

## IN DIESEM KAPITEL

Erfahren, seit wann es Websites von Behörden gibt

Was Dialog auf Augenhöhe mit der Verwaltung im Web bedeutet

Wie sich die Kommunikation von Behörden durch das Web verändert

Welchen Einfluss die Politik auf das Thema Webauftritt hat

Wo die Probleme mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) liegen

# Kapitel 1

## Die Geschichte der Behördenwebsites

Die öffentliche Verwaltung aller Regierungsebenen ist im Internet mit einer Vielzahl von Angeboten vertreten. Seit den frühen 2000er-Jahren ist die Zahl der Behördenwebsites in Deutschland stark gewachsen, und es haben sich Standards herausgebildet, die die Interaktion zwischen Verwaltung und Bürgern verbessern. Das Angebot von Dienstleistungen, eine attraktive und bürgernahe Selbstdarstellung und eine intuitive Nutzerführung steigern die Akzeptanz von Behörden und damit die Transparenz des Verwaltungshandelns. Man kann feststellen, dass ein gesunder Wettbewerb entsteht, der zu einer Verbesserung dieser Webangebote führt.

## Ein kurzer Blick in die Geschichte der Behördenwebsites

In den Anfangsjahren des Internets in Deutschland, genauer gesagt in den 1990er-Jahren, war das Web hauptsächlich ein Werkzeug für Forschung und Bildung. Erst mit der Einführung des World Wide Web und der grafischen Browser Anfang der 90er-Jahre begannen

## 34 TEIL I Warum braucht die Verwaltung Websites?

auch Unternehmen, sich online zu präsentieren. Die öffentliche Verwaltung folgte in der Mitte des Jahrzehnts eher tastend, und zu den Ersten, die das neue Medium für sich entdeckten, gehörten Bundesbehörden.



Uns als Autoren dieses Buches fiel bereits 1996 die verantwortungsvolle Aufgabe zu, die erste Website für das Bundesumweltministerium zu gestalten. Wie sehr Behörden das Internet damals als »Neuland« ansahen, macht folgende Anekdote deutlich:

Obwohl die damalige Regierung in Bezug auf das Internet als progressiv galt, war man sich bei der Verwendung des Begriffs »Link« oder auch »Links« nicht sicher – und fragte bei uns nach, ob ein »weniger politisch konnotierter Begriff« gefunden werden könnte.

Seit den 2000er-Jahren ist die Verwaltung im Umgang mit dem Internet selbstbewusster und sicherer geworden. Dies hat sie dazu veranlasst, ein immer breiteres Spektrum an Online-Dienstleistungen zu entwickeln. Die Gründe für diese Entwicklung und ihre aktuellen Trends werden wir im folgenden Abschnitt untersuchen.



Bevor es Browser gab, war das Internet hauptsächlich eine Sammlung von Textdateien, die man über eine Art von Terminal aufrufen konnte. Diese frühen Versionen des Internets, wie zum Beispiel das sogenannte ARPANET, waren nur für Experten und Wissenschaftler zugänglich und ziemlich kompliziert zu bedienen. Man musste spezielle Befehle kennen, um Informationen abzurufen oder Dateien zu übertragen.

Dann kamen die Browser. Der erste wirklich populäre Browser war der Mosaic-Browser in den frühen 1990er-Jahren. Er machte das Internet plötzlich für jedermann zugänglich, weil er eine grafische Oberfläche bot. Das heißt, statt nur Text und komplizierte Befehle zu sehen, konnte man jetzt Bilder, Text, Links und alles in einem ansprechenden Layout sehen – ähnlich wie in einem Buch oder einer Zeitschrift.

Der große Vorteil der Browser war und ist, dass sie das Internet einfach und benutzerfreundlich machen. Man braucht keine speziellen Computerkenntnisse mehr, um sich im Internet zurechtzufinden. Man klickt einfach auf Links, um von einer Seite zur nächsten zu gelangen, kann Inhalte wie Videos und Musik direkt im Browser anschauen beziehungsweise anhören und hat durch Funktionen wie Lesezeichen und Tabs die Möglichkeit, viele Seiten gleichzeitig im Blick zu behalten. Browser haben das Internet also für die breite Masse zugänglich und benutzbar gemacht.

Verwaltungstransparenz liegt im Trend. Das Informationsfreiheitsgesetz (IFG) aus dem Jahr 2005 hat den öffentlichen Zugang zu Informationen in Deutschland revolutioniert und bei Behörden einen Website-Boom ausgelöst. Das IFG verankert das Recht für jede Person, ohne Angabe von Gründen Einsicht in amtliche Dokumente zu erhalten.

Unter diesen »amtlichen Informationen« fasst man eine breite Palette von Materialien zusammen: von Akten über elektronische Daten bis hin zu Skizzen und audiovisuellen Aufzeichnungen. Der Kerngedanke des IFG ist die Schaffung von Transparenz: ein offenes

Schaufenster in die Prozesse und Entscheidungsfindungen der Regierung, das das Vertrauen in staatliches Handeln stärkt und somit die Demokratie festigt.



Eine **Website** ist eine Sammlung von zusammengehörenden Webseiten, die unter einer gemeinsamen Domain, also einer Internetadresse, erreichbar sind. Zum Beispiel ist [www.beispiel.de](http://www.beispiel.de) eine Website. Auf dieser Website kann es viele verschiedene Webseiten geben, die alle miteinander verlinkt sind und gemeinsam ein bestimmtes Thema oder Angebot präsentieren. Eine Website kann alles Mögliche sein: ein Online-Shop, eine Nachrichtenplattform, eine persönliche Blogseite oder die offizielle Seite einer Behörde.

Eine **Webseite** ist eine einzelne Seite innerhalb einer Website. Man kann sich das wie ein Kapitel in einem Buch vorstellen. Jede Webseite hat ihre eigene URL (also Adresse) und enthält spezifische Inhalte wie Texte, Bilder, Videos und Links zu anderen Webseiten. Zum Beispiel könnte [www.beispiel.de/kontakt](http://www.beispiel.de/kontakt) die Kontaktseite einer Website sein. Webseiten sind die Bausteine, aus denen Websites bestehen.

- ✓ Website: das ganze Buch, mit vielen Kapiteln und Seiten
- ✓ Webseite: eine einzelne Seite oder ein Kapitel in diesem Buch

Websites und Webseiten zusammen machen das Internet zu dem, was es ist: eine riesige Sammlung von Informationen und Diensten, die wir durch Browser aufrufen können.

Nach dem Startschuss durch das IFG, das die Türen zu amtlichen Informationen bundesweit öffnete, setzte sich die Entwicklung in den Bundesländern auf deren eigene Initiative und mit eigenen Nuancen fort. In Rheinland-Pfalz etwa hat man nicht nur den Vorhang zur Verwaltung ein Stück weiter aufgezogen, sondern gleich eine neue Bühne für Transparenz errichtet:

Das Transparenzgesetz trat dort in Kraft und ermöglicht Bürgerinnen und Bürgern, ohne den Umweg über Anträge direkt auf behördliche Informationen zuzugreifen – ein digitaler Marktplatz des Wissens sozusagen.

Baden-Württemberg, bisher eher ein weißer Fleck auf der Landkarte der Informationsfreiheit, zog nach und beschloss ein Informationsfreiheitsgesetz – wenngleich mit einer restiktiveren Handschrift als von manchen erhofft.

Im grünen Herzen Deutschlands, in Thüringen, reifte unterdessen der Plan, sich mit einem Transparenzgesetz an die Spitze der Bewegung zu setzen. Man war bereit, nicht nur auf Anfragen zu reagieren, sondern Informationen von Amts wegen proaktiv zu teilen.

Und während sich Niedersachsen noch in den Vorbereitungen sonnte, regte sich in Bayern etwas. Die Grünen und die FDP dort brachten Entwürfe ein, die allerdings gegen den Widerstand der etablierten Machtstrukturen ankämpfen mussten. Mit Verweis auf den Datenschutz wurden bisherige Gesetzesinitiativen verworfen.

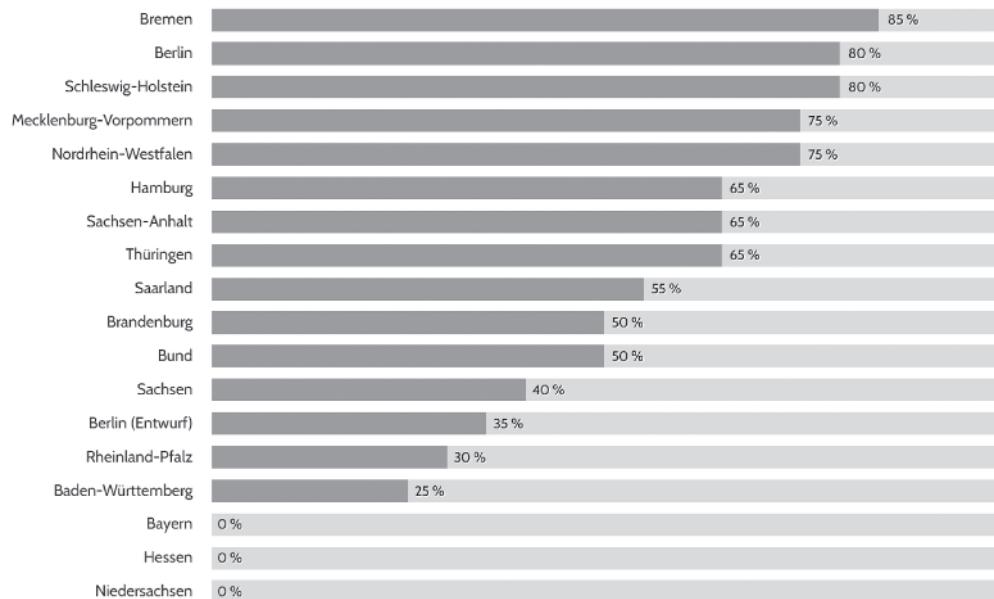
Die föderale Struktur Deutschlands führt dazu, dass aus dem Samenkorn des IFG eine ganze Landschaft blühender Informationsrechte in den Ländern erwachsen ist. Die

## 36 TEIL I Warum braucht die Verwaltung Websites?

unterschiedlichen Auffassungen darüber, wie weit Transparenz zu gehen hat, bedingen ein qualitativ und inhaltlich unterschiedliches Angebot an behördlichen Websites.

Laut der bei vielen Behörden respektvoll wahrgenommenen und zuweilen gefürchteten Initiative »FragDenStaat« der Open Knowledge Foundation Deutschland stand es um die Transparenz der Bundesländer im Januar 2024 nicht überall zum Besten (siehe Abbildung 1.1).

Auskunftspflichten regeln, welche Behörden Auskunft erteilen müssen. In vielen Bundesländern sind öffentliche Stellen wie Hochschulen oder der Verfassungsschutz von der Auskunftspflicht ausgenommen. Mehr Informationen...



**Abbildung 1.1:** Informationspflichten der Länder – Werte unter 50 % Erfüllung der Auskunftspflicht gelten als »schwach«. Niedersachsen hat 2017 einen Entwurf für ein Transparenzgesetz eingebracht, der noch nicht umgesetzt ist. In Bayern gab es zuletzt 2019 einen Gesetzentwurf der FDP-Fraktion, der nicht verabschiedet wurde. (Copyright transparenzranking.de)

Auf der Bundesebene etabliert, strahlt das IFG auch auf die Länder aus. Für die Länder erfolgte jedoch sogar eine gesetzliche Verpflichtung durch den Bund. Mit dem OZG, das in den 2010er-Jahren aufkam, wurden die *Bundesländer* verpflichtet, Verwaltungsdienstleistungen auch digital anzubieten. Dies hat zu einer Welle von neuen, benutzerfreundlichen Webangeboten geführt, die den Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zu staatlichen Leistungen vereinfachen.

Auch die  *kommunale* Verwaltung, die sich bis in die jüngste Zeit mit Amtsblättern, Schaukästen und Aushängen am Rathaus an die Öffentlichkeit wendet, hat einen digitalen Wandel erlebt. Viele der rund 11.000 Gemeinden und nahezu alle Landkreise in Deutschland sind mittlerweile im Internet vertreten und bieten ihre Dienste auch – und manche zum Teil sogar ausschließlich – online an.

## Wie Verwaltungstransparenz den Dialog auf Augenhöhe zwischen Bürgern und Verwaltung ermöglicht

Auch wenn es keine rechtliche Verpflichtung für eine Internetpräsenz der *Kommunen* gibt, folgen Städte und Gemeinden dem allgemeinen Trend zur Verwaltungstransparenz. Der digitale Wettbewerb unter den Kommunen um Einwohner und Investoren bringt dabei immer mehr kreative und attraktive Webseiten hervor. Verwaltungstransparenz im Web schafft die Grundlage für einen Dialog auf Augenhöhe. Wenn die öffentliche Verwaltung ihre Prozesse, Entscheidungen und Budgets transparent macht, ermöglicht das den Bürgerinnen und Bürgern, besser zu verstehen, wie Entscheidungen getroffen werden. Das ist ein großer Schritt hin zu einer offenen Regierungsführung. Durch eine transparente Darstellung im Web können Bürgerin oder Bürger aktiv teilhaben. Sie können Feedback geben, Vorschläge einbringen und sich an Diskussionen beteiligen. Das ist ein echter Dialog, bei dem die Bürgerstimme genauso zählt wie die der Entscheidungsträger. Wenn sichtbar ist, wie Entscheidungen zustande kommen und wofür öffentliche Gelder ausgegeben werden, entsteht ein Gefühl der Verantwortlichkeit und Integrität.

Diese Erkenntnis setzt sich auch in Bayern durch, das sich als Bundesland gegen Verwaltungstransparenz sträubt. Dort haben mehr als 80 Kommunen und fast alle größeren Städte Informationsfreiheitssatzungen erlassen. Wie alle nachhaltigen Umwälzungen wird die digitale Revolution offensichtlich von der Basis angestoßen.

## Deutschland möchte unter die europäischen Top 10 der digitalen Verwaltung

In Europa gibt es mehrere Länder, in denen die öffentliche Verwaltung im Internet besser vertreten ist als in Deutschland. Laut einer Studie, die von Capgemini Consulting im Auftrag der Europäischen Kommission durchgeführt wurde, zeigen Länder wie Malta, Dänemark, Schweden, Estland und Norwegen besonders starke Leistungen in der Digitalisierung ihrer öffentlichen Dienste. Diese Länder erreichen hohe Werte in Kategorien wie Benutzerfreundlichkeit, Verfügbarkeit von eServices, Transparenz und grenzüberschreitender Mobilität.



Das kleine Malta zum Beispiel zeichnet sich durch ein hohes Maß an Automatisierung und eine breite Verfügbarkeit von Diensten über Webportale aus. Dänemark und Schweden zeigen ebenfalls starke Leistungen, insbesondere in den Bereichen Studium und Unterstützung von Unternehmen. Estland und Norwegen runden die Top 5 ab, wobei Estland besonders im Bereich Arbeitsmarkt und Norwegen im Geschäftsbereich stark abschneidet.

Im Vergleich dazu strebt Deutschland an, bis 2025 unter die Top 10 der digitalen Leistungen in Europa zu kommen, liegt derzeit jedoch auf Platz 13 im

»Index der Europäischen Kommission für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft«. Dies zeigt, dass Deutschland im europäischen Vergleich Nachholbedarf in Bereichen wie Internetzugang, digitalen Fähigkeiten und online-öffentlichen Diensten hat. Die Bundesregierung hat eine digitale Strategie verabschiedet, um ihre Position zu verbessern, wobei einige Kritiker die Ziele als nicht ambitioniert genug ansehen. Die Kürzung des Digital-Etats von geplanten 377 Millionen auf 3,3 Millionen im Jahr 2023 (Tagesspiegel (AFP), 2023) bremst die Entwicklung zunächst. Auch die Entfristung des *Onlinezugangsgesetzes* (OZG) – dazu unten im Kapitel mehr – ist eher kein gutes Omen für eine schnelle weitere Digitalisierung.

Auch Haushaltlöcher ändern nichts daran, dass das Internet sich auf allen Verwaltungsebenen zu einem unverzichtbaren Werkzeug für Transparenz, Bürgerbeteiligung und moderne Dienstleistungen etabliert hat. Die durch das Internet gegebene Vergleichbarkeit auf internationaler und nationaler Ebene und nicht zuletzt die Erwartungen der Bürger befähigen die ästhetische und technische Entwicklung der Verwaltungswesites weiterhin.

## Wie die technologische Entwicklung die Behördenkommunikation verändert

Wenn wir die technische Entwicklung des Internets seit 1995 betrachten, stellen wir eine Reihe von signifikanten Veränderungen fest, die erhebliche Auswirkungen auf die digitale Kommunikation von Behörden hat.

- ✓ Digitalisierung und Zugänglichkeit: Das Internet ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Informationen sind jederzeit und überall verfügbar. Für Behörden bedeutet dies, dass Bürgerinnen und Bürger erwarten, Dienstleistungen und Informationen online abrufen zu können. Die Bereitstellung digitaler Dienste ist kein Luxus mehr, sondern eine Notwendigkeit.
- ✓ Soziale Medien und Kommunikation: Die Entstehung und der Aufstieg sozialer Medien haben die Kommunikationslandschaft revolutioniert. Behörden können diese Plattformen nutzen, um mit Bürgern und Bürgerinnen zu interagieren, Informationen zu verbreiten und Feedback zu sammeln. Allerdings erfordert dies auch ein gewisses Maß an Offenheit und Transparenz.
- ✓ Datensicherheit und Datenschutz: Mit der Zunahme digitaler Dienste steigen auch die Anforderungen an Datensicherheit und Datenschutz. Behörden müssen sicherstellen, dass Bürgerdaten geschützt sind, was eine ständige Herausforderung in der sich schnell entwickelnden digitalen Landschaft darstellt.
- ✓ eGovernment und digitale Verwaltung: eGovernment-Lösungen haben das Potenzial, Verwaltungsprozesse effizienter zu gestalten. Online-Formulare, digitale Aktenführung und automatisierte Prozesse können Zeit sparen und die Effizienz erhöhen. Dies erfordert jedoch Investitionen in Technologie und die Schulung von Personal. Beachten Sie dazu auch Teil V, Kapitel 19.

- ✓ Bürgerbeteiligung und Transparenz: Das Internet bietet neue Wege für die Bürgerbeteiligung. Behörden können Online-Plattformen nutzen, um Bürger in Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Transparenz wird dadurch nicht nur gefördert, sondern auch erleichtert.
- ✓ Mobilität und Apps: Die Verbreitung von Smartphones hat die Erwartungen an Mobilität und Zugänglichkeit erhöht. Behörden müssen ihre Dienstleistungen auch mobil zugänglich machen. Dies schließt die Entwicklung von Apps und mobilen Webseiten ein.
- ✓ Künstliche Intelligenz und Automatisierung: Fortschritte in der KI und Automatisierung bieten neue Möglichkeiten für effizientere Verwaltungsprozesse, wie zum Beispiel automatisierte Anfragenbearbeitung oder datengesteuerte Entscheidungsfindung.

### Wem gehört das Internet?

Das Internet *gehört* keinen bestimmten Einzelpersonen, Unternehmen oder Staaten. Es ist ein globales Netzwerk von Computern, das von vielen verschiedenen Organisationen, Regierungen und Einzelpersonen auf der ganzen Welt betrieben wird. Es gibt jedoch verschiedene Organisationen, die die technische Infrastruktur des Internets koordinieren, wie die Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) und die Internet Engineering Task Force (IETF). Diese Organisationen stellen sicher, dass das Internet reibungslos funktioniert und gemeinsame Standards aufrechterhalten werden.

## Warum es auch von der Politik abhängt, wie Websites von Behörden aussehen

Behörden müssen sich kontinuierlich anpassen und modernisieren, um den Anforderungen und Erwartungen der Bürger gerecht zu werden. Die digitale Transformation ist kein einmaliges Projekt, sondern ein fortlaufender Prozess.

In Fragen der Transparenz wirken grundsätzlich zwei widerstreitende Kräfte: Zum einen sind dies Bürgerinnen und Bürger mit ihrer Forderung nach Transparenz und Service, zum anderen ist es die Exekutive, die sich ungern in die Karten gucken lässt. Da aber auch immer mehr Services über Webseiten abgewickelt werden, ist dieses Lagerdenken auf dem Rückzug.

Letztlich hängt es jedoch vom politischen Willen der Exekutive ab, in welchem Umfang Transparenz gezeigt wird. Dies gilt gerade für die Websites von Behörden. Je mehr eine Verwaltung an der Kommunikation mit ihren Zielgruppen interessiert ist, umso mehr legt sie ihre Daten offen und umso mehr liegt ihr an der Meinung von Bürgerinnen und Bürgern und umso mehr bezieht sie ihre Zielgruppen ggf. in politische Entscheidungsprozesse ein.

Wie die Beispiele Bayern und Bremen zeigen, existiert noch immer ein großes Delta in Sachen Transparenz. Dieses Länder-Delta vergrößert oder verkleinert sich entsprechend der politischen Ausrichtung der Länderregierungen.

Wenn Sie dieses Buch gelesen haben und aufmerksam die Presse verfolgen, könnten Sie beurteilen, welche Entwicklungen Sie für den Internetauftritt Ihrer Behörde nutzen können.

## Drei Schritte vor und zwei zurück – warum das OZG nicht richtig vorankommt

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Behörden zur Präsenz im Internet. Zum Stand des OZG lässt sich sagen, dass viele Länder und Kommunen große Fortschritte gemacht haben, es aber noch eine Reihe von Dienstleistungen gibt, die den Sprung ins Digitale noch nicht vollzogen haben. Der Wettbewerb und der Vergleich mit anderen europäischen Ländern wirken dabei als Treiber für weitere Verbesserungen. Im internationalen Vergleich hinkt Deutschland jedoch hinterher, was die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung anbelangt. Dies ist ein Zustand, den es zu ändern gilt, um den Anschluss nicht zu verlieren.

Das OZG ist ein Meilenstein in der Entwicklung digitaler Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland. Es symbolisiert einen konsequenten Schritt hin zu einer modernen und bürgernahen Verwaltung. Das OZG, verabschiedet im Jahr 2017, verpflichtete Bund und Länder, ihre Verwaltungsleistungen bis spätestens 2022 auch digital über Portale anzubieten. Die Intention hinter diesem Gesetz ist klar: Es soll die Distanz zwischen Bürgern und Behörden verringern, Verwaltungshandeln transparenter gestalten und die Effizienz öffentlicher Dienstleistungen steigern.

Seit der Verabschiedung des OZG hat sich die Landschaft der Behördenwebsites stetig weiterentwickelt. Websites sind nicht mehr nur digitale Aushänge von Informationen, sondern sie werden zu *interaktiven* Portalen, die den Nutzern einen einfachen Zugang zu einer Vielzahl von Dienstleistungen ermöglichen. Durch das OZG und die damit einhergehende Digitalisierungsoffensive sind Behördenwebsites zu einem zentralen Dreh- und Angelpunkt in der Kommunikation zwischen Staat und Bürger avanciert.



Dieses Buch entstand zu Beginn einer Finanzierungskrise der öffentlichen Hand, wie sie immer wieder auftreten kann. »Schuldenbremsen« auf allen politischen Ebenen verlangsamten nicht nur den Schuldenanstieg, sondern auch den Prozess der Digitalisierung. Trotz der Fortschritte und des klaren politischen Willens großer Teile der Exekutive, die Verwaltung zu digitalisieren, stehen die Länder und Kommunen also neben organisatorischen vor allem auch vor finanziellen Herausforderungen. Die Umsetzung des OZG erfordert erhebliche Investitionen in Technologie und Infrastruktur, eine Neuorganisation von Verwaltungsprozessen und nicht zuletzt eine Kulturveränderung innerhalb der öffentlichen Verwaltung. Diese Kulturveränderung kann zudem ins Stocken geraten, wenn Teile

der Exekutive das Interesse an Verwaltungstransparenz verlieren. Dies kann in Folge politischer und wirtschaftlicher Krisen geschehen oder wenn Parteien die Verwaltung erobern, die aufgrund ihrer politischen Ausrichtung wenig bis kein Interesse an Transparenz haben. Dies gilt in besonderem Maße auch für die Integration behinderter Menschen und damit für Angebote, die ihnen zur Verfügung gestellt werden.

Das OZG, das ab 2010 so hoffnungsvoll begann, hat einen heftigen Dämpfer bekommen. Ende 2023 schrieb der Spiegel (27.12.2023), dass die Ämter in Deutschland noch sehr weit davon entfernt seien, die bis Ende 2022 gesetzlich zugesagten 581 Verwaltungsdienstleistungen digital anzubieten. Gründe sind lt. Experten fehlende Normierung und mangelnde digitale Kompetenz des Personals in Behörden. Das BMI (Bundesministerium des Innern und für Heimat) schreibt auf seiner Website:

»Nach Ablauf der initialen Frist Ende des Jahres 2022 läuft die Umsetzung daher in den etablierten Strukturen unverändert weiter: Bund und Länder arbeiten weiterhin gemeinsam mit Hochdruck daran, Leistungen zügig umzusetzen und in die Fläche zu bringen.«

Da man aber nicht einfach hinter dem gesetzlichen Auftrag zurückbleiben kann, hat das BMI am 22.05.2023 einen Gesetzentwurf der Bundesregierung eingebracht, der auf Seite 1 die

»Streichung der OZG-Umsetzungsfrist und Einführung eines begleitenden Monitorings der Regelungen des OZG...«

vorsieht.

Das Streichen der Umsetzungsfrist verstößt eines der Hauptziele des OZG, nämlich die Bereitstellung von Online-Diensten *innerhalb einer bestimmten Frist*.

Auf dem Bundesportal gibt es bereits eine Reihe von Online-Dienstleistungen für den geschäftlichen und den privaten Gebrauch (siehe Abbildung 1.2). Auch die Idee des Formularbaukastens, den die Bundesdruckerei entwickelt und den Behörden nutzen können, um Formulare zu bauen und anzubieten, ist ein gutes Beispiel für die Umsetzung des OZG. Die Integration von Online-Diensten der Länder, der Portalverbund 2024, ist allerdings erst in Ansätzen umgesetzt.

Im Ranking von Statista zur Digitalisierung 2022 der Verwaltung liegt Deutschland von 28 Ländern auf Platz 13 hinter Frankreich und vor Litauen. Das Beispiel Frankreich zeigt, dass auch ein zentralistisch geführtes Land bei der Digitalisierung seiner Behörden nicht viel besser abschneidet und die stockende Entwicklung der Web-Verwaltungsdienstleistungen nicht dem deutschen föderalen System geschuldet ist.

Wenn der einmalige »Erfüllungsaufwand« von 694 Millionen EUR doch noch geleistet werden könnte, könnte sich eine geschätzte Entlastung von rund 75,5 Millionen EUR pro Jahr für die Verwaltung ergeben (alle Zahlen BMI).

## 42 TEIL I Warum braucht die Verwaltung Websites?

The screenshot shows the homepage of the **bund.de** website, specifically the section for private individuals. At the top, there's a navigation bar with links for "Über das Bundesportal", "Gebärdensprache", "Leichte Sprache", "karriere.bund.de", "Deutsch" (language switch), and a search bar asking "Was möchten Sie beantragen?". Below the header, the **bund.de** logo is visible, followed by a search icon and a menu icon.

**Lebenslagen für Privatpersonen** (Life Situations for Private Individuals) is the main heading. A back arrow icon (**< Startseite**) is positioned next to it. To the right of the heading is a hand cursor icon pointing towards the "Engagement" section.

**Arbeit** (Work) is the first category. It contains four boxes:

- Arbeit**: Weiterbildung, Arbeitsplatz: Wechsel, Verlust und Suche etc.
- Bildung**: Schule, Berufsbildung, Studium.
- Engagement**: Engagement und Beteiligung, Wahlen.
- Steuern**: Steuererklärung, Einkommenssteuer, Grundsteuer etc.

**Leben** (Life) is the second category. It contains three boxes:

- Familie**: Adoption/Pflegekinder, Kindbetreuung, Eheschließung etc.
- Geburt**: Vor der Geburt, nach der Geburt.
- Gesundheit**: Gesundheitsvorsorge, Krankheit, Behinderung, Pflege.

**Abbildung 1.2:** Angebot des Bundesportals für Privatpersonen (Copyright Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI), 2024)