen Antragsplattform können sich **29 von 30 Kommunen die Nutzung von Cloud-Lösungen vorstellen**. Vorteile sehen sie insbesondere in der Skalierbarkeit, Standardisierung und im effizienteren Betrieb.

*„Wir merken aber, dass wir an unsere Grenzen stoßen, daher **erfolgt bereits Outsourcing in die Cloud**.“ - Landkreis, Ostdeutschland*

*„Wenn die Plattform in der Cloud ist, wird die Kommune im Hinblick auf **Datenschutz und IT-Sicherheit entlastet**.“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Warum sollten man es nicht in eine **Cloud** legen?!“ - Kreis, Westdeutschland*

*„Wir haben **keine Bedenken bei einer Cloudnutzung**.“ - Selbstständige Gemeinde, Norddeutschland*

*„Wir kommen an der Cloud nicht mehr vorbei, alles andere als CaaS<sup>145</sup> ist nicht mehr realisierbar.“ - Kreisfreie Stadt, Süddeutschland*

*„Wenn eine Cloud-Lösung gut genug ist für den Bund, ist sie gut genug für uns als **Kommune**.“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

Einige Kommunen merken an, dass **Standards und Lösungen für Fragen zu digitaler Souveränität, IT-Sicherheit, Datenschutz** helfen würden, Vorbehalten bei manchen der Entscheidungstragenden zu begegnen. Viele Kommunen nutzen schon heute einzelne Cloud-Dienste und sehen in der Cloud die Zukunft großer Teile ihres IT-Betriebs.

---

<sup>145</sup> Container-as-a-Service (CaaS) ist Cloud-Dienst, der die Verwaltung von containerisierten Anwendungen automatisiert

#### 4.4.5 An eine Plattform in der finalen Ausbaustufe bestehen klare Wünsche

Die Kommunen erwarten, dass eine föderale Antragsplattform in die bestehenden IT-Strukturen integriert wird. Genannt wurden ein Identitätsmanagement, das an bestehende Identitätsprovider (insb. Active Directory) angebunden werden kann und ein rollenbasiertes Rechtemanagement unterstützt, Schnittstellen zu Dokumenten-Management-Systemen und eAkte, Schnittstellen zu eigenen E-Payment Diensten sowie eine Einbindung von Mehrfaktorauthentifizierungen für die Mitarbeitenden<sup>146</sup>.

*„Eine Active-Directory-Anbindung ist der Goldstandard und Rest API.“ - Kreisfreie Stadt, Süddeutschland*

*„Die Behördenstruktur sollte im Portal anlegbar und eine Synchronisation mit dem IAM sollte möglich sein.“ - Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Wir brauchen unbedingt eine Datenübertragung in die eAkte der Kommune mindestens nach der Bearbeitung auf der Plattform.“ - Kreisangehörige Stadt, Norddeutschland*

*„Ein Cloud-Dienst inklusive Backend wäre ein großer Mehrwert. Es muss dann aber eine 2-Faktor Authentifizierung geben.“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Unser eigenes ePayment ist in die Finanzbuchhaltung integriert, das müsste unbedingt angebunden werden. Sonst entsteht Chaos.“ - Kreis, Westdeutschland*

Für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern wünschen sich die Kommunen zudem eine Rückkanal-Funktion und eine Vorprüfung von Anträgen über einfache Algorithmen, um die Anzahl von Fehlanträgen zu verringern.

*„Wir brauchen ein Postfach zur Kontaktaufnahme mit dem Bürger (Rückkanalfunktion).“ - Kreisstadt, Süddeutschland*

Einige Kommunen legen zudem größeren Wert auf Möglichkeiten der individuellen Anpassung<sup>147</sup>, zum Beispiel durch Redaktionssysteme oder Low-Code / No-Code Entwicklungsplattformen:

---

<sup>146</sup> Alternativ wird ein Angebot über Netze des Bundes oder das Verbindungsnetz gefordert, um Hacking vorzubeugen.

<sup>147</sup> Individuelle Anpassungen sind insbesondere deswegen notwendig, weil die Anträge auch zu bundeseinheitlichen Leistungen zwischen den Kommunen oft nicht einheitlich sind, entweder weil Kommunen mit den Daten für die bundeseinheitlichen Leistungen noch Daten für eigene Sonderleistungen abfragen, oder weil sie bestimmte lokale oder regionale Vorschriften haben, wie die Prüfung bestimmter Leistungen vorstatten zu gehen hat, z.B. wegen Gerichtsurteilen.

*„Akzeptanz der Kommunen würde stark steigen, wenn Möglichkeit besteht, **mit No-Code-Funktion selber kleinere Anpassungen vorzunehmen.**“ - Kreisangehörige Stadt, Mitteldeutschland*

*„**Lokale Besonderheiten sollten einfach berücksichtigt werden können.** Beispielsweise können Informationen vor dem Online-Dienst aktuell schon durch ein lokales Redaktionssystem gepflegt werden.“ - Kreisfreie Großstadt, Süddeutschland*

*„**Wichtig wäre die Möglichkeit die Dinge selber anpassen zu können.**“ - Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Wir haben eine Reihe an **Eigenentwicklungen auf Basis von Low-Code.** Diese entsprechen dem tatsächlichen Bedarf der Nutzer. An diesem Punkt sollte der **Austausch zwischen den Kommunen sollte weiter gestärkt werden.**“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

*„Mein Ansatz wäre: **Der Bund stellt einen Standard und zahlt. Kommunen können es anders machen oder anpassen, dann müssen sie das aber selber tun oder einkaufen.**“ - Große Kreisstadt, Süddeutschland*

Neben der gewünschten Anpassung der Online-Dienste auf regionale Bedürfnisse, wünschen sich also Kommunen die **Möglichkeit, Online-Dienste – insbesondere für rein kommunale OZG-Leistungen – gemeinsam zu entwickeln und untereinander austauschen zu können.** Dies würde auch helfen, etablierte Kommunallösungen zu bewahren, und die Akzeptanz einer zentralen Lösung deutlich steigern.

## 5 Weitere Anforderungen und Handlungsoptionen

Der Aufbau einer föderalen Antragsplattform geht weit über die Digitalisierung einzelner Prozesse hinaus: **Cloud-basierte, föderale Datenhaltung, Ende-zu-Ende-Digitalisierung** und Low-Code-Ansätze sollen technische Komplexität reduzieren und die Entwicklungszyklen beschleunigen. Gleichzeitig sollen **Aufgabenbündelung, Automatisierung und KI-gestützte Verfahren** die Effizienz der Verwaltung stärken. Dabei fordert die föderale Ordnung im digitalen Raum klare Regeln für **hoheitliche Kommunikation, Datensouveränität und digitale Souveränität**. Während eine neu ausgerichtete IT-Beschaffung als **EfA 2.0 (Einmal-für-Alle)**, gemeinsame Finanzierung und die Integration bestehender föderaler Produkte wie 115, Föderales Informationsmanagement (FIM) oder FIT-Connect föderale Skaleneffekte ermöglichen. Die Integration in ein zukünftiges **Bürgerkonto und EUDI-Wallet** zeigt zudem die zentrale Rolle digitaler Identitäten. IT-Sicherheit, Datenschutz, Barrierefreiheit und Geheimschutz sind unverzichtbar.

### 5.1 Über Cloud-Plattformen beschleunigen und vereinfachen

#### 5.1.1 Eine zentrale Website und URL

Die Nutzeranforderungen der Bürgerinnen und Bürger<sup>148</sup> legen nahe, digitale Verwaltungsleistungen über eine **zentral verfügbare, einfach zugängliche und intuitiv bedienbare Webseite** mit einer leicht merkbaren URL zu bündeln – **ergänzend in einer leistungsfähigen App**. Dies würde dem grundlegenden Bedürfnis der Bürgerinnen und Bürger entsprechen, mit „dem Staat“ bzw. „der Verwaltung“ unkompliziert an einer Stelle zu interagieren – unabhängig davon, auf welcher föderalen Ebene gerade Regelungen getroffen und vollzogen werden. Sie bietet einen zentralen Ort, an dem Vorgänge und Kommunikation mit dem Staat gefunden und verwaltet werden können. Zugleich kann mit einer entsprechend ausgestalteten Plattform **modernen Nutzungsstandards** (vgl. Absatz 3.3.4) **und Trends des Internets** in Richtung großer Plattformen und Ökosysteme Rechnung getragen werden. So kann eine **einheitliche, starke digitale Marke des Staates** geschaffen werden (z. B. gov.de, verwaltung.de oder deutschland.de).

Zudem senkt eine zentrale Plattform den **Marketingaufwand** für alle föderalen Ebenen. Das Internet ist umfasst Milliarden von Webseiten und viel digitalem „Lärm“ – eine einzige Webseite lässt sich wesentlich einfacher bekannt machen, als mehrere konkurrierende Plattformen. Sie wird **von Suchmaschinen belohnt** und kann viel **leichter Seitenaufrufe** von Suchmaschinen

---

<sup>148</sup> Siehe Kapitel 3

erzielen. Selbst wenn man eine App vermarkten will, sind diese kostenlosen Seitenaufrufe wichtig, um Bürgerinnen und Bürger auf die App aufmerksam zu machen.

Schließlich erlaubt eine zentrale Website und/oder App die **maximale Standardisierung und Vereinfachung der Nutzererfahrung**: mit eindeutigem Farbschema, eindeutigen Schriftarten, Formen und Linien, beispielsweise auf Grundlage der Digitalen Dachmarke. Diese Wiedererkennbarkeit wird von Nutzern heutzutage stark belohnt – der deutsche Staat sollte hier mit der Zeit gehen.

**Internationale Beispiele** zeigen, dass der Ansatz einer zentralen Verwaltungsplattform praxistauglich und beliebt ist. Sie liefern Inspiration und Anschauungsmaterial zur konkreten Ausgestaltung des Front-Ends der zentralen deutschen Plattform. So setzen europäische Nachbarländer wie **Estland, Dänemark, Frankreich, Österreich** und das **Vereinigte Königreich** mit Verwaltungsplattformen auf einen **zentralen, klaren und visuell ansprechend gestalteten Einstieg mit intuitiver Navigation und leistungsfähiger Suche**, damit Nutzende schnell von der Startseite zur passenden Leistung gelangen.

Land	Plattform	Zentrale Merkmale (Front-End)
Estland	eesti.ee	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Login:</b> <i>eID, Mobile ID</i> oder <i>Smart-ID</i> (Mehrfach-Login).</li> <li>– <b>Nach dem Login:</b> persönliches Konto mit Einsicht in Datennutzungen („Data Tracker“) sowie Zugriff auf eigene Services und Mitteilungen.</li> <li>– <b>Weitere Merkmale:</b> klarer Einstieg &amp; Suche, konsistente Muster.</li> </ul>
Dänemark	borger.dk	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Login:</b> <i>MitID</i>.</li> <li>– <b>Nach dem Login:</b> Digital Post als zentrales Behördenpostfach, Zugang zu persönlichen Online-Diensten/Anträgen.</li> <li>– <b>Weitere Merkmale:</b> einheitliche Oberfläche, klare Themen-/Lebenslagenavigation, englischer Zugang über <i>lifeindenmark.dk</i>.</li> </ul>
Frankreich	service-public.fr	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Login:</b> <i>FranceConnect</i> (zentrales Single-Sign-On).</li> <li>– <b>Nach dem Login:</b> persönlicher Bereich mit Zugriff auf Verfahren, laufende Anträge und gespeicherte Angaben.</li> <li>– <b>Weitere Merkmale:</b> eindeutige Einstiege, verständliche Microcopy, Formularhilfen, Lebenslagen-/Themennavigation.</li> </ul>
Österreich	oesterreich.gv.at	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Login:</b> <i>ID Austria</i>.</li> <li>– <b>Nach dem Login:</b> persönlicher Bereich mit Anträgen, Nachrichten/Postfach und eigenen Nachweisen/Daten.</li> <li>– <b>Weitere Merkmale:</b> Formular-/Verfahrenssuche, interaktive Assistenten &amp; Checklisten, nahtlose Übergänge von Information zu Antrag.</li> </ul>

<p>Vereinigtes Königreich</p>	<p>GOV.UK</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Login:</b> <i>GOV.UK One Login</i></li> <li>– <b>Nach dem Login:</b> zentrales Konto für mehrere staatliche Dienste, Status &amp; Einstellungen an einem Ort.</li> <li>– <b>Weitere Merkmale:</b> strenges Design-System (klare Sprache, wiedererkennbare Komponenten), konsistente Navigation, barrierearme Formulare.</li> </ul>
-----------------------------------	---------------	--

Tabelle 8: Merkmale zentraler Verwaltungsplattform im europäischen Ausland

Gemeinsamer Nenner ist dabei das Prinzip „**ein Konto, ein Login**“: Identität wird bei Bedarf geprüft, danach steht ein persönlicher Bereich mit Übersicht über Anträge, Status, Fristen, Bescheide und Nachrichten – oft ergänzt um ein sicheres Behördenpostfach. Vertrauenselemente wie **nachvollziehbare Datenzugriffe** (Transparenzprotokolle) sind sichtbar im Portal verankert. Entlang des gesamten Prozesses unterstützen **kontextbezogene Hilfen**: verständliche Hinweise und Beispiele direkt im Formular, dynamische Checklisten, Inline-Validierung mit klaren Fehlermeldungen, lebenslagenbasierte Einstiege sowie „Speichern & später fortsetzen“. Abgerundet wird das Front-End durch **Mehrsprachigkeit, einfache Sprache** und ein **verbindliches Design-System** mit wiedererkennbaren Komponenten – so wirkt die Plattform aus einem Guss und bleibt für alle Nutzergruppen gut bedienbar.

### 5.1.2 Entwicklung als Webportal und App

Viele Menschen starten die **Suche nach Verwaltungsleistungen über Google** oder andere gängige Suchmaschinen – perspektivisch auch über KI-Anwendungen wie ChatGPT – und erwarten, dass sie Verwaltungsanliegen mindestens webbasiert (via Smartphone) bearbeiten können.<sup>149</sup> Den Zugang zu Verwaltungsleistungen ausschließlich über eine App zu organisieren, würde bedeuten, dass Nutzende erst den Store öffnen, die App finden und installieren müssten – das unterbricht den Flow, kostet zusätzliches Marketing (z. B. für Kampagnen und App-Store-Optimierung) und verliert unterwegs Nutzende.

Ein gut aufgebautes Webportal dagegen ist über Suchmaschinen sichtbar, erzeugt „organischen“ Traffic und senkt so die Einstiegshürde: Wer etwas findet, kann direkt loslegen, ohne Installation. Das verbessert die Auffindbarkeit, steigert die tatsächliche Nutzung und macht teure Aktivierungsmaßnahmen deutlich weniger nötig. Gleichzeitig bleibt die App als Ergänzung dort sinnvoll, wo sie echten Mehrwert bietet (z. B. Push-Hinweise, Kamerafunktionen, Offline-Fähigkeiten).<sup>150</sup>

<sup>149</sup> (Moran, Rosala, & Brown, 2025)

<sup>150</sup> (GOV.UK, 2019)

Die duale Entwicklung der Plattform als Webportal mit einer (Mantel-)App könnte auf Basis eines **einheitlichen Development-Frameworks** (z. B. React-Native) und möglichst parallel erfolgen (idealerweise auch mit parallelem Launch), um dem Anspruch an ein durchgängig konsistentes Service-Erlebnis über beide Zugänge hinweg gerecht zu werden. Ein **gemeinsames Designsystem** sorgt dafür, dass beides gleich aussieht und sich gleich anfühlt. Entwickelt man beides zudem **auf derselben technischen Basis**, können Funktionen und Bausteine einmal gebaut und in Web und App wiederverwendet werden – das hält die Features automatisch synchron und senkt Kosten. Die Alternative (erst Web, dann App; oder zwei verschiedene Technologien) führt oft zu doppelter Arbeit, unterschiedlichen Ständen und teuren Nachbesserungen.<sup>151</sup> Zusätzlich sollte bei der Entwicklung der Plattform als Webportal und App von Anfang an auch die **nahtlose Anschlussfähigkeit an Basiskomponenten (siehe 5.6) berücksichtigt werden**.

### 5.1.3 Cloud

In Deutschland wird die Digitalisierung der Verwaltung in einem stark föderierten Gefüge betrieben: Viele **Online-Dienste liegen in Landes- oder kommunalen Rechenzentren**, daneben existieren bundeseigene Infrastrukturen (z. B. die Bundescloud des ITZBund). Für Identifikation und Zustellung stehen BundID und einzelne Länder-Konten nebeneinander, und die technische Vernetzung wird über Standards wie FIT-Connect vorangetrieben. Der **verteilte Eigenbetrieb** erzeugt jedoch Doppelaufwände, heterogene Release-Zyklen und unterschiedliche Sicherheitsniveaus. Lastspitzen – etwa bei großen Antragswellen – sind nur schwer elastisch abzufedern. Nutzerwege bleiben uneinheitlich. Zugleich nehmen technische Anforderungen (insbesondere durch den zunehmenden Einsatz von KI) und regulatorische Anforderungen (u. a. an Nachweisführung, Auditierbarkeit und Daten-Souveränität innerhalb der EU) stetig zu. Vor diesem Hintergrund hat die Ministerpräsidentenkonferenz mit dem Bundeskanzler im November 2023 entschieden, IT-Lösungen möglichst cloudfähig und für alle föderalen Ebenen nutzbar zu entwickeln. Vorgaben der DVC sollten dabei umgesetzt werden.<sup>152</sup>

Eine föderale Antragsplattform in der Cloud würde helfen, die skizzierten Probleme und zunehmenden technischen und regulatorischen Anforderungen zu adressieren. Statt dass jede Behörde eigene Server betreibt, könnte die cloudbasierte Plattform und die Anwendungen als Software-as-a-service in leistungsfähigen Rechenzentren innerhalb der EU laufen, die

---

<sup>151</sup> (Jošt & Taneski, 2025)

<sup>152</sup> (Hessische Landesregierung, 2023)

etablierten Prüfkriterien (z. B. BSI C5) genügen.<sup>153</sup> **Zentrale Bausteine** (z. B. zur Anmeldung oder Benachrichtigung) werden dann im Idealfall nur **einmal bereitgestellt und vielfach genutzt** – das reduziert Doppelarbeit, beschleunigt Updates und sorgt für einheitlichere, verlässlichere Online-Dienste. Bei starkem Andrang kann die Plattform **kurzfristig Kapazität hochfahren**, während verteilte EU-Standorte die Ausfallsicherheit und Nachvollziehbarkeit des Betriebs erhöhen. Zusätzlich ist die Nutzung einer Cloud-Infrastruktur zunehmend nötig, um **rechenintensive Technologien wie KI** in der Service-Erbringung zu nutzen.<sup>154</sup> Wirtschaftlich vorteilhaft ist, dass der Cloudbetrieb so organisiert werden kann, dass **vor allem für tatsächliche Nutzung** gezahlt wird und vermieden wird, teure Reserven (z. B. zusätzliche Kapazitäten in Rechenzentren) für seltene Spitzen bereitzustellen. **Datensicherheit und Datensouveränität** und Erfüllung damit verbundener regulatorischer Anforderungen (u.a. der DSGVO und des Data Acts) wird effizient gewährleistet, weil Betrieb und Speicherung **in der EU** stattfinden und Nachweise zentral erbracht werden können, statt dutzendfach einzeln.<sup>155</sup> Gleichzeitig bleibt der **Föderalismus** gewahrt: Bestehende Fachverfahren der Länder lassen sich schrittweise migrieren und die öffentliche Hand behält die Steuerung – auch mit der Möglichkeit, mehrere geeignete EU-Cloud-Anbieter zu nutzen.

Mehrere europäische Länder setzen entsprechende rechtliche Vorgaben operativ um und demonstrieren, dass Cloud-Ansätze zur Erbringung digitaler Verwaltungsdienstleistungen praktikabel sind. **Frankreich** verankert mit der Regierungsdoktrin *Cloud au centre* und der SecNumCloud-Qualifizierung für den Staatsbereich strikte Souveränitätsanforderungen (u. a. EU-Standort und EU-Betrieb).<sup>156</sup> **Estland** betreibt mit *Riigipilv* eine staatliche Government-Cloud als gemeinsame Basis für Verwaltungsdienste.<sup>157</sup> **Österreich** stellt über das landeseigene Bundesrechenzentrum (BRZ) PaaS/SaaS-Cloudleistungen für das Bundesportal bereit.<sup>158</sup> **Dänemark** unterstützt Behörden mit einer offiziellen Cloud-Leitlinie.<sup>159</sup> Das **Vereinigte Königreich** verfolgt seit 2013 eine Cloud-First-Strategie, die über den G-Cloud-Beschaffungsrahmen umgesetzt wird und zu einer breiten Migration staatlicher IT-Systeme in die Cloud geführt hat. So laufen 60 Prozent aller britischen verwaltungsinternen IT-Systeme mittlerweile über Cloud-Services.<sup>160</sup> Entsprechend reagieren private Cloud-Anbieter mit dedizierten **European Sovereign**

---

<sup>153</sup> (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), 2019)

<sup>154</sup> (OECD, 2023)

<sup>155</sup> (Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, 2025)

<sup>156</sup> (direction interministérielle du numérique, 2025); (Le Premier ministre, 2021)

<sup>157</sup> (Riigipilv, 2025)

<sup>158</sup> (Bundesrechenzentrum, 2025)

<sup>159</sup> (Digitaliseringsstyrelsen, 2020)

<sup>160</sup> (Cloud and Platform team at GDS, 2025)

Cloud-Angeboten (u. a. Startregion in Deutschland), die unter anderem Betrieb und Metadaten ausschließlich in der EU vorsehen<sup>161</sup>.

Mögliche Cloud-Optionen für Deutschland umfassen (a) eine „**Deutschland-Cloud**“ im Sinne souveräner EU-Cloud-Angebote mit exklusivem Standort und Betrieb in Deutschland (z. B. dedizierte DE-Regionen zertifizierter EU-Provider) zur Erfüllung hoher Souveränitäts-, Compliance- und Latenzanforderungen, (b) die Nutzung der **Bundescloud des ITZBund** für bundespezifische oder besonders schutzbedürftige Komponenten mit etablierter Anbindung an Bundesnetze, (c) **provider-agnostische Multi-/Hybrid-Cloud-Architekturen**, die Workload-Portabilität über Container-Orchestrierung und offene Schnittstellen sicherstellen.

Die DVC ist dabei als Architektur- und Interoperabilitätsrahmen zu verstehen (Standards, Mitnutzung, Sicherheitsvorgaben), nicht als Festlegung auf eine konkrete Betriebsumgebung. Ziel ist die Erfüllung dieser Vorgaben ohne Abhängigkeiten von einzelnen Betreibern – einschließlich öffentlicher IT-Dienstleister – zu erzeugen. Die konkrete Ausgestaltung sollte sich unter anderem an Kriterien wie Souveränität und Rechtsrahmen (EU-Only, DSGVO), Skalierbarkeit und Elastizität, Anschlussfähigkeit an föderale Standards und für Länder und Kommunen, Nachweis- und Auditierbarkeit, Exit-Strategien/Lock-in-Vermeidung sowie Wirtschaftlichkeitsaspekten (z. B. Pay-per-Use) orientieren.

#### 5.1.4 Zentrale, föderale Datenhaltung unter Wahrung von Datensouveränität

Die **Datenlandschaft im deutschen Föderalstaat** ist **historisch dezentral gewachsen und unzureichend vernetzt**. Daten entstehen in erster Linie in den Ländern und Kommunen und werden dort auf Basis eigener Prozesse, Formate und Standards in diversen Fach- und Basisregistern geführt. Das **erschwert einheitliche Datenmodelle, erzeugt redundante Schnittstellen und behindert durchgängige digitale Nutzerreisen** über Verwaltungsebenen hinweg.<sup>162</sup>

Im Front-End betreiben die Länder jeweils eigene Verwaltungsportale; der bund-/länderweite Zugang wird über den gesetzlich vorgesehenen Portalverbund hergestellt. In der Praxis entstehen dennoch **Brüche**, weil Leistungen und Fachverfahren weiterhin föderal verteilt, fachlich segmentiert und heterogen standardisiert sind. Die verteilte, unvernetzte Datenhaltung bedingt **Datensilos**, unterschiedliche Datenqualitätsniveaus, widersprüchliche Datenstände und Aufwände manueller Datenabfragen und -übertragungen. **Fachverfahren sprechen**

---

<sup>161</sup> (CHAPMAN, 2023)

<sup>162</sup> (Bundesverwaltungsamt, 2025)

„**verschiedene Sprachen**“ (Begriffe, IDs, Formate), was den **automatischen Datenfluss erschwert**. Zusätzlich bremsen **rechtlich-organisatorische Unklarheiten bzw. Unschärfen** zwischen Bund, Ländern und Kommunen den Datenaustausch.

Vor diesem Hintergrund könnte eine interföderale Plattform im Front-End und **eine abgestimmte Data-Governance mit zentraler, föderaler Datenhaltung im dahinter liegenden Back-End** Lösungen anbieten. Das Zielbild ist ein **föderales Datennetz** zugunsten einer durchgängigen Nutzendenreise. Hierzu werden die OZG-Themenfelder plattformseitig gebündelt und Identitäten durchgängig nutzbar gemacht, während Fachverfahren ermöglicht wird, auf eindeutig beschriebene Datendienste zuzugreifen.

Jede föderale Ebene – Bund, Länder, Kommunen – muss dabei die vollständige **Verfügungshoheit** über die **von ihr erhobenen oder verwalteten Daten** behalten, insbesondere dann, wenn diese Daten zur Erfüllung eigener gesetzlicher Aufgaben erhoben wurden. Die Nutzung, Veränderung und Weitergabe von Daten darf nur unter Kontrolle der zuständigen Ebene erfolgen. Eine zentrale Datenhaltung über **zentralisierte Cloud-Lösungen**, wie sie etwa für *Register-as-a-Service* oder eAkten denkbar sind, bieten enorme Chancen. Beispielsweise könnten Kommunen dadurch auf Knopfdruck automatisierte Berichte an Landes- und Bundesebene generieren, ohne dass dafür zusätzliche Schnittstellen oder Abstimmungsprozesse notwendig werden.

## 5.2 Verwaltungsleistungen Ende-zu-Ende digitalisieren

### 5.2.1 Ende-zu-Ende

Dem Vorgehen liegt ein Reifegradmodell zugrunde, das die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen auf einer Skala von 0 (die Leistung ist nur offline verfügbar, es sind keine Informationen auf der Behördenwebsite vorhanden) bis 7<sup>163</sup> (logische Erweiterung eines stringent gedachten, digitalen und datenbasierten Ende-zu-Ende-Prozesses) misst. Bürgerinnen und Bürger erwarten dabei zunehmend, dass die Bedienbarkeit der angebotenen Lösungen mindestens dem Niveau privater Unternehmen entspricht. Unvollständig digitalisierte Verfahren oder die mehrfache Eingabe identischer Daten werden hingegen als hinderlich empfunden.

Bisher **verfehlt die Umsetzung des OZG diese Anforderungen** jedoch: Nur ein Teil der Leistungen erreicht überhaupt den Reifegrad 3, bei dem Bürger die Beantragung einer

---

<sup>163</sup> (Bundesministerium des Innern, 2025)

Verwaltungsleistung komplett digital abwickeln können. Eine flächendeckende Ende-zu-Ende-Digitalisierung im Sinne der Mindestanforderung (Reifegrad 5), also eine medienbruchfreie Abwicklung im Front- und Backend, oder gar inkl. des Datenabrufs aus Registern nach dem Once-Only-Prinzip (Reifegrad 6), sind bislang nicht in Sicht.

In der Praxis bestehen zahlreiche (kleinere) Register, oft verflochten mit kommunalen Fachverfahren, die historisch gewachsen sind und deren Datenhaltung sehr unterschiedlich organisiert ist. Um eine durchgängige, Ende-zu-Ende-Digitalisierung zu ermöglichen, müssten diese Registerstrukturen aus den Fachverfahren herausgelöst und separat angebunden werden. Diese Frage ist eng verknüpft mit der aktuellen Diskussion um die **Registermodernisierung (RegMo)**, die zum Ziel hat, Register interoperabel zu gestalten und die Nutzung vorhandener Daten über standardisierte Schnittstellen zu ermöglichen.

Eine föderale Antragsplattform, die Online-Services und Fachverfahren in einer cloudbasierten Lösung verbindet und auch den Anschluss von Registern sicherstellt, ermöglicht es insbesondere den Kommunen, Verwaltungsleistungen entsprechend der Reifegrade 5 und 6, sowie perspektivisch 7, ohne hohe eigene Entwicklungsaufwände bereitzustellen. Hinsichtlich des Zugriffs auf Registerdaten bestehen vor allem zwei denkbare Modelle: Zum einen könnten Register direkt in die Plattform integriert werden. Zum anderen können diese über das **National-Once-Only-Technical-System (NOOTS)** als dezentrale Register oder zentral betriebene, und zeitgleich dezentral verwaltete **Register-as-a-Service** Instanzen angeschlossen werden. (vgl. 5.2.3).

## 5.2.2 Low-Code

Je nach Verwaltungsleistung greifen die Behörden, insbesondere auf kommunaler Ebene, auf sehr unterschiedliche Fachverfahren zurück. Diese **Heterogenität** ist historisch gewachsen: Während manche Behörden auf **proprietäre Lösungen** einzelner Anbieter setzen, nutzen andere für die Erbringung derselben Leistung eine Eigenentwicklung oder **Open-Source-Software**. Hieraus ergibt sich eine in weiten Teilen inkompatible IT-Landschaft, die durch viele **separate Datenbanken, unterschiedliche Schnittstellen und variierende Datenformate** gekennzeichnet ist.

Diese **komplexen Voraussetzungen** müssen bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in jeder Kommune individuell berücksichtigt werden. Ebenso müssen Anpassungen an neue politische Prioritäten, haushalterische Entwicklungen oder rechtliche Änderungen mehrfach in unterschiedlichen Systemen umgesetzt werden. Insbesondere **kleinere Kommunen** verfügen

jedoch häufig weder über die personellen, noch über die finanziellen Ressourcen, um eine solch vielfältige IT-Landschaft nachhaltig zu pflegen und fortzuentwickeln. Ohne ein abgestimmtes, einheitliches Vorgehen droht daher die Gefahr, dass die flächendeckende Digitalisierung von Verwaltungsleistungen weiter ins Stocken gerät.

Ein erster entscheidender Schritt besteht daher in der **Schaffung einer einheitlicheren Systemlandschaft** über alle föderalen Ebenen hinweg. Eine solche Harmonisierung – beispielsweise durch die Nutzung gemeinsamer Plattformstandards oder die Konsolidierung auf wenige, interoperable Fachverfahren – würde die Integrationskosten erheblich reduzieren, die Wiederverwendbarkeit von Lösungen fördern und die Grundlage für einen skalierbaren, sicheren Betrieb schaffen. Selbst eine partielle Vereinheitlichung, etwa durch gemeinsame Datenmodelle oder standardisierte Integrationschnittstellen, könnte die derzeitige Fragmentierung deutlich verringern.

Darauf aufbauend kann **eine föderale Antrags- und Digitalisierungsplattform auf Basis von Low-Code** einen weiteren Innovationsschritt ermöglichen.<sup>164</sup> Low-Code-Digitalisierungsplattformen (LC-DP) bieten spezifische Vorteile für den öffentlichen Sektor: Über visuelle Modellierung können Antragsprozesse erstellt und angepasst werden, ohne tiefgreifende Programmierkenntnisse zu erfordern. So lassen sich Prozesse schneller entwickeln und einfacher an neue Rahmenbedingungen anpassen. Zudem fördern LC-DP eine engere Zusammenarbeit zwischen IT- und Fachabteilungen, da beide Seiten auf einer gemeinsamen „Sprache“ operieren können. Zudem können die Verantwortlichen selbst die bestehenden Verfahren schneller an neue Rahmenbedingungen anpassen, ohne langwierige und kostenintensive Weiterentwicklungen von Software in Auftrag zu geben.<sup>165</sup>

Neben der Anwendungsentwicklung von Fachverfahren kann Low-Code auch als Integrationsplattform für die cloudbasierte Antragsplattform dienen. Hiermit können **„Middleware“-Lösungen** implementiert werden, die innerhalb der Plattform die Online-Dienste inkl. der Basis-komponenten mit den Fachverfahren verbinden und ebenfalls die Verbindung zu den Registern sicherstellen. Grundlage bildet ein kanonisches, versioniertes Datenmodell, was bedeutet, dass ein einheitliches Referenzmodell für alle Systeme genutzt wird und dieses sicherstellt, dass

---

<sup>164</sup> Generell gewinnt die Entwicklung mittels Low-Code zunehmend an Bedeutung. So prognostiziert Gartner, dass bis 2028 rund 60 Prozent der softwareentwickelnden Unternehmen Low-Code als zentrales Entwicklungswerkzeug nutzen werden. (Matvitskyy, Davis, & Jain, 2025)

<sup>165</sup> Ein Beispiel wäre die Ukrainische Low-Code Plattform Diia.Engine: (Ministry of Digital Transformation Of Ukraine, 2025)

Änderungen nachvollziehbar in klar abgegrenzten Entwicklungsstufen erfolgen. Die zu erfüllenden Kernaufgaben der Integrationsplattform sind dabei u. a.:

- Zentrale Verwaltung, Sicherung und Bereitstellung von Schnittstellen, über die Basis-komponenten, Fachverfahren und Register angebunden werden („API-Management“).
- Transformation und Harmonisierung von Datenformaten.
- Datenfelder aus verschiedenen Systemen logisch einander zuordnen, sodass Informa-tionen trotz abweichender Strukturen oder Bezeichnungen korrekt ausgetauscht und weiterverarbeitet werden können („Mapping“).
- Echtzeitverarbeitung von Ereignissen und Protokollierung, Monitoring und Fehlerbe-handlung für den gesamten Datentransfer.

Zum einen existieren international etablierte Plattformen wie Appian, OutSystems, Pega, ServiceNow und Mendix, die ihren Ursprung im privatwirtschaftlichen Umfeld haben und zunächst für unternehmensinterne Digitalisierungsprojekte entwickelt wurden. Sie zeichnen sich durch ein breites Funktionsspektrum aus, das die Modellierung von Prozessen, die Gestaltung von Benutzeroberflächen sowie die Integration von Schnittstellen umfasst. Während die grundlegenden Funktionalitäten weitgehend ähnlich sind, unterscheiden sich die Lösungen vor allem in ihrer jeweils verfolgten Philosophie: **Appian** fokussiert auf Prozessautomatisierung und Business Process Management, ergänzt um starkes Case-Management. **OutSystems** setzt auf skalierbare, cloud-native Entwicklung mit besonderem Schwerpunkt auf der schnellen Umsetzung und Auslieferung neuer Anwendungen durch visuelles Modeling, Vorlagen und automatisierte Deployments. **Pega** stellt Case-Management und adaptive Workflows ins Zentrum und ergänzt dies durch ausgeprägtes Entscheidungs- und Regelmanagement für komplexe Organisationsprozesse. **ServiceNow** versteht sich primär als Enterprise-Service-Management-Plattform, hervorgegangen aus dem IT-Service Management, und deckt heute breite Module für Human Resources, Customer Service sowie integrierte Governance- und Risikosteuerung ab. **Mendix** schließlich verfolgt das Leitmotiv der Multi-Experience-Entwicklung, gestützt durch eine flexible Cloud-/Container-Architektur, und eine Positionierung, die insbesondere in europäischen Kontexten digitale Souveränität betont. Unterschiede zwischen den Plattformen zeigen sich im Detail, etwa bei ihrer Eignung als Middleware für Integration und Event-Management, beim Ausmaß der Code-Erweiterbarkeit (z. B. No-Limits-Ansatz) sowie in Art und Tiefe der angebotenen KI-Unterstützung.

Neben den international etablierten Plattformen gibt es mit dem OZG-Hub und Civento auch Lösungen, die speziell für die Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland entwickelt wurden. Der **OZG-Hub** ([www.behoerden-serviceportal.de](http://www.behoerden-serviceportal.de)) basiert auf einer Initiative von Baden-Württemberg und Sachsen und ist im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes als Plattform für die föderale Nachnutzung von Online-Diensten entstanden. Er kombiniert die Bereitstellung und Verteilung von EfA-Leistungen mit Low-Code-Funktionalitäten und erlaubt zudem die Konfiguration eigener Antragsstrecken. Über die Komponenten des OZG-Hubs können sich die Bürgerinnen und Bürger am Onlinedienst anmelden, Formulare ausfüllen und Zahlungen abwickeln. Die Übermittlung an Fachverfahren erfolgt über Schnittstellen, während die Bescheidzustellung über die BundID bzw. das Unternehmenskonto abgewickelt wird. **Civento** hingegen ist eine Low-Code-Plattform, die gezielt für den Einsatz in deutschen Kommunalverwaltungen entwickelt wurde. Sie verfügt über keine eigenes Web-Frontend (im Sinne einer eigenen URL), sondern wird in kommunale Webauftritte eingebunden und leitet Bürgerinnen und Bürger von dort in die entsprechenden Antragsstrecken weiter. Die Plattform unterstützt die Konfiguration von Online-Diensten und die Integration von Backend-Prozessen, etwa die Anbindung an Fachverfahren, die Vorgangsbearbeitung und die Einbindung in eAkten-Systeme. Während der OZG-HUB den Online-Dienst für die Bürgerinnen und Bürger bereitstellt und die weiteren Schritte außerhalb der Plattform erfolgen, besteht bei civento prinzipiell auch die Möglichkeit, die Fachverfahren und Veraktung in die Plattform zu integrieren. Technologisch unterscheiden sich beide Plattformen zudem in ihrer Cloud-Ausrichtung: civento hat dokumentierte Schritte in Richtung cloud-native Technologien wie Docker und Kubernetes unternommen, während der OZG-Hub zwar modular und cloud-fähig ausgelegt ist, bislang jedoch keine belastbaren Nachweise für eine konsequent cloud-native Architektur erkennen lässt.<sup>166</sup>

Während Prozessdaten einer föderalen Antragsplattform in der LC-DP verarbeitet und gehalten werden, sollte die dauerhafte Speicherung von Daten in Registern (vgl. 5.2.3), Dokumentenmanagementsystemen sowie eAkte-Systemen (vgl. 5.2.6) erfolgen. Bei der Wahl geeigneter LC-DP sind neben dem Funktionsumfang grundlegend vor allem zwei Aspekte zu berücksichtigen: Einerseits können sich gewisse Herstellerabhängigkeiten ergeben, da unterschiedliche Exportvarianten existieren. Diese reichen von XML-basierten Beschreibungen über das Anwendungsmodell bis hin zu einem vollständigen Export der entwickelten Lösungen. Andererseits

---

<sup>166</sup> (ekom21, 2023)

stehen (noch) nicht alle marktgängigen LC-DP für den Betrieb in einer (souveränen) Public Cloud zur Verfügung.

### 5.2.3 Register in der Cloud (RaaS)

Die öffentlichen Register in Deutschland, wie beispielsweise Melderegister oder Personenstandsregister, sind sehr **heterogen, fragmentiert, nicht standardisiert** und weisen eine **kritische Verflechtung mit Fachverfahren** auf. Mitunter besteht zudem eine **ausbaufähige Datenqualität**. Um die angestrebte Ende-zu-Ende-Digitalisierung nach dem Once-Only-Prinzip zu ermöglichen, bedarf es einer Vernetzung der Register.

Hierzu hat der IT-Planungsrat das Projekt „Gesamtsteuerung Registermodernisierung“ unter Federführung des Bundes (BMI) und der Länder Baden-Württemberg, Bayern, Hamburg sowie Nordrhein-Westfalen eingesetzt. Gesetzliche Grundlagen wurden mit dem Registermodernisierungsgesetz (RegMoG) von 2021 geschaffen: Kernpunkte sind u. a. die Einführung der Steuer-ID als einheitliche Identifikationsnummer für Bürgerinnen und Bürger sowie die Schaffung rechtlicher Rahmenbedingungen für den registerübergreifenden Datenaustausch. Die technische Grundlage bildet das National-Once-Only-Technical-System (NOOTS), das als Ab-ruf- und Datenaustauschsystem zwischen Behörden fungiert.

Diese gesetzlichen Anforderungen führen dazu, dass die Kommunen ihre Register ertüchtigen und an das NOOTS anbinden müssen, was mit erheblichen Ressourcen verbunden ist. Solange Register nicht interoperabel angebunden sind, müssen Daten mehrfach erhoben und in verschiedenen Fachverfahren parallel gepflegt werden, und die Bürger haben Mehraufwand, da sie die Nachweise zuliefern müssen. Vieles spricht somit dafür, die bestehenden **Register stärker zu vereinheitlichen**, sodass Datenstrukturen und Schnittstellen standardisiert und damit interoperabel nutzbar werden. Ein alternativer oder ergänzender Ansatz könnte in der Umsetzung von „**Register-as-a-Service**“ (RaaS) bestehen. Dabei würden Registerdaten in einer cloudbasierten Umgebung bereitgestellt und über standardisierte Schnittstellen (APIs) für Fachverfahren und Online-Dienste zugänglich gemacht. Dieses Modell könnte die enge Koppelung von Registern und Fachverfahren auflösen und eine flexible, skalierbare Nutzung von Registerdaten ermöglichen. Hierbei sollten zentrale Verwaltungsprämissen wie Resilienz, Datensouveränität, Sicherheit (Zero Trust) und Offenheit (API-first, Open-Source) gewährleistet werden.

#### 5.2.4 Sicherer Login

In der öffentlichen Verwaltung gibt es zunehmend Bestrebungen, **digitale Leistungen über Cloud-Umgebungen** bereitzustellen, um die Vorteile von Skalierbarkeit und Interoperabilität nutzen zu können. Prominentes Beispiel hierfür ist die **DVC**, über die Cloud-Services für Verwaltungen und die IT-Dienstleister von Bund, Ländern und Kommunen bereitgestellt werden (vgl. 5.1.3). Da der Betrieb der Cloud, in die die föderale Antragsplattform eingebunden ist, zentral erfolgt, stellt sich die Frage, wie ein **sicherer und praktikabler Zugang für alle Beteiligten** organisiert werden kann. Eine besondere Herausforderung besteht darin, dass die unterschiedlichen Behörden und IT-Dienstleister über eigene Identitäts- und Sicherheitsinfrastrukturen verfügen, die häufig an Landes- oder Kommunalnetze gekoppelt sind.

Für ein übergreifendes Identity- und Access-Management (IAM), das ein zentrales System darstellt, das Identitätsdaten und Rollen von IT-Komponenten verwaltet, ihre fachliche und organisatorische Zuordnung sicherstellt und so die sichere Autorisierung von Zugriffen auf andere IT-Komponenten ermöglicht, sind u. a. seine Grundfunktionen und Teilnehmenden zu definieren. Eine besondere Rolle spielt dabei **Identity Federation**, also die Wiederverwendung bestehender digitaler Behördenidentitäten (z. B. aus Landes-IAM oder kommunalen IdPs), für den Zugriff auf die Plattform. Diese Organisationen betreiben Identity Provider (IdP), die die Identitäten der Mitarbeitenden verwalten und der Verwaltung die Hoheit über Daten und Zugriffe sichern. Da **Microsoft Active Directory (AD)** in vielen Verwaltungen als Standardverzeichnisdienst für Benutzerkonten, Gruppen/Rollen und Zugriffsrechte etabliert ist, könnte im Kontext der Identity Federation die Anbindung eines AD-basierten IdP ein zentraler Baustein sein. Über SAML oder OpenID Connect können so bestehende Behördenidentitäten für den Plattformzugang genutzt werden, wodurch keine zusätzlichen Konten nötig sind und Single-Sign-On möglich wird. Eine Notwendigkeit für die Nutzung einer zentralen Benutzerverwaltung ist die Definition eines Mandanten- und Rollenmodells. Um eine dezentrale Benutzerverwaltung sicherzustellen, sollte jede Körperschaft einen eigenen Tenant erhalten, um die Verantwortung für die Nutzenden zu dezentralisieren und die Datenhoheit über die eigenen Daten gewährleisten zu können. Für die Anwendung eines IAMs auf einer föderalen Antragsplattform bietet sich ein zentraler Rollenkatalog an, der für alle Mandanten einheitlich ist und zentral verwaltet wird. Jede Körperschaft erhält diese Rollen synchronisiert oder geclost, wodurch der Administrationsaufwand für die einzelnen Administratorinnen und Administratoren enorm verringert werden kann.

Der Zugang zu einer föderalen Antragsplattform kann vor diesem Hintergrund auf unterschiedlichen Wegen erfolgen, die je nach Schutzbedarf und Rahmenbedingungen kombiniert werden könnten:

1. Beim **browserbasierten Zugang**, wie er z. B. bei der DVC für ihr Cloud-Service-Portal (CSP) vorgesehen ist, authentifizieren sich Mitarbeitende über eine gehärtete, gesicherte Weboberfläche mit Mult-Faktor-Authentifizierung (MFA). Per Identity Federation ließen sich bestehende Behördenidentitäten wiederverwenden, sodass Mitarbeitende sich nicht mit zusätzlichen Konten anmelden müssen. Hierzu müsste der lokale IdP an das IAM der Plattform angeschlossen werden. Der Zugang für die Nutzenden stellt sich dabei wie folgt dar: Sie öffnen hierzu einen Browser, rufen die Plattform-URL auf und melden sich mit ihrer gewohnten Behördenkennung an. Über eine MFA-App bestätigen sie zusätzlich ihre Identität und können danach direkt – aus dem Büro oder mobil – in der Plattform arbeiten. In Kombination mit Zero-Trust-Kontrollen (kontinuierliche Überprüfung von Identität, Gerät und Kontext) kann diese Lösung auch für höhere Schutzbedarfe tragfähig sein. Vorteile sind hohe Flexibilität und einfache Nutzung, gerade für mobiles Arbeiten. Nachteile liegen in typischen Webrisiken wie Phishing, Session-Hijacking oder Schadcode-Einschleusung, die technisch (z. B. durch Web Application Firewalls, Härtung, Endpoint-Security) und organisatorisch (Awareness, Prozesse) abgesichert werden müssen. Dieses Vorgehen wird bereits pilothaft in der DVC umgesetzt, wo ein föderiertes IAM auf Basis Keycloak eingerichtet wurde.
2. Der klassische **VPN-Zugang** stellt eine verschlüsselte Punkt-zu-Punkt-Kopplung zwischen Behörde und Plattform her: Vor Arbeitsbeginn starten die Mitarbeitenden eine VPN-Software oder erhalten automatisch über das Behördennetz eine verschlüsselte Verbindung zur Plattform. Nach der Anmeldung stehen ihnen dann die benötigten Anwendungen so zur Verfügung, als wären sie Teil des internen Behördennetzes. Der VPN-Zugang eignet sich besonders für Szenarien mit systemnahen Integrationen (direkte Anbindungen an Fachverfahren oder interne Systeme) oder wenn feste Quellnetze (Zugriff nur aus klar definierten Verwaltungsnetzen) gefordert sind. Vorteilhaft sind die hohe Kontrolle über den Datenverkehr und die Möglichkeit, bestehende interne Sicherheitsarchitekturen zu nutzen. Nachteile bestehen in höherem Betriebsaufwand (Einrichtung, Wartung, Monitoring), notwendiger feingranularer Segmentierung (wer darf wo drauf zugreifen) und eingeschränkter Mobilität für die Mitarbeitenden.

3. Das **Zero Trust Network Access (ZTNA)** nutzt teilweise VPN-Techniken, koppelt jedoch nicht ganze Netze, sondern erlaubt den Zugriff gezielt auf einzelne Anwendungen oder Dienste. Jeder Zugriff wird nach dem Prinzip „never trust, always verify“ kontinuierlich geprüft und freigegeben: Die Mitarbeitenden melden sich über ein ZTNA-Portal oder einen speziellen Client mit MFA an und sehen anschließend nur die Anwendungen der Plattform, für die sie berechtigt sind. Klickt die Person auf eine dieser Anwendungen, baut ZTNA im Hintergrund automatisch eine gesicherte Verbindung ausschließlich zu diesem Dienst auf. Vorteil ist die stark erhöhte Sicherheit durch Minimierung unnötiger Netzwerkverbindungen und die gute Skalierbarkeit für verteilte Organisationen. Nachteilig sind die in der öffentlichen Verwaltung noch geringe Verbreitung und der vergleichsweise hohe Integrationsaufwand in bestehende Systeme.
4. Beim **Zugang über öffentliche IT-Dienstleister** binden z. B. Landesrechenzentren oder kommunale Dienstleister die Plattform in ihre bestehende Sicherheits- und IAM-Prozesse ein, was den Betrieb bündelt und Compliance erleichtert: Die Mitarbeitenden greifen dabei über Infrastruktur der IT-Dienstleister auf das Portal zu. Von dort aus werden sie ohne zusätzliche Logins auf die föderale Antragsplattform weitergeleitet, da ihre Identität über die vorhandenen Systeme automatisch durchgereicht wird. Vorteile sind die Nutzung vorhandener Infrastrukturen, zentralisierte Betriebsmodelle und geringere Einstiegshürden für einzelne Kommunen. Nachteile liegen in möglichen Abhängigkeiten von einzelnen Dienstleistern, zusätzlicher Koordination zwischen Ebenen und einer potenziell geringeren Geschwindigkeit bei Änderungen.

### 5.2.5 Anbindung an die Netze des Bundes und das Verbindungsnetz

Auf allen drei Verwaltungsebenen existieren eigenständige Netze. Sowohl beim Bund, in Form der **Netze des Bundes** (NdB), als auch bei den Ländern und vielen Kommunen. Hierbei handelt es sich um in sich geschlossene Infrastrukturen, die separat zum Internet betrieben werden. Eine Verbindung zwischen Verwaltungsnetzen und Internet muss über kontrollierte Übergänge (z. B. Gateways) hergestellt werden. Die NdB werden von der Bundesanstalt für den Digitalfunk der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BDBOS) betrieben. Die NdB bilden die einheitliche, ressortübergreifende Kommunikations- und Netzinfrastruktur der Bundesverwaltung. Sie ermöglichen den Zugang zu zentralen Diensten wie E-Mail, Videokonferenzen und Fachverfahren. Ergänzend existiert das **Verbindungsnetz** (VN, ehemals NdB-VN) als eigenständige, von den übrigen NdB-Teilnetzen getrennt betriebene Infrastruktur zur sicheren Bundes-Länder-Vernetzung. Die kommunale Einbindung erfolgt überwiegend mittelbar über die

Landesverwaltungsnetze und deren Gateways. Für die NdB gelten Mindeststandards („Nutzerpflichten NdB“) und für das VN „Anschlussbedingungen“. Mit der **Netzstrategie 2030** soll ein **Informationsverbund der öffentlichen Verwaltung (IVÖV)** geschaffen werden, der alle bisherigen Verwaltungsnetze – einschließlich der NdB, des VN, der Netze von Landes- und Kommunalverwaltungen, der Auslandsnetze des Auswärtigen Amtes sowie weiterer Spezialnetze – zu einer neuen Gesamtnetzinfrastruktur zusammenführt.<sup>167</sup> Perspektivisch soll auch der Zugang zum CSP-Ökosystem über Verwaltungsnetze erfolgen, während Teile der Services und Endkundenaufrufe weiterhin über das Internet adressiert werden können.<sup>168</sup>

Für die föderale Antragsplattform stellt sich die Frage, inwiefern diese bestehenden Infrastrukturen als sicherer Datentransport genutzt werden könnten. Vor allem müsste ein praktikabler Zugang der Kommunen sichergestellt werden. Hinzu kommt, dass die Netze bisher vermutlich nicht ausreichend leistungsfähig sind, um den mit der Plattform verbundenen großflächigen Datenaustausch zu ermöglichen, wie ein Bericht zur Justizcloud beispielhaft für das VN aufzeigt.<sup>169</sup>

Für die praktische Umsetzung ergibt sich zudem eine Hürde aufgrund der Trennung zwischen Internet und Verwaltungsnetzen: Bürgerinnen und Bürger sollen die Plattform über das Internet erreichen können, während behördliche Daten ggf. weiterhin oder für eine Übergangsfrist aus Fachverfahren in Verwaltungsnetzen bezogen werden müssen. Dies würde kontrollierte Übergänge (z. B. Gateways) erfordern und könnte bis zur Realisierung des IVÖV einen „**Multi-betrieb**“ nahelegen. Dieser könnte aus einer öffentlichen Frontend-Schiene (Public-Cloud-Erreichbarkeit) und einer Backend-Schiene in Verwaltungsnetzen (z. B. Landesnetze) bestehen, die über das VN angebunden wird. Kommunen greifen in diesem Modell über die bestehenden Landesverwaltungsnetze auf die Plattform zu. Für Mitarbeitende heißt das: Sie melden sich wie gewohnt am Arbeitsplatz im Landesnetz an (z. B. Windows-Login, Single Sign-On über das Landes-IAM) und erreichen die Plattform ohne zusätzliche Logins. Vorteile sind die hohe Standardisierung, Sicherheit und Skalierbarkeit für viele Behörden gleichzeitig. Nachteile ergeben sich aus der Abhängigkeit von der Netzinfrastruktur sowie der Notwendigkeit, deren Leistungsfähigkeit für großvolumige Datenaustausche auszubauen.

---

<sup>167</sup> (Bundesanstalt für den Digitalfunk der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben, 2025)

<sup>168</sup> (FITKO, 2025)

<sup>169</sup> (Accenture GmbH im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz, 2025)f

## 5.2.6 eAkte

Für eine medienbruchfreie, Ende-zu-Ende-Digitalisierung von Verwaltungsleistungen müssen erzeugte Vorgänge, Dokumente und Metadaten revisionssicher veraktet werden. Kommunale Behörden unterliegen strengen **Aufbewahrungspflichten** („Langzeitspeicherung“) und den Archivgesetzen der Länder, die eine geordnete Übernahme durch Archive vorschreiben, sobald die behördliche Speicherpflicht endet. Bereits vor Ablauf der Aufbewahrungspflicht können Akten an Zwischenarchive abgegeben werden. Insgesamt existiert eine sehr **heterogene e-Akte-Landschaft**: Jede Kommune für sich – oder ihr jeweiliger IT-Dienstleister – setzt Systeme mit individuellen Aktenplänen, Metadatenmodellen und Betriebsmodellen ein. Dies führt zu hohen Kosten, erschwert die Interoperabilität und behindert konsistente Ende-zu-Ende-Prozesse.

Technisch ist es kaum realistisch, alle kommunalen eAkte-Produkte direkt über APIs anzubinden, da dies teuer, fehleranfällig und schwer zu betreiben wäre. Rechtlich und organisatorisch verlangen die Archivgesetze und die unterschiedlichen Landesvorgaben belastbare Aufbewahrungs- und Übernahmeregeln, revisionssichere Journale und definierte Schnittstellen für Archive. Gleichzeitig dürfen die Datenhoheit und die Rechtevergabe der Kommunen nicht unterlaufen werden. Hinzu kommt, dass aufgrund der großen Datenmengen eine ausreichende Performance durch die Infrastruktur sichergestellt sein muss.

Für die Veraktung von Vorgängen, die in einer föderalen Antragsplattform entstehen, lassen sich mehrere Lösungsansätze unterscheiden, aufsteigend geordnet nach technischer und finanzieller Komplexität.

1. In einer **Minimalvariante** erstellt die Plattform aus den Vorgängen PDFs, die von den Mitarbeitenden per „Drag & Drop“ in der lokalen Umgebung abgelegt werden können. Dies ist technisch schnell und einfach umsetzbar, da keine komplexen Integrationen erforderlich sind. Damit ein solcher Ansatz archivrechtlich tragfähig ist, müssten die PDFs allerdings stets zusammen mit Metadatenpaketen, Provenienzinformationen und Protokollen (z. B. Journale, Prüfsummen) übergeben werden, um die Revisionssicherheit zu gewährleisten. Ein solches Vorgehen wäre technisch verhältnismäßig schnell und kostengünstig umsetzbar, da keine komplexen Integrationen erforderlich sind. Es birgt jedoch den Nachteil, dass ein zusätzlicher manueller Aufwand entsteht und Medienbrüche kaum zu vermeiden sind.

2. Einen Schritt weiter ginge ein **Hybridmodell**, bei dem Vorgänge innerhalb der Plattform in einem zentralen eAkte-Modul veraktet werden. Parallel dazu würden die Kommunen ihre lokalen eAkte-Systeme für Vorgänge außerhalb der Plattform weiterbetreiben. Dieses Modell vermeidet Medienbrüche, da Vorgänge, die über die Plattform laufen, revisionssicher in einer gemeinsamen Infrastruktur abgelegt werden, während gleichzeitig die bestehenden Systeme der Kommunen für andere Prozesse erhalten bleiben. Prinzipiell wäre eine solche cloudbasierte Speicherung der über die Plattform verakteten Vorgänge auch deshalb denkbar, da eAkten auch schon heute vor Ablauf der Aufbewahrungspflicht nicht immer „physisch“ bei der jeweiligen Kommune liegen, da sie an zentrale bzw. regionale Zwischenarchive abgegeben werden können oder in der Infrastruktur von IT-Dienstleistern liegen. Das Hybridmodell kann auf zwei Arten umgesetzt werden:
  - a. Die Plattform bindet die **16 Landesakten sowie die Bundesakte** ein. Auf diese Weise könnte auf bestehende, etablierte Systeme zurückgegriffen werden, was den Integrationsaufwand im Vergleich zur Anbindung aller eAkte-Systeme der kommunalen Ebene (s. u.) deutlich reduziert. Da nur eine überschaubare Zahl an Systemen angebinden werden muss, wäre der technische Aufwand geringer als bei einer vollständigen kommunalen Integration. Allerdings wäre auch damit ein gewisser Schulungs- und Umstellungsaufwand für die kommunalen Mitarbeitenden verbunden.
  - b. Alternativ könnte die Plattform selbst ein **eigenes eAkte-Modul** bereitstellen und damit eine einheitliche technische Basis schaffen. Allerdings ist der Aufbau und Betrieb eines solchen Moduls technisch und finanziell sehr aufwendig: Es müssten sämtliche archivrechtlichen Anforderungen umgesetzt werden, von Journallogiken über Signaturen und Prüfsummen bis hin zu definierten Exportprofilen für Archive. Auch hiermit wäre ein Schulungs- und Umstellungsaufwand für die Kommunen verbunden.
3. Die technisch und finanziell aufwendigste Lösung wäre schließlich die **direkte Anbindung aller kommunalen eAkte-Systeme über APIs**. Vorteilhaft ist, dass Kommunen ihre bestehenden Systeme weiter nutzen können, wodurch gewachsene Archivierungsprozesse erhalten bleiben. Zugleich ist diese Variante sehr aufwendig: Die Vielfalt kommunaler eAkte-Produkte erfordert viele unterschiedliche Schnittstellen, Mappings und technische Anpassungen, was kostenaufwendig und fehleranfällig sein kann.

## 5.3 Aufgabenbündelung und -neuordnung digital ermöglichen

### 5.3.1 Horizontale und vertikale Neuordnung

Das NKR-Gutachten zur „Bündelung im Föderalstaat“<sup>170</sup> beschreibt eine deutsche Verwaltung, die durch zersplitterte Zuständigkeiten und heterogene Vollzugswege geprägt ist – bei gleichzeitig steigenden Anforderungen und knapper werdenden Ressourcen in staatlichen Behörden und Verwaltungseinheiten, insbesondere auf kommunaler Ebene. Für kommunale Ämter äußert sich das täglich in Mehrfacharbeiten, hohen Mitwirkungsaufwänden und Störungen entlang der Prozessketten in der Erbringung digitaler Verwaltungsleistungen. OZG-Maßnahmen haben zwar eine erste Basis für Verwaltungsdigitalisierung (insbesondere im Front-End) gelegt, aber strukturelle Organisation-, Digitalisierungs- und Leistungsprobleme im föderalen Staat nicht hinreichend adressiert.

Damit der deutsche Staat leistungsfähiger wird und eine konsequente Ende-zu-Ende-Verwaltungsdigitalisierung gelingt, schlägt das NKR-Gutachten eine **horizontale Neuordnung** (arbeitsteilige Kooperation und Bündelung über Gebietskörperschaften hinweg) und eine **vertikale Neuordnung** (klarere Rollenteilung zwischen Bund, Ländern und Kommunen) als neues Reformparadigma jenseits der bisherigen föderalen Koordination vor. Die NKR-Vorschläge zur Aufgabenbündelung und -neuordnung können mit den **Dresdener Forderungen**<sup>171</sup> großer Städte und des Städtetags zusammengedacht werden, die darauf abzielen, Kommunen zu entlasten, ohne ihnen Aufgaben „wegzunehmen“, unter anderem indem zentrale IT-Verfahren für standardisierte Massenaufgaben zentral bereitgestellt werden. Außerdem decken sich Vorschläge aus dem NKR-Gutachten mit Zielvorstellungen aus der **föderalen Digitalstrategie des IT-Planungsrats**<sup>172</sup>, in der eine Entlastung der Kommunen durch Arbeitsteilungen in einem zeitgemäßen Föderalismus gefordert wird.

Die angestrebte **Aufgabenbündelung und -neuordnung** ist ein **komplexes Unterfangen**, in dem bestehende **rechtliche und technische Rahmenbedingungen und Kooperationsformen zwischen Bund, Ländern und Kommunen** berücksichtigt, abgewogen und teilweise weiterentwickelt werden müssen. So stoßen beispielsweise Verwaltungsvereinbarungen, Zweckverbände, Vollzugszentren und andere existierende Kooperationsformen bei der Erbringung und

---

<sup>170</sup> (Denker, et al., 2023)

<sup>171</sup> (Möwes & Bastians, 2024)

<sup>172</sup> (IT-Planungsrat, 2025)

Digitalisierung ortsunabhängiger, standardisierbarer Massenaufgaben an Grenzen, wo der große Entlastungshebel für Kommunen liegt.

In der politischen Abstimmung werden deshalb unterschiedliche Wege diskutiert, wie Lasten insbesondere zugunsten der Kommunen besser verteilt werden können, etwa durch zentral bereitgestellte Verfahren des Bundes oder – wo rechtlich möglich – durch **Bundesleistungen, die sich von der örtlichen Zuständigkeit lösen und künftig stärker proaktiv, automatisiert und mit wenig Antragstellung** erbracht werden. Das NKR-Gutachten skizziert Wege, wie eine solche und weitere sinnvolle Aufgabenbündelung rechtlich „sauber“, politisch mehrheitsfähig und praxistauglich umgesetzt werden können. Dazu gehören unter anderem die Etablierung verbindlicher Standards und gemeinsamer Basiskomponenten, ein föderal abgestimmtes Architekturmanagement, die klare Verortung gemeinsamer Daten- und Plattformaufgaben sowie – für sensible Querschnittsdaten wie Einkommen – eine rechtssichere, intermediäre, zentrale Plattform. Die in dieser Studie **beschriebene zentrale, föderale Antragsplattform entspricht also der im NKR-Gutachten skizzierten „zentralen Plattform“**.

### 5.3.2 Automatisierung

Viele Verwaltungsverfahren sind noch von **Medienbrüchen** geprägt. Antragstellerinnen und Antragsteller geben dieselben Informationen mehrfach an, Mitarbeitende müssen Daten aus E-Mails und PDFs in Fachanwendungen abtippen und der Bearbeitungsstand wird häufig telefonisch nachgefragt. Dadurch entstehen Zeitverluste, Fehlerquellen und unnötige Interaktionen. Die konsequente Ende-zu-Ende-Automatisierung scheitert bislang oft daran, dass **Register nicht angebunden sind, Datenformate und Schnittstellen uneinheitlich** bleiben und rechtliche sowie organisatorische **Hürden** den einmaligen Datenaustausch erschweren. Solange **Nachweise** nicht direkt aus Registern abgefragt werden können, **müssen sie wiederholt eingereicht und manuell kontrolliert werden**. Solange Berechnungsregeln nicht systematisch hinterlegt sind, werden Beträge oder Fristen händisch ermittelt. Und solange Texte nicht aus Prozessdaten, auf Basis vorgefertigter Textbausteine und unter Nutzung generativer KI generiert werden, **verfassen Sachbearbeitende individuelle Schreiben von Grund auf**. Diese Brüche binden Kapazitäten, verlangsamen Verfahren und verhindern, dass Mitarbeitende sich auf Beratung, Fallsteuerung und besondere Einzelfälle konzentrieren können.

Eine zentrale, föderale Antragsplattform kann hier gezielt ansetzen und Automatisierung alltagstauglich machen. Erstens entfallen Medienbrüche, wenn **strukturierte Formularangaben ohne Abtippen** direkt in die Fachbearbeitung fließen und der **Verfahrensstatus automatisch**

erzeugt und angezeigt wird. Zweitens lassen sich **Nachweise** und sonst relevante Informationen – auf Rechtsgrundlage und mit Einwilligung – einmalig aus angebotenen Registern abfragen und anschließend wiederverwenden (**Once-Only**), sodass doppelte Einreichungen und manuelle Kontrollen weitgehend überflüssig werden. Drittens können **regelbasierte, leicht konfigurierbare Rechenmodule** die gängigen Prüf- und Berechnungsschritte übernehmen; das ist vielerorts bereits üblich und lässt sich niederschwellig ausbauen. Viertens können **Antwort- und Bescheidschreiben automatisch aus den vorhandenen Prozessdaten und vorgefertigten Textbausteinen** generiert werden; bei Bedarf unterstützt generative KI die Formulierung verständlicher Begründungen – stets innerhalb freigegebener Vorlagen und mit finaler Freigabe durch die Sachbearbeitung. Auf diese Weise kann die Plattform unnötige Kontakte reduzieren, Entscheidungen beschleunigen, die Qualität der Ergebnisse erhöhen und die kommunale Praxis dort entlasten, wo das Arbeitsvolumen am größten ist.

### 5.3.3 Künstliche Intelligenz

In der Verwaltungspraxis fallen **viele kleinteilige Arbeitsschritte** an. Diese lassen sich nicht nur durch einfache Automatisierungen, wie z. B. RPA-Anwendungen, sondern insbesondere durch den Einsatz von KI schneller und besser erledigen – zugunsten von Verwaltungsmitarbeitenden und Bürgerinnen und Bürgern. Moderne KI kann die Verwaltung bei der **Formulierung und Auswertung von Texten, der Prüfung von Nachweisen, Regelwerken und Rechtsgrundlagen** sowie bei vielen weiteren Routine- bis komplexeren Tätigkeiten unterstützen.<sup>173</sup>

Heute wird in der Verwaltung immer noch vieles manuell und, wenn überhaupt, nur punktuell unter Einsatz meist isolierter KI-(Pilot-)Anwendungen erledigt (bei geringem Automatisierungsgrad und ohne tiefere Einbindung in interne Arbeitsprozesse). KI-Anwendungen kommen in der Regel nur auf Bundes- und Landesebene zum Einsatz<sup>174</sup>, während sie bei den Kommunen noch viel seltener genutzt werden.<sup>175</sup> Die eingesetzten KI-Anwendungen in der deutschen Verwaltung nutzen das bereits heute **vorhandene, große Potenzial der Technologie** also nicht voll aus. Gründe dafür sind unter anderem die fehlende Anbindung an verwaltungsspezifische Daten bzw. die unzureichende Qualität dieser Daten, die mangelnde Abstimmung der KI-

---

<sup>173</sup> Leitbild sollten dabei „Human-in-the-Loop“-Ansätze sein, wo KI nicht ohne menschliche Kontrolle agiert.

<sup>174</sup> Vergleiche u.a. (Bundesministeriums des Innern im Auftrag des Beauftragten der Bundesregierung für Informationstechnik, 2025) und (Landesbetrieb IT.NRW, 2025)

<sup>175</sup> (Wielgosch & Dieke, 2025)

Anwendungen auf Verwaltungsanforderungen und/oder das Fehlen sonstiger Voraussetzungen (z. B. die unzureichende Befähigung von Verwaltungsmitarbeitenden zur Nutzung von KI).<sup>176</sup>

Die föderale digitale Antragsplattform kann dazu beitragen, KI-Anwendungen nach dem neuesten Stand der Technik zentral für verwaltungsinterne Bearbeitungsprozesse bereitzustellen und das Serviceangebot gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zu verbessern und zu erweitern. Denkbar wäre beispielsweise die Einbindung eines **KI-Agenten auf der Plattform**, der beim Einlesen, Vorinterpretieren und Vorprüfen gescannter Dokumente und Nachweise hilft. Mithilfe von OCR, Klassifikation und Plausibilitätschecks könnte er die Dokumente vorab interpretieren und prüfen. Für einen solchen KI-Agenten könnte eine zentrale, kuratierte Wissensbasis bereitgestellt werden, um eine **Retrieval-Augmented Generation (RAG)**-Funktion zu ermöglichen. Mithilfe der RAG-Funktionalität könnte der KI-Agent der föderalen Antragsplattform auf aktuelle verwaltungsinterne Quellen wie **Rechtsprechung, Verordnungen und Verwaltungsvorschriften** zugreifen, Nutzenden Verweise auf entsprechende Quellen liefern und sie beim Schreiben von Antwort- und **Bescheidschreiben auf Basis geprüfter Textbausteine** unterstützen. Zusätzlich würde eine **Mustererkennung** ermöglicht, durch die ein Blick auf ähnliche Fälle geworfen, relevante Hinweise gegeben und Entscheidungen, die final durch Verwaltungsmitarbeitende bzw. Bürgerinnen und Bürger zu treffen sind, vorbereitet werden.

Diese und eine perspektivisch immer größer werdende Anzahl und Qualität zentral über die Plattform bereitgestellter KI-Anwendungen helfen dabei, Interaktionen mit und innerhalb der Verwaltung, die nicht zwingend nötig sind, zu reduzieren, Bearbeitungen zu beschleunigen und die Qualität der Ergebnisse zu verbessern.

### 5.3.4 Resilienz der Verwaltung

Die Resilienz der Verwaltung – also ihre **Fähigkeit, auch unter Krisenbedingungen handlungsfähig zu bleiben** – ist in einem föderalen Staat wie Deutschland von besonderer Bedeutung. Gerade die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, wie stark Verwaltungen durch parallele Zuständigkeiten, medienbrucharfällige Verfahren und die **hohen Belastungen in kommunalen Ämtern** unter Druck geraten können. Eine zentral bereitgestellte, föderale Antragsplattform kann hier gezielt Abhilfe schaffen und die Krisenfestigkeit des Staates nachhaltig erhöhen.

---

<sup>176</sup> (Münstermann, et al.)

Ein zentrales Problem heutiger Verwaltungsverfahren sind **Medienbrüche** und **redundante Arbeitsschritte**: Daten werden mehrfach erfasst, Nachweise wiederholt eingereicht, Anträge manuell geprüft und Bescheide individuell formuliert. Diese Strukturen sind nicht nur ineffizient, sondern machen die **Verwaltung auch anfällig für Überlastungen**. Eine föderale Antragsplattform schafft dagegen einen einheitlichen Zugang, in dem Formulare, Nachweise und Statusmeldungen digital und standardisiert verarbeitet werden. So können Informationen einmalig eingegeben und anschließend in der gesamten Prozesskette automatisiert weiterverarbeitet werden („Once-Only-Prinzip“). **Das reduziert Fehlerquellen, senkt Bearbeitungszeiten und entlastet kommunale Stellen**, dort, wo das Arbeitsvolumen am größten ist. Darüber hinaus ermöglicht eine föderale Plattform, Automatisierung und moderne KI-Anwendungen zentral bereitzustellen. **Standardisierte Berechnungen oder Plausibilitätsprüfungen** können regelbasiert durchgeführt werden, während KI-Agenten eingereichte Dokumente interpretieren, Nachweise vorprüfen oder bei der Erstellung von Antwortschreiben unterstützen. Dadurch lassen sich Kapazitäten gezielt auf Beratung, komplexe Einzelfälle und Krisenmanagement konzentrieren – genau dort, wo menschliches Handeln unverzichtbar bleibt.

Ein weiterer Beitrag zur Resilienz liegt in der **föderalen Bündelung**: Wenn Bund, Länder und Kommunen nicht jeweils eigene Systeme pflegen müssen, sondern auf einer gemeinsamen Plattform kooperieren, entstehen Skaleneffekte, **Redundanzen werden vermieden und die Ausfallsicherheit steigt**. Zentral bereitgestellte IT-Verfahren für standardisierbare Massenaufgaben entlasten insbesondere die Kommunen, die bisher den Großteil der Verwaltungsleistungen im direkten Bürgerkontakt erbringen, jedoch über begrenzte Ressourcen verfügen.

## 5.4 Föderale Ordnung im digitalen Raum abbilden

### 5.4.1 Hoheitliche Kommunikation

Die **Digitalisierung in einem föderalen Staat** wie Deutschland ist naturgemäß herausfordernder als in einem zentralistisch organisierten Staat wie Frankreich. Während Frankreich zentrale Vorgaben und technische Lösungen landesweit einheitlich ausrollen kann, bringen in Deutschland Bund, Länder und Kommunen ihre eigenen Positionen ein. Diese Vielschichtigkeit führt zu längeren Abstimmungsprozessen, höherem Koordinationsaufwand und einer stärkeren Notwendigkeit, Kompromisse zu finden, um gemeinsame digitale Lösungen umzusetzen.

Eine wesentliche Herausforderung dieser föderalen Digitalisierung ist die **angemessene Darstellung von Bund, Ländern und Kommunen** einschließlich ihrer offiziellen **Namen, Wappen**

---







**verwalteten Daten** behält, insbesondere dann, wenn diese Daten zur Erfüllung eigener, gesetzlicher Aufgaben erhoben wurden. Dieser Grundsatz ist im föderalen Kontext nicht nur eine Frage technischer Architektur, sondern auch ein zentrales **Element der politischen Selbstbestimmung** und der **rechtlichen Verantwortlichkeit**.

Genauso, wie hoheitliche Kommunikation sicherstellen muss, dass Bürgerinnen und Bürger jederzeit wissen, mit welcher Behörde sie interagieren, muss Datensouveränität gewährleisten, dass **Daten nicht ohne Zustimmung oder Kontrolle der zuständigen Verwaltungsebene genutzt, verändert oder weitergegeben** werden. Im kommunalen Kontext bedeutet dies, dass Städte und Gemeinden beispielsweise weiterhin bestimmen können, wie ihre Bevölkerungs- oder Infrastrukturdaten gespeichert, verarbeitet und für weitere Verwaltungsprozesse genutzt werden – auch, wenn diese technisch auf einer übergreifenden, föderalen Plattform betrieben werden.

Gleichzeitig bieten **zentralisierte Cloud-Lösungen**, wie sie etwa für *Register-as-a-Service* oder eAkten denkbar sind, **enorme Chancen**. Sie ermöglichen eine hohe Skalierbarkeit, reduzieren die Betriebskosten pro Person deutlich, erleichtern die kontinuierliche Weiterentwicklung und können neue Services schneller bereitstellen und Datenbanken kontinuierlich erweitern. Besonders attraktiv – wie auch die Kommunalbefragung gezeigt hat – ist die Möglichkeit, auf Knopfdruck **automatisierte Berichte an Landes- und Bundesebene** zu generieren, ohne dass dafür zusätzliche Schnittstellen oder Abstimmungsprozesse notwendig werden.

Dennoch darf dieser Effizienzgewinn nicht zulasten der Datensouveränität gehen. Technisch lässt sich dieser Zielkonflikt durch **unterschiedliche Grade der Mandantentrennung** abbilden: von rein logischer Segmentierung in einer gemeinsamen Datenbank über mandantenfähige Subsysteme bis hin zur physischen Trennung der Datenhaltung nach föderaler Ebene. Je nach rechtlicher Sensibilität der Daten und der individuellen Datenschutzstrategie können Kommunen so selbst bestimmen, wie eng oder locker die Integration in eine zentrale Plattform erfolgen soll.

### 5.4.3 Digitale Resilienz

Die **digitale Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit** staatlicher IT-Systeme ist heute ein **entscheidender Faktor für das Vertrauen in die Verwaltung**. Bürgerinnen und Bürger erwarten, dass digitale Verwaltungsdienste rund um die Uhr erreichbar und zuverlässig sind – insbesondere in Krisen- oder Ausnahmesituationen. In der föderalen Landschaft Deutschlands betreiben jedoch viele Kommunen und kleinere Behörden ihre digitalen Dienste noch immer auf eigenen

Servern oder in lokal begrenzten Rechenzentren. Diese **Strukturen sind historisch gewachsen** und ermöglichen eine unmittelbare Kontrolle, gehen aber oft mit einer heterogenen IT-Landschaft, eingeschränkter Skalierbarkeit und begrenzten Sicherheitsmechanismen einher.

Diese **dezentralen, lokal betriebenen Systeme** sind gegenüber modernen Cloud-Architekturen deutlich **anfälliger für Ausfälle, Sicherheitsvorfälle und Wartungsprobleme**. Der sprichwörtliche „Server unterm Schreibtisch des Bürgermeisters“ steht symbolisch für eine technische Verwundbarkeit, die mit heutigen Anforderungen an Verfügbarkeit und Cyberresilienz kaum vereinbar ist.<sup>181</sup> Ohne redundante Infrastrukturen, automatisierte Backups oder kontinuierliches Monitoring besteht ein **erhöhtes Risiko von Datenverlusten oder längeren Ausfallzeiten** – sei es durch Stromausfälle, technische Defekte oder Cyberangriffe. Gleichzeitig **erschwert** die föderale Vielfalt **eine einheitliche Krisenreaktion**: Wenn jede Kommune eigene Systeme und Prozesse betreibt, ist es schwierig, auf Notfälle koordiniert zu reagieren oder Dienste schnell wiederherzustellen.

Eine **föderale Plattform kann hier einen entscheidenden Beitrag zur digitalen Resilienz leisten**. Professionell gemanagte Cloud-Umgebungen bieten standardmäßig hohe Ausfallsicherheit durch redundante Cluster, mehrschichtige Backup-Systeme, geografisch verteilte Rechenzentren und ein ausgereiftes Sicherheitsmanagement. Eine einheitliche Antrags- und Verwaltungsplattform kann darüber hinaus auf klar getrennte Testing-, Staging- und Produktivumgebungen sowie auf kontinuierliches Monitoring zurückgreifen. So werden technische Probleme frühzeitig erkannt, bevor sie den Betrieb stören. Die **Vorteile liegen auf der Hand**: Eine deutlich höhere Verfügbarkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit als bei vielen heute genutzten Einzellösungen. Behörden profitieren von professionellen Betriebsstandards, während Bürgerinnen und Bürger einen verlässlichen, stets erreichbaren Service erleben. Gleichzeitig bleibt Raum für föderale Eigenständigkeit – insbesondere beim IAM, das weiterhin in den Händen der jeweiligen föderalen Einheiten liegen kann.

Ein möglicher Nachteil einer solchen, zentral betriebenen Plattform liegt in der **potenziellen Abhängigkeit von wenigen Cloud-Anbietern** und der Notwendigkeit, föderale Sicherheits- und Datenschutzerfordernungen präzise vertraglich und technisch abzusichern. Diese Risiken lassen sich jedoch durch **souveräne Cloud-Modelle, klare Governance-Regeln und abgestufte Mandantenstrukturen** minimieren. So kann eine föderale Cloud-Plattform die heute bestehende digitale Fragmentierung überwinden und zugleich ein Sicherheits- und Resilienzniveau

---

<sup>181</sup> Siehe z. B. (Lange, 2025)

erreichen, das mit lokalen Insellösungen nicht erreichbar wäre – ohne den föderalen Grundgedanken aufzugeben.

## 5.5 IT-Beschaffung für Kommunen föderal organisieren

### 5.5.1 Beschaffung als Herausforderung, Vendor lock-in

Insgesamt investieren deutsche Kommunen jährlich etwa 7 Milliarden Euro in Hardware, Software, Betrieb, Wartung und Lizenzen.<sup>182</sup>

Ein zentrales Problem ist der **Vendor Lock-in**: Fachverfahrenshersteller, die wichtige Anwendungen wie Standesamt-, Bau- oder Kfz-Verfahren liefern, kontrollieren häufig auch zentrale Register und haben gegenüber den Kommunen eine erhebliche Verhandlungsmacht, bis hin zu Monopolstellungen. Eine zentrale Beschaffung könnte hier mehr Wettbewerb erzeugen und insbesondere auch Startups ermutigen, Software für die Verwaltung zu entwickeln.

Hinzu kommt die fragmentierte Vergabepaxis der Kommunen. Jede Kommune regelt ihre **Vergabegrenzen** individuell, oft im **vierstelligen Bereich**, sodass nahezu jede IT-Beschaffung formal ausgeschrieben werden muss. Dies verursacht einen hohen bürokratischen Aufwand und bringt die überwiegende Zahl der kleineren Kommunen und Landkreise schnell an ihre Grenzen. Vor diesem Hintergrund ist die eigenständige, marktbasierete Beschaffung durch Kommunen sowohl wirtschaftlich als auch organisatorisch ineffizient.

### 5.5.2 EfA 2.0: „Einmal für Alle“

Das **EfA-Konzept** der deutschen Verwaltung ist ein zentraler Ansatz zur Digitalisierung von Verwaltungsleistungen. Ziel ist es, digitale Lösungen nicht für jede Kommune oder jedes Land einzeln zu entwickeln, sondern einmalig eine funktionierende Software zu erstellen, die anschließend von allen anderen föderalen Einheiten übernommen werden kann. Dieses Vorgehen soll **Redundanzen vermeiden, Ressourcen sparen und die Qualität der digitalen Verwaltungsangebote erhöhen**. Beispiele für EfA-Lösungen sind standardisierte Online-Dienste wie die Beantragung von Führungszeugnissen oder Bauanträgen, die zunächst für ein Land entwickelt und dann für andere Länder verfügbar gemacht werden.

Trotz der Vorteile weist das klassische EfA-Konzept auch **einige Nachteile** auf. Die Umsetzung ist häufig komplex, da jedes Land und jede Kommune unterschiedliche Anforderungen,

---

<sup>182</sup> (Klostermeier, 2013)

technische Infrastrukturen und rechtliche Vorgaben hat. Dies führt zu **anpassungsintensiven Nachentwicklungen** und teilweise verzögerten Rollouts. Auch die Finanzierung ist heterogen: Die Erstellung der Software wird oft von einzelnen Ländern getragen, während andere erst später nachnutzen, was zu **unterschiedlichen Implementierungsständen und Ineffizienzen** führen kann. Zudem verbleibt die Software häufig in einer dezentralen Architektur, was Wartung, Betrieb und Updates erschwert.

Die Weiterentwicklung zu **EfA 2.0** kann diese Herausforderungen elegant adressieren. EfA 2.0 baut auf den Errungenschaften der ursprünglichen EfA-Initiative auf und macht den Grundgedanken „einmal entwickeln, vielfach nutzen“ zum verbindlichen Standard. Die Software wird **zentral entwickelt, föderal finanziert und zentral gehostet**, sodass alle Länder und Kommunen die gleichen, stets aktualisierten Versionen nutzen können. Dieser Ansatz würdigt die Arbeit der Pioniere von EfA: Ihre Vision, Ressourcen zu bündeln und Verwaltungsdigitalisierung effizienter zu gestalten, bildet die Basis für die Weiterentwicklung. Gleichzeitig ermöglicht EfA 2.0 eine **skalierbare, nachhaltige und zukunftssichere Plattform**, die sowohl den föderalen Charakter Deutschlands respektiert, als auch die Vorteile zentraler IT-Lösungen konsequent nutzt.

### 5.5.3 Eine Plattform als IT-PLR Produkt

Die föderale Plattform sollte **sinnvollerweise als Produkt des IT-Planungsrats (IT-PLR)** konzipiert werden, um die Vorteile zentraler Steuerung und Finanzierung zu nutzen. Ein IT-PLR-Produkt ermöglicht **zentrale Finanzierung, zentralen Betrieb und ein einheitliches Produktmanagement** (z.B. durch den Bund), wodurch Skaleneffekte, Effizienzgewinne und eine konsistente Nutzererfahrung über alle Länder und Kommunen hinweg gewährleistet werden können. Auf diese Weise wird die Plattform zu einer **gemeinsamen Ressource für Bund, Länder und Kommunen**, ohne dass jede föderale Einheit eigene Insellösungen entwickeln muss.

Offen bleiben sollte jedoch die Frage, **wie stark die FITKO als ausführendes Organ des IT-PLR** die operative Steuerung und das Produktmanagement selbst verantworten sollte. Eine Möglichkeit ist, dass die FITKO selbst das Produktmanagement übernimmt, inklusive Releaseplanung, Betriebskoordination und Support. Alternativ könnte ein **Produktbeauftragter** das operative Geschäft steuern – vergleichbar mit der Rolle des BVA im Fall der Plattform NOOTS. Letzteres bietet Vorteile hinsichtlich Flexibilität, schneller Umsetzung und Nutzung von Expertise im Plattformbetrieb, während der IT-PLR die strategische Steuerung behält.

Die heutigen **Steuerungsansätze des Produktmanagement-Modells des IT-PLR<sup>183</sup>** sind bislang nicht für komplexe Plattformlösungen ausgelegt, sondern eher für einzelne IT-Produkte (Anwendungen). Für eine föderale Plattform müssten diese Ansätze daher erweitert und angepasst werden, insbesondere im Hinblick auf **kontinuierliche Weiterentwicklung, multi-mandantenfähigen Betrieb, Releasezyklen und die Integration föderaler Anforderungen**.

Die FITKO hat über govdigital für den IT-Planungsrat Zugriff auf föderale Rahmenverträge, was den Bezug von IT-Dienstleistungen, Softwarelizenzen und Betriebskapazitäten für die Plattform erleichtert und gleichzeitig eine rechts- und vergabekonforme Umsetzung unterstützt. Dies gilt insbesondere für Low-Code-Lösungen.

Eine mögliche Überlegung besteht darin, die **Plattform selbst und die darauf laufenden Ende-zu-Ende-Produkte** (Onlinedienste, Fachverfahren, ggf. Register, siehe oben) **getrennt zu beschaffen**. Die Plattform könnte zentral finanziert und betrieben werden, inklusive Infrastruktur, Mandantenmanagement, Rechte- und Rollenverwaltung und der Anbindung von Basiskomponenten (siehe unten). Die Anwendungen, die auf der Plattform laufen, könnten dagegen **einzelnen über dynamische Beschaffungssysteme** vergeben werden. So ließen sich ganze Leistungsbündel, z. B. rund um Kraftfahrzeuge (iKfz), an spezialisierte Anbieter vergeben, ohne dass die Plattform selbst von den Details einzelner Fachverfahren abhängt.

#### 5.5.4 Finanzierung durch Bund, Länder, Kommunen

Die Finanzierung der föderalen Verwaltungsplattform ist ein zentrales Thema, das die Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen betrifft. Traditionell werden IT-Planungsrat-Produkte vom Bund und den teilnehmenden Ländern finanziert. Für die Entwicklungs- und Betriebskosten der zentralen Plattform erscheint es daher sinnvoll, diese auch künftig zentral zu finanzieren. Der IT-Planungsrat hat wiederholt die Herausforderungen der Kommunen benannt und Verantwortung übernommen, um diese zu adressieren. In der „Föderalen Digitalstrategie“ betont der IT-Planungsrat seine Rolle als Umsetzungstreiber im Gesamtgefüge der föderalen Verwaltung.<sup>184</sup>

Für die Finanzierung der Anwendungen innerhalb der Plattform gibt es mehrere Modelle:

- **Globale zentrale Finanzierung:** Hierbei würden Bund und Länder die Kosten für die Anwendungen tragen, da sie primär die gesetzgeberische Verantwortung innehaben.

---

<sup>183</sup> (IT-Planungsrat, 2024)

<sup>184</sup> (IT-Planungsrat, 2025)

- **Globale Mischfinanzierung:** In diesem Modell würden Kommunen einen zentralen Anteil an allen Anwendungen finanzieren, um eine gerechte Kostenverteilung zu gewährleisten.
- **Verursachergerechte Mischfinanzierung:** Hierbei würden die Kommunen nur für die Anwendungen finanzielle Beiträge leisten, die sie selbst betreffen, basierend auf den jeweiligen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.

Die genaue Ausgestaltung des Finanzierungsmodells und -schlüssels ist politisch zu verhandeln. Unabdingbar scheint jedoch, dass **die Kommunen nicht einzeln Anwendungen in der Plattform beschaffen**. Die Beschaffung muss zentral erfolgen. Finanzielle Beiträge der Kommunen könnten in einen **gemeinsamen Topf** fließen, aus dem die Beschaffungskosten gedeckt werden. Die FITKO könnte diesen Topf verwalten, die Beschaffungen organisieren und dabei als föderaler Beschaffungsarm des IT-Planungsrats agieren, wie es bei ihrer Gründung ursprünglich angedacht war.

#### 5.5.5 Beschaffung als Hebel für digitale Souveränität

Gute Beschaffung kann ein wirksamer Hebel sein, um die digitale Souveränität in Deutschland zu erhöhen. Unter digitaler Souveränität versteht der IT-Planungsrat: „Die Summe aller Fähigkeiten und Möglichkeiten von Individuen und Institutionen, ihre Rolle(n) in der digitalen Welt selbstständig, selbstbestimmt und sicher ausüben zu können“.<sup>185</sup>

Auch bei der Entwicklung einer neuartigen, föderalen Plattform besteht die Gefahr, die **staatlichen Handlungsmöglichkeiten** einzuschränken. Zentral betriebene Plattformen bergen das Risiko, dass die Kontrolle über Betrieb, Weiterentwicklung oder technische Architektur zu stark in den Händen einzelner Anbieter liegt. Ebenso können End-to-End-Anwendungen, die auf einer Vielzahl von externen Anbietern beruhen, zu Abhängigkeiten führen, wenn Schnittstellen, Standards oder Weiterentwicklungen nicht ausreichend offen gestaltet sind.

Besonders **kritisch ist die Kombination aus zentral gehosteter Plattform und stark individualisierten Fachverfahren**: Änderungen an Plattformkomponenten oder Plattform-Upgrades können ohne strategische Steuerung zu Einschränkungen bei den Anwendungen führen, die auf sie angewiesen sind.

---

<sup>185</sup> (IT-Planungsrat, 2020)

Diese Abhängigkeiten lassen sich durch politische Leitplanken beherrschbar machen. Dazu gehören:

- eine strikte Trennung von Datenzugriff und Plattformbetrieb,
- die Zulassung mehrerer Anbieter pro Funktionsbereich,
- die konsequente Nutzung von offenen Schnittstellen und Standards sowie
- der Aufbau von Open-Source-Alternativen.

So kann die Plattform zentral finanziert und betrieben werden, ohne dass die digitale Souveränität der föderalen Ebene wiederum eingeschränkt wird.

## 5.6 Föderale Basiskomponenten nachnutzen

### 5.6.1 Behördennummer 115

Die **115** ist die **zentrale Behördenrufnummer in Deutschland** – eine leicht merkbare Kurzwahl, für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, um unkompliziert Auskunft zu öffentlichen Verwaltungsleistungen zu erhalten. Sie bündelt den Service über alle Verwaltungsebenen hinweg, von der Kommune über das Land bis zum Bund. Aktuell ist sie deutschlandweit in über 550 Kommunen, 14 Ländern und bei mehr als 88 Bundesbehörden erreichbar. Aktuell stellt die 115 deutschlandweit in etwa 1900 Städten und Gemeinden, 294 Landkreisen, 15 Ländern und für alle Bundesbehörden Informationen bereit. Jährlich nutzen über sechs Millionen Menschen die 115 als Servicetelefon.<sup>186</sup>

Mit der zunehmenden Digitalisierung der Verwaltung steigen auch die Anfragen zu Online-Diensten bei der 115 – viele davon über Onlinedienste, die serviceorientierte Auskünfte verlangen. Die Servicecenter der 115 stehen dabei vor einer besonderen Herausforderung: Sie verfügen in der Regel über **keinen direkten Kontakt zu den IT-Dienstleistern**, die die jeweiligen Online-Dienste betreiben. Ein im Rahmen des IT-Planungsrats diskutiertes Konzept sieht vor, Anfragen durch den 1st-Level-Support an einen **technischen 2nd-Level-Support** weiterzuleiten. Die Umsetzung gestaltet sich jedoch schwierig, da die technischen Strukturen und Ansprechpersonen der Online-Dienste extrem heterogen sind und kaum standardisierte Schnittstellen bestehen.<sup>187</sup>

---

<sup>186</sup> (FITKO, 2025)

<sup>187</sup> (IT-Planungsrat, 2025); (IT-Planungsrat, 2023)

Die Behördennummer 115 könnte eine zentrale Rolle als **Kundenservice für die föderale Antragsplattform** übernehmen. Für die Nutzerinnen und Nutzer bliebe sie ein vertrauter, leicht zugänglicher Kontaktweg, während die lokalen Servicecenter Anfragen an ein **spezialisiertes, zentrales Plattform-Supportteam** weiterleiten könnten. Damit ließe sich die Zusammenarbeit zwischen 1st-Level und 2nd-Level-Support deutlich vereinfachen und beschleunigen. Statt einer Vielzahl komplexer Silo-Prozesse würden Anfragen zielgerichtet, effizient und fachlich fundiert bearbeitet – ein klarer Gewinn für Nutzerzufriedenheit und Verwaltungsleistung.

### 5.6.2 FIM

**FIM** ist ein Produkt des IT-Planungsrats, das darauf abzielt, Verwaltungsleistungen einheitlich und strukturiert zu beschreiben. Es besteht aus drei Bausteinen: **Leistungsbeschreibungen**, **Prozessdarstellungen** und **Datenfeldern**. Prozessdarstellungen legen die standardisierten Abläufe für die Erbringung einer Verwaltungsleistung fest, während die Datenfelder definieren, welche Informationen in welcher Form erhoben werden müssen. Diese beiden Bausteine bilden eine wichtige Grundlage für den Bau von Online-Diensten, da sie Struktur, Logik und Eingabefelder vorgeben und so eine konsistente technische Umsetzung ermöglichen.

Besonders relevant für den praktischen Betrieb sind jedoch die **Leistungsbeschreibungen**, die nach der FIM-Methode erstellt werden und Bürgerinnen und Bürgern wie auch Unternehmen verständliche Informationen zu Verwaltungsleistungen liefern. Heute werden diese Beschreibungen in einer **Kaskade** von Bund über Länder bis zu den Kommunen erstellt, ergänzt und gepflegt. Das Verfahren ist aufwändig, insbesondere, wenn dieselbe Leistung in unterschiedlichen Online-Diensten umgesetzt wird. Jede Ebene muss eigene Inhalte beisteuern – etwa der Bund für bundesrechtlich geregelte Leistungen, die Länder für landesrechtliche Erweiterungen und die Kommunen für lokale Vollzugsinformationen.

In einer **zentralen föderalen Plattform** würde jeder Online-Dienst nur einmal-für-alle existieren, was auch bedeutet, dass er nur einmal beschrieben werden müsste – durch eine Bundesredaktion für bundeseigene Leistungen, durch Landesredaktionen für landesrechtlich geregelte Leistungen und durch kommunale Redaktionen für kommunale Leistungen. Ein **einheitliches, föderales Redaktionssystem** (im Sinne eines Content Management Systems) innerhalb der Plattform könnte diese Arbeit bündeln und koordinieren. Dies würde den Pflegeaufwand deutlich reduzieren, Doppelarbeit vermeiden und gleichzeitig eine inhaltliche Qualitätssicherung ermöglichen – eine klare Weiterentwicklung gegenüber der heute stark verteilten und kostspieligen Struktur des PVOG.

### 5.6.3 FIT-Connect

**FIT-Connect** und **OSCI** sind etablierte Produkte des IT-Planungsrats, die den sicheren und standardisierten Transport von Daten aus einem Online-Dienst in ein Fachverfahren ermöglichen. **FIT-Connect** gilt dabei als die modernere Lösung, die mit aktuellen Sicherheits- und Schnittstellenstandards arbeitet und auf eine flexible Integration in neue Plattformarchitekturen ausgelegt ist. **OSCI** hingegen ist ein bewährter, langjährig genutzter Standard, der vor allem in bestehenden Fachverfahren stark verbreitet ist. Beide Lösungen stellen sicher, dass die erfassten Informationen zuverlässig, verschlüsselt und medienbruchfrei bei der jeweils zuständigen Behörde ankommen. Sie bilden damit eine zentrale Säule der aktuellen Verwaltungsdigitalisierung, da sie den reibungslosen Datenaustausch zwischen Portalen und Fachverfahren ermöglichen und so die Effizienz, Sicherheit und Nachnutzbarkeit digitaler Verwaltungsprozesse gewährleisten.

Für eine **Ende-zu-Ende-Plattform** ist zu Beginn kein separater Datentransport vom Online-Dienst in ein Fachverfahren erforderlich, da alle erhobenen Daten innerhalb der föderalen Plattform verbleiben und dort vollständig verarbeitet werden können. Dennoch ist es strategisch attraktiv, eine Anbindung über **FIT-Connect** vorzusehen – insbesondere für Kommunen, die ihre bestehenden Fachverfahren zunächst nicht vollständig in die Ende-zu-Ende-Plattform migrieren möchten. So bleibt der Betrieb auch in gemischten Übergangsszenarien möglich, ohne dass auf zentrale Funktionalitäten oder die Sicherheit der Datenübertragung verzichtet werden muss.

### 5.6.4 ePayment (Online Bezahlung)

Die Möglichkeit zur **Online-Bezahlung** ist ein entscheidender Baustein für die erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung. Sie ermöglicht es Bürgerinnen und Bürgern, Gebühren und Entgelte direkt im Rahmen eines digitalen Verwaltungsprozesses zu begleichen, ohne Medienbrüche oder zusätzliche Behördengänge. Nur wenn Antragsstellung, Zahlung und Bescheiderstellung nahtlos ineinandergreifen, entstehen medienbruchfreie Onlinedienste, die sowohl Nutzerfreundlichkeit für Bürgerinnen und Bürger als auch Effizienz in der Verwaltung steigern. Damit wird digitale Verwaltung nicht nur bequemer, sondern auch deutlich schneller und kostengünstiger.

Die Lösung **ePayBL** ist speziell für den Einsatz in der deutschen Verwaltung entwickelt. Technisch umgesetzt wird sie gemeinsam mit **PayOne**, einem europäischen Zahlungsdienstleister. Über **ePayBL** können Bürgerinnen und Bürger verschiedene Zahlarten nutzen, darunter **Kreditkarte**, **SEPA-Lastschrift**, **giropay**, **PayPal**. Die Integration in Verwaltungsportale ist so gestaltet,

dass sie sich flexibel in bestehende Fachverfahren einfügt und gleichzeitig hohe Sicherheitsstandards erfüllt.

Die **Eingliederung von ePayBL in die hier beschriebene föderale Plattform** würde eine umfassende, einheitliche Bezahlösung schaffen. Dafür wäre eine **Übernahme von ePayBL als IT-PLR-Produkt** von großem Vorteil, da es dann allen Ländern und Kommunen kostenlos und unkompliziert zur Nachnutzung zur Verfügung stünde. Derzeit ist ePayBL noch kein Produkt des IT-Planungsrats; eine zeitnahe Übernahme wäre zu begrüßen, da es sich um eine essentielle Basiskomponente der digitalen Verwaltungsinfrastruktur handelt.

## 5.7 Mit dem zukünftigen Bürgerkonto & Wallet integrieren

### 5.7.1 Ein digitales deutsches Bürgerkonto

Ein **digitales Bürgerkonto** ist im Kern ein persönlicher, digitaler Raum, in dem Bürgerinnen und Bürger ihre Interaktionen mit dem Staat zentral verwalten können. Über dieses Konto können verschiedene **Ressourcen (Assets)** bereitgestellt und abgerufen werden, vor allem:

- ein **Postfach** für Nachrichten von Behörden,
- **Nachweise** wie Zeugnisse oder Führerscheine,
- **Registerauszüge**, wie ein Auszug aus dem polizeilichen Führungszeugnis,
- **laufende Anträge, Bescheide** oder ein Überblick über die gesamte Verwaltungskommunikation.

Der Zugang zu diesem Konto erfolgt über eine **digitale Identität (ID)**, die als **Schlüssel** dient: Sie stellt sicher, dass nur die berechtigte Person Zutritt zum persönlichen Bürgerkonto hat. Die ID ist damit nicht das Konto selbst, sondern das Authentifizierungsmittel, mit dem man den digitalen Raum betritt. Abgerufen wird das Konto in der Regel über eine **zentrale Plattform oder URL**, die als Portal fungiert.

Ein Blick nach Europa zeigt, wie unterschiedliche Staaten das Konzept ausgestaltet haben:

- In **Estland** ermöglicht die *e-ID* als Schlüssel den Zugang zum Bürgerkonto auf eesti.ee, wo fast alle Behördendienste digital erreichbar sind – vom Steuerbescheid bis zur Wahl.
- In **Dänemark** wird das Konto über borger.dk bereitgestellt. Der Schlüssel ist die nationale digitale Identität (*MitID*). Im Konto finden sich u. a. ein Postfach (*Digital Post*) und

die Funktion *Mit Overblik*, die einen vollständigen Überblick über Anträge, Daten und Interaktionen bietet.

- In **Frankreich** wird über *FranceConnect* der Zugang zu *mon.service-public.fr* ermöglicht. Dort können Bürgerinnen und Bürger Dokumente, Identitätsnachweise und Anträge verwalten.
- In **Österreich** ist die *ID Austria* der digitale Schlüssel, mit dem Nutzerinnen und Nutzer auf ihr Bürgerkonto zugreifen. Dieses ermöglicht Authentifizierung, Signaturen und künftig auch die Integration von digitalen Nachweisen wie Führerschein oder Altersbestätigung.
- Im **Vereinigten Königreich** befindet sich das Bürgerkonto noch im Aufbau: Die Regierung plant eine *Digital ID Wallet* als Zugangsschlüssel, mit der Bürgerinnen und Bürger auf ein persönliches Konto zugreifen sollen, das digitale Ausweise, Führerscheine und Leistungsbescheide bündelt.<sup>188</sup>

Dem deutschen **BundID-System** fehlt die funktionale Tiefe eines Bürgerkontos. Es bietet bislang im Kern lediglich eine **digitale Identität (ID)**, also den Schlüssel, mit dem man sich gegenüber staatlichen Diensten authentifiziert. Die URL [id.bund.de](https://id.bund.de) dient heute vor allem der Registrierung für und Information über die BundID. Sie ist kein Portal und bietet keinen Zugang zu hoheitlicher Kommunikation, Nachweisen und Verwaltungsdokumenten. Zwar verfügt die BundID über ein **Postfach**, dieses wird jedoch bislang nur von wenigen Diensten genutzt; es gibt für **Behörden keine Verpflichtung**, Nachrichten dorthin zuzustellen oder Antworten in diesem Raum zu hinterlegen.

**Deutschland hat derzeit kein nationales, digitales Bürgerkonto. Das BMDS hat laut Presseberichten dafür aber signifikante Mittel eingeplant.**<sup>189</sup>

## 5.7.2 EUDI Wallet

Das **European Digital Identity Wallet (EUDI-Wallet)** ist das Herzstück der überarbeiteten **eIDAS-Verordnung**<sup>190</sup> und ein zentraler Baustein der europäischen Digitalstrategie. Es soll allen Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen eine vertrauenswürdige, interoperable und sichere digitale Identität zur Verfügung stellen. Politisch verfolgt die EU damit mehrere Ziele: Erstens soll die **digitale Souveränität Europas** gestärkt werden, indem Abhängigkeiten von internationalen Plattformbetreibern reduziert werden. Zweitens soll der

---

<sup>188</sup> (Booth, 2025), (Financial Times, 2025)

<sup>189</sup> (Ströbele, 2025)

<sup>190</sup> (Europäisches Parlament und Rat der Europäischen Union, 2024)

**digitale Binnenmarkt** vertieft werden, indem die Interaktion mit Behörden und Unternehmen grenzüberschreitend einfacher und sicherer wird. Drittens wird die **digitale Teilhabe** aller Bürgerinnen und Bürger gefördert, da jeder Mitgliedstaat verpflichtet ist, ein solches Wallet kostenfrei bereitzustellen.<sup>191</sup>

Das Wallet funktioniert als **digitaler Raum**, in den Nutzerinnen und Nutzer mit einer europäischen Identität (ID) Zugang erhalten – die ID ist dabei der **Schlüssel**, während das Wallet selbst die **Infrastruktur** für Nachweise, Dokumente und Kommunikation bietet.<sup>192</sup>

- **Für Bürgerinnen und Bürger** eröffnet sich ein zentraler und vertrauenswürdiger Ort, in dem amtliche Nachweise wie Führungszeugnisse, Hochschulzeugnisse oder Registerauszüge sicher gespeichert und gezielt geteilt werden können. Auch Anträge, Bescheide oder Verwaltungsnachrichten lassen sich dort verwalten. Ein besonderes Merkmal ist die Möglichkeit des **selektiven Attributnachweises**: Bürgerinnen und Bürger müssen nicht mehr komplette Dokumente weitergeben, sondern können nur die relevanten Daten (z. B. „über 18 Jahre alt“) freigeben. Damit wird das Prinzip „Datensouveränität durch Nutzerkontrolle“ umgesetzt.
- **Für Unternehmen und Verwaltungen** bringt das Wallet ebenfalls erhebliche Vorteile. Die sichere Authentifizierung und vereinfachte Identitätsprüfung reduzieren den Aufwand bei Kunden- und Bürgerinteraktionen, verhindern Betrugsfälle und beschleunigen digitale Prozesse – und das europaweit. Unternehmen können leichter nachweisen, dass ihre Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner oder Kundinnen und Kunden bestimmte Anforderungen erfüllen, ohne sich durch komplexe nationale Regelungen zu arbeiten.

Das EUDI-Wallet unterliegt klaren technischen Vorgaben, die von der EU-Kommission in einem **Architecture and Reference Framework (ARF)** konkretisiert wurden. Das ARF bildet die **technische und organisatorische Grundlage für interoperable, sichere und nutzerzentrierte Wallet-Lösungen** im Rahmen der Europäischen Digitalen Identität. Es beschreibt die Architektur, Komponenten, Standards und Prozesse, die eine einheitliche Umsetzung und Interoperabilität in allen Mitgliedstaaten gewährleisten<sup>193</sup>:

- **Interoperabilität und grenzüberschreitende Nutzbarkeit**: Das ARF stellt die gemeinsame technische und organisatorische Grundlage für eine europaweit interoperable

---

<sup>191</sup> (Europäisches Parlament und Rat der Europäischen Union, 2024)

<sup>192</sup> (The European Commission, 2025)

<sup>193</sup> (European Commission, 2025)

Nutzung digitaler Identitäts- und Attributnachweise bereit. Durch harmonisierte Standards, definierte Datenmodelle und abgestimmte Regelwerke wird sichergestellt, dass EUDI-Wallets und die ausgestellten Nachweise in allen Mitgliedstaaten einheitlich nutzbar und gegenseitig anerkannt werden.

- **Nutzerkontrolle und Datensouveränität:** Ein zentraler Grundsatz des ARF ist die vollständige Kontrolle der Nutzerinnen und Nutzer über ihre Daten. Jede Datenübermittlung erfolgt nur nach ausdrücklicher Zustimmung, und Mechanismen zur selektiven Offenlegung ermöglichen es, ausschließlich die tatsächlich benötigten Informationen weiterzugeben.
- **Sicherheit und Zertifizierung:** Das ARF definiert klare Anforderungen an die Sicherheit der Wallet-Lösungen und beschreibt ein gestuftes System zur Konformitätsbewertung. Zunächst kommen nationale Übergangsschemata gemäß den aktuellen Durchführungsrechtsakten zur Anwendung. Perspektivisch ist ein europaweit harmonisiertes Zertifizierungsschema vorgesehen, das auf dem bestehenden Cybersecurity Act (CSA) basieren soll.
- **Verpflichtende Bereitstellung durch Mitgliedstaaten:** Alle Mitgliedstaaten der Europäischen Union sind verpflichtet, mindestens eine Wallet-Lösung bereitzustellen. Die Nutzung durch Bürgerinnen und Bürger bleibt jedoch freiwillig.
- **Mobile Bereitstellung und Endgeräteunterstützung:** Das ARF sieht Wallets vorrangig als mobile Anwendungen vor, schließt jedoch alternative Bereitstellungsformen nicht aus. Wallet-Instanzen können grundsätzlich auch auf anderen Endgeräten oder in Kombination mit Backend-Komponenten betrieben werden, sofern sie die definierten Sicherheits- und Vertrauensanforderungen erfüllen.
- **Digitale Nachweisfunktionen:** Es werden verschiedene Arten digitaler Nachweise unterschieden, insbesondere Person Identification Data (PID) sowie verschiedene Formen elektronischer Attributbestätigungen (z. B. Qualified/ Electronic Attestations of Attributes). Wallets dienen als sichere Umgebung für die Aufnahme, Verwaltung und Vorlage dieser Nachweise. Das ARF legt hierfür einheitliche Verfahren und Standards fest, um eine verlässliche und datenschutzkonforme Nutzung zu ermöglichen.
- **Architekturkomponenten und technische Bausteine:** Das ARF beschreibt ein Ökosystem klar definierter Rollen und Komponenten, darunter Wallet-Anbieter, Identitäts- und Attributaussteller, Prüf- und Aufsichtsstellen sowie Vertrauensdienste. Es legt fest, wie diese Akteure zusammenwirken, welche Anforderungen sie erfüllen müssen und auf welcher Basis Vertrauens- und Verifikationsmechanismen aufgebaut sind.

Das EUDI-Wallet definiert einen klaren **Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen** und setzt strikte **technische Vorgaben**. Es definiert einen digitalen Raum, in dem Bürgerinnen und Bürger ihre Interaktionen mit dem Staat, der Wirtschaft und dem Bildungswesen bündeln können. **Das EUDI-Wallet ersetzt dabei kein deutsches Bürgerkonto.**

### 5.7.3 Integration von EUDI Wallet und deutschen Bürgerkonto

Ein deutsches Bürgerkonto der Zukunft sollte sich klar an den europäischen Vorgaben zum **EUDI-Wallet** orientieren und gleichzeitig die spezifischen Anforderungen des föderalen Staates einbeziehen. Leitgedanke wäre ein **zentraler, digitaler Interaktionsraum**, in den Bürgerinnen und Bürger mit ihrer digitalen Identität (z. B. BundID oder eine künftige EUDI-kompatible eID) als „Schlüssel“ eintreten können. Darin sollten sich alle relevanten **Assets** bündeln: ein persönliches Postfach für hoheitliche Kommunikation, Nachweise wie Zeugnisse oder Registerauszüge, laufende Anträge, Bescheide sowie eine Übersicht aller bisherigen Interaktionen mit Behörden.

Ein solches Konto könnte so gestaltet sein, dass es **funktional tief mit den Registern und dem NOOTS verknüpft** ist. Bürgerinnen und Bürger müssten keine Nachweise mehr selbst beschaffen und hochladen, sondern könnten diese direkt als **digitale Registernachweise** aus den angebundenen Registern einsehen und für Anträge freigeben<sup>194</sup> – beispielsweise ein Auszug aus dem Melderegister, dem Handelsregister oder ein polizeiliches Führungszeugnis. Damit würden Medienbrüche vermieden und Verwaltungsprozesse automatisiert beschleunigt.

Im Unterschied zu heutigen, oft fragmentierten Portalen würde ein solches Bürgerkonto einen **einzigsten, zentralen Interaktionspunkt** darstellen, zugänglich sowohl über eine App als auch über eine Verwaltungswebsite. Das stärkt nicht nur die Benutzerfreundlichkeit, sondern auch das Vertrauen in die Verwaltung: Bürgerinnen und Bürger müssten sich nicht länger durch unterschiedliche Landes- oder Kommunalportale klicken, sondern hätten alles Wichtige „an einem Ort“.

Politisch könnte Deutschland damit zwei Ziele gleichzeitig verfolgen:

1. Die **europäische Interoperabilität** durch Anbindung an das EUDI-Wallet, was grenzüberschreitende Anerkennung von Nachweisen erleichtert.

---

<sup>194</sup> Dies kann in einem Datenschutzcockpit umgesetzt werden.

2. Die **föderale Einbettung** durch klare Sichtbarkeit, welche Behörde für welche Leistung zuständig ist – zum Beispiel durch eine Art „Markenshop-Logik“, wie sie im Privatsektor bei Zalando für Hersteller wie Adidas genutzt wird, sodass ein Bürgerkonto zugleich Bundes-, Landes- und Kommunalleistungen unterscheidbar, aber in einer Plattform nutzbar macht.

So könnte ein deutsches Bürgerkonto entstehen: **Technisch EUDI-kompatibel, föderal verankert, funktional als echter „One-Stop-Shop“ für Bürgerinnen und Bürger.**

#### 5.7.4 Die BundID als Bremse der deutschen Verwaltungsdigitalisierung

Das aktuelle BundID-System kann mittelfristig als Grundlage für ein modernes, föderal integriertes und europäisch angebundenes Bürgerkonto dienen. Kurzfristig jedoch muss es dringend überarbeitet werden, da deutliche Indikatoren auf **gravierende Nutzungsprobleme** hinweisen.

- Messungen in Baden-Württemberg und Hamburg zeigen **Abbruchquoten von etwa 85 Prozent, sobald Nutzer auf die BundID treffen**. Diese Zahlen legen nahe, dass die BundID in ihrer heutigen Form **jedes Jahr Hunderttausende von Transaktionen verhindert** und die Verwaltungsdigitalisierung nachhaltig bremst.
- Ebenso fällt die **Nutzerzahl von 3,0 Millionen** im Mai 2024, gemessen fünf Jahre nach dem Launch 2019, im Vergleich zu den etwa **49 Millionen technisch ausgerüsteten Bürgerinnen und Bürgern** (elektronischer Personalausweis plus NFC-fähiges Smartphone) und den 72 Millionen berechtigten Bürgerinnen und Bürgern, **sehr gering** aus.
- Qualitative Interviews (siehe 3.4.3) belegen zudem, dass die BundID **Bürgerinnen und Bürger verwirrt**. Viele verstehen nicht, wie das System funktioniert, und stoßen bei der Nutzung auf Hürden und geben auf. In der heutigen digitalen Welt erwarten die Menschen eine intuitive Bedienung; die BundID müsste sich stärker an bereits vertrauten Mustern orientieren, wie sie von Bank-Apps der DKB, Sparkasse oder modernen Fin-Techs wie N26 bekannt sind.
- Besonders problematisch ist, dass Nutzerinnen und Nutzer, die die BundID längere Zeit nicht verwendet haben – was angesichts des aktuellen Standes der Verwaltungsdigitalisierung der Normalfall ist – **bei der zweiten Transaktion genauso große Schwierigkeiten haben wie beim erstmaligen Anlegen des Kontos**. Dies widerspricht allen *Good Practices* der Digitalwelt, in der Wiederholung und einfache Nutzung entscheidend

sind. Wahrscheinlich hat die BundID deswegen weniger aktive als inaktive Nutzende. (Siehe 3.4.3)

Für eine föderale Antragsplattform ist eine robuste und nutzerfreundliche ID-Lösung unverzichtbar. Sie muss es ermöglichen, elektronisch einen Antrag schneller und einfacher zu stellen, als der Gang aufs Amt. Die **BundID** muss daher **kurzfristig nachgebessert** werden, um diese Anforderungen zu erfüllen, bevor sie als tragfähige Basis für ein umfassendes Bürgerkonto dienen kann.

## 5.8 Rechtliche Anforderungen „Einmal für Alle“ umsetzen

### 5.8.1 IT-Sicherheit

Die IT-Sicherheit bezieht sich auf den Schutz der technischen Infrastruktur. Öffentliche Systeme müssen nachweisbar nach dem „Stand der Technik“ betrieben werden, wie es das BSI-Gesetz (§ 8a BSIG) für kritische Infrastrukturen vorsieht und die europäische NIS-2-Richtlinie für öffentliche Einrichtungen regelt. Der Stand der Technik wird dabei durch konkrete Standards, wie die BSI-Standards 200-1 bis 200-4 (IT-Grundschutz), oder den C5-Kriterienkatalog („Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue“), der Mindestanforderungen für den sicheren Betrieb von Cloud-Diensten definiert, ausgestaltet. Ergänzend veröffentlichte das BSI technische Richtlinien (z. B. TR-02102 zur Kryptografie), die für konkrete technische Maßnahmen maßgeblich sind. In der Praxis bedeutet dies, dass für jedes IT-System Nachweisdokumente erforderlich sind, die regelmäßig aktualisiert werden müssen: Das **IT-Sicherheitskonzept (IT-SK)** beschreibt Risiken und technische Schutzmaßnahmen, das **Betriebskonzept** legt die Rahmenbedingungen des regulären Systembetriebs fest und das **Notfallkonzept** dokumentiert Abläufe und Zuständigkeiten für den Krisenfall.

Für Kommunen stellt dies eine erhebliche Belastung dar. Sie müssten für jeden eingesetzten Online-Dienst eigene Sicherheitskonzepte entwickeln, Architekturen und technische Schutzmaßnahmen dokumentieren sowie Betrieb und Notfallvorsorge darstellen. Da viele dieser Arbeiten in ähnlicher Form immer wieder anfallen, entsteht ein hoher Aufwand, der Fachpersonal bindet und inhaltlich zu sehr unterschiedlichen Sicherheitsniveaus führen kann.

Eine föderale Antragsplattform könnte diesen Prozess spürbar verschlanken: Zwar müssten die Kommunen weiterhin eigene IT-SK und Begleitdokumente vorlegen, doch könnten diese anhand der von der Plattform bereitgestellten Informationen weitgehend vorausgefüllt werden.

Über eine Plattform bestünde die Möglichkeit, zentrale Unterlagen wie die Beschreibung der technischen Architektur, Standardprozesse für Betrieb und Notfallbewältigung sowie Nachweise zur Einhaltung technischer Sicherheitsstandards einmalig für alle zu erstellen und laufend zu pflegen, dies entspricht dem Prinzip „Einer-prüft-für-Alle“ der Föderalen Digitalstrategie. Kommunen könnten diese Inhalte übernehmen und lediglich um ihre lokalen Gegebenheiten ergänzen, etwa organisatorische Zuständigkeiten. Das Prinzip ähnelt dem Vorgehen „do once, use many“ im US-amerikanischen Programm **FedRAMP**<sup>195</sup>, bei dem Sicherheitsprüfungen von Cloud-Diensten zentral durchgeführt und von vielen Behörden wiederverwendet werden können.

### 5.8.2 Informationssicherheit

Informationssicherheit geht über die rein technische IT-Sicherheit hinaus und umfasst alle organisatorischen, personellen und prozessualen Maßnahmen, die erforderlich sind, um die **Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit** von Informationen dauerhaft zu gewährleisten – unabhängig davon, ob diese elektronisch, auf Papier oder mündlich vorliegen. Auch hier bildet das BSI-Gesetz zusammen mit der NIS-2-Richtlinie den rechtlichen Rahmen, der durch die BSI-Standards 200-1 bis 200-3, die den Aufbau und Betrieb eines **Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS)** regeln, sowie durch den BSI-Standard 200-4, der Vorgaben für Business Continuity Management und Notfallvorsorge macht, ergänzt wird.

Für die Kommunen bedeutet dies, dass sie neben technischen Sicherheitsmaßnahmen (vgl. 5.8.1) auch ein umfassendes ISMS mit Leitlinien, klar definierten Rollen und Verantwortlichkeiten (z. B. Informationssicherheitsbeauftragte), Prozessen für Risikoanalysen, Lieferantensteuerung und Management von Sicherheitsvorfällen sowie regelmäßigen Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen etablieren sollten. Der Aufbau und die Pflege eines ISMS ist ressourcenintensiv und führt bei dezentraler Einzelumsetzung zu Doppelarbeit und unterschiedlichen Reifegraden.

Eine föderale Antragsplattform könnte hier eine erhebliche Entlastung schaffen. Sie könnte zentrale **ISMS-Bausteine** wie Musterleitlinien, standardisierte Prozessbeschreibungen, Risikoregister oder Vorlagen für Berichtswesen und Vorfallmanagement einmalig entwickeln und laufend aktualisieren. Kommunen könnten diese Inhalte, wie bzgl. der IT-Sicherheit, in ihr

---

<sup>195</sup> Das Federal Risk and Authorization Management Program (FedRAMP) ist ein Compliance-Programm der US-Bundesregierung, das einen standardisierten Ansatz für die Sicherheitsbewertung, Autorisierung und kontinuierliche Überwachung von Cloud-Produkten und -Diensten bietet.

eigenes ISMS übernehmen und lediglich um die lokalen Gegebenheiten ergänzen, etwa ihre konkrete Organisationsstruktur oder standortspezifische physische Sicherheitsmaßnahmen.

### 5.8.3 Geheimschutz (Verschlussanweisung – VSA)

Die Verarbeitung von Verschlussachen (VS) stellt hohe Anforderungen an die Datenverarbeitung. Schon Teilabhängigkeiten, wie die Anbindung eines nicht zugelassenen Registers, können eine VS-Konformität verhindern. In der Folge entstehen lange Vorlaufzeiten, hohe Kosten und ein erhebliches Risiko für Fragmentierung, da jede Kommune eigene Umsetzungen vorhalten muss. Zwar existieren vom BSI zugelassene Produkte für die Übertragung und Verarbeitung von schützenswerten Informationen in unsicheren Netzen durch die Sichere Inter-Netzwerk Architektur (SINA) und inzwischen auch erste Cloud-Bausteine für VS-Szenarien (SINA Cloud), diese sind jedoch nur für klar abgegrenzte Anwendungsfälle einsetzbar.<sup>196</sup>

Für eine VS-Verarbeitung könnte eine föderale Antragsplattform eine **dedizierte VS-Schiene** bereitstellen, die VSA-Vorgaben gebündelt adressiert, etwa durch die Nutzung zugelassener Komponenten, die zentrale Pflege von Nachweisdokumenten und Musterprozessen sowie koordinierte Sicherheitsüberprüfungen. Kommunen könnten diese zentrale Vorarbeit übernehmen und nur um lokale Gegebenheiten, z. B. hinsichtlich von Zuständigkeiten und der technischen Infrastruktur, ergänzen. Für die meisten OZG-Leistungen wird dieser Anwendungsfall jedoch kaum relevant sein, da sie in der Regel keine VS betreffen. Nur in sehr speziellen Verwaltungsverfahren, etwa mit sicherheitsrelevanten Daten, könnte eine VS-Schiene erforderlich werden.

### 5.8.4 Barrierefreiheit

In der EU beruhen die Pflichten zur digitalen Barrierefreiheit öffentlicher Stellen auf der Richtlinie (EU) 2016/2102 (Web-Accessibility-Directive). In Deutschland wurden sie für den Bund durch § 12a des Behindertengleichstellungsgesetzes (BBG) und die Barrierefreie-Informationstechnik (BITV 2.0) umgesetzt; die Länder haben entsprechende Vorschriften für Landesbehörden und Kommunen erlassen. Maßgeblicher technischer Referenzrahmen ist die harmonisierte Norm **EN 301 549** („Accessibility requirements for ICT products and services“),<sup>197</sup> die für Web-Inhalte und Software auf die **Web Content Accessibility Guidelines**<sup>198</sup> verweist. Daraus ergeben sich u. a. Anforderungen wie Alternativtexte, Untertitel/Transkripte, vollständige

---

<sup>196</sup> (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, 2025); (Kapfer, 2024)

<sup>197</sup> (ETSI CEN CENELEC, 2021)

<sup>198</sup> (W3C, 2025)

Tastaturbedienbarkeit, ausreichende Farbkontraste sowie robuster, assistiven Technologien zugänglicher Code. Über Websites und Apps hinaus erstrecken sich die deutschen Vorgaben auch auf elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe (inkl. eAkte/Vorgangsbearbeitung) und grafische Benutzeroberflächen. Auch interne IT-Verfahren mit Oberflächen für Beschäftigte müssen nach § 12a BGG barrierefrei gestaltet werden.

Ab dem 28. Juni 2025 gilt zusätzlich das **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz** (BFSG) für Wirtschaftsakteure: Bestimmte Produkte (z. B. Selbstbedienungsterminals) und Dienstleistungen (u. a. elektronischer Geschäftsverkehr, Bankdienste, E-Books) müssen barrierefrei sein. Öffentliche Einrichtungen sind hiervon erfasst, wenn sie als Wirtschaftsakteure im Sinne des Gesetzes auftreten und verbraucherorientierte Produkte oder Dienstleistungen anbieten (z. B. als Betreiber eines Online-Shops). Für reine Verwaltungsangebote bleiben weiterhin Web Content Accessibility Guidelines (WACG), BGG und BITV maßgeblich. Die EN 301 549 dient dabei sowohl für die Vorgaben des öffentlichen Sektors als auch im Rahmen des BFSG als harmonisierte Norm zur Konformitätsvermutung. Unverändert erforderlich sind zudem Barrierefreiheitserklärungen sowie Feedback- und Abhilfe-Mechanismen nach der Web-Accessibility-Directive.

Für Kommunen bedeutet dies einen **erheblichen Aufwand**: Sie müssen für ihre Online-Dienste Erklärungen zur Barrierefreiheit bereitstellen und aktuell halten, Feedback-Mechanismen einrichten sowie bei jeder inhaltlichen oder technischen Änderung die Vorgaben zur Barrierefreiheit erneut prüfen. Dies umfasst zum Beispiel die fortlaufende Überprüfung von Webseiten und Formularen anhand standardisierter Prüfkataloge, die Anpassung von Layouts, Navigation und Kontrasten, die barrierefreie Aufbereitung hochgeladener Dokumente (z. B. strukturierte PDF-Tags) sowie die Bereitstellung von Alternativtexten. Hinzu kommt die organisatorische Aufgabe, Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern über die eingerichteten Feedback-Stellen entgegenzunehmen, zu bearbeiten und zu dokumentieren.

Eine föderale Antragsplattform könnte hier deutliche Entlastung schaffen. Sie würde die zentralen Bausteine **einmalig, normenkonform und barrierefrei umsetzen** und kontinuierlich pflegen. Auch die Erstellung von Vorlagen für Erklärungen zur Barrierefreiheit sowie die Organisation regelmäßiger Prüf- und Aktualisierungszyklen könnte zentral erfolgen. Kommunen müssten dann lediglich ihre lokalen Inhalte ergänzen.

### 5.8.5 Datenschutz

Bei der Bereitstellung von Online-Diensten durch öffentliche Stellen gelten die Vorgaben der **Datenschutzgrundverordnung** (DSGVO), ergänzt durch das Bundesdatenschutzgesetz (für

Bundesbehörden) bzw. die Landesdatenschutzgesetze (für Landes- und Kommunalbehörden). Die DSGVO verpflichtet Verantwortliche, personenbezogene Daten rechtmäßig, nach den Grundsätzen des Art. 5 zu verarbeiten, transparent zu informieren und Betroffenenrechte zu ermöglichen, Datenschutz durch Technikgestaltung und Voreinstellungen umzusetzen, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) zu ergreifen, ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten zu führen und eine Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) bei voraussichtlich hohem Risiko durchzuführen sowie Datenpannen zu melden und einen Auftragsverarbeitungsvertrag abzuschließen, wenn Dritte eingebunden werden.

Für einzelne Kommunen bedeutet das: Rollen und Verantwortlichkeiten (Verantwortlicher vs. Auftragsverarbeiter bzw. gemeinsame Verantwortung) müssen je Verarbeitungstätigkeit bestimmt werden. Zudem braucht es für jede Verarbeitung eine sachgerechte Dokumentation. Dies umfasst u. a. die Erstellung und laufende Pflege von Verzeichnissen der Verarbeitungstätigkeiten, die Bewertung von Risiken und ggf. die Durchführung von Datenschutz-Folgenabschätzungen.

Eine föderale Antragsplattform könnte den mit dem Datenschutz verbundenen **Aufwand reduzieren**, ohne die Verantwortlichkeit der Kommunen zu verändern. Die Plattform könnte ein vorbefülltes Datenschutz-Grundgerüst bereitstellen, etwa Muster-Auftragsverarbeitungsverträge (Art. 28 DSGVO), Bausteine für gemeinsame Verantwortung (Art. 26 DSGVO), vorgegliederte Verarbeitungsverzeichnisse je Standard-Prozess, TOM-Rahmen (Art. 32 DSGVO) sowie DSFA-Templates für die Antragsverfahren.

## 6 Umsetzungsplanung

Die Plattform kann in drei Umsetzungsstufen realisiert werden.

In der **Pilotimplementierung** (2026) ist das Ziel, die **rechtliche und politische Machbarkeit** mit einer Auswahl an Pilotkommunen aus mehreren Ländern zu testen, sowie die Hypothesen zum Nutzererlebnis von Bürgerinnen und Bürgern sowie Verwaltungsmitarbeitern und Verwaltungsmitarbeiterinnen zu validieren.

In der **MVP-Implementierung** (2028) soll die Plattform **technisch und nutzerseitig skalieren** können und bereits stark angenommen werden von Kommunen und Nutzenden deutschlandweit.

In der **Vollimplementierung** (2030) geht es vor allem um die Verbesserung des Nutzungskomforts, die Erhöhung der Effizienz und die Einbettung in die größere Nutzererfahrung in der Interaktion der deutschen Bürgerinnen und Bürger mit dem Staat, insb. **Bürgerkonto** und **Wallet**.

### 6.1 Pilotimplementierung

Die Pilotimplementierung der föderalen Antragsplattform markiert den ersten praktischen Schritt auf dem Weg zu einer **föderalen Antragsplattform in Deutschland**. Ziel dieser Phase ist es, den Nachweis zu erbringen, dass eine digitale Antragsplattform unter föderalen Bedingungen tragfähig ist und bereits einen messbaren Mehrwert für Bürgerinnen, Bürger und Verwaltungen bietet.

#### 6.1.1 Politische Wirkung und Messung

Die Pilotimplementierung hat den Zweck, **Kernfunktionalitäten** der Plattform **unter realen Bedingungen zu erproben**. Sie stellt den Übergang vom Konzept zu einer praxisnahen, produktionsähnlichen Umgebung dar und ermöglicht es, technische, fachliche und politische Annahmen zu validieren:

- Es gibt ausgesprochenen **politischen Willen** über alle föderalen Ebenen zu einer **deutschlandweiten Verwaltungsplattform**
- **Ein oder zwei Verwaltungsleistungen des Bundes (Typ 2/3) werden produktiv eingesetzt**

- Mehrere **tausend Bürgerinnen und Bürger** nutzen die Plattform für Verwaltungsvorgänge
- **50 bis 100 Kommunen** aus zwei oder mehr Ländern bearbeiten Verwaltungsvorgänge in der Plattform
- **Die automatische Verarbeitung** von Anträgen (Automatisierung) wird erprobt

Zur Bewertung des Piloterfolgs wird ein Messkonzept etabliert, z. B. mit den folgenden Indikatoren:

- **Mindestens zwei Länder und der Bund unterstützen die Plattform finanziell und politisch**
- **Der Erfolg des Produktes wird über Messpunkte innerhalb der Software gemessen, z.B. die Indikatoren von gov.uk**
  - Die **Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger** mit dem Nutzererlebnis ist hoch (Bewertung des Nutzungserlebnisses)
  - Die **digitale Nutzungsrate** steigt
  - Die **Rate der Nutzenden**, die einen Vorgang erfolgreich durchlaufen haben, steigt,
  - Die **Transaktionskosten** je Verwaltungsvorgang sind gesunken
- Die **Zufriedenheit der Kommunen** ist hoch (qualitative Interviews mit Entscheidungsträgerinnen und -träger)
- Für mindestens 100 Anträge wurde eine **teilautomatisierte Bescheidung**<sup>199</sup> getestet und durch die Kommunen qualitativ bewertet

### 6.1.2 Rechtlicher Rahmen

Die Umsetzung der föderalen Antragsplattform erfolgt im Rahmen einer **freiwilligen Kooperation** zwischen Bund und Ländern mit dem Ziel, Kommunen eine Ende-zu-Ende-Lösung im Sinne der Dresdner Forderungen bereitzustellen. Weder für die Länder, noch für die Kommunen besteht dabei eine Nutzungspflicht, die Teilnahme am Piloten erfolgt freiwillig.

Bei der Ausgestaltung der Plattform ist darauf zu achten, dass die **Kennzeichnung der einzelnen Kommunen eindeutig und transparent** erfolgt, so dass Menschen verstehen, wessen Verwaltungsleistung sie in Anspruch nehmen. Insbesondere muss sichergestellt werden, dass nicht der Eindruck einer sogenannten **Mischverwaltung** entsteht, also einer unklaren Zuordnung der

---

<sup>199</sup> Es kann sich auch um eine maschinelle Vorbereitung einer manuellen Bescheidung handeln.

Zuständigkeiten zwischen Bund, Ländern und Kommunen. Dies kann durch unterstützende Nutzerinterviews validiert werden.

Die Plattform klärt bereits im Piloten **die Hygienefaktoren** Datenschutz und Barrierefreiheit, um einen rechtskonformen Betrieb sicherzustellen:

- **Datenschutz:** DSGVO-Konformität, Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA), Erstellung von Auftragsverarbeitungsverträgen (AVVs), Berücksichtigung von Privacy by Design und by Default in der Lösungsarchitektur
- **Barrierefreiheit:** Einhaltung der BITV 2.0 bzw. der EU-Richtlinie 2016/2102

Wo nötig werden rechtliche Voraussetzungen für die Umsetzung einzelner Anwendungen geschaffen, besonders in der Fachlichkeit.

### 6.1.3 Finanzieller Rahmen

Die **Finanzierung des Projekts** könnte **gemeinschaftlich durch Bund und Länder** erfolgen, beispielsweise nach dem Königsteiner Schlüssel. Andere Finanzierungsmechanismen sind möglich. Eine **finanzielle Beteiligung der Kommunen ist in dieser Phase nicht vorgesehen**, um Beschaffungs- und Implementierungsaufwand für die kommunale Ebene so gering wie möglich zu halten.<sup>200</sup>

Das Gesamtbudget des Projekts umfasst einmalige **Entwicklungs- und Konzeptionskosten** (auch für Hygienefaktoren wie Datenschutz und Barrierefreiheit) sowie Budget für **Betrieb, Weiterentwicklung, Wartung und Support** über einen Zeitraum von zwölf Monaten.

### 6.1.4 Technischer Rahmen

Die technische Umsetzung der Lösung soll auf der Infrastruktur eines **europäischen, souveränen Cloud-Anbieters** erfolgen. In Betracht kommen hierbei STACKIT, IONOS, OVH, aber auch andere Anbieter. Durch die Nutzung dieser Anbieter wird ein hoher Standard in Bezug auf Datensicherheit (alle mit C5-Testat), Datenschutz und Compliance gewährleistet. Der **Betrieb der Plattform** erfolgt **über das Internet** und nicht über das Verwaltungsnetz. Dadurch wird die Anbindung für Kommunen vereinfacht und eine schnelle, ortsunabhängige und kostengünstige Nutzung ermöglicht.

---

<sup>200</sup> Da keine Beschaffung der Kommunen stattfindet sollte das Beschaffungsrecht der Nutzung nicht entgegenstehen.

Die Plattform klärt bereits im Piloten **die Hygienefaktoren** IT- und Informationssicherheit, um einen rechtskonformen Betrieb sicherzustellen, insb.

- Ein **IT-Sicherheitskonzept** nach BSI-Standard 200-2, Risikobewertung nach BSI-Methodik, Notfall- und Wiederanlaufkonzept (BCM/DRP), Definition von Schutzbedarfskategorien für alle Daten und Systeme, Festlegung von Sicherheitsmaßnahmen (technisch & organisatorisch)
- Ein Konzept für die **Informationssicherheit** nach IT-Grundschutz nach BSI-Standard 200-1 bis 200-4, ISO/IEC 27001, Benennung der Informationssicherheitsbeauftragten

Die föderale Antragsplattform verfolgt einen systematischen und nachhaltigen Ansatz zur Gewährleistung der **IT-Sicherheit**. Ziel ist es, die digitale Infrastruktur der Plattform gegen Manipulation, unberechtigten Zugriff und Störung zu schützen und zugleich eine vertrauenswürdige Basis für die elektronische Antragstellung zwischen Bürgerinnen, Unternehmen und Verwaltung zu schaffen. IT-Sicherheit wird als Querschnittsaufgabe verstanden, die alle Ebenen der Plattform betrifft. Bereits bei der Konzeption und Planung werden Sicherheitsanforderungen verbindlich berücksichtigt („**Security by Design**“). Dies schließt insbesondere die konsequente Prüfung und Bewertung von Risiken ein, die sich aus föderalen Abhängigkeiten, Schnittstellen und Datenflüssen ergeben. Die operative Umsetzung der IT-Sicherheit orientiert sich an einheitlichen, bundesweit abgestimmten Standards und Rahmenwerken. Dazu zählen verbindliche **Richtlinien** zur sicheren Entwicklung und zum Betrieb, Prozesse zur Identifikation von Schwachstellen und Patch-Management. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem **Sicherheitsmanagement im laufenden Betrieb**. Dazu gehören kontinuierliche Risikoanalysen, die Integration von Sicherheitsvorfällen in ein zentrales Melde- und Auswertesystem sowie abgestimmte Reaktions- und Eskalationsverfahren. Das **Betriebskonzept der Plattform** sieht klare Mechanismen für Notfallmanagement und Wiederherstellung vor. Einheitliche Kommunikations- und Eskalationswege stellen sicher, dass im Krisenfall rasch Entscheidungen getroffen und Maßnahmen ergriffen werden können.

### 6.1.5 Nutzergruppen, Zugangskanäle, Use Cases, Mehrwerte

Die Pilotphase definiert vier Hauptzielgruppen: **Bürgerinnen und Bürger** als Antragstellende, **Sachbearbeitende** in den Verwaltungen, sowie **fachliche** und **technische Administratorinnen und Administratoren**. Für jede dieser Gruppen werden eigene Nutzungswege konzipiert. Während Bürgerinnen und Bürger einen intuitiven, medienbruchfreien Online-Zugang zur Verwaltung erhalten, nutzen Sachbearbeitende ein zentrales Bearbeitungsportal in der Plattform.

Fachliche Administratorinnen und Administratoren erhalten eine Oberfläche, um das Berechtigungsmanagement in der Kommune zu steuern. Technische Administratorinnen und Administratoren überwachen den Betrieb, die Verfügbarkeit und die Sicherheit der Plattform. Der Zugriff auf die Plattform erfolgt über einen **Internetbrowser**; die Oberflächen für Bürger:innen sind für die Anwendung auf mobilen Geräten optimiert; es gibt in der Pilotphase jedoch **keine mobile (native) App**.

## **Bürgerinnen und Bürger**

Im Zentrum steht eine **einheitliche URL-Struktur**, z. B. um die URL [verwaltung.de](http://verwaltung.de), die es erlaubt, jede Verwaltungseinheit und jede Leistung unter einer **klar definierten Adresse** zu erreichen. So entsteht ein konsistentes, verständliches und SEO-freundliches System: Eine Kommune ist beispielsweise unter [verwaltung.de/hessen/fulda](http://verwaltung.de/hessen/fulda) erreichbar, während eine Leistung derselben Kommune unter [verwaltung.de/hessen/fulda/kfz-anmelden](http://verwaltung.de/hessen/fulda/kfz-anmelden) liegt.

Die **Einstiegsseiten für Kommunen** dienen einerseits der Repräsentation der Stadt oder Gemeinde, andererseits als ein Einstiegspunkt in alle angebotenen digitalen Leistungen der Kommune. Sie enthalten ein individuell anpassbares Design, das sich durch **Header und Foto mit Logo und Farben, sowie Bildmaterial** an das Erscheinungsbild auf der Webseite der Kommune angleichen lässt. Kommunen können eigene Bilder in einem Karussell darstellen, einen Begrüßungstext verfassen und ihre Kontaktinformationen im Footer pflegen. Die Buttons und Icons der Seite passen sich automatisch an das Farbschema der Kommune an. Unterhalb des Kopfbereichs können einzelne Verwaltungsleistungen gelistet werden, die in der Pilotphase verfügbar sind.

Die **Einstiegsseiten für Verwaltungsleistungen** sind so aufgebaut, dass sie sich an den realen Suchanfragen der Bürger orientieren – also nach Google-Keywords und Nutzerintention, nicht nach den verwaltungsinternen Leika-Schlüsseln. Erst in einem zweiten Schritt erfolgt eine Zuordnung zum jeweiligen Leika-Schlüssel, um technische Interoperabilität sicherzustellen. Dadurch entfällt der klassische Zuständigkeitsfinder, und Bürgerinnen und Bürger landen direkt auf der Seite der richtigen Kommune. Ein Beispiel: Wer „kfz anmelden fulda“ online sucht, wird auf die Seite [www.verwaltung.de/hessen/fulda/kfz-anmelden](http://www.verwaltung.de/hessen/fulda/kfz-anmelden) geleitet. Diese Seite ist im Fulda-Branding gehalten, zeigt Informationen zur Kfz-Zulassung, Kosten, Fristen und Voraussetzungen sowie zentrale Buttons „Jetzt online beantragen“, die in den Onlinedienst (Antrag) führen.

Von den **öffentlichen Seiten** gelangt die Bürgerin oder der Bürger über den „Jetzt online beantragen“-Button zum Login. Der Zugang erfolgt derzeit über die **BundID** mittels Redirect-Verfahren (OAuth 2.0 / OpenID Connect). Aus UX- und Integrationsicht ist jedoch zu empfehlen, diesen Redirect künftig durch ein **echtes Single Sign-on (SSO)** zu ersetzen, um den Medienbruch und die Kontextunterbrechung im Nutzerfluss zu vermeiden. Nach erfolgreicher Authentifizierung wird der Nutzer automatisch in den geschützten Bereich weitergeleitet, ohne dass er die Seite sichtbar verlässt.

In diesem Beispiel wäre die **Zielseite** also [meine.verwaltung.de/hessen/fulda/kfz-anmelden](https://meine.verwaltung.de/hessen/fulda/kfz-anmelden). Dort beginnt der eigentliche digitale Antragsprozess. Im geschützten Bereich bleibt das kommunale Branding vollständig erhalten: Header, Farben und Footer entsprechen der jeweiligen Kommune, sodass Bürger z. B. durchgehend im „Fulda-Auftritt“ verbleiben. So ist eindeutig, mit wem der Bürger hier interagiert, und es wird **kein Eindruck einer Mischverwaltung** erweckt.<sup>201</sup> Im geschützten Bereich können digitale Formulare ausgefüllt, Dokumente hochgeladen und Anträge ausgefüllt werden. Die Seite unterstützt die Auto-Vervollständigung von Stammdaten aus der BundID (Name, Anschrift etc.) und bietet strukturierte Formulare auf Basis standardisierter Datenschemata.

Auf diese Weise entsteht für Bürgerinnen und Bürger innerhalb der föderalen Plattform ein **einheitliches, bürgerfreundliches Portal**, das kommunale Individualität, technische Einheitlichkeit und nationale Skalierbarkeit verbindet – mit einem klaren Fokus auf Wiederverwendbarkeit, Suchmaschinenfreundlichkeit und durchgängiger Benutzerführung, von der Online-Suche bis zum abgeschlossenen Online-Antrag.

## Sachbearbeitung

Für die Bearbeitung von Anträgen müssen sich die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter zunächst auf der digitalen Antragsplattform anmelden, z. B. über [fulda.verwaltung.de](https://fulda.verwaltung.de). Der Login erfolgt über ein Single-Sign-On-Verfahren (SSO) mit Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA). Nach erfolgreichem Login sehen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter offene und in Bearbeitung befindliche Vorgänge, Fristen usw. Farblich gekennzeichnete Statusanzeigen sorgen für eine schnelle, visuelle Orientierung. Wird ein Antrag geöffnet, präsentiert sich eine klar

---

<sup>201</sup> Diese subjektive Wahrnehmung der Bürger wurde im Rahmen des Projekts durch Nutzertests an einem visuellen Prototypen unterfüttert: Testpersonen gaben an, jederzeit im Klaren darüber zu sein, mit welcher Kommune sie digital interagieren.

.....

strukturierte **Bearbeitungsansicht**. Diese verfügt über einen Navigationsbereich mit den Reitern für Antrag, Anlagen und Kommunikation, der bei der schnellen Navigation unterstützt.

Im **Antragsbereich** werden die Antragsdaten übersichtlich dargestellt, von den Stammdaten des Antragstellers über hochgeladene Nachweise bis zu Formularinhalten. Für die Bearbeitung stehen Werkzeuge und Aktionen zur Verfügung, beispielsweise Kommentarfelder, Entscheidungsoptionen oder die Möglichkeit, Aufgaben Personen zuzuweisen. Sofern alle erforderlichen Informationen vorliegen, können die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter die Entscheidung treffen, einen **Antrag zu bewilligen, abzulehnen oder zur Nachbearbeitung zurückstellen**. Beschiedene Anträge werden als PDF/A Datei gespeichert und können per drag-and-drop auf den Desktop exportiert und dort **veraktet** werden. Der **Rückkanal** von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter zu Bürgerinnen und Bürger ist in der Pilotphase noch nicht vorgesehen.

### **Fachadministration**

Die Fachadministration nutzt die föderale Antragsplattform, um **Benutzer- und Rollenrechte** zentral zu verwalten und so einen sicheren Betrieb innerhalb seiner Organisationseinheit zu gewährleisten. Außerdem können fachliche Administratorinnen und Administratoren das Logo, die Fotos und das Farbschema der Verwaltungseinheit auf der Plattform anpassen. Der Zugriff erfolgt über eine geschützte Administrationsoberfläche, die über eine eigene Subdomain, z. B. „admin.verwaltung.de“, erreichbar ist.

Die Anmeldung erfolgt per **SSO mit 2FA**, wodurch ein hoher Sicherheitsstandard sichergestellt wird. Nach dem Login gelangt der Administrator auf ein **Dashboard**, das aktuelle Nutzerkonten, Rollenübersichten und Freigabeprozesse darstellt. Eine klare Menüstruktur ermöglicht den schnellen Wechsel zwischen Bereichen wie Berechtigungen, Nutzerverwaltung, Protokollen und Einstellungen. Ergänzend erleichtern Filter- und Suchfunktionen das gezielte Auffinden von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter oder Organisationsbereichen.

Zu den zentralen Aufgaben des fachlichen Administrators gehören das **Anlegen, Bearbeiten und Deaktivieren von Benutzerkonten**, das Zuweisen und Entziehen von Rollen sowie die Pflege der Organisationsstrukturen und Zuständigkeiten. Darüber hinaus kann er über Protokollfunktionen Aktivitäten nachvollziehen. Die dezentrale Benutzer- und Rechteverwaltung stellt sicher, dass jede Verwaltungseinheit organisatorisch eigenständig arbeiten kann. Der Zugang zur Administrationsoberfläche erfolgt webbasiert über den Browser, optional kann über

eine administrative Programmierschnittstelle (API) eine Integration in bestehende Verzeichnisdienste oder Identity-Management-Systeme erfolgen. In der Pilotphase wird die Rolle des fachlichen Administrators für die teilnehmenden Kommunen zentral aus dem Umsetzungsteam erfüllt.

### **Technische Administration**

Die technische Administration ist Teil der zentralen Dienstleistung; Kommunen sind hier nicht beteiligt. Die Benutzeroberfläche für Administratorinnen und Administratoren ist darauf ausgelegt, den **technischen und organisatorischen Betrieb** des Systems effizient, sicher und übersichtlich zu gestalten. Nach der Authentifizierung über ein zentrales Anmeldeverfahren, mit SSO und 2FA, gelangt der Administrator in ein speziell angepasstes Administrations-Dashboard.

Über das Dashboard lassen sich **Serverauslastung, Datenbankverbindungen, API-Schnittstellen und Hintergrundprozesse** in Echtzeit überwachen. Warnungen bei technischen Störungen oder ungewöhnlichen Zugriffen werden automatisch angezeigt und können per E-Mail oder Push-Benachrichtigung weitergeleitet werden. Die Administratorinnen und Administratoren können über die Benutzeroberfläche geplante Wartungsfenster ankündigen, Systemupdates einspielen und Logdateien prüfen, ohne auf externe Tools angewiesen zu sein. Durch Visualisierungen, etwa in Form von Diagrammen und Statusanzeigen, wird der aktuelle Zustand des Systems verständlich dargestellt.

Schnittstellen zu **externen Registern, Dokumentenmanagementsystemen oder Identitätsdiensten** lassen sich ebenfalls über die Oberfläche verwalten und testen. Alle Änderungen werden automatisch dokumentiert, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Auch die **Datensicherheit und der Datenschutz** sind eng in die Administrationsoberfläche integriert. Administratoren können Datenexporte kontrollieren, Löschkonzepte umsetzen und Anonymisierungsprozesse starten.

### **Leitung der Kommune, Sachebene, Gesamtsteuerungsebene**

Für die unterschiedlichen Leitungsebenen werden angepasste Dashboards zur Verfügung gestellt, die geeignete Kennzahlen zusammenfassen und detaillierte Daten zum Download zur Verfügung stellen. Es sollen dabei alle Daten enthalten sein, die notwendig sind, um übergeordnete Entscheidungen fundiert treffen zu können. Weiterhin wird es für entsprechende

Rollen ermöglicht einen Einblick auf die tatsächlich genutzten Formulare und Software zu bekommen.

### 6.1.6 Funktionen und Architektur

Die Architektur der Plattform folgt einem **Mehrmandantenmodell**, bei dem jede Kommune einen eigenen, logisch getrennten Mandanten erhält, entweder auf Ebene der Plattform oder Ebene der Anwendung. Dies stellt sicher, dass Daten und Konfigurationen sauber getrennt sind und die Anforderungen an Datenschutz und Informationssicherheit vollumfänglich erfüllt werden. Darüber hinaus ist die Lösung modular aufgebaut und soll nach dem Architekturprinzip der **Microservices**<sup>202</sup> aufgebaut werden, um eine flexible und erweiterbare Integration verschiedener Fachverfahren und Online-Dienste zu ermöglichen. Jeder Microservice kann unabhängig entwickelt, getestet, bereitgestellt und skaliert werden. Diese **Modularität** bildet die Grundlage für eine zukunftssichere Weiterentwicklung und eine einfache Anpassung an unterschiedliche kommunale Bedürfnisse.

Die Plattform folgt **vollständig integrierten Ende-zu-Ende-Prozessen in der Cloud**, die sowohl Online-Dienste als auch Fachverfahren integriert (bei Trennung der kommunalen Daten). Zudem werden geeignete Schnittstellen gebaut, beispielsweise zu Registern und zum ePayBL-System.

Die **Authentifizierung für die Bürgerinnen und Bürger soll über die BundID** erfolgen, hierzu ist eine Integration der BundID mit der Plattform erforderlich. Dabei wird davon ausgegangen, dass das Nutzungserlebnis der BundID von den Verantwortlichen wesentlich verbessert wird. Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, fachliche sowie technische Administratorinnen und Administratoren authentifizieren sich über eine **Open-Source IAM-Lösung**, hierfür bietet sich die in den Verwaltungen etablierte Lösung **Keycloak** an. Die für den Piloten relevanten Bundesregister werden an die Plattform angeschlossen. Die Datenübertragung auf der Plattform erfolgt verschlüsselt, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der übertragenen Informationen zu gewährleisten.

Für eine datenschutzkonforme **Analyse des Nutzungsverhaltens** auf der Plattform könnte die Open Source Lösung Matomo oder eine vergleichbare Lösung wie Posthog eingesetzt werden. Dadurch können Besuchszahlen, Seitenaufrufe und Interaktionen ausgewertet werden, um die

---

<sup>202</sup> Microservices sind ein Architekturmuster, bei dem eine Anwendung in eine Sammlung kleiner, autonomer Dienste zerlegt wird, die jeweils eine spezifische Funktion abbilden. Diese Dienste sind lose gekoppelt und kommunizieren über klar definierte Schnittstellen (APIs).

Benutzerfreundlichkeit und Inhalte gezielt zu verbessern. Für die Plattform soll ein Monitoring-System etabliert werden, sodass der Betrieb, die Verfügbarkeit und die Sicherheit kontinuierlich überwacht werden können.

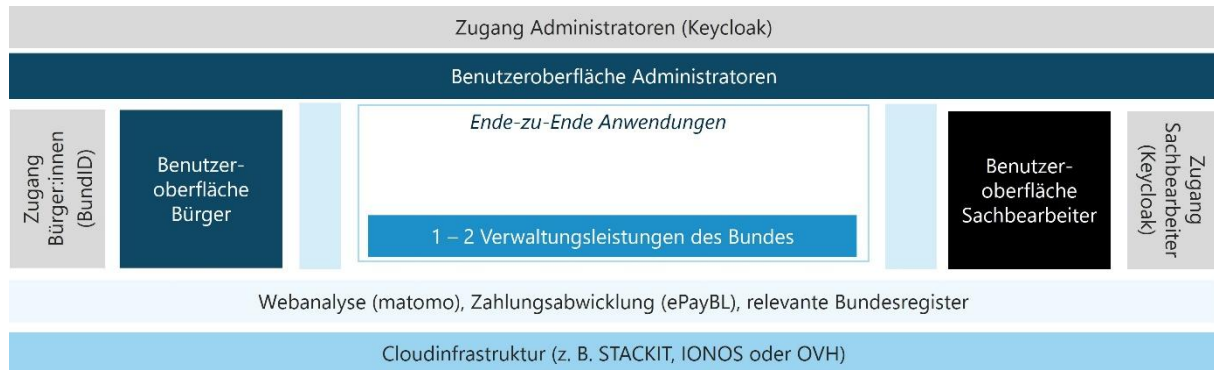


Abbildung 12: Übersicht der Komponenten des Piloten

## 6.1.7 Betrieb, Prozesse und Governance

Für den Pilotbetrieb wird ein **zentrales Betriebsmodell** definiert, das sowohl die **technische Infrastruktur** als auch die **organisatorischen Zuständigkeiten** abbildet. Der Betrieb erfolgt in einer als souverän akzeptierten Cloud-Umgebung, während ein zentrales Support-Team (als Teil des Umsetzungsteams) die technische und fachliche Betreuung übernimmt. Service-Management-Prozesse für Updates, Incident-Management und Qualitätssicherung werden in einer Minimalversion standardisiert, um einen reibungslosen Übergang in spätere Ausbaustufen zu gewährleisten. Darüber hinaus werden Governance-Prozesse etabliert, die sicherstellen, dass Anforderungen der beteiligten Akteure transparent priorisiert und umgesetzt werden. Dabei geht es insbesondere um:

- Betriebs- und Supportkonzept (2nd/3rd-Level, Service Desk, Incident-Handling)
- Change- und Release-Management
- Dokumentationspflichten (technisch, fachlich, rechtlich)
- Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden
- Evaluations- und Controllingkonzept (KPIs, Qualitätsmanagement)

Zur Steuerung des Piloten soll ein **Lenkungsausschuss (LA)** gebildet werden. Im LA vertreten sind Bund, Länder, ggf. nach der üblichen Vorgehensweise des IT-Planungsrats für Projekte. Darüber hinaus sollen die Pilotkommunen vertreten sein.

### 6.1.8 Beschaffung und Kooperationen

Die Umsetzung des Projekts erfolgt unter Nutzung einer sicheren **Cloud-Infrastruktur aus dem govdigital-Rahmenvertrag** (gd.Cloud-Broker). Damit wird sichergestellt, dass die Lösung in einer souveränen, datenschutzkonformen und KRITIS-tauglichen Umgebung betrieben wird.

Für die **Entwicklung der Web-Anwendung** werden geeignete Entwicklungsressourcen im Umsetzungsteam benötigt. Diese können durch Bund und Länder von öffentlichen IT-Dienstleistern oder qualifizierten Marktanbietern eingekauft werden. Ergänzend sind spezialisierte **Anwendungsentwicklungsressourcen** erforderlich, insbesondere für die Implementierung und Integration der notwendigen Schnittstellen, wie etwa zur BundID, zu ePayBL, zu Registern sowie zum Identitäts- und Zugriffsmanagement (BundID für Bürgerinnen, Keycloak für die Verwaltung). Die für den laufenden Betrieb erforderlichen Ressourcen – insbesondere für Wartung, Weiterentwicklung und Support – sollten entweder integraler Bestandteil der Entwicklungsleistungen sein oder, falls wirtschaftlich und organisatorisch sinnvoll, separat ausgeschrieben und beschafft werden.

Für die Projektphase des Piloten werden darüber hinaus **Projektleitungs-, Change Management-, Rollout Management- und Produktmanagementkompetenzen** benötigt, diese sollten eng an die Auftraggeber angebunden sein. Die Projektsteuerung sollte dabei in der Lage sein, die beteiligten Kommunen systematisch zu onboarden und die Abstimmung mit den teilnehmenden Ländern zu koordinieren.

Zur Sicherstellung einer hohen Nutzerzufriedenheit ist der Aufbau von Kompetenzen im Bereich **UX-Research, Design und Testing** innerhalb des Projektteams vorgesehen. Für die Sichtbarkeit und Auffindbarkeit der Antragsplattform ist die Beschaffung einer SEO-optimierten **URL** erforderlich. Ergänzend sollte eine SEO-Agentur beauftragt werden, um die Auffindbarkeit in Suchmaschinen zu maximieren. Zudem ist für den Piloten ein kleineres Marketingbudget – beispielsweise für Online-Werbung oder AdWords-Kampagnen – einzuplanen, um die Reichweite und Akzeptanz der Anwendung zu erhöhen.

## 6.2 MVP-Implementierung (etwa 2028)

Die MVP-Implementierung der föderalen Antragsplattform hat das Ziel, die Skalierbarkeit der Plattform nachzuweisen und die Funktionalität deutlich erweitert. Es könnten erstmals konkurrierende Anwendungen integriert werden, es nehmen deutlich mehr Kommunen

teil und es nutzen deutlich mehr Bürgerinnen und Bürger die Plattform. Hinzukommend soll demonstriert werden, dass Effizienzgewinne durch Prozessautomatisierung und KI realisierbar sind. Außerdem soll durch die Einführung einer mobilen Deutschland-App auf mobilen Endgeräten die Nutzerfreundlichkeit für die Bürgerinnen und Bürger gesteigert werden.

### 6.2.1 Politische Wirkung und Messung

Die MVP-Implementierung hat den Zweck, die föderalweite Produktionsfähigkeit der Plattform bei gleichzeitigen Effizienzgewinnen nachzuweisen. Diese legt den Grundstein für eine deutschlandweite Vollimplementierung und ermöglicht es technische, fachliche und politische Annahmen zu validieren:

- Die Plattform etabliert sich als **deutschlandweite föderale Standardlösung**
- Die Plattform **überzeugt die Menschen** nachhaltig: **Bürgerinnen und Bürger** nehmen die Plattform stark an, die Kommunen sind sehr zufrieden mit ihr
- **Es besteht ein stabiler Rückkanal** für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern
- Durch Prozessautomatisierung, Bündelung und den Einsatz von KI entstehen **Effizienzgewinne**
- Das Prinzip der **proaktiven, antragslosen Verwaltung** bietet Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen einen Mehrwert

Zur Bewertung der MVP-Implementierung wird ein umfassendes Messkonzept z.B. auf Basis der in Großbritannien etablierten KPIs zur Erfolgsmessung der Verwaltungsdigitalisierung etabliert, das sowohl quantitative als auch qualitative Indikatoren erfasst, z. B. mit Kennzahlen oder Key Results im Sinne von Objectives und Key Results (OKRs):

- Mindestens 50 OZG-Leistungsbündel des Bundes sind produktiv, mindestens 1 Verwaltungsleistung aus mindestens acht Ländern, mindestens 50 Leistungen, die Kommunen selbst erstellt haben. Mindestens **1.000 Kommunen** aus mindestens acht Ländern bearbeiten Verwaltungsvorgänge in der Plattform
- Über **eine Million Bürgerinnen und Bürger** nutzen die Plattform erfolgreich für Verwaltungsvorgänge. Die **Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger** mit der Nutzererfahrung ist hoch (Messung der Abbruchrate und qualitative Interviews). Die **Zufriedenheit der Entscheider in Kommunen, Ländern und Bund** ist hoch (qualitative Interviews)
- In **mindestens zehn Verwaltungsleistungen** erhalten Bürgerinnen und Bürger Bescheide über ihr digitales Postfach von mindestens 500 Kommunen

- In mindestens zehn Verwaltungsprozessen wurden **durch Automatisierung ein signifikanter Effizienzgewinn** erreicht

### 6.2.2 Rechtlicher Rahmen

Die Umsetzung der Plattform erfolgt zunächst weiter im Rahmen einer **freiwilligen Kooperation zwischen Bund und Ländern**. Weder für die Länder, noch für die Kommunen besteht dabei ein Nutzungszwang, die Nutzung der Plattform erfolgt freiwillig. Während der MVP-Implementierung sollte das Projekt den Status eines Produkts des IT-Planungsrats (oder einer „Plattform des IT-Planungsrats“) erreicht haben und damit deutschlandweit nachnutzbar sein.

Die **Anwendungen innerhalb der Plattform** würden dabei aber aus der Fachlichkeit heraus gesteuert und finanziert werden, z. B. die Anwendung iKfZ von der Fachministerkonferenz der Verkehrsminister. Die Anwendungen können dabei ebenfalls Produkte des IT-Planungsrats sein, um die Vorteile des IT-Staatsvertrags zu nutzen und eine deutschlandweite Nutzung der Anwendungen zu erlauben. Andernfalls müsste eine Rechtsgrundlage in der Fachlichkeit gefunden werden. Wo nötig werden rechtliche Voraussetzungen für die Umsetzung einzelner Anwendungen geschaffen, besonders in der Fachlichkeit.

### 6.2.3 Finanzieller Rahmen

Wie auch im Piloten könnte die **Finanzierung des Projekts gemeinschaftlich durch Bund und Länder** erfolgen, voraussichtlich nach dem Königsteiner Schlüssel. Dabei soll die Finanzierung der Plattform selbst von der Finanzierung der Anwendungen in der Plattform unterschieden werden: Die Plattform wird vom IT-Planungsrat finanziert, die Anwendungen aus der Fachlichkeit, bspw. von den Fachministerkonferenzen.

### 6.2.4 Technischer Rahmen

Im Rahmen der **MVP-Implementierung** werden die bestehenden Funktionen aus dem Piloten um zentrale, weitere Komponenten erweitert, die den Funktionsumfang und die Nutzererfahrung der Plattform deutlich ausbauen und den zukünftigen Regelbetrieb vorbereiten. Ein wesentlicher Bestandteil ist die **Integration einer eAkte** in die digitale Vorgangsbearbeitung. Damit werden medienbruchfreie Prozesse realisiert, in denen sämtliche Dokumente, Nachweise und Kommunikationsschritte elektronisch erfasst, gespeichert und verwaltet werden. Es können entweder eAkten direkt in die Plattform integriert werden, bspw. eine eAkte für alle OZG-

Leistungen des Bundes, eine je Land, oder externe eAkte der Kommunen können über Schnittstellen, wie CMIS<sup>203</sup>, angebunden werden.

Darüber hinaus werden **KI-Anwendungen** integriert, die die automatisierte Dokumentenverarbeitung und die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei der Bearbeitung der Anträge unterstützen. Mit der **Entwicklerplattform** entsteht eine technische Umgebung, um Anwendungen und Schnittstellen effizient weiterzuentwickeln und Dritten (z. B. anderen Behörden oder Partnerinstitutionen) einen strukturierten Zugang zu relevanten Diensten und APIs zu ermöglichen. Sie dient als zentrales Werkzeug für die modulare Erweiterbarkeit des Systems und unterstützt eine offene, interoperable Architektur. Ergänzend kann eine **mobile App mit EUDI-Wallet-Funktion** eingeführt werden, die Bürgerinnen und Bürgern den Zugriff auf Verwaltungsleistungen auch unterwegs ermöglicht. Die Wallet-Funktion erlaubt die sichere Speicherung und Verwaltung digitaler Nachweise, etwa von Bescheiden, Berechtigungen oder Zertifikaten, direkt auf dem mobilen Endgerät.

Außerdem wird ein **digitaler Rückkanal über die BundID** implementiert, um eine sichere, personalisierte und datenschutzkonforme Kommunikation zwischen Verwaltung und Nutzenden zu gewährleisten. Dieser Kanal ermöglicht die direkte Zustellung von Nachrichten, Bescheiden und Statusinformationen innerhalb der Plattformumgebung und stärkt so die Nutzerzentrierung und Vertrauenswürdigkeit der Lösung.

### 6.2.5 Nutzergruppen, Zugangskanäle, Use Cases, Mehrwerte

Im Rahmen der MVP-Implementierung werden die bereits implementierten Funktionalitäten aus dem Piloten erweitert, die den Funktionsumfang und die Nutzererfahrung für Bürgerinnen, Bürger, Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter deutlich ausbauen und den kommenden Regelbetrieb vorbereiten. Außerdem treten Entwickler als neue Nutzergruppe hinzu,

#### **Bürgerinnen und Bürger**

Der Zugriff auf die Plattform erfolgt weiterhin über einen **Internetbrowser**; die Oberflächen sind mobil optimiert. Da mittlerweile mehrere Verwaltungsleistungen aus verschiedenen Fachlichkeiten auf der Plattform verfügbar sind, gibt es auf den Einstiegsseiten der Kommunen eine **Übersicht von Lebenslagen**, die als Einstiegspunkt für Bürgerinnen und Bürger dienen.

---

<sup>203</sup> Content Management Interoperability Services

Zusätzlich gibt es für die Bürgerinnen und Bürger eine **mobile App**. Diese „Deutschland App“ integriert die digitalen Verwaltungsleistungen aus der föderalen Antragsplattform, aber auch Features wie das **EUDI-Wallet** mit wichtigen Nachweisen, Bescheiden und Zertifikaten. Dafür ist diese „Deutschland App“ an das NOOTS angeschlossen und erlaubt es Bürgerinnen und Bürgern, aus ihrem Bürgerkonto zu steuern, wer auf ihre Registerdaten zugreifen kann und was sie mit dem Staat teilen. Eine erste Verwaltungsleistung sollte antragslos implementiert<sup>204</sup> sein, so dass Bürgerinnen und Bürger Leistungen automatisch erhalten oder – mit mehr Kontrolle über die eigenen Daten – die Antragsplattform die Anträge mit Nachweisdaten vorbefüllt und diese die Anträge nur noch absenden müssen.

Der **digitale Rückkanal über die BundID** sorgt zudem für eine direkte, sichere und vertrauenswürdige Verbindung zwischen Bürgerinnen und Bürger und Verwaltung. Statusmitteilungen, Rückfragen oder Benachrichtigungen zu Anträgen werden zentral und transparent bereitgestellt, sodass der Bearbeitungsstand jederzeit einsehbar ist. Das reduziert Unsicherheiten und schafft ein modernes Nutzererlebnis, das den gewohnten Kommunikationsstandards anderer digitaler Dienste entspricht. Diese Kommunikation kann in der Deutschland App oder der föderalen Antragsplattform ihren Ort finden.

### **Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter**

Die Anwendungen der Sachbearbeiter sind nach KERN-UX und Service Standard Norm gestaltet. Die **Fachverfahren** ermöglichen eine vollständig digitale Vorgangsbearbeitung, in der alle relevanten Unterlagen, Nachweise und Kommunikationsvorgänge medienbruchfrei vorliegen. Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter können dadurch schneller auf vollständige Informationen zugreifen, Dokumente einfach suchen und den Bearbeitungsstatus jederzeit nachvollziehen, was den Aufwand erheblich reduziert. Abgeschlossene Vorgänge werden rechts- und revisionssicher in den jeweils angeschlossenen eAkten abgelegt und – falls vorhanden – in den digitalen Registern eingetragen. Durch den **Einsatz von regelbasierten Entscheidungssystemen und KI-Funktionalitäten** werden viele bisher manuelle Arbeitsschritte automatisiert oder unterstützt. Beispielsweise können eingehende Anträge automatisch formal geprüft werden oder relevante Informationen aus Dokumenten extrahiert werden. Der **digitale Rückkanal über die BundID** vereinfacht die Interaktion mit Bürgerinnen und Bürger erheblich. Rückfragen, Nachforderungen oder Statusmitteilungen können direkt und sicher über eine zentrale

---

<sup>204</sup> Wenn keine Ermessensspielraum-Entscheidungen notwendig und die Antragsdaten vollständig sind, erfolgt die Antragsverarbeitung automatisiert, so dass ein Bescheid nach wenigen Sekunden vorliegt.

Plattform erfolgen, was den Kommunikationsaufwand deutlich reduziert und Missverständnisse minimiert. Außerdem profitieren Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter indirekt von der **mobilen App und der Wallet-Funktion**, da Bürgerinnen und Bürger dadurch leichter vollständigere Anträge einreichen können. Fehlende Unterlagen oder formale Fehler treten seltener auf, was die Bearbeitung effizienter macht und Nacharbeit reduziert.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter können bundesweit anonymisiert Durchlaufkennzahlen für wichtige Anträge sehen und können Fehler in zentralen Foren melden, was eine weitere Optimierung der Anträge erlaubt. Deutschlandweite digitale Good Practice Austausche helfen Kommunen, voneinander zu lernen.

### **Entwicklerinnen und Entwickler**

Die **Entwicklerplattform** bietet darüber hinaus langfristige Vorteile für die Verwaltung. Sie schafft eine technische Basis, um neue Fachverfahren, Schnittstellen und Werkzeuge schneller zu integrieren oder bestehende Prozesse flexibel anzupassen. Damit werden Fachbereiche unabhängiger von starren Systemlandschaften und können auf neue, gesetzliche oder organisatorische Anforderungen agiler reagieren.

#### **6.2.6 Funktionen und Architektur**

Die Einbindung externer Fachverfahren ist ein zentraler Bestandteil der Zielarchitektur der Plattform und wird in der MVP-Implementierung umgesetzt. Sowohl bestehende als auch neu entwickelte Fachverfahren können an die Integrationsschicht angebunden und so in die Plattform integriert werden. Die Integrationsschicht dient als Vermittlungsebene zwischen dem Frontend der Plattform und den unterschiedlichen Backend-Systemen.

### **Architekturprinzipien**

Durch den Einsatz einer Integrationsschicht werden alle externen Systeme (Fachverfahren öffentlicher IT-Dienstleister, Produkte privater Anbieter oder Eigenentwicklungen von Kommunen) über standardisierte Schnittstellen und Protokolle angebunden. Dadurch wird die technische Komplexität reduziert und die Plattform bleibt langfristig erweiterbar und wartbar.

Wesentliche Architekturprinzipien sind:



## 6.2.8 Beschaffung und Kooperationen

Für die Beschaffung und Bereitstellung digitaler Anwendungen im Rahmen der Plattform lassen sich grundsätzlich drei Vorgehensweisen unterscheiden, die sich in Finanzierung, Verantwortung und Entwicklungsaufwand unterscheiden. Durch die Kombination der drei Vorgehensweisen entsteht ein flexibles Beschaffungsmodell, das zentrale Effizienz, föderale Vielfalt und kommunale Gestaltungsspielräume miteinander verbindet.

In der **ersten Variante** werden Anwendungen **zentral durch den Bund oder das jeweils zuständige Land entwickelt, finanziert und bereitgestellt**. Diese Lösungen stehen den Kommunen **standardisiert** und **kostenfrei** zur Verfügung und können ohne eigene Entwicklungs- oder Anpassungsaufwände direkt genutzt werden. Der Bund oder das Land kaufen dabei am Markt verfügbare Produkte und Dienstleistungen, beispielsweise etablierter Fachverfahrenshersteller, die Anwendungen für die föderale Plattform entwickeln. Nach demselben Prinzip kann auch eine Kommune eine eigene Fachanwendung einkaufen und diese anschließend anderen Kommunen zur Mitnutzung anbieten, ggf. gegen Kostenbeteiligung. Dieses Modell fördert die Standardisierung und Wiederverwendbarkeit von Lösungen und trägt dazu bei, Entwicklungs- und Betriebskosten zu reduzieren.

In der **zweiten Variante** entscheidet sich eine Kommune, **eine eigene Anwendung am Markt zu erwerben, die in der föderalen Plattform integriert und produktiv ist**, anstatt die zentral bereitgestellte Anwendung zu verwenden. Gründe hierfür können besondere funktionale Anforderungen oder ein erweiterter Funktionsumfang sein. Die Beschaffung kann beispielsweise über den **Marktplatz Deutschland Digital** erfolgen, auf dem geprüfte, interoperable Anwendungen verschiedener Anbieter verfügbar sein werden. Diese Variante bietet Kommunen größere Flexibilität und ermöglicht es ihnen, individuelle Bedarfe abzudecken, sofern die eingesetzten Lösungen die technischen und sicherheitsrelevanten Standards der Plattform erfüllen.

In der **dritten Variante** **entwickelt eine Kommune selbst** eine eigene Anwendung, häufig mithilfe eines Low-Code- oder No-Code-Baukastens, der in die Plattform integriert ist. Dieses Vorgehen ist insbesondere dann sinnvoll, wenn **sehr spezifische Anforderungen** bestehen, die weder durch zentrale, noch durch am Markt verfügbare Lösungen abgedeckt werden. Die Entwicklung kann direkt durch kommunale Fachbereiche oder in Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern erfolgen. Voraussetzung ist die Einhaltung der übergreifenden Architektur- und Sicherheitsvorgaben, um Interoperabilität und Anschlussfähigkeit an die Plattform sicherzustellen. Diese Variante stärkt die digitale Eigenständigkeit der Kommunen, erfordert jedoch eine klare

Governance und Qualitätssicherung. Kommunen mit ähnlichen Anforderungen können sich bei der Low-Code- / No-Code-Entwicklung von eigenen Fachlösungen zusammenschließen und eine gemeinsame Basislösung entwickeln, ohne dass sie die Flexibilität verlören, Erweiterungen und Anpassungen individuell vorzunehmen.

### 6.3 Vollimplementierung (ab 2030)

Die Vollimplementierung ist eine deutschlandweit etablierte, in die Deutschland-App integrierte Verwaltungsplattform, die von Bürgern, Unternehmen und Verwaltung stark genutzt wird, durch Automatisierung und KI eine deutliche digitale Rendite erzielt und antragslose Leistungen ermöglicht. Sie erfüllt hohe Wirkungsanforderungen wie nahezu vollständige OZG-Umsetzung, hohe Zufriedenheit und messbare Effizienzgewinne, basiert auf klaren föderalen, finanziellen und technischen Rahmenbedingungen und bietet allen Nutzergruppen – von Bürgern über Sachbearbeitung bis hin zu Entwicklern – verbesserte Prozesse, standardisierte Architekturen sowie flexible Beschaffungswege.

#### 6.3.1 Politische Wirkung

Die Vollimplementierung soll Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen einerseits und der Verwaltung der drei föderalen Ebenen andererseits die vollen Vorteile der Digitalisierung liefern:

- Die Plattform hat sich als **deutschlandweiter Standard** etabliert
- Die App ist fest integrierter Teil einer Deutschland App
- Bürger und Unternehmen lieben App & Plattform, die Verwaltung ist stolz auf sie
- Durch Prozessautomatisierung, Bündelung und den Einsatz von KI entsteht in der Verwaltung eine makroökonomisch bedeutsame „**digitale Rendite**“

#### 6.3.2 Messung der Wirkung

Die Vollimplementierung muss sich an anspruchsvollen Indikatoren messen lassen:

- Mindestens **95 Prozent der OZG-Leistungen** sind produktiv umgesetzt und werden genutzt
- Mindestens **50 Prozent der Zugriffe** auf Verwaltungsleistungen der Antragsplattform kommen **über die Deutschland App**

- Die **Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger** und Unternehmensvertreterinnen und Unternehmensvertreter mit der Nutzererfahrung ist sehr hoch (Messung der Abbruchrate und qualitative Interviews). Die politische Entscheidungsebene in Kommunen, Ländern und Bund bekommen Anfragen aus dem europäischen Ausland für best-practice-Erfahrungsaustausche
- Mindestens **10 Prozent Personalkosten** werden in der Antragsprüfung und Antragsbearbeitung von Kommunen, Ländern und dem Bund

### 6.3.3 Rechtlicher Rahmen

Die **Plattform und ihre Anwendungen** sind föderal fest etabliert, zum Beispiel als Plattform und Produkte des IT-Planungsrats. Sie ist deutschlandweit ohne Beschaffung nutzbar. Die **Anwendungen innerhalb der Plattform** werden weiter aus der Fachlichkeit heraus gesteuert und finanziert, z. B. die Anwendung iKfZ von der Fachministerkonferenz der Verkehrsminister. Wo nötig werden rechtliche Voraussetzungen für die Umsetzung einzelner Anwendungen geschaffen, besonders in der Fachlichkeit.

### 6.3.4 Finanzieller Rahmen

Wie auch im Piloten und MVP könnte die **Finanzierung des Projekts gemeinschaftlich durch Bund und Länder** erfolgen, voraussichtlich nach dem modifizierten Königsteiner Schlüssel. Weiterhin soll die Finanzierung der Plattform selbst von der Finanzierung der Anwendungen in der Plattform unterschieden werden: Die Plattform wird vom IT-Planungsrat finanziert, die Anwendungen aus der Fachlichkeit, bspw. von den Fachministerkonferenzen.

### 6.3.5 Technischer Rahmen

Im Rahmen der Vollimplementierung soll geprüft werden, inwiefern KI-gestützte, proaktive Services in die Plattform integriert werden können, um Verwaltungsleistungen künftig noch nutzerfreundlicher und effizienter bereitzustellen. Dabei steht insbesondere die Möglichkeit im Vordergrund, dass das System Anträge automatisch initiiert, sobald entsprechende Anspruchsdaten vorliegen. Bürgerinnen und Bürger müssten in diesem Fall nicht mehr aktiv tätig werden, sondern würden von der Verwaltung gezielt auf mögliche Leistungen hingewiesen oder könnten eine bereits vorbereitete Antragstellung lediglich bestätigen. Zur Realisierung solcher proaktiven Services ist eine enge Vernetzung mit bestehenden Registern und Datenquellen erforderlich. Hierzu soll im Rahmen der Vollimplementierung eine Anbindung an den Registerservice NOOTS erfolgen, über den perspektivisch alle relevanten kommunalen Register adressiert

werden können. Auf diese Weise kann die Plattform vorhandene Daten standardisiert abrufen, verarbeiten und zur automatischen Erkennung von Anspruchs- oder Änderungssituationen nutzen. Ergänzend wird geprüft, in welchem Umfang KI-gestützte Verfahren zur Anomalieerkennung eingesetzt werden können. Diese sollen dabei helfen, Unregelmäßigkeiten oder fehlerhafte Daten frühzeitig zu identifizieren, Plausibilitäten automatisiert zu prüfen und so die Datenqualität zu verbessern.

### **6.3.6 Nutzergruppen, Zugangskanäle, Use Cases, Mehrwerte**

Im Rahmen der Vollimplementierung werden die bereits implementierten Funktionalitäten aus dem MVP erweitert und vertieft.

#### **Bürgerinnen und Bürger**

Für Bürgerinnen und Bürger steht die App im Zentrum, die Website bleibt aber wichtig. Die Leistungen der Antragsplattform sind nunmehr ein fester Teil des Leistungsumfangs der „Deutschland-App“, neben Wallet und Postfach. Mit dem gestiegenen Serviceniveau haben sich auch die Ansprüche der Bürger gesteigert: Über ein digitales Dashboard können sie den Fortschritt der Antragsbearbeitung transparent nachvollziehen und Nachfragen stellen. Antragslose Leistungen haben sich etabliert und erhöhen das Vertrauen in die Verwaltung. Weitere Leistungen der Fachlichkeit wurden mittlerweile integriert, bspw. aus der Steuerverwaltung oder der Sozialversicherung.

#### **Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter**

Auf Verwaltungsseite wird mittlerweile die digitale Rendite erlebbar. Optimierte, vollautomatisierte oder maschinell unterstützte Prozesse (bspw. mit KI) sind auf die meisten Verwaltungsleistungen ausgerollt. Die manuelle Prüfung Anträge entfällt mittlerweile fast vollständig, die Zeitdauer für Bescheide ist deutlich gesunken. Dies senkt die Personalbedarfe deutlich und erlaubt gerade den Kommunen, mehr Mitarbeiter für die Einzelfallberatung von Bürgern und Unternehmen abzustellen, sei es analog oder digital.

#### **Fachliche Administratorinnen und Administratoren**

Fachliche Administratorinnen und Administratoren profitieren von besseren Steuerungs-, Kontroll- und Gestaltungsmöglichkeiten. Standardisierte Workflows, zentrale Berechtigungsverwaltung und konfigurierbare Fachlogiken erleichtern die Qualitätssicherung und Anpassung von Prozessen. Über definierte Schnittstellen und eine Entwicklerplattform können neue

Fachverfahren einfacher eingebunden oder bestehende Verfahren optimiert werden. Dadurch entsteht ein hoher Grad an Transparenz, Flexibilität und Kontrolle über die fachliche Prozesslandschaft.

### **Technische Administratorinnen und Administratoren**

Die modular aufgebaute Architektur, die Integrationsschicht und die Nutzung gemeinsamer Standards ermöglichen eine einheitliche Systemverwaltung und vereinfachen das Monitoring. Eine Anbindung an sichere Verwaltungsnetze sowie zentrale Authentifizierungs- und Autorisierungsverfahren erhöhen die IT-Sicherheit und Stabilität.

### **Entwicklerinnen und Entwickler**

Entwicklerinnen und Entwickler profitieren von einer modernen, standardisierten und offenen Plattformarchitektur. Über die zentrale Entwicklerplattform stehen ihnen einheitliche Schnittstellen, Tools und Dokumentationen zur Verfügung, um Anwendungen schnell und sicher zu entwickeln und zu integrieren. Durch wiederverwendbare Module, standardisierte APIs und zentrale Basisdienste entfällt viel technischer Aufwand, sodass sich Entwicklerinnen und Entwickler auf den fachlichen Mehrwert konzentrieren können.

### **6.3.7 Funktionen und Architektur**

Im Rahmen der Vollimplementierung ist auch die **Integration der Plattform in ein bundesweites Verwaltungsnetz**, wie etwa das Netz des Bundes und der Verwaltungsnetze, von zentraler Bedeutung. Eine solche Anbindung würde es ermöglichen, die Plattform sicher, performant und standardisiert mit anderen Verwaltungsnetzen von Bund, Ländern und Kommunen zu verbinden. Ziel ist der Aufbau einer einheitlichen, interoperablen Infrastruktur, über die Daten, Registerinformationen und Fachverfahren zwischen verschiedenen Verwaltungsebenen sicher und effizient ausgetauscht werden können. Durch die Integration in ein Verwaltungsnetz profitiert die Plattform von einer hochverfügbaren, verschlüsselten und behördlich zertifizierten Kommunikationsumgebung, die speziell für den Datenaustausch innerhalb des öffentlichen Sektors entwickelt wurde. Dies schafft eine einheitliche Basis für sichere Netzwerkverbindungen, standardisierte Schnittstellen und zentrale Sicherheitsmechanismen. Ein weiterer Vorteil besteht in der einfacheren Anbindung externer Fachverfahren und Register, die bereits über das Verwaltungsnetz erreichbar sind. Dadurch kann der Datenaustausch zwischen Bund, Ländern und Kommunen deutlich vereinfacht und beschleunigt werden. Auch die Integration von übergeordneten Diensten lässt sich so technisch und organisatorisch harmonisieren. Darüber

hinaus stärkt die Nutzung eines gemeinsamen Verwaltungsnetzes die Resilienz und Zukunftsfähigkeit der Plattform.

### **6.3.8 Betrieb, Prozesse und Governance**

Der Betrieb, die zugrunde liegenden Prozesse und die Governance-Strukturen sind eine Weiterentwicklung der etablierten Regelungen und Abläufe aus der MVP-Phase. Sie sind jetzt im Regelbetrieb und nachhaltig skaliert.

### **6.3.9 Beschaffung und Kooperationen**

Für die Beschaffung und Bereitstellung digitaler Anwendungen im Rahmen der Plattform bleiben die drei Varianten bestehen, die in der MVP-Phase etabliert wurden:

- Zentral durch Bund oder Land beschaffte Standardlösungen
- Individuelle Sonderlösungen für Sonderbedarfe, die zum Beispiel im Marktplatz Deutschland Digital beschafft werden
- Eigenentwicklungen auf Low-Code-Basis

Zusätzliche Optionen sind denkbar.

## 7 Abkürzungsverzeichnis

**AD** *Active Directory*

Der Microsoft Verzeichnisdienst. In Verzeichnisdiensten werden insb. Benutzerdaten zentral gesammelt, um sie verschiedenen Applikationen zur Verfügung zu stellen.

**API** *Application Programming Interface*

Ein Programmteil, der von einem Softwaresystem anderen Programmen zur Anbindung zur Verfügung gestellt wird.

**AVV** *Auftragsverarbeitungsvertrag*

Ein Auftragsverarbeitungsvertrag wird benötigt, wenn personenbezogene Daten im Auftrag durch andere Stellen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden.

**BITV 2.0** *Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung*

Die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz.

**C5** *Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue*

Ein Kriterienkatalog des BSI für die Zertifizierung von Clouddiensten.

**CSA** *Cybersecurity Act*

EU-Verordnung über die Agentur der Europäischen Union für Cybersicherheit und über die Zertifizierung der Cybersicherheit von Informations- und Kommunikationstechnik.

**CSP** *Cloud-Service-Portal*

Das Cloud-Service-Portal ist Teil der DVC. Bund, Länder und Kommunen können sich hier über verfügbare Cloud- Services informieren und diese beziehen.

**DSFA** *Datenschutz-Folgenabschätzung*

Eine Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA) dient der Erkennung, Bewertung und Bewältigung von Datenschutzrisiken durch den Einsatz einer bestimmten Technologie oder eines bestimmten Systems.

**DSGVO** *Datenschutzgrundverordnung*

Die DSGVO ist eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

**D-Stack** *Deutschland-Stack*

Der Deutschland-Stack ist die nationale souveräne Technologie-Plattform für die Digitalvorhaben in Deutschland.

**DVC** *Deutsche Verwaltungscloud*

Die deutsche Verwaltungscloud ist ein Portfolio an Cloud-Services der deutschen Verwaltung, die den DVC-Standards entsprechen und über das Cloud-Service-Portal der DVC rechtssicher angeboten werden.

**E2E** *Ende-zu-Ende*

Ende-zu-Ende bezieht sich auf die Durchgängigkeit eines Prozesses oder Vorgangs. Bezogen auf Online-Anträge heißt dies, dass von der Beantragung bis zum Bescheid alles komplett digital abgebildet wird.

**eAkte** *Elektronische Akte*

Eine elektronische Akte ist die digitale Form der analogen, papierbasierten Akte.

**EfA** *Einer-für-Alle-Prinzip*

Das Einer-für-Alle-Prinzip soll die Nachnutzung verbessern, indem insbesondere bei der Digitalisierung von Leistungen nur eine Stelle entwickelt. Konkret sollte jedes Land Onlinedienste so digitalisieren, dass andere Länder diese nachnutzen können und nicht nochmal selbst entwickeln müssen.

**eID** *elektronische Identität*

Elektronische Identitäten (eIDs) ermöglichen einen digitalen Identitätsnachweis.

**eIDAS** *electronic Identification, Authentication and trust Services*

EU-Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen.

**EIF** *European Interoperability Framework*

Der Europäische Interoperabilitätsrahmen soll grenz- und sektorübergreifende Interaktion zwischen europäischen Verwaltungen erleichtern, deren Zusammenarbeit unterstützen und elektronische Dienstleistungen ermöglichen.

**ELAP** *European Library of Architecture Principles*

Ein Angebot der Europäischen Kommission, das bei der Analyse und Modellierung von Infrastrukturen und Entwürfen auf der Grundlage architektonischer Prinzipien hilft.

**EUDI-Wallet** *Digitale ID-Brieftasche*

Eine digitale Brieftasche für Identitäten auf Basis der Verordnung über die europäische digitale Identität.

**FIM** *Föderales Informationsmanagement*

FIM liefert allen Verwaltungsebenen Informationen für Verwaltungsleistungen, die aus Bundesrecht resultieren. Diese dienen als Grundlage für die öffentliche Darstellung auf Portalen, für die Umsetzung von E-Government-Anwendungen und für den Verwaltungsvollzug.

**IaaS**            *Infrastructure as a Service*

Ein Cloud-Computing-Modell, bei dem Anbieter Rechenleistung, Speicher und Netzwerke bei Bedarf bereitstellen. Kunden können diese virtuellen Ressourcen nutzen und zahlen nur für die tatsächliche Nutzung.

**IAM**            *Identity- und Access-Management*

Ein Identitäts- und Zugriffsmanagement verwaltet Identitäten und Berechtigungen.

**IdP**            *Identity Provider*

Identity Provider speichern und verwalten digitale Identitäten von Nutzern.

**ISMS**            *Informationssicherheits-Managementsystem*

Verfahren und Regeln innerhalb einer Organisation, die dazu dienen, die Informationssicherheit dauerhaft zu definieren, zu steuern, zu kontrollieren, aufrechtzuerhalten und fortlaufend zu verbessern.

**KI**            *Künstliche Intelligenz*

Unter KI versteht man computerbasierte Systeme, die ihre Umgebung analysieren können, um daraus relevante Informationen zu abstrahieren und Entscheidungen zu treffen.

**KPI:** *Key Performance Indicator*, Ein KPI ist eine Leistungskennzahl, die der Messung des Erfüllungsgrads von Zielen oder kritischen Erfolgsfaktoren dient.

**LC-DP**            *Low-Code-Digitalisierungsplattformen*

LC-DP dienen der beschleunigten Entwicklung und in der Folge auch Wartung von Anwendungen. Sie nutzen modellgetriebene Entwicklungswerkzeuge für den gesamten Technologie-Stack der Anwendung sowie generative KI und vorgefertigte Komponentenkataloge.

**LeiKa**            *Leistungskatalog*

Der LeiKa ist ein einheitliches und umfassendes Verzeichnis der Verwaltungsleistungen des Bundes, der Länder und Kommunen.

**MFA**            *Mehrfaktor Authentifizierung*

Verfahren zur Authentifizierung von Nutzenden über eine Kombination unterschiedlicher, voneinander unabhängiger Faktoren.

**Mock-up**            *Mock-up*

Eine Visualisierung oder eine Attrappe eines Produkts, einer App oder Webseite, die genutzt wird, um Design und/oder Funktionen zu demonstrieren und mit Nutzenden zu testen.

**MVP**            *Minimum Viable Product*

Eine erste Iteration eines Produkts mit einem minimalen Funktionsumfang

**NdB**            *Netze des Bundes*

Die Netze des Bundes sind eine hochverfügbare Netzwerkinfrastruktur, die von Bundesbehörden in Deutschland für den sicheren Datenaustausch genutzt wird.

**NFC**            *Near Field Communication*

Ein internationaler Übertragungsstandard zum kontaktlosen Austausch von Daten.

**NOOTS**        *National-Once-Only-Technical-System*

Das NOOTS ist ein System aus technischen Komponenten, Schnittstellen und Standards sowie organisatorischen und rechtlichen Regelungen, das öffentlichen Stellen den rechtskonformen Abruf von elektronischen Nachweisen aus den Registern der deutschen Verwaltung ermöglicht.

**Once-Only**    *Once-Only-Prinzip*

Ziel des Once-Only-Prinzips ist, dass Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen Standardinformationen den Behörden nur noch einmal mitteilen. Mit Zustimmung der Nutzenden verwenden die Behörden die Daten wieder und tauschen sie untereinander aus.

**OZG**            *Onlinezugangsgesetz*

Das Gesetz bildet den gesetzlichen Rahmen zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen.

**PaaS**            *Plattform as a Service*

Im Unterschied zu IaaS wird bei PaaS eine vollständige Plattform zur Verfügung gestellt.

**PVOG**          *Portalverbund OnlineGateway*

Das Portalverbund Online-Gateway (PVOG) verknüpft die Verwaltungsportale des Bundes und der Länder. Es ermöglicht einen einfachen und maschinenlesbaren Zugang zu Zuständigkeitsinformationen aller Verwaltungsleistungen auf allen föderalen Ebenen.

**RaaS**            *Register as a Service*

Ein Register, das als cloudbasierte Dienstleistung bereitgestellt wird.

**RAG**            *Retrieval-Augmented Generation*

Das KI-Verfahren Retrieval Augmented Generation kombiniert große Sprachmodelle mit der Suche in Wissensquellen.

**RegMo**         *Registermodernisierung*

Die Registermodernisierung ist ein Kernvorhaben der Verwaltungsdigitalisierung. Ziel ist, die Register von Bund, Ländern und Kommunen interoperabel nutzbar zu machen, und den Austausch von Nachweisdaten zwischen den Behörden zu vereinfachen.

**SaaS**      *Software as a Service*

Clouddienstleistung bei der die Bereitstellung von Anwendungen über das Internet statt lokal auf Rechnern erfolgt.

**SAML**      *Security Assertion Markup Language*

Ein Standard zum Austausch von Authentifizierungs- und Autorisierungsinformationen.

**SEO**      *Search Engine Optimization*

Suchmaschinenoptimierung bezeichnet Maßnahmen, die dazu dienen, die Sichtbarkeit einer Website in Suchmaschinen zu erhöhen.

**SSO**      *Single Sign-on*

SSO bedeutet, dass ein Benutzer mit bei einem Identity Provider (IDP) zentral abgelegten Logindaten auf alle Rechner und Dienste, für die er berechtigt ist, zugreifen kann, ohne sich an den einzelnen Diensten mit eigenen Logindaten zusätzlich anmelden zu müssen.

**TOGAF** *The Open Group Architecture Framework*

Ein Rahmenwerk für Entwurf, Planung, Implementierung und Wartung von IT-Architekturen.

**URL**      *Uniform Resource Locator*

Standard zum Identifizieren und lokalisieren einer Ressource (beispielsweise einer Webseite).

**UX**      *User Experience*

Umschreibt das Erlebnis eines Nutzers bei der Interaktion mit einem Produkt oder Dienst.

**VPN**      *Virtual Private Network*

Ein virtuelles privates (in sich geschlossenes) Kommunikationsnetz.

**Zero Trust**      *Zero-Trust-Architektur*

Architekturdesign-Paradigma im Bereich der Informationstechnologie. Es basiert auf dem Grundsatz, dass kein Benutzer, Gerät oder Netzwerk von Natur aus vertrauenswürdig ist. Sicherheitsrichtlinien werden für jede einzelne Verbindung zwischen Benutzern, Geräten, Daten und Anwendungen überprüft und instanziiert.

**ZuFi**      *Zuständigkeitsfinder*

Der Zuständigkeitsfinder ist eine Anwendung, die für einen Inhalt und ein Gebiet die verantwortliche Organisation ermitteln.

## 8 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Produkt Canvas.....	9
Abbildung 2:	Anteil in Prozent der Personen in Europa, die in den letzten 12 Monaten eine Website oder App einer öffentlichen Behörde genutzt haben (2024).....	39
Abbildung 3:	Anteil der (in Prozent) Personen, die in den letzten 12 Monaten ihre elektronische Identität (eID) zur Nutzung von Online-Diensten verwendet haben(2023).....	40
Abbildung 4:	Nutzungszahlen der BundID.....	50
Abbildung 5:	Beispielhafte Abbruchquoten in Onlinediensten, wo Bürger auf die BundID treffen.....	51
Abbildung 6:	Schätzung, der digitalen Kontaktpunkte der Bürgerinnen und Bürger auf dem Weg von Suchmaschinen bis zur erfolgreichen Absendung eines Antrages.....	54
Abbildung 7:	Mock-up der föderalen Antragsplattform am Beispiel der Städte Fulda, Nürnberg, Stuttgart.....	62
Abbildung 8:	Kostet ein Onlinedienst einen Euro, muss die Kommune weitere 25 Euro aufwenden, um die gesamte Verwaltungsleistung zum Onlinedienst Ende-zu-Ende zu digitalisieren.....	70
Abbildung 9:	Darstellung der Verwaltungsleistung KfZ-Anmeldung der Stadt Regensburg auf dem Bundesportal.....	103
Abbildung 10:	Darstellung der Marke Adidas im Marktplatz von Zalando.....	104
Abbildung 11:	Mögliche Darstellung der föderalen Ebenen in einer föderalen Plattform (Mock-up).....	105
Abbildung 12:	Übersicht der Komponenten des Piloten.....	135
Abbildung 13:	Übersicht der Komponenten des MVP.....	142

## 9 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Schwerpunktthemen der föderalen Digitalstruktur .....	19
Tabelle 2:	Seitenaufrufe verschiedener Verwaltungsportale in Europa.....	43
Tabelle 3:	Seitenaufrufe verschiedener Verwaltungsportale in Deutschland.....	45
Tabelle 4:	Nutzungsgewohnheiten in den 2000ern, 2010ern, 2020ern .....	46
Tabelle 5:	Bedienbarkeit der BundID im Vergleich mit anderen europäischen Lösungen.....	52
Tabelle 6:	Kommunen in Deutschland.....	63
Tabelle 7:	Kostenanteile für einen EfA-Online-Dienst .....	72
Tabelle 8:	Merkmale zentraler Verwaltungsplattform im europäischen Ausland .....	82

## 10 Literaturverzeichnis

W3C. (2025). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. W3C - World Wide Web Consortium. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.w3.org/TR/2025/REC-WCAG21-20250506/>

Accenture GmbH im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz. (2025). *Untersuchung der Machbarkeit einer bundeseinheitlichen Justizcloud - Abschlussbericht*. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/Nav\\_Themen/250122\\_Justizcloud\\_Abschlussbericht.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/Themen/Nav_Themen/250122_Justizcloud_Abschlussbericht.pdf?__blob=publicationFile&v=2)

Adelskamp, P., Aegerter, D. C., Bastians, D. U., Glock, W., Krins, T., Möwes, S., & Mutter, B. (2021). Kommunalverwaltung weiterdenken. Perspektiven über das OZG hinaus. "So geht Zukunft. Digital." *Fachkongress des IT-Planungsrats 17.-18.03.2021*. Dresden. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/it-planungsrat/der-it-planungsrat/fachkongress/fachkongress\\_2021/Tag\\_2\\_Kommunaleverwaltungweiterdenken.pdf](https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/it-planungsrat/der-it-planungsrat/fachkongress/fachkongress_2021/Tag_2_Kommunaleverwaltungweiterdenken.pdf)

ARD/ZDF-Forschungskommission. (2025). *ARD/ZDF-Medienstudie 2025*. Frankfurt: Hessischer Rundfunk. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.ard-zdf-medienstudie.de/getFile.php?from=globalInformation&id=29>

Baden-Württemberg Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration. (2022). *EfA-Nachnutzungsmodell BW: Finanzierung der Nachnutzung von EfA-Onlinediensten*. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://cloud.landbw.de/index.php/s/PPPfXExH3Y6NF9g>

Bayerisches Forschungsinstitut für Digitale Transformation. (2019). *Digitalisierung deutscher Städte und Gemeinden hat sich im Vergleich zu 2015 fast verdoppelt*. Von bidt: <https://www.bidt.digital/themenmonitor/digitalisierung-deutscher-staedte-und-gemeinden-hat-sich-im-vergleich-zu-2015-fast-verdoppelt/> abgerufen

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen und für Heimat. (27. 12 2024). *Füracker: ELSTER immer erfolgreicher – über 22 Millionen Nutzerinnen und Nutzer*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Aktuelles - Pressemitteilungen: <https://www.stmfh.bayern.de/internet/stmf/aktuelles/pressemitteilungen/25762/>

Bayerisches Staatsministerium für Digitales. (2023). *Digitalplan Bayern - Zukunftsstrategie für unsere Heimat*. München. Abgerufen am 25. 11 2025 von

[https://www.stmd.bayern.de/wp-content/uploads/2025/06/Digitalplan\\_Text\\_Langfassung\\_PDF.pdf](https://www.stmd.bayern.de/wp-content/uploads/2025/06/Digitalplan_Text_Langfassung_PDF.pdf)

Bayerisches Staatsministerium für Digitales. (2025). *BayernPackages*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Digitale Verwaltung: <https://www.stmd.bayern.de/themen/digitale-verwaltung/bayernpackages>

BayKommun AöR. (2025). *KommunalWiki FAQs*. Abgerufen am 30. 11 2025 von BayKommun: <https://www.baykommun.bayern/kommunalwiki/faqs.html>

Bitkom e. V. (10. 6 2025). *Auch immer mehr Ältere zahlen mit Smartphone oder Smartwatch*. Abgerufen am 1. 12 2025 von bitkom: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mehr-Aeltere-zahlen-mit-Smartphone-Smartwatch>

Bitkom e. V. (2025). *Smart City Index 2025*. Berlin. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.bitkom.org/sites/main/files/2025-09/bitkom-smart-city-index-2025-ergebnisse.pdf>

Bitkom e. V. (28. 2 2025). *Smart City Index: Großstädte setzen bei Mobilität voll auf Digitalisierung*. Abgerufen am 1. 12 2025 von bitkom: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Smart-City-Index-Grossstaedte-Mobilitaet-Digitalisierung>

Bitkom e.V. (5. 6 2025). *App-gezählt: Durchschnittlich 42 Apps auf deutschen Smartphones*. Abgerufen am 1. 12 2025 von bitkom: <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Durchschnittlich-42-Apps-auf-Smartphones>

Booth, R. (21. 1 2025). Digital passports among IDs to be available in UK government app. *The Guardian*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.theguardian.com/technology/2025/jan/21/digital-passports-among-ids-to-be-available-in-uk-government-app>

Breidung, P. M., Reichel, D. M., Soisson, A., & Wendsche, B. (2025). *(Neu)Start KfZ: Die Dresdner Forderungen für moderne Zulassung*. Berlin/Leipzig/Dresden. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.dresden.de/media/pdf/presseamt/2025/2025-06-25-Neu-Start-KfZ-Die-Dresdner-Forderungen-fuer-moderne-Zulassung.pdf>

BREMISCHE BÜRGERSCHAFT. (2024). *Drucksache 21/837*. Bremen. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.bremische-buergerschaft.de/dokumente/wp21/land/drucksache/D21L0837.pdf>

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). (2019). *Kriterienkatalog C5*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Deutschland Digital Sicher BSI: <https://www.bsi.bund.de/dok/7685384>

- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik. (2025). *Sichere Inter-Netzwerk Architektur (SINA)*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Deutschland Digital Sicher BSI: [https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Oeffentliche-Verwaltung/Zulassung/SINA/sina\\_node.html](https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/Oeffentliche-Verwaltung/Zulassung/SINA/sina_node.html)
- Bundesanstalt für den Digitalfunk der Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben. (2025). *Informationsverbund der öffentlichen Verwaltung*. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.bdbos.bund.de/DE/Aufgaben/IVOEV/ivoev\\_node.html](https://www.bdbos.bund.de/DE/Aufgaben/IVOEV/ivoev_node.html)
- Bundesleitung des dbb beamtenbund und tarifunion. (2024). *Monitor öffentlicher Dienst 2025*. Berlin: DBB Verlag GmbH. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.dbb.de/fileadmin/user\\_upload/globale\\_elemente/pdfs/2025/dbb\\_monitor\\_oeffentlicher\\_dienst\\_2025.pdf](https://www.dbb.de/fileadmin/user_upload/globale_elemente/pdfs/2025/dbb_monitor_oeffentlicher_dienst_2025.pdf)
- Bundesminister für Digitales und Staatsmodernisierung. (25. 9 2025). Verordnung über Standards für den Onlinezugang zu Verwaltungsleistungen (OZSV). (B. d. Verbraucherschutz, Hrsg.) *Bundesgesetzblatt*, 1(221).
- Bundesministerium der Justiz. (23. 07 2024). Gesetz zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes sowie weiterer Vorschriften zur Digitalisierung der Verwaltung (OZG-Änderungsgesetz – OZGÄndG). (B. d. Justiz, Hrsg.) *Bundesgesetzblatt*. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.recht.bund.de/bgbl/1/2024/245/VO.html>
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. (17. 08 2017). Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG). *Bundesgesetzblatt*. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?start=%2F%2F%5B%40attr\\_id%3D%27bgbl117057.pdf%27%5D](https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?start=%2F%2F%5B%40attr_id%3D%27bgbl117057.pdf%27%5D)
- Bundesministerium des Innern. (29. 10 2020). *Zehn Jahre Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/pressemitteilungen/DE/2020/10/10-jahre-personalausweis.html>
- Bundesministerium des Innern. (2025). *Digitale Umsetzung des OZG-Umsetzungskataloges*. Abgerufen am 1. 12 2025 von OZG-Informationsplattform: <https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/iNG/app/intro>
- Bundesministerium des Innern. (2025). *Digitale Umsetzung des OZG-Umsetzungskataloges*. Abgerufen am 1. 12 2025 von OZG-Informationsplattform: <https://informationsplattform.ozg-umsetzung.de/iNG/app/intro>
- Bundesministerium des Innern. (2025). *Reifegradmodell der Umsetzung des OZG Änderungsgesetzes*. Berlin. Abgerufen am 2. 12 2025 von

[https://www.cio.bund.de/SharedDocs/downloads/Webs/CIO/DE/it-rat/beschluesse/beschluss\\_01\\_2025\\_anlage.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.cio.bund.de/SharedDocs/downloads/Webs/CIO/DE/it-rat/beschluesse/beschluss_01_2025_anlage.pdf?__blob=publicationFile&v=1)

Bundesministerium des Innern für das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung. (2025). *Die Digitale Dachmarke für Deutschland*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Bundesministerium des Innern für das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung: <https://bmds.bund.de/service/digitale-dachmarke>

Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat. (2019). *Leitfaden zum Digitalisierungsprogramm des IT-Planungsrates*. Berlin. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://ozg.brandenburg.de/sixcms/media.php/9/DigPro\\_Leitfaden.3880022.pdf](https://ozg.brandenburg.de/sixcms/media.php/9/DigPro_Leitfaden.3880022.pdf)

Bundesministerium des Innern, vorübergehend für das Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung. (2025). *EfA-Nachnutzung in den Ländern*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Aktuelles & Service: <https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/aktuelles-service/kommunen/efa-nachnutzung-laender/efa-nachnutzung-laender-node.html>

Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung. (18. 11 2025). *Dashboard Digitale Verwaltung – Offene Schnittstelle*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Dashboard Digitale Verwaltung: <https://dashboard-daten.digitale-verwaltung.de/>

Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung. (2025). *Nutzung von Identifizierungsmitteln*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Dashboard Digitale Verwaltung: <https://dashboard.digitale-verwaltung.de/nutzung/identifizierung>

Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung. (2025). *OZG-Umsetzung im Bund*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Digitale Verwaltung: <https://www.digitale-verwaltung.de/Webs/DV/DE/onlinezugangsgesetz/ozg-bund/bund-node.html>

Bundesministeriums des Innern im Auftrag des Beauftragten der Bundesregierung für Informationstechnik. (2025). *Künstliche Intelligenz in der Verwaltung*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Datenpolitik: <https://www.cio.bund.de/Webs/CIO/DE/digitale-loesungen/datenpolitik/daten-und-ki/daten-und-ki-node.html>

Bundesrechenzentrum. (2025). *Cloud Solutions & Shared Services*. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.brz.gv.at/en/what-we-do/our\\_business/cloud-solutions.html](https://www.brz.gv.at/en/what-we-do/our_business/cloud-solutions.html)

Bundesrechnungshof. (2024). *Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes*. Bericht nach § 88 Absatz 2 BHO an den Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages, Bonn. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.bundesrechnungshof.de/SharedDocs/Downloads/DE/Berichte/2024/umsetzung-onlinezugangsgesetz-volltext.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bundesrechnungshof.de/SharedDocs/Downloads/DE/Berichte/2024/umsetzung-onlinezugangsgesetz-volltext.pdf?__blob=publicationFile&v=2)

- Bundesverwaltungsamt. (2025). *Registerlandkarte - Übersicht über die bestehenden Register in Deutschland*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://registerlandkarte.de/landingpage>
- byte - Bayerische Agentur für Digitales GmbH. (25. 11 2025). *byte - Wer wir sind*. Von <https://www.byte.bayern/wer-wir-sind> abgerufen
- CDU, CSU, & SPD. (2025). *Verantwortung für Deutschland - Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und SPT. 21. Legislaturperiode*. Abgerufen am 25. 11 2025 von [https://www.koalitionsvertrag2025.de/sites/www.koalitionsvertrag2025.de/files/koav\\_2025.pdf](https://www.koalitionsvertrag2025.de/sites/www.koalitionsvertrag2025.de/files/koav_2025.pdf)
- CHAPMAN, M. (25. 10 2023). *Amazon rolls out independent cloud for Europe to address stricter privacy standards*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://apnews.com/article/amazon-cloud-aws-europe-eu-privacy-data-751b8530e4ebbfac2e0f857675180370>
- Cloud and Platform team at GDS. (18. 2 2025). *Government's Cloud First Policy is 12*. Abgerufen am 1. 12 2025 von GOV.UK: <https://technology.blog.gov.uk/2025/02/18/governments-cloud-first-policy-is-12/>
- Datensouveränität*. (2025). Abgerufen am 1. 12 2025 von Locaboo: <https://www.locaboo.com/govtech-lexikon/datensouveraenitaet>
- Denker, P., Reifurth, T., Sprenger, N., Teubel, K., Oedekoven, L., Andrä, C., & Böhn, A. (2023). *Bündelung im föderalstaat -Zeitgemäße Aufgabenorganisation für eine leistungsfähige und resiliente Verwaltung*. Berlin: Nationaler Normenkontrollrat. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Gutachten/2025-b%C3%BCndelung-im-f%C3%B6deralstaat.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Gutachten/2025-b%C3%BCndelung-im-f%C3%B6deralstaat.pdf?__blob=publicationFile&v=4)
- Der Landrat | Kreis Viersen. (2025). *Digitalisierungsstrategie - der Kreisverwaltung Viersen 2025*. Viersen. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.kreis-viersen.de/system/files/dokumente/2025-05-15\\_Digitalisierungsstrategie%20%281%29\\_0\\_0.pdf](https://www.kreis-viersen.de/system/files/dokumente/2025-05-15_Digitalisierungsstrategie%20%281%29_0_0.pdf)
- Der Ministerpräsident des Landes Schleswig-Holstein. (2023). *Digitalstrategie Schleswig-Holstein*. Kiel. Abgerufen am 29. 11 2025 von [https://www.schleswig-holstein.de/DE/landesregierung/themen/digitalisierung/digitalisierung-zukunftsthema/Digitale-Verwaltung/digitalstrategie/\\_documents/digitalstrategie\\_barrierefrei.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.schleswig-holstein.de/DE/landesregierung/themen/digitalisierung/digitalisierung-zukunftsthema/Digitale-Verwaltung/digitalstrategie/_documents/digitalstrategie_barrierefrei.pdf?__blob=publicationFile&v=1)
- Destatis. (30. 10 2025). *Bruttoinlandsprodukt stagniert im 3. Quartal 2025 - Statistisches Bundesamt*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Destatis Pressemitteilungen: [https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/10/PD25\\_388\\_811.html#:](https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2025/10/PD25_388_811.html#:)

~:text=WIESBADEN%20%E2%80%93%20Das%20Bruttoinlandsprodukt%20(BIP),%3A%20%2D0%2C3%20%25).

Deutscher Landkreistag. (2013). *Struktur der kommunalen Ebene in den Ländern Deutschlands*. Schriften des Deutschen Landkreistages, Berlin. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.landkreistag.de/images/stories/publikationen/bd-110.pdf>

Deutscher Landkreistag. (2018). *Der digitale Landkreis - Herausforderungen – Strategien – Gute Beispiele*. Schriften des Deutschen Landkreistages, Berlin. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.landkreistag.de/images/stories/publikationen/bd-136.pdf>

Deutscher Städtetag. (2021). Fachkongress des IT-Planungsrats: Dresdner Forderungen zur neuen Verwaltung. (D. Städtetag, Hrsg.) *Städtetag Aktuell*, 3. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.staedtetag.de/files/dst/docs/Publikationen/Staedtetag-aktuell/2021/staedtetag-aktuell-3-2021.pdf>

Die Senatorin für Finanzen. Freie Hansestadt Bremen. (2016). *Verwaltung 4.0 – EGovernment - und Digitalisierungsstrategie für Bremen*. Bremen. Abgerufen am 25. 11 2025 von <https://www.finanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Verwaltung%2B4.0%2B%2Bei ne%2BE-Government-%2Bund%2BDigitalisierungsstrategie.pdf>

Digitaliseringsstyrelsen. (1. 7 2020). *Vejledning til anvendelse af cloud*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://digst.dk/data/vejledning-til-anvendelse-af-cloudservices>

DigitalService GmbH des Bundes. (2025). *Wie lässt sich der Online-Ausweisfunktion zum Durchbruch verhelfen?* Abgerufen am 1. 12 2025 von Digital Service: <https://digitalservice.bund.de/projekte/digitale-identitaeten>

DIN. (2025). DIN SPEC 66336:2025-04. Berlin: DIN Media GmbH. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.dinmedia.de/de/technische-regel/din-spec-66336/389553818>

direction interministérielle du numérique. (2025). *L'action du numérique de l'État en faveur du Cloud*. Abgerufen am 1. 12 2025 von [numerique.gouv.fr](https://www.numerique.gouv.fr): <https://www.numerique.gouv.fr/cloud/>

Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology. (25. 9 2025). *Data Act explained*. Abgerufen am 1. 12 2025 von [Shaping Europe's digital future](https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/data-act-explained): <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/data-act-explained>

Dunckel, T. (2020). Der rechtliche Rahmen der Verwaltungskommunikation. In K. K. Kocks, *Öffentliche Verwaltung – Verwaltung in der Öffentlichkeit*. Wiesbaden: Springer VS. doi:[https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-658-28008-6_4)

Ego, N., Eschelbach, D. M., Korella, L., Lorek, D. K., Novotny, J., & Sieber, D. S. (2024). *Zahlungsverhalten in Deutschland 2023*. Frankfurt: Deutsche Bundesbank. Abgerufen am 3. 12 2025 von

<https://www.bundesbank.de/resource/blob/934826/e5e733f971a22ea9d7e7e70953ca2dea/472B63F073F071307366337C94F8C870/zahlungsverhalten-in-deutschland-2023-data.pdf>

ekom21. (2023). *Service- und Supportkonzept Civento*. Gießen. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.ekom21.de/loesungen/civento/civento-service-supportkonzept-v1-1.pdf?cid=4x6>

ETSI CEN CENELEC. (2021). *EN 301 549 - Accessibility requirements for ICT products and services*. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.etsi.org/deliver/etsi\\_en/301500\\_301599/301549/03.02.01\\_60/en\\_301549v030201p.pdf](https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/03.02.01_60/en_301549v030201p.pdf)

Europäisches Parlament und Rat der Europäischen Union. (11. 4 2024). Verordnung (EU) 2024/1183 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. April 2024 zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 910/2014 im Hinblick auf die Schaffung des europäischen Rahmens für eine digitale Identität. *Amtsblatt der Europäischen Union*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1183/oj?locale=de>

European Commission. (2025). *Architecture and Reference Framework*. Abgerufen am 1. 12 2025 von European Digital Identity: <https://eudi.dev/2.7.3/architecture-and-reference-framework-main/>

Eurostat. (2 2025). *E-government and electronic identification*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Digital economy and society: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?oldid=650050&utm\\_source=chatgpt.com#Modernised\\_public\\_interaction:\\_e-government\\_use\\_in\\_the\\_EU](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?oldid=650050&utm_source=chatgpt.com#Modernised_public_interaction:_e-government_use_in_the_EU)

Eurostat. (2025). *Use of electronic identification (eID)*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Custom Dataset: [https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc\\_eid\\_ieid\\_custom\\_17677409/default/table](https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_eid_ieid_custom_17677409/default/table)

Financial Times. (30. 6 2025). New UK government app to streamline access to public services. *Financial Times*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.ft.com/content/5d3c3792-7abd-40b6-b537-995d5cbf5be8>

FITKO (Föderale IT-Kooperation). (4. 7 2023). *Digitale Infrastruktur - IT-Planungsrat | 04.07.2023 | 41. Sitzung | Beschluss 2023/16*. Abgerufen am 30. 11 2025 von IT-Planungsrat: <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2023-16>

FITKO (Föderale IT-Kooperation). (30. 11 2025). *Schwerpunktthema Digitale Infrastruktur*. Von IT-Planungsrat: <https://www.it-planungsrat.de/der-it-planungsrat/strategische-schwerpunktthemen/schwerpunktthema-digitale-infrastruktur> abgerufen

FITKO. (23. 08 2023). *Onlinezugangsgesetz (OZG)*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Kompass der föderalen IT-Architektur: <https://docs.fitko.de/kompass/docs/grundlagen-und-rahmen/ozg/>

FITKO. (2025). *Alle Behörden. Ihre Fragen. 115 wählen!* Abgerufen am 1. 12 2025 von Behördennummer 115: <https://www.115.de/>

FITKO. (2025). *Deutsche Verwaltungscld-Strategie: Rahmenwerk der Zielarchitektur*. Frankfurt. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.cio.bund.de/SharedDocs/downloads/Webs/CIO/DE/cio-bund/steuerung-it-bund/beschluesse\\_cio-board/2025\\_01\\_CIO\\_Board\\_Anlagen.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.cio.bund.de/SharedDocs/downloads/Webs/CIO/DE/cio-bund/steuerung-it-bund/beschluesse_cio-board/2025_01_CIO_Board_Anlagen.pdf?__blob=publicationFile&v=3)

Föderales IT-Architekturboard für den IT-Planungsrat auf Grundlage des Beschlusses 2021/37. (2025). *Föderale IT-Architekturrichtlinie*. Frankfurt. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2025/Beschluss\\_2025\\_17\\_F%C3%B6derale\\_IT-Architekturrichtlinie\\_Version\\_1.9.0.pdf](https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2025/Beschluss_2025_17_F%C3%B6derale_IT-Architekturrichtlinie_Version_1.9.0.pdf)

Google Ireland Limited. (2025). *Google Play Store*. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://play.google.com/store/>

GOV.UK. (10. 5 2019). *Making sure your service works well on mobile*. Abgerufen am 1. 12 2025 von GOV.UK: <https://www.gov.uk/service-manual/technology/working-with-mobile-technology>

Grosser, S., Goll, T., & Flörchinger, D. (2. 10 2025). *Das digitale Landratsamt – Wohngeldantrag. Vortrag auf der Smart Country Convention 2025*. Berlin.

Hauptmann, N. (26. 08 2025). *Thüringer Digitaloffensive*. (V. C. Group, Herausgeber) Abgerufen am 29. 11 2025 von eGovernment - Verwaltung Digital: <https://www.egovernment.de/thueringer-digitaloffensive-a-9b6b1f676caf2e531cf404e92e3620d0/>

Heeger, V. (4. 8 2025). *Die fünf Etappen des Deutschland-Stacks. Tagesspiegel Background - Digitale Verwaltung*. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://background.tagesspiegel.de/digitalisierung-und-ki/briefing/die-fuenf-etappen-des-deutschland-stacks>

Heinrich Böll Stiftung. (30. 11 2025). *Die "Dresdner Forderungen" zur Digitalisierung*. Von KommunalWiki: [https://kommunalwiki.boell.de/index.php/Die\\_%22Dresdner\\_Forderungen%22\\_zur\\_Digitalisierung](https://kommunalwiki.boell.de/index.php/Die_%22Dresdner_Forderungen%22_zur_Digitalisierung) abgerufen

Hessische Landesregierung. (2023). *Besprechung des Bundeskanzlers mit den Regierungschefinnen und Regierungschefs der Länder am 6. November 2023 - TOP 7*

- Verwaltungsmodernisierung. *Ministerpräsidentenkonferenz*. Berlin. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://hessen.de/sites/hessen.hessen.de/files/2023-11/mpk\\_bundeskanzler\\_6.11.\\_top\\_7.1\\_ozg\\_registermodernisierung](https://hessen.de/sites/hessen.hessen.de/files/2023-11/mpk_bundeskanzler_6.11._top_7.1_ozg_registermodernisierung)
- Hessische Staatskanzlei. (5. 12 2023). Umsetzung Umlaufbeschluss - „Gemeinsame EfA-Finanzierung. Wiesbaden. Abgerufen am 1. 12 2025 von IT-Planungsrat: [https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2023/Beschluss2023\\_23\\_AL\\_Anlage\\_EfA-Finanzierung.pdf](https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/beschluesse/2023/Beschluss2023_23_AL_Anlage_EfA-Finanzierung.pdf)
- Hessische Staatskanzlei. Ministerin für Digitale Strategie und Entwicklung. (2023). *Digitale Verwaltung Hessen 4.1*. Wiesbaden. Abgerufen am 25. 11 2025 von [https://digitales.hessen.de/sites/digitales.hessen.de/files/2023-12/dvh\\_4.1\\_barrierefrei\\_0.pdf](https://digitales.hessen.de/sites/digitales.hessen.de/files/2023-12/dvh_4.1_barrierefrei_0.pdf)
- Hessischer Landtag. (2024). *Stenografischer Bericht der 4. Sitzung – Ausschuss für Digitales, Innovation und Datenschutz*. Wiesbaden: Hessischer Landtag. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://hessischer-landtag.de/sites/default/files/dateien/2025-01/DDA-KB-04\\_05.12.2024%20%C3%B6.pdf](https://hessischer-landtag.de/sites/default/files/dateien/2025-01/DDA-KB-04_05.12.2024%20%C3%B6.pdf)
- Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation. (27. 1 2023). *Land Hessen weitet Unterstützung der Kommunen bei OZG-Umsetzung aus*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Digitale Verwaltung: <https://digitales.hessen.de/presse/pressearchiv/land-hessen-weitet-unterstuetzung-der-kommunen-bei-ozg-umsetzung-aus>
- Hessisches Ministerium für Digitalisierung und Innovation. (25. 11 2025). *Strategie Digitale Verwaltung Hessen*. Von <https://digitales.hessen.de/moderne-verwaltung/strategie-digitale-verwaltung> abgerufen
- Heumann, D. S., Mahendran, T., Bertschek, P. D., Heinemann, P. D., Breithaupt, D. P., Niebel, D. T., & Schildknecht, J. (2025). *Berechnung des Digitalhaushalts - Wie viel investiert der Bund wirklich in die Digitalisierung?* Berlin: Agora Digitale Transformation gGmbH. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/02/25-02-12\\_ADT\\_ZEW\\_Studie\\_Digitalhaushalt.pdf](https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/02/25-02-12_ADT_ZEW_Studie_Digitalhaushalt.pdf)
- Hillebrand, A., & Stuck, J. (2022). *Digitalisierung für Kommunen - Marktüberblick kommunale IT-Dienstleister*. Bad Honnef: WIK Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste GmbH. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.wik.org/fileadmin/files/\\_migrated/news\\_files/WIK\\_Schlaglicht\\_Digitalisierung-fuer-Kommunen\\_Marktueberblick-kommunale-IT-Dienstleister\\_01.pdf](https://www.wik.org/fileadmin/files/_migrated/news_files/WIK_Schlaglicht_Digitalisierung-fuer-Kommunen_Marktueberblick-kommunale-IT-Dienstleister_01.pdf)
- Hornbostel, L., Tillack, D., Kraus, N. N., Wittpahl, V., Handschuh, A., Salden, J., & Bienek, C. (2023). *Zukunftsradar Digitale Kommune Ergebnisbericht zur Umfrage 2023*. . Berlin: Institut für Innovation und Technik (iit), Deutscher Städte- und Gemeindebund (DStGB).

- Hornbostel, L., Tillack, D., Nerger, M., Wittpahl, V., Handschuh, A., Salden, J., & Marnich, M. (2025). *Zukunftsradar Digitale Kommune. Ergebnisbericht zur Umfrage 2024*. Berlin: Institut für Innovation und Technik (iit), Deutscher Städte- und Gemeinde-bund (DStGB). Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.iit-berlin.de/wp-content/uploads/2025/02/Zukunftsradar-Digitale-Kommune-2024\\_iit-DStGB\\_WEB.pdf](https://www.iit-berlin.de/wp-content/uploads/2025/02/Zukunftsradar-Digitale-Kommune-2024_iit-DStGB_WEB.pdf)
- ifo Institut. (2024). *Entgangene Wirtschaftsleistung durch hohen Bürokratieaufwand*. München: IHK für München und Oberbayern. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.ifo.de/DocDL/20241113\\_ifo\\_Studie\\_Buerokratie.pdf](https://www.ifo.de/DocDL/20241113_ifo_Studie_Buerokratie.pdf)
- Initiative D21 e. V. (8. 12 2021). *AG-Blog | Föderale Revolution – die „Dresdner Forderungen“*. Abgerufen am 30. 11 2025 von D21 - Aktuelles: <https://initiated21.de/aktuelles/foederale-revolution-die-dresdner-forderungen>
- Initiative D21 e. V. (2024). *eGovernment Monitor 2024*. Berlin. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://initiated21.de/uploads/03\\_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2024/egovernment\\_monitor\\_24.pdf](https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2024/egovernment_monitor_24.pdf)
- IT-Planungsrat. (4. 5 2020). *Beschluss 2020/19 - Eckpunktepapier zur Digitalen Souveränität*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2020-19>
- IT-Planungsrat. (20. 4 2023). *Behördennummer 115 wird wichtige Anlaufstelle für Bürger:innenanfragen zu Online-Verwaltungsdienstleistungen*. Von <https://www.it-planungsrat.de/aktuelles/details/behoerdennummer-115-wird-wichtige-anlaufstelle-fuer-buergerinnenanfragen-zu-online-verwaltungsdienstleistungen-1> abgerufen
- IT-Planungsrat. (13. 11 2024). *Beschluss 2024/51 - Produktmanagement*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2024-51>
- IT-Planungsrat. (26. 3 2025). *Beschluss 2025/14 - Flächendeckende Auskunftsfähigkeit 115*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2025-14>
- IT-Planungsrat. (2025). *Die Föderale Digitalstrategie für die Verwaltung. Teile 1 & 2 von 3*. Frankfurt. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/it-planungsrat/foederale\\_digitalstrategie/250513\\_IT\\_PLR\\_Foederale\\_Digitalstrategie\\_Zukunftsbild\\_Leitlinien.pdf](https://www.it-planungsrat.de/fileadmin/it-planungsrat/foederale_digitalstrategie/250513_IT_PLR_Foederale_Digitalstrategie_Zukunftsbild_Leitlinien.pdf)
- Jošt, G., & Taneski, V. (2025). State-of-the-Art Cross-Platform Mobile Application Development Frameworks: A Comparative Study of Market and Developer Trends. *Informatics*, 45. doi:<https://doi.org/10.3390/informatics12020045>
- Kapfer, J. (22. 11 2024). SINA Cloud - Secunet darf Verschlusssachen verarbeiten. *eGovernment - Verwaltung Digital*. Abgerufen am 1. 12 2025 von

<https://www.egovernment.de/secunet-darf-verschlussachen-verarbeiten-a-be0bd1de88752f16695fa75d4d1c6846/>

Kemp, S. (21. 2 2024). *Digital 2024: Germany*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Datareportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2024-germany>

KERN Projekt. (2025). *Kern UX-Standard*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.kern-ux.de/>

Klaus-Heiner Röhl, B. E. (2025). *Behörden-Digitmeter 2025: Wo steht Deutschland zur Bundestagswahl bei der Digitalisierung seiner Verwaltung – und wie könnte die neue Regierung mehr Tempo schaffen?* Köln: Institut der deutschen Wirtschaft Köln e. V. . Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user\\_upload/Studien/Gutachten/PDF/2025/INSM-Beh%C3%B6rdendigitmeter\\_2025\\_Gutachten\\_IW.pdf](https://www.iwkoeln.de/fileadmin/user_upload/Studien/Gutachten/PDF/2025/INSM-Beh%C3%B6rdendigitmeter_2025_Gutachten_IW.pdf)

Kleindiek, R., Laßmann, K., Jain, A., Mischke, M., Höcht, M., Konieczek-Wagner, M., & Maier-Bode, M. (2022). *Gemeinsam Digital: Berlin - Die Smart City-Strategie für die Hauptstadt*. Berlin. Abgerufen am 25. 11 2025 von [https://gemeinsamdigital.berlin.de/documents/82/Strategie\\_Gemeinsam\\_Digital\\_Berlin.pdf](https://gemeinsamdigital.berlin.de/documents/82/Strategie_Gemeinsam_Digital_Berlin.pdf)

Klostermeier, J. (14. 6 2013). *Bund, Länder und Kommunen: Staat gibt 17 Milliarden für IT aus*. Abgerufen am 1. 12 2025 von CIO.de: <https://www.cio.de/article/3665282/staat-gibt-17-milliarden-fuer-it-aus.html>

Land Hessen; Hessischer Landkreistag, Hessischer Städtetag, Hessischer Städte- und Gemeindebund. (2019). *Umsetzungsvereinbarung „OZG Hessen Kommunal“ zwischen dem Land Hessen und den Kommunalen Spitzenverbänden*. Kassel. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.hsgb.de/mcwork/files/download/3369>

Landesbetrieb IT.NRW. (2025). *NRW.Genius – Die KI-Verwaltungsassistenz für NRW*. Düsseldorf. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.it.nrw/system/files/media/document/file/nrw.genius\\_-die\\_ki-verwaltungsassistenz\\_fuer\\_nrw.pdf](https://www.it.nrw/system/files/media/document/file/nrw.genius_-die_ki-verwaltungsassistenz_fuer_nrw.pdf)

Landeshauptstadt München. (29. 11 2025). *Digitalisierungsstrategie für München*. Von München.Digital.: <https://muenchen.digital/strategie.html> abgerufen

Landesregierung Brandenburg. Staatskanzlei. (2022). *#dp25. Digitalprogramm des Landes Brandenburg 2025 - Digital. Vernetzt. Gemeinsam*. Potsdam. Abgerufen am 25. 11 2025 von [https://digitalesbb.de/wp-content/uploads/2023/10/Digitalprogramm\\_BB\\_2025\\_Online-BF.pdf](https://digitalesbb.de/wp-content/uploads/2023/10/Digitalprogramm_BB_2025_Online-BF.pdf)

Landesregierung von Baden-Württemberg. (21. 6 2023). *80 Millionen Euro für die digitale Verwaltung*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Digitalisierung: <https://www.baden->

wuerttemberg.de/de/service/presse/pressemitteilung/pid/80-millionen-euro-fuer-die-digitale-verwaltung

Lange, J. (2025). *Kommunaler Notbetrieb*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://kommunaler-notbetrieb.de/>

Le Premier ministre. (2021). *Doctrine sur l'usage de l'informatique en nuage au sein de l'État*. Paris. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45205>

Luber, S. (1. 2 2022). *Was ist Datensouveränität?* Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.cloudcomputing-insider.de/was-ist-datensouveraenitaet-a-276d4a0ae62847cb12aa15b8a5fb5f87/>

Lucke, P. D. (1999). *Internet-Technologien in der gesetzlichen Rentenversicherung* (Schriftenreihe Verwaltungsinformatik Ausg.). Heidelberg: R.v. Decker-Verlag.

Mahendran, T. (2024). *Zentral finanzieren, gemeinsam steuern, einzeln profitieren: Zentralisierung als Weg zur digitalen Verwaltung: Die Verwaltung grundlegend mit Government as a Platform ändern*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Agora Digitale Transformation: [https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2024/08/24-08-22\\_ADT\\_Hypothesenpapier\\_GaaP\\_Zentralisierung-als-Weg-zur-digitalen-Verwaltung.pdf](https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2024/08/24-08-22_ADT_Hypothesenpapier_GaaP_Zentralisierung-als-Weg-zur-digitalen-Verwaltung.pdf)

Mahendran, T. (2025). *Government-as-a-Platform als Leitbild des Deutschland-Stacks: Technik allein reicht nicht - ein Governance-Rahmen für plattformbasierte Verwaltungsmodernisierung*. Berlin: Agora Digitale Transformation gGmbH. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/07/25-07-07\\_ADT\\_Studie\\_GaaP-Deutschland-Stack.pdf](https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/07/25-07-07_ADT_Studie_GaaP-Deutschland-Stack.pdf)

Marketingmanagement KONSENS. (12 2021). Die Erfolgsgeschichte ELSTER. *Konsens magazin*, 4. Abgerufen am 30. 11 2025 von Konsens - Die Steuer-IT: <https://www.steuer-it-konsens.de/aktuelles?view=article&id=21:die-erfolgsgeschichte-des-verfahrens-elster&catid=9>

Matvitsky, O., Davis, K., & Jain, A. (2025). *Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms*. Gartner Inc.

Mecklenburg-Vorpommern. Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung. Die Staatssekretärin. (2021). *Chancen der Digitalisierung nutzen – den Menschen konsequent in den Mittelpunkt stellen: Schritte zur digitalen Transformation der Landesverwaltung Mecklenburg-Vorpommern aus der Sicht der Beauftragten für Informationstechnik*. Schwerin. Abgerufen am 25. 11 2025 von <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEWjg6P283PeQAxXN87sIHb5JAYEQFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.digital>

esmv.de%2Fmedia%2F1026%2Fdownload%3Fattachment&usg=AOvVaw2f4zi8J\_lfVb4Jpno74NMR&opi=89978449

Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg. (2022). *Für Alle Digital - Digitalisierungsstrategie der Landesregierung Baden-Württemberg*. Stuttgart. Abgerufen am 25. 11 2025 von <https://digital-laend.de/wp-content/uploads/2023/07/Digitalisierungsstrategie-digital.LAEND-Oktober-2022.pdf>

Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung des Landes Rheinland-Pfalz. (2023). *Wir vernetzen Land und Leute: Digitalstrategie für das Land Rheinland-Pfalz*. Mainz. Abgerufen am 29. 11 2025 von [https://digital.rlp.de/fileadmin/digital-rlp/Digitalstrategie/Dokumente/RLP\\_digital\\_2023.pdf](https://digital.rlp.de/fileadmin/digital-rlp/Digitalstrategie/Dokumente/RLP_digital_2023.pdf)

Ministerium für Infrastruktur und Digitales des Landes Sachsen-Anhalt. (2023). *Strategie Sachsen-Anhalt Digital 2030*. Magdeburg. Abgerufen am 29. 11 2025 von [https://mid.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik\\_und\\_Verwaltung/MLV/MID/Ministerium/Publicationen/Sachsen-Anhalt-Digital-2030.pdf](https://mid.sachsen-anhalt.de/fileadmin/Bibliothek/Politik_und_Verwaltung/MLV/MID/Ministerium/Publicationen/Sachsen-Anhalt-Digital-2030.pdf)

Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitales und Energie. (2025). *Strategie zur Digitalisierung der saarländischen Landesverwaltung*. Saarbrücken. Abgerufen am 29. 11 2025 von [https://www.saarland.de/SharedDocs/Downloads/DE/mwide/digitalisierung/dld\\_digitalstrategie.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.saarland.de/SharedDocs/Downloads/DE/mwide/digitalisierung/dld_digitalstrategie.pdf?__blob=publicationFile&v=3)

Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen. (2021). *Strategie für das digitale Nordrhein-Westfalen 2.0: Teilhabe ermöglichen – Chancen eröffnen*. Düsseldorf. Abgerufen am 29. 11 2025 von [https://www.wirtschaft.nrw/system/files/media/document/file/mwide-digitalstrategie2.0\\_final.pdf](https://www.wirtschaft.nrw/system/files/media/document/file/mwide-digitalstrategie2.0_final.pdf)

Ministry of Digital Transformation Of Ukraine. (31. 7 2025). *Dii.Engine open source, low-code platform*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Intreoperable Europe: <https://interoperable-europe.ec.europa.eu/collection/egovernment/solution/diiaengine-open-source-low-code-platform>

Moran, K., Rosala, M., & Brown, J. (15. 8 2025). *How AI Is Changing Search Behaviors*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/ai-changing-search-behaviors/>

Möwes, S., & Bastians, D. U. (2024). Die Dresdner Forderungen: Der Weg in die Verwaltung von morgen. (D. Städtetag, Hrsg.) *Städtetag Aktuell(2)*. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.staedtetag.de/files/dst/docs/Publicationen/Staedtetag-aktuell/2024/staedtetag-aktuell-2-2024.pdf>

- Münstermann, B., Klier, J., Weber, T., Roggendorf, M., Flora, L., & Schlamann, A. (kein Datum). *Generative künstliche Intelligenz in der öffentlichen Verwaltung – sieben Erfolgsfaktoren für eine flächendeckende Nutzung*. MCKinsey & Company. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.mckinsey.de/publikationen/2024-09-04-generative-kuenstliche-intelligenz-in-der-oeffentlichen-verwaltung>
- Niedersachsen. (2023). *Digitale Verwaltung 2030 - Strategie zur digitalen Transformation der Verwaltung des Landes Niedersachsen*. Hannover. Abgerufen am 25. 11 2025 von <https://niedersachsen.online/wp-content/uploads/2023/10/Digitalisierungsstrategie-2030.pdf>
- NKR. (2019). *Monitor Digitale Verwaltung #2*. Berlin: Nationaler Normenkontrollrat (NKR). Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.uni-potsdam.de/fileadmin/projects/Is-kuhlmann/NKR/190501\\_MonitorDigitaleVerwaltung\\_\\_2.pdf](https://www.uni-potsdam.de/fileadmin/projects/Is-kuhlmann/NKR/190501_MonitorDigitaleVerwaltung__2.pdf)
- NKR. (2021). *Monitor Digitale Verwaltung*. Berlin: Nationaler Normenkontrollrat (NKR). Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Positionspapiere/monitor-digitale-verwaltung-6.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=9](https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Positionspapiere/monitor-digitale-verwaltung-6.pdf?__blob=publicationFile&v=9)
- OECD. (2023). *A blueprint for building a notional compute capacity for artificial intelligence*. Organisation for Economic Co-operation and Development. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/02/a-blueprint-for-building-national-compute-capacity-for-artificial-intelligence\\_c22fbbec/876367e3-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/02/a-blueprint-for-building-national-compute-capacity-for-artificial-intelligence_c22fbbec/876367e3-en.pdf)
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. .
- PD – Berater der öffentlichen Hand. (2024). *Der Weg zur öffentlichen Hand von morgen. Eine Reformagenda, heute zu beginnen*. Berlin: PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.pd-g.de/assets/PD-Perspektiven/240612\\_PD-Perspektiven\\_Strategiepapier\\_Fuer-die-oeffentliche-Hand-von-morgen.pdf](https://www.pd-g.de/assets/PD-Perspektiven/240612_PD-Perspektiven_Strategiepapier_Fuer-die-oeffentliche-Hand-von-morgen.pdf)
- PD Berater der öffentlichen Hand. (2020). *PD Impulse 2020: Datensouveränität in der Smart City*. Berlin. Abgerufen am 1. 12 25 von [https://www.pd-g.de/assets/PD-Impulse/200213\\_PD-Impulse\\_Datensouveraenitaet\\_Smart\\_City.pdf](https://www.pd-g.de/assets/PD-Impulse/200213_PD-Impulse_Datensouveraenitaet_Smart_City.pdf)
- PWC. (2024). *Die vernetzte Verwaltung - Wie die Bürger:innen in Deutschland zu digitalen Verwaltungsservices der öffentlichen Hand stehen - speziell zur BundID*. Berlin. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.pwc.de/de/branchen-und-markte/oeffentlicher-sektor/pwc-studie-die-vernetzte-verwaltung.pdf>

- Riigipilv. (2025). *Riigipilv hoiab [turvalist] digiriiki*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Riigipilv: <https://riigipilv.ee/>
- Rödl. (1. 7 2025). *Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung in der öffentlichen Verwaltung – Eine Chance für Effizienzsteigerung und langfristige Kostenersparnis*. Von Rödl - Insights: <https://www.roedl.com/insights/digitalisierung-verwaltungsmodernisierung-oeffentliche-verwaltung/> abgerufen
- Roth-Isigkeit, P. D. (2025). *Verfassungsrechtliche Möglichkeiten der Aufgabenbündelung im Föderalstaat - Rechtsgutachten im Auftrag des Nationalen Normenkontrollrats (NKR)*. Berlin: Nationaler Normenkontrollrat. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Gutachten/2025-rechtswissenschaftliches-folgegutachten.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/SharedDocs/Downloads/DE/Gutachten/2025-rechtswissenschaftliches-folgegutachten.pdf?__blob=publicationFile&v=4)
- Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft und Verkehr. (2022). *sachsen digital 2030: besser, schneller, sicher*. Dresden. Abgerufen am 29. 11 2025 von <https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/41515/documents/63409>
- Scupola, A., & Mergel, I. (1 2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The Case of Denmark. *Government Information Quarterly*, 39(1). Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000861>
- Senatskanzlei – Amt für IT und Digitalisierung. Freie und Hansestadt Hamburg. (2025). *Einfach machen. Digitalstrategie für Hamburg*. Abgerufen am 25. 11 2025 von <https://digital.hamburg.de/resource/blob/1010436/3d2434f6488b743c92c732e12b66d295/pdf-digitalstrategie-2025-data.pdf>
- SHI/ADT. (2025). *Lernen aus der Vergangenheit?! Entwicklungslinien der Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland der letzten 25 Jahre*. Berlin. Abgerufen am 1. 12 2025 von [https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/03/250607\\_SHI\\_ADT\\_Entwicklungslinien.pdf](https://agoradigital.de/wp-content/uploads/2025/03/250607_SHI_ADT_Entwicklungslinien.pdf)
- Sistrix. (9. 3 2021). *Der Anteil mobiler Suchen ist höher als du denkst. Was du jetzt wissen musst*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Sistrix Blog: <https://www.sistrix.de/news/der-anteil-mobiler-suchen-ist-hoeher-als-du-denkst-was-du-jetzt-wissen-musst/>
- Sistrix. (2025). *Sistrix*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.sistrix.de/>
- SISTRIX GmbH. (2025). *Sistrix*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Sistrix - Dein SEO-Tool 2026: <https://www.sistrix.de/>
- Staatskanzlei - Land Brandenburg. (25. 11 2025). *Digitalprogramm 2025: 83 konkrete Maßnahmen für die Digitalisierung in Brandenburg*. Von <https://brandenburg.de/cms/detail.php/bb1.c.740816.de> abgerufen

- Stadt Köln. (29. 11 2025). *Digitalstrategie*. Von Digitalisierung in Köln: <https://www.stadt-koeln.de/artikel/70762/index.html> abgerufen
- Stadt Leipzig | Der Oberbürgermeister | Dezernat Allgemeine Verwaltung. (2019). *Moderne Verwaltung Leipzig*. LEipzig. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://static.leipzig.de/fileadmin/mediendatenbank/leipzig-de/Stadt/02.1\\_Dez1\\_Allgemeine\\_Verwaltung/Moderne\\_Verwaltung/Broschure-Moderne-Verwaltung-Leipzig.pdf](https://static.leipzig.de/fileadmin/mediendatenbank/leipzig-de/Stadt/02.1_Dez1_Allgemeine_Verwaltung/Moderne_Verwaltung/Broschure-Moderne-Verwaltung-Leipzig.pdf)
- Stadt Leipzig | Der Oberbürgermeister | Dezernat Wirtschaft, Arbeit und Digitales | Referat Digitale Stad. (2024). *Das Playbook - Digitale Stadt Leipzig v1.1*. Abgerufen am 30. 11 2025 von [https://static.leipzig.de/fileadmin/mediendatenbank/leipzig-de/Stadt/02.8\\_Dez8\\_Wirtschaft\\_Arbeit\\_Digitales/82\\_Referat\\_Digitale\\_Stadt/Dokumente/Das\\_Playbook\\_Digitale\\_Stadt\\_Leipzig\\_v11.pdf](https://static.leipzig.de/fileadmin/mediendatenbank/leipzig-de/Stadt/02.8_Dez8_Wirtschaft_Arbeit_Digitales/82_Referat_Digitale_Stadt/Dokumente/Das_Playbook_Digitale_Stadt_Leipzig_v11.pdf)
- Stadt Oldenburg (Oldb) – Der Oberbürgermeister | Stabsstelle Digitalisierung. (2023). *Digitalisierungsstrategie der Stadt Oldenburg (Oldb): Digitale Transformation für die Menschen in unserer Stadt*. Oldenburg.
- Statcounter. (11 2025). *Desktop vs Mobile vs Tablet Market Share Germany*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Statcounter - GlobalStats: <https://gs.statcounter.com/platform-market-share/desktop-mobile-tablet/germany>
- Statcounter. (11 2025). *Mobile Operating System Market Share Germany*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Statcounter - GlobalStats: <https://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/germany>
- Statcounter. (11 2025). *Search Engine Market Share Germany*. Abgerufen am 1. 12 2025 von Statcounter - GlobalStats: <https://gs.statcounter.com/search-engine-market-share/all/germany>
- Statista. (2. 10 2025). *Smartphone-Nutzung in Deutschland – Daten & Fakten*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://de.statista.com/themen/6137/smartphone-nutzung-in-deutschland/#topicOverview>
- Statistisches Bundesamt. (20. 6 2025). *Bevölkerung nach Altersgruppen (ab 2011)*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Destatis: <https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Bevoelkerungsstand/Tabellen/liste-altersgruppen-basis-2022.html#1343584>
- Ströbele, A. (11. 7 2025). Milliarden für Digitalisierung, aber BSI muss sparen. *Behörden Spiegel*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://www.behoerden-spiegel.de/2025/07/11/milliarden-fuer-digitalisierung-aber-bsi-muss-sparen/>
- The European Commission. (2025). *A digital ID and personal digital wallet for EU citizens, residents and businesses*. Abgerufen am 1. 12 2025 von <https://ec.europa.eu/digital->

building-  
blocks/sites/spaces/EUDIGITALIDENTITYWALLET/pages/694487738/EU+Digital+Identi  
ty+Wallet+Home

Thüringer Finanzministerium. (2025). *Finanzierung von EfA-Projekten*. Abgerufen am 30. 11 2025 von Online-Verwaltung Thüringen: <https://verwaltung.thueringen.de/finanzfragen>

Thüringer Ministerium für Digitales und Infrastruktur Referat M3 – Presse, Öffentlichkeitsarbeit. (2025). *Strategie für E-Government und IT des Freistaats Thüringen*. Erfurt. Abgerufen am 4. 12 2025 von [https://digitales-infrastruktur.thueringen.de/fileadmin/Digitales/E-Government/Leitsaetze\\_Strategie/Strategie\\_E\\_Government\\_2025\\_bf.pdf](https://digitales-infrastruktur.thueringen.de/fileadmin/Digitales/E-Government/Leitsaetze_Strategie/Strategie_E_Government_2025_bf.pdf)

Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Digitale Gesellschaft. (2021). *Thüringer Strategie für die Digitale Gesellschaft*. Erfurt. Abgerufen am 29. 11 2025 von [https://wirtschaft.thueringen.de/fileadmin/th6/Digitales/Thueringer\\_Strategie\\_fuer\\_die\\_Digitale\\_Gesellschaft\\_barrierefrei.pdf](https://wirtschaft.thueringen.de/fileadmin/th6/Digitales/Thueringer_Strategie_fuer_die_Digitale_Gesellschaft_barrierefrei.pdf)

Wielgosch, J., & Dieke, A. K. (2025). *KI in Kommunen: Anwendungen, Potenziale und Hindernisse*. Bad Honnef: WIK Wissenschaftliches Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste GmbH.

WIK Consult GmbH. (2022). *Kommunale Herausforderungen digital meistern - Repräsentative Kommunalstudie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz*. (G. Stadt.Land.Digital, Hrsg.) Bad Honef. Abgerufen am 29. 11 2025 von <https://www.wik.org/fileadmin/StadtLandDigital/stadt-land-digital-kommunale-herausforderungen-digital-meistern.pdf>

World Bank Group. (2018). *Public Sector Savings and Revenue from Identification Systems: Opportunities and Constraints*. Washington, DC: World Bank. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://documents1.worldbank.org/curated/en/745871522848339938/Public-Sector-Savings-and-Revenue-from-Identification-Systems-Opportunities-and-Constraints.pdf>

World Bank Group. (2025). *From Bytes to Benefits: Digital Transformation as a Catalyst for Public Sector Productivity*. *Malaysia Economic Monitor*. Washington, DC: The World Bank. Abgerufen am 30. 11 2025 von <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099100125061057003/pdf/P512647-613ce46f-1800-405c-9f8f-48896349f1e6.pdf>