

Antrag

des Abg. Daniel Karrais u. a. FDP/DVP

und

Stellungnahme

des Ministeriums des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen

Digitale Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,

1. wie sich die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg in den vergangenen fünf Jahren entwickelt hat (bitte auch nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);
2. wie sie die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg bewertet;
3. wie sie die Kommunen über die Dienstleistungsplattform „service-bw“ hinaus konkret bei der Bereitstellung digitaler Verwaltungsangebote unterstützt (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Maßnahme, der bereitgestellten Landesmittel etc.);
4. welche Bedeutung sie der Nutzerorientierung bei digitalen Verwaltungsangeboten beimisst;
5. wie sie die Nutzerorientierung sowie das Nutzungserlebnis digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg bewertet (bitte differenziert nach den einzelnen digitalen Verwaltungsleistungen sowie nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);
6. welche Kenntnisse sie über die Nutzungshäufigkeit digitaler Verwaltungsangebote durch die Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg hat (bitte mit konkreter Darstellung der Entwicklung der Nutzungszahlen in den letzten fünf Jahren bis heute sowie nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);

7. welche Kenntnisse sie über die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürgern mit den ihnen zur Verfügung gestellten digitalen Verwaltungsangeboten hat (bitte differenziert nach den einzelnen digitalen Verwaltungsleitungen sowie nach ihrer Kenntnis auch im bundesweiten Vergleich);
8. welche Hürden es ihrer Ansicht nach bei der Nutzung digitaler Verwaltungsangebote gibt (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Hürden);
9. inwiefern eine digitale Nutzungslücke bei der Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsleistungen durch Bürgerinnen und Bürger besteht;
10. welche Maßnahmen sie konkret umsetzt oder vorsieht, um die unter Ziffer 8 dargestellten Hürden sowie ggf. die unter Ziffer 9 dargestellte digitale Nutzungslücke abzubauen (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Maßnahme, den bereitgestellten Landesmitteln etc.);
11. wie sie die E-Government-Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg insgesamt bewertet;
12. inwiefern sie konkrete Maßnahmen umsetzt oder vorsieht, um die E-Government-Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg zu stärken (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Maßnahme, den hierfür eingesetzten Haushaltsmitteln etc.);
13. wie sie den Bekanntheitsgrad digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg bewertet (bitte auch nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);
14. welche Maßnahmen sie konkret umsetzt oder vorsieht, um den Bekanntheitsgrad digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg zu steigern.

6.11.2023

Karrais, Haußmann, Bonath, Brauer, Fink-Trauschel, Fischer, Haag, Hoher, Dr. Jung, Reith, Scheerer, Dr. Schweickert FDP/DVP

Begründung

Digitale Verwaltungslösungen (E-Government-Lösungen) steigern die Verwaltungseffizienz und sparen Ressourcen.

Die Ergebnisse des aktuellen E-Government Monitors 2023 zeigen, dass in Baden-Württemberg, Berlin und Bayern die mangelnde Online-Verfügbarkeit von Verwaltungsleistungen besonders häufig ein Grund für Unzufriedenheit bei den Bürgern ist. Aus Sicht der Bürger insgesamt sind die größten Hürden für die Nutzung von E-Government das unvollständige Angebot, die fehlende Bekanntheit und die schlechte Auffindbarkeit.

Nach Auffassung der Antragsteller müssen, damit die Digitalisierung der Verwaltung ein Erfolg wird, Online-Dienste bekannter sowie stärker genutzt werden und die Zufriedenheit mit dem Nutzungserlebnis steigen. Der Antrag soll daher in Erfahrung bringen, was die Landesregierung konkret unternimmt, um die Attraktivität und damit die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg zu steigern.

Stellungnahme

Mit Schreiben vom 30. November 2023 Nr. IM5-0141.5-517/1/2 nimmt das Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen zu dem Antrag wie folgt Stellung:

Vorbemerkung:

Der Antrag des Herrn Abgeordneten Daniel Karrais u. a. FDP/DVP nimmt Bezug auf die Ergebnisse des aktuellen eGovernment MONITOR 2023. Dieser hat das Ziel, aufzuzeigen, ob die digitale Transformation der Verwaltung bei den Bürgerinnen und Bürgern ankommt und Erfolge erzielt. Er erscheint jährlich seit dem Jahr 2010. Der eGovernment MONITOR betrachtet im Studienjahr 2023 vorrangig Deutschland, Österreich und die Schweiz. Dementsprechend betreffen Auswertungen und Schlussfolgerungen in der Studie im Regelfall nicht einzelne Länder der Bundesrepublik, sondern Deutschland im Gesamten bzw. die öffentliche Verwaltung im Allgemeinen. Oftmals liegen in den Auswertungen die Stadtstaaten oder die kleinen Flächenstaaten wie das Saarland vorne. Die in der Studie angeführten Nutzungsquoten in den Ländern müssen deswegen im jeweiligen Kontext betrachtet werden.

*Der Landtag wolle beschließen,
die Landesregierung zu ersuchen
zu berichten,*

- 1. wie sich die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg in den vergangenen fünf Jahren entwickelt hat (bitte auch nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);*
- 2. wie sie die Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg bewertet;*

Zu 1. und 2.:

Zu den Ziffern 1 und 2 wird aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam Stellung genommen.

Seit dem Jahr 2019 hat sich die Anzahl und die Qualität der verfügbaren digitalen Verwaltungsangebote in Form von Onlinediensten auf der landeseigenen E-Government-Plattform service-bw von einer Menge im unteren zweistelligen Bereich auf inzwischen über 520 Onlinedienste erhöht. Insgesamt hat das Land Baden-Württemberg im bundesweiten Vergleich eine Vorreiterrolle eingenommen und mit dem Digitalen Schnellbaukasten vergleichsweise früh eine relativ einfache Möglichkeit für Behörden geschaffen, ihre Anträge eigenständig zu digitalisieren und hierbei auf Vereinfachung und Standardisierung zu setzen. Soweit bekannt hat Baden-Württemberg mit die meisten Onlinedienste umgesetzt; allerdings zu großen Teilen nicht flächendeckend. Die Flächendeckung, das heißt die vollständige Abdeckung aller zuständigen Behörden im Land, ist für die Landesregierung eine besondere Herausforderung. Hauptgrund hierfür ist die kommunale Struktur mit vielen kleinen und mittleren Gemeinden: Über die Hälfte der Gemeinden haben weniger als 20 000 Einwohnerinnen bzw. Einwohner, fast ein Siebtel hat weniger als 5 000 Einwohnerinnen bzw. Einwohner. Insbesondere die kleineren Gemeinden verfügen in aller Regel nicht über die notwendigen personellen Ressourcen und das technische Knowhow. Die Herausforderung besteht insbesondere darin, dass die vorhandenen Onlinedienste tatsächlich durch die zuständigen Behörden aktiviert werden. Es bedarf eines umfassenden Transformationsprozesses hin zu einer digitalen Verwaltung.

3. wie sie die Kommunen über die Dienstleistungsplattform „service-bw“ hinaus konkret bei der Bereitstellung digitaler Verwaltungsangebote unterstützt (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Maßnahme, der bereitgestellten Landesmittel etc.);

Zu 3.:

Die Landesregierung hat im Dialog mit den Kommunalen Landesverbänden Maßnahmen auf den Weg gebracht, um die Kommunen bei ihren Digitalisierungsaktivitäten zu unterstützen. Hierzu zählen u. a. Austausch- und Informationsformate sowie die bei den Landkreisen geförderten Stellen der E-Government-Koordinatorinnen und Koordinatoren (Förderbudget im Landeshaushalt: 8 Mio. EUR), die Informationen in die Fläche tragen und die Kommunen gezielt bei Digitalisierungsprojekten unterstützen.

Auf die Beantwortung der Drucksachen 17/4528, 17/4645 und 17/5032 wird ergänzend verwiesen.

4. welche Bedeutung sie der Nutzerorientierung bei digitalen Verwaltungsangeboten beimisst;

Zu 4.:

Die Nutzerorientierung hat von Anfang an einen hohen Stellenwert bei allen digitalen Angeboten. Sie soll nicht nur bei der initialen Erstellung berücksichtigt werden. Auch bei der Überarbeitung von Onlinediensten soll, sofern vorhanden, Nutzerfeedback einfließen.

5. wie sie die Nutzerorientierung sowie das Nutzungserlebnis digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg bewertet (bitte differenziert nach den einzelnen digitalen Verwaltungsleistungen sowie nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);

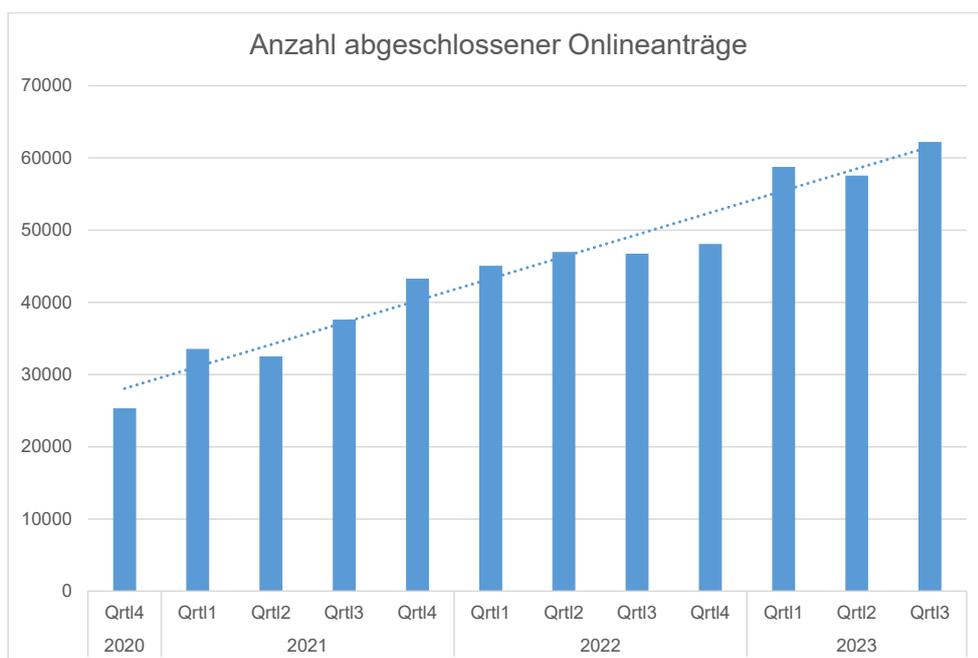
Zu 5.:

Eine umfassende Evaluierung der Nutzerorientierung sowie des Nutzungserlebnisses der Onlinedienste auf service-bw hat zum jetzigen Zeitpunkt nicht stattgefunden, weswegen eine differenzierte Bewertung nicht vorgenommen werden kann. Die bundesweite Spitzenposition bei den eingerichteten Servicekonten – im August 2023 hat service-bw die Grenze von 1 Mio. Servicekonten überschritten – verbunden mit der Zunahme der Nutzungshäufigkeit von Onlinediensten (siehe hierzu die Stellungnahme zu Ziffer 6) spricht jedoch für eine gelungene Nutzerzentrierung, wengleich diese als Daueraufgabe zu betrachten ist und fortlaufend verbessert wird.

6. welche Kenntnisse sie über die Nutzungshäufigkeit digitaler Verwaltungsangebote durch die Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg hat (bitte mit konkreter Darstellung der Entwicklung der Nutzungszahlen in den letzten fünf Jahren bis heute sowie nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);

Zu 6.:

Die Nutzungshäufigkeit digitaler Verwaltungsangebote durch die Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg wird seit September 2020 erfasst. Im folgenden Diagramm ist eine kontinuierliche Zunahme um ca. 110 Prozent zu erkennen.



Über die Nutzungshäufigkeit digitaler Verwaltungsangebote anderer Länder liegen der Landesregierung keine Zahlen vor. Das Dashboard Digitale Verwaltung des Bundes liefert lediglich Zahlen für ausgewählte Dienste, welche mit den landeseigenen Zahlen nicht direkt vergleichbar sind, da sie auf anderen technischen Plattformen erhoben wurden.

7. welche Kenntnisse sie über die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürgern mit den ihnen zur Verfügung gestellten digitalen Verwaltungsangeboten hat (bitte differenziert nach den einzelnen digitalen Verwaltungsleitungen sowie nach ihrer Kenntnis auch im bundesweiten Vergleich);

Zu 7.:

Zu einem Großteil der Onlinedienste auf service-bw wird freiwilliges Feedback der Nutzerinnen und Nutzer über ein Feedbackformular eingeholt. Die Nutzerinnen und Nutzer können dabei Bewertungen von 0 bis 5 Sterne abgeben. 0 Sterne bedeutet 0 Prozent Zufriedenheit, 5 Sterne bedeuten 100 Prozent Zufriedenheit mit einem Onlinedienst.

Es werden sowohl zu vollwertigen Onlinediensten – sog. Standardprozesse und Digitale-Schnellbaukasten-Prozesse (letztere sind in der Tabelle als „UNIP“ gekennzeichnet) – sowie zum Universalprozess Basis, der nur in der Kombination mit dem Leistungstext auf service-bw einen Antragsprozess abbildet, Feedbacks erhoben. Bei der Tabelle gilt es zu beachten, dass Digitale-Schnellbaukasten-Prozesse immer eine Kommune als Namensgeber benötigen. Bei dieser liegt hingegen nicht die alleinige Verantwortung für den Onlinedienst.

Zu den vollwertigen Onlinediensten wurden folgende Zufriedenheitswerte erhoben:

Name des Onlinedienstes	Anzahl von Feedbacks	Durchschnittsbewertung in %
Schwerbehindertenausweis beantragen	446	69 %
Beschwerde oder Prüfvorschlag beim LfDI BW einreichen	447	65 %
Untersuchungsberechtigungsschein	381	54 %
Personenstandsurkunde beantragen – Bretten (UNIP)	103	57 %
Kleinen Waffenschein beantragen – Nagold (UNIP)	77	76 %
Karteikartenabschrift – Ausstellung beantragen	83	67 %
Verpflichtungserklärung beantragen – Waiblingen (UNIP)	81	66 %
Landesfamilienpass beantragen – Stuttgart (UNIP)	76	63 %
Gewerbe anmelden – Ludwigsburg (UNIP)	53	73 %
Gewerbe anmelden – Waiblingen (UNIP)	64	60 %
Landarztquote – SM (UNIP)	51	73 %
Kleinen Waffenschein beantragen – Rems Murr Kreis (UNIP)	39	78 %
Hauptwohnung wechseln – Freiburg (UNIP)	55	50 %
Mutterschutzmeldung	38	72 %
Hund anmelden – Nagold (UNIP)	39	69 %
Wohnung anmelden – Freiburg (UNIP)	46	56 %
Aufenthaltslaubnis beantragen – Esslingen (UNIP)	50	50 %
Privatanzeige StVO – Esslingen (UNIP)	35	71 %
Gewerbe abmelden – Ludwigsburg (UNIP)	38	63 %
Wohnberechtigungsschein – Esslingen (UNIP)	32	73 %
Aufenthaltslaubnis beantragen – Rems-Murr-Kreis (UNIP)	36	62 %
Förderung beantragen – Klimafreundlich Wohnen Baustein 3.6 Balkonmodul – Freiburg (UNIP)	31	65 %
Förderung für ein E-Lastenrad für Stuttgarter Familien beantragen – Stuttgart (UNIP)	27	75 %
Nebenwohnung abmelden – Freiburg (UNIP)	38	53 %
Gewerbe abmelden – Waiblingen (UNIP)	31	61 %
Jagdschein – KommONE (UNIP)	24	64 %
Fundsachen nachfragen – cm city media (UNIP)	22	64 %
Stadtbibliothek – Bücher, Filme und andere Titel vorschlagen – Freiburg (UNIP)	19	63 %
Aufenthaltsstitel beantragen – Heidelberg (UNIP)	16	74 %
Förderung beantragen – Klimafreundlich Wohnen Baustein 3.3 Photovoltaik Dachvollbelegung – Freiburg (UNIP)	16	73 %
Hund anmelden – Freiburg (UNIP)	18	64 %
Meldebescheinigung beantragen – Nagold (UNIP)	14	73 %
Zustimmung im Einzelfall – Antrag	12	75 %
Hund abmelden – Nagold (UNIP)	12	70 %
Vaterschaftsanerkennung – Biberach (UNIP)	13	65 %
Anmeldung einer Versammlung unter freiem Himmel – Freiburg (UNIP)	12	68 %
Gewerbe ummelden – Ludwigsburg (UNIP)	13	62 %
Bibliotheksausweis beantragen und verlängern – Ludwigsburg (UNIP)	14	56 %
Führungszeugnis beantragen einfach – cm city media (UNIP)	10	68 %
Befreiung von der Ausweispflicht beantragen – Freiburg (UNIP)	8	78 %
Grundbuchausdruck beantragen – Freiburg (UNIP)	10	62 %
Auskunft aus dem Sorgeregister – Biberach (UNIP)	8	73 %
Baugenehmigung – Vereinfachtes Verfahren – Waiblingen (UNIP)	9	62 %
Melderegister Übermittlungssperre – Nagold (UNIP)	9	62 %
Fischereischein – Ravensburg (UNIP)	7	74 %
Verkehrsordnungswidrigkeit anzeigen – Heidelberg (UNIP)	8	65 %
Förderung beantragen – Klimafreundlich Wohnen Baustein 3.3 bis 3.4 – Freiburg (UNIP)	7	71 %

Name des Onlinedienstes	Anzahl von Feedbacks	Durchschnittsbewertung in %
Kita Anmeldung – Nagold (UNIP)	6	77 %
Ludwigsburg Card und Landesfamilienpass beantragen – Ludwigsburg (UNIP)	8	58 %
Tagespflegeperson suchen – LRA Ludwigsburg (UNIP)	6	77 %
Zweckentfremdung von Wohnraum genehmigen – Stuttgart (UNIP)	6	73 %
Meldeprozess	6	67 %
Unbemannte Luftfahrtsysteme (Drohnen) und Flugmodelle – Aufstiegserlaubnis beantragen	5	80 %
Ferienwohnung registrieren – Freiburg (UNIP)	6	60 %
Fremdenbeherbergung registrieren – Stuttgart (UNIP)	6	60 %
Gewerbe anmelden – Heidelberg (UNIP)	5	72 %
Lärmbelästigung anzeigen – Heidelberg (UNIP)	5	72 %
Erneuerbare-Wärme-Gesetz – Anforderungen für Altbauten nachweisen – Landratsamt Biberach (UNIP)	8	43 %
Flexi-Ticket beantragen – Heilbronn (UNIP)	4	80 %
Förderung beantragen – Klimafreundlich Wohnen Baustein 3.4 Batteriespeicher – Freiburg (UNIP)	4	80 %
Adressbucheintrag sperren lassen – Waiblingen (UNIP)	4	75 %
Denkmalrechtliche Genehmigung beantragen – Waiblingen (UNIP)	4	75 %
Gewerbe ummelden – Waiblingen (UNIP)	7	43 %
Einfache Melderegisterauskunft beantragen – Heilbronn (UNIP)	4	70 %
Zulassungsbescheinigung Teil I Verlust – Freiburg (UNIP)	4	70 %
Anzeige Erwerb oder Überlassen einer Schusswaffe – Biberach (UNIP)	4	65 %
Abgeschlossenheitsbescheinigung – Waiblingen (UNIP)	4	60 %
Abschrift beantragen – Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz § 43 IfSG – LRA Heilbronn (UNIP)	5	48 %
Auskunft aus dem Altlastenkataster – Waiblingen (UNIP)	3	80 %
Baumfällgenehmigung beantragen – Heidelberg (UNIP)	3	80 %
Förderung beantragen – Klimafreundlich Wohnen Baustein 3.2 Steuerberatung Photovoltaik – Freiburg (UNIP)	3	80 %
Gewerbe abmelden – Heidelberg (UNIP)	3	80 %
KFZ Verkaufsanzeige – LRA Heilbronn (UNIP)	3	80 %
Waffenbesitzkarte beantragen – Nagold (UNIP)	3	80 %
Anforderungen Stellungnahme externer Baurechtsbehörden – Landratsamt Ortenaukreis (UNIP)	4	55 %
Baulastenverzeichnis oder Bauakten – Auskunft beantragen – Heilbronn (UNIP)	3	73 %
Blindenhilfe beantragen – Stuttgart (UNIP)	3	73 %
Melderegister Auskunftssperre – Waiblingen (UNIP)	3	73 %
Plakatierungserlaubnis beantragen – Freiburg (UNIP)	3	73 %
Schulraumförderung beantragen – RPF (UNIP)	3	73 %
Vermessungsleistungen – LRA Biberach (UNIP)	3	73 %
Vollmacht für Personalausweisabholung – Waiblingen (UNIP)	5	44 %
Erteilung Sepa Lastschriftmandat – Weinstadt (UNIP)	3	67 %
Erweiterte Melderegisterauskunft beantragen – Heilbronn (UNIP)	3	67 %
Förderprogramm kommunale Digitallotsen	3	60 %
Abgeschlossenheitsbescheinigung beantragen – Heilbronn (UNIP)	2	80 %
Ausschankerlaubnis beantragen – Nagold (UNIP)	3	53 %
Ausweis – Verlust, Wiederauffinden melden – Freiburg (UNIP)	3	53 %
Bildung und Teilhabe KommONE	2	80 %
Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen beantragen – Heilbronn (UNIP)	3	53 %

Name des Onlinedienstes	Anzahl von Feedbacks	Durchschnittsbewertung in %
Förderung beantragen – Klimafreundlich Wohnen Baustein 1.3 Wärmedämmung – Freiburg (UNIP)	3	53 %
Förderverfahren Rettungsdienstförderung Baumaßnahmen	2	80 %
Förderverfahren Rettungsdienstförderung Baumaßnahmen Erstausrüstung	2	80 %
Fundsache abgeben – cm city media (UNIP)	2	80 %
Gebührenermäßigung oder -befreiung für eine Kindertageseinrichtung beantragen – Stuttgart (UNIP)	2	80 %
Verpflichtungserklärung beantragen – Heidelberg (UNIP)	2	80 %
Auskunft aus dem Sorgeregister – Biberach (UNIP)	2	70 %
Eheurkunde – Ausstellung beantragen – cm city media (UNIP)	2	70 %
Familienpass beantragen – Stadt Tuttlingen (UNIP)	2	70 %
Hundesteuer – Ersatzmarke beantragen – Nagold (UNIP)	2	70 %
Sterbeurkunde beantragen – cm city media (UNIP)	3	47 %
Zustimmung im Einzelfall – Anfrage	2	70 %
Befreiung von Verboten der Baumschutzsatzung – Ludwigsburg (UNIP)	2	60 %
Grundsteuer – Änderung persönlicher Daten mitteilen – Heilbronn (UNIP)	2	60 %
Verkehrsrechtliche Anordnung, Ausnahmegenehmigung zur Straßenbenutzung oder Haltverbotszone beantragen – Weinstadt (UNIP)	2	60 %
Änderung persönlicher Daten mitteilen – Heidelberg (UNIP)	1	80 %
Antrag Zulassung Verhaltensprüfung für gefährliche Hunde – Weinstadt (UNIP)	1	80 %
Auszug aus dem Liegenschaftskataster beantragen – Ludwigsburg (UNIP)	1	80 %
Baugenehmigung Kenntnisvergabeverfahren – Waiblingen (UNIP)	1	80 %
Beantragung Einfuhrgenehmigung	1	80 %
Befähigungsschein zum gewerbsmäßigen Umgang und Verkehr mit explosionsgefährlichen Stoffen beantragen – Heilbronn (UNIP)	1	80 %
Betrieblicher Ausbildungsplan für die Berufsausbildung zur Pferdewirtin bzw. zum Pferdewirt – Fachrichtung Pferdehaltung und Service	1	80 %
Erlaubnis zum gewerbsmäßigen Erwerb und Umgang mit explosionsgefährlichen Stoffen – Heilbronn (UNIP)	1	80 %
Erteilung Erlaubnis nach § 12 ProstSchG – Ludwigsburg (UNIP)	1	80 %
Europäischen Feuerwaffenpass beantragen – Nagold (UNIP)	1	80 %
Fangjagd im befriedeten Bezirk beantragen	1	80 %
Führerschein anmelden – Freiburg (UNIP)	1	80 %
Gewerberegisterauszug	1	80 %
Hilfe zur Pflege – SM (UNIP)	1	80 %
Hundesteuer – Adress- & Namensänderung mitteilen – Freiburg (UNIP)	1	80 %
Jagdschein – beantragen, verlängern, Zweitschrift beantragen – Freiburg (UNIP)	1	80 %
Online Weitergabevertrag Inhouse Schulung	1	80 %
Passersatz für deutsche Staatsangehörige (Reiseausweis) beantragen – Heidelberg (UNIP)	1	80 %
Tageskind abmelden – Ludwigsburg (UNIP)	1	80 %
Tageskind anmelden – Ludwigsburg (UNIP)	1	80 %
Tagespflegeperson werden – Landratsamt Ludwigsburg (UNIP)	1	80 %
Tätigkeit mit asbesthaltigem Material anzeigen – Heilbronn (UNIP)	1	80 %
Unbedenklichkeitsbescheinigung nach dem Sprengstoffgesetz – Biberach (UNIP)	1	80 %
Verpflichtung zur Erfüllung von Unterhaltsansprüchen beurkunden lassen – Biberach (UNIP)	1	80 %
Verwendungsnachweis einreichen – Klimafreundlich Wohnen – Freiburg (UNIP)	2	40 %

Name des Onlinedienstes	Anzahl von Feedbacks	Durchschnittsbewertung in %
Wahlvorschlag – Formblatt für Unterstützungsunterschriften für anfordern – Freiburg (UNIP)	1	80 %
Adoption – Akteneinsicht beantragen – Stuttgart (UNIP)	1	60 %
Auszahlung der bewilligten Fördersumme beantragen – Stuttgart (UNIP)	1	60 %
Baumfällgenehmigung beantragen – Waiblingen (UNIP)	1	60 %
Bestattungskostenhilfe beantragen – Heilbronn (UNIP)	1	60 %
Betrieblicher Ausbildungsplan für die Berufsausbildung zur Pferdewirtin zum Pferdewirt Spezialreitweisen	1	60 %
Förderung beantragen – Klimafreundlich Wohnen Baustein 2.2 Heizungs-austausch – Freiburg (UNIP)	1	60 %
Grundstückswertermittlung beantragen – Stuttgart (UNIP)	1	60 %
Heilbronner Familienpass (städtischer) beantragen – Heilbronn (UNIP)	1	60 %
Jagdschein – Waiblingen (UNIP)	1	60 %
Personenstandsurkunde Bretten (UNIP)	2	30 %
Reisegewerbekarte beantragen – Ludwigsburg (UNIP)	1	60 %
Hundesteuer Anmeldung	1	60 %
Sorgeerklärung abgeben – Biberach (UNIP)	2	30 %
Veranstaltungen auf öffentlichen Straßen – Erlaubnis und Verkehrsrechtliche Anordnung beantragen – VM (UNIP)	1	60 %
Betrieblicher Ausbildungsplan für die Berufsausbildung zur Pferdewirtin bzw. zum Pferdewirt – Fachrichtung Klassische Reitausbildung – RPK (UNIP)	1	40 %
Kinderreisepass beantragen – cm city media (UNIP)	1	40 %
Namensänderung nach dem Namensänderungsgesetz beantragen – Ludwigsburg (UNIP)	2	20 %
Zweitwohnungssteuer – Persönliche Daten ändern	1	40 %
Als Lebensmittelunternehmen registrieren – LRA Heidenheim (UNIP)	1	20 %
Ausnahmegenehmigung vom Fahrverbot für Sonn- und Feiertage beantragen – Freiburg (UNIP)	1	20 %
Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz beantragen – Landratsamt Biberach (UNIP)	1	20 %

Zum Universalprozess Basis wurden folgende Zufriedenheitswerte erhoben:

Universalprozess Basis in Kombination mit Leistungstext	Anzahl von Feedbacks	Durchschnittsbewertung in %
Wohnsitz anmelden	225	60 %
Änderung des Wohnsitzes innerhalb derselben Stadt oder Gemeinde melden	180	51 %
Fundsache abgeben oder nachfragen (Fundbüro)	45	47 %
Geburtsurkunde beantragen	31	55 %
Gewerbe anmelden	30	68 %
Wohngeld beantragen	21	64 %
Meldebescheinigung beantragen	21	62 %
Anzeige einer Ordnungswidrigkeit	19	78 %
Zweitwohnungssteuer	19	63 %
Schwerbehindertenausweis verlängern	19	60 %
Hundesteuer – Hund anmelden	17	59 %
Wohnberechtigungsschein beantragen	16	74 %
Wahlschein beantragen	15	36 %
Wohnsitz abmelden	14	74 %
Gewerbe abmelden	14	66 %
Führungszeugnis (erweitert) beantragen	13	60 %
Verpflichtungserklärung abgeben	12	65 %
Kleinen Waffenschein beantragen	11	78 %
Führungszeugnis (einfach) beantragen	11	65 %
Melderegister – Auskunft beantragen (erweitert)	11	53 %
Wohnsitz – Wechsel der Hauptwohnung mitteilen	11	49 %
3.5 Balkonmodul – Klimafreundlich Wohnen – Förderung beantragen	10	70 %
Änderung des Wohnsitzes innerhalb der Stadt Heilbronn melden	10	62 %
Melderegister – Auskunft beantragen (einfach)	9	67 %
Eheurkunde – Ausstellung beantragen	9	64 %
Bewohnerparkausweis beantragen	8	78 %
Kirchenzugehörigkeit und Kirchensteuer – Kirchenaustritt erklären	8	73 %
Hilfe zur Pflege beantragen	8	58 %
Baugenehmigung – Werbeanlage beantragen	8	50 %
Vorübergehendes Haltverbot einrichten	8	50 %
3.3 Photovoltaik Dachvollbelegung – Klimafreundlich Wohnen – Förderung beantragen	7	71 %
Ehrenamtliche RichterIn oder ehrenamtlicher Richter (Schöffen) beim Strafgericht – berufen werden	6	77 %
Infektionsschutzbelehrung inklusive Bescheinigung beantragen	6	70 %
Führerschein – Umtausch in EU-Führerschein beantragen	6	60 %
Ausländische Zeugnisse – Anerkennung beantragen	5	76 %
BAföG für einen Schulbesuch beantragen	5	64 %
Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung beantragen	4	80 %
Aufstiegs-BAföG beantragen	4	75 %
Gewerbe ummelden	4	75 %
Reisepass – erstmalig oder nach Ablauf beantragen	4	75 %
Bebauungsplan einsehen	4	70 %
Baulastenverzeichnis – Einsicht nehmen	4	65 %
Kindertageseinrichtungen – Gebührenermäßigung oder Gebührenbefreiung beantragen	4	60 %
Umzug innerhalb der Stadt Ulm	4	35 %
Zuzug nach Ulm – Wohnsitz anmelden	4	35 %
Fischereischein beantragen	3	80 %
BonusCard beantragen	3	80 %
Landesfamilienpass beantragen	3	80 %

Universalprozess Basis in Kombination mit Leistungstext	Anzahl von Feedbacks	Durchschnittsbewertung in %
Stadtpass FAMILIE	3	80 %
Versammlung anmelden	3	73 %
Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen beantragen	3	67 %
Abschriften, Ablichtungen, Vervielfältigungen und Negative amtlich beglaubigen lassen	3	60 %
Einsichtnahme in archivierte Bauakte beantragen	3	53 %
Eintragung und Einsicht in die Denkmalliste beantragen	3	47 %
Ratte melden	3	47 %
Antrag auf Abweichung, Ausnahme, Befreiung	3	40 %
Blaue Karte EU zur Ausübung einer hochqualifizierten Beschäftigung beantragen	2	80 %
Elektronischen Aufenthaltstitel (eAT) beantragen	2	80 %
Grundstückswertermittlung beantragen	2	80 %
Jagdschein – Ausstellung beantragen	2	80 %
Private Feuerwerke – Ausnahmegenehmigung vom Verbot des Abbrennens beantragen	2	80 %
Sterbeurkunde beantragen	2	80 %
Wählerverzeichnis (Bundestagswahl) – Eintragung von im Ausland lebenden Deutschen beantragen	2	80 %
3.4 Batteriespeicher für Photovoltaik – Klimafreundlich Wohnen – Förderung beantragen	2	70 %
Kirchheimer Stadtpass beantragen	2	70 %
Plakatierung an Straßen – Genehmigung (Sondernutzungserlaubnis) beantragen	2	70 %
Wohnungssicherung – Sozialhilfe beantragen	2	70 %
Erlaubnis zum nicht gewerbsmäßigen Erwerb und Umgang mit explosionsgefährlichen Stoffen beantragen	2	60 %
Personalausweis erstmalig oder nach Ablauf beantragen	2	60 %
Aufenthaltsurlaub für eine Beschäftigung beantragen	2	50 %
Baumfällgenehmigung beantragen	2	50 %
Lebensmittelsicherheit – Verbraucherbeschwerde einreichen	2	50 %
Schriftliche Meldebescheinigung beantragen	2	50 %
Einzugstermin bestätigen (Wohnungsgeberbescheinigung)	2	40 %
Liegenschaftskataster – Auszug beantragen	2	40 %
Melderegister – Übermittlungssperre bei Alters- und Ehejubiläen beantragen	2	30 %
Adressbuch – Eintrag sperren lassen	1	80 %
Akteneinsicht beantragen	1	80 %
Antrag auf Verlängerung des Nutzungsrechts an einer Wahl-Grabstätte	1	80 %
Anzeige – Lärmbelästigung melden	1	80 %
Baugenehmigung beantragen	1	80 %
Bauvorbescheid beantragen	1	80 %
Beistandschaft des Jugendamts beantragen	1	80 %
Einbürgerung als Ausländer mit Einbürgerungsanspruch beantragen	1	80 %
Einheitlichen Ansprechpartner des Landratsamtes oder der Stadt nutzen	1	80 %
Europäischen Feuerwaffenpass beantragen	1	80 %
Fördermöglichkeiten Schüler- und Jugendaustausch	1	80 %
Förderprogramm GebäudeGrün hoch ³ – Förderung & Auszahlung beantragen	1	80 %
Förderung von Kindertagespflege gemäß § 24 i. V. m. § 23 Sozialgesetzbuch, Achtes Buch (SGB VIII)	1	80 %
Führerschein (ausländisch) – Umtausch beantragen	1	80 %

Universalprozess Basis in Kombination mit Leistungstext	Anzahl von Feedbacks	Durchschnittsbewertung in %
Fundsache abgeben oder nachfragen	1	80 %
Gewerberegister – Auskunft beantragen	1	80 %
Gewerbezentralregister – Auskunft beantragen	1	80 %
Hundesteuer – Hund abmelden	1	80 %
kinderreisepass erstmalig beantragen	1	80 %
Lebensmittelüberwachung – als Lebensmittelunternehmen registrieren	1	80 %
Neubeantragung Bootsliegeplatz (Bootsliegeplätze)	1	80 %
Neufeststellung einer Behinderung beantragen	1	80 %
Personalausweis – Ausstellung wegen Namensänderung bei Heirat beantragen	1	80 %
Personalausweis – Ausstellung wegen Verlust beantragen	1	80 %
Reisepass – vorläufigen Reisepass beantragen	1	80 %
Vaterschaftsanerkennung erklären und beurkunden lassen	1	80 %
Waffenbesitzkarte beantragen	1	80 %
Wählerverzeichnis (Europawahl) – Eintragung von Deutschen, die im Ausland leben, beantragen	1	80 %
Wählerverzeichnis (Landtagswahl) – Eintragung beantragen	1	80 %
Zulassung zur Rechtsanwaltschaft als niedergelassener Rechtsanwalt	1	80 %
Zwendungen aus dem Tierschutzfonds beantragen	1	80 %
1.3 Wärmeschutz von Wohngebäuden – Klimafreundlich Wohnen – Förderung beantragen	1	60 %
Antrag auf Abweichung, Ausnahme und Befreiung	1	60 %
Aufstellung von Haltverbotsschildern beantragen	1	60 %
Auskunft aus der Kaufpreissammlung beantragen	1	60 %
Denkmalschutz – Bescheinigung für steuerliche Förderung beantragen	1	60 %
Fahrgutscheine für Schwerstgehbehinderte beantragen	1	60 %
Führerschein – bei Namensänderung umtauschen	1	60 %
Hundesteuer – Ersatzmarke beantragen	1	60 %
Personalausweis – vorläufigen Personalausweis beantragen	1	60 %
Reiseverkehr – mit Heimtieren einreisen	1	60 %
Tierquälerei anzeigen	1	60 %
Veranstaltungen auf öffentlichen Straßen – Erlaubnis und Verkehrsrechtliche Anordnung beantragen	1	60 %
Zweckentfremdung von Wohnraum beantragen	1	60 %
Allgemeine Ordnungswidrigkeiten	1	40 %
Antrag auf Erteilung einer Entwässerungsgenehmigung	1	40 %
Bildungs- und Teilhabeleistungen	1	40 %
Bildungspaket – Leistungen für Bildung und Teilhabe beantragen	1	40 %
Eingliederungshilfe für Kinder und Jugendliche mit seelischen Behinderungen beantragen	1	40 %
Abgeschlossenheitsbescheinigung zur Aufteilung eines Gebäudes beantragen	1	20 %
Antrag auf Grabmalgenehmigung	1	20 %
Führerschein – nach Entziehung neu beantragen	1	20 %
Geburt in öffentlicher oder privater Klinik oder Einrichtung dem Standesamt melden	1	20 %
Namensänderung nach dem Namensänderungsgesetz beantragen	1	20 %
Unterhaltsvorschuss beantragen	1	20 %

Über die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer in anderen Ländern liegen der Landesregierung keine Kenntnisse vor, die zu einem Vergleich herangezogen werden könnten.

8. *welche Hürden es ihrer Ansicht nach bei der Nutzung digitaler Verwaltungsangebote gibt (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Hürden);*
9. *inwiefern eine digitale Nutzungslücke bei der Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsleistungen durch Bürgerinnen und Bürger besteht;*

Zu 8. und 9.:

Zu den Ziffern 8 und 9 wird aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam Stellung genommen.

Um die Identität der Antragstellerin bzw. des Antragstellers zu verifizieren und Missbrauch zu unterbinden, erfordern viele Onlinedienste eine Anmeldung mit der Onlineausweis-Funktion. Der Landesregierung ist bekannt, dass Bürgerinnen und Bürger die Onlineausweis-Funktion des Personalausweises noch nicht in jedem Fall aktiviert haben oder einsatzbereit vorhalten. Die sog. Nutzungslücke, welche im eGovernment MONITOR 2023 definiert wird als „die Lücke zwischen dem Anteil der Personen, die eine Leistung benötigen, und dem Anteil derer, die diese Leistung dann online genutzt haben“, ist laut dem eGovernment MONITOR 2023 in Deutschland deutlich kleiner als in den Vorjahren. Darüber hinaus liegen der Landesregierung zu Hürden bei der Nutzung von Onlinediensten sowie zur Nutzungslücke keine qualifizierten Informationen vor.

10. *welche Maßnahmen sie konkret umsetzt oder vorsieht, um die unter Ziffer 8 dargestellten Hürden sowie ggf. die unter Ziffer 9 dargestellte digitale Nutzungslücke abzubauen (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Maßnahme, den bereitgestellten Landesmitteln etc.);*

Zu 10.:

Für die Landesregierung stellt die Ausweitung des Angebots an nutzerfreundlichen Onlinediensten zur Beantragung von Verwaltungsleistungen sowie die Erhöhung der Flächendeckung im Land das wirksamste Mittel zur Beseitigung der digitalen Nutzungslücke dar. Mit der Umsetzung der vom Kabinett beschlossenen Maßnahmen, die aus der Rücklage für Maßnahmen zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes sowie des Registermodernisierungsgesetzes im Doppelhaushalt 2023/2024 finanziert werden, erwartet die Landesregierung einen Fortschritt beim Ausbau des Angebots, insbesondere auch von solchen Onlinediensten, die Ende-zu-Ende digitalisiert, also an ein Fachverfahren angebunden, sind.

Auf die Beantwortung der Drucksachen 17/4528, 17/4645 und 17/5032 wird ergänzend verwiesen.

11. *wie sie die E-Government-Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg insgesamt bewertet;*
12. *inwiefern sie konkrete Maßnahmen umsetzt oder vorsieht, um die E-Government-Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg zu stärken (bitte mit konkreter Darstellung der jeweiligen Maßnahme, den hierfür eingesetzten Haushaltsmitteln etc.);*

Zu 11. und 12.:

Zu den Ziffern 11 und 12 wird aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam Stellung genommen.

Zu den E-Government-Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg liegen der Landesregierung keine belastbaren Erkenntnisse vor. Darüber hinaus sind zum jetzigen Zeitpunkt keine Maßnahmen zu Stärkung der E-Government-Kompetenzen der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg angedacht.

13. wie sie den Bekanntheitsgrad digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg bewertet (bitte auch nach ihrer Kenntnis im bundesweiten Vergleich);

Zu 13.:

Der Bekanntheitsgrad digitaler Verwaltungsangebote wird nicht gesondert erhoben. Der Landesregierung liegen insofern keine Erkenntnisse hierzu im Land sowie im bundesweiten Vergleich vor.

14. welche Maßnahmen sie konkret umsetzt oder vorsieht, um den Bekanntheitsgrad digitaler Verwaltungsangebote in Baden-Württemberg zu steigern.

Zu 14.:

Mit Ausnahme weniger Einzelprojekte, die besonders prominent sind, wie etwa das Umsetzungsprojekt zum Onlinedienst für die Kfz-An-, Ab- und -Ummeldung (i-Kfz Stufe 4), zu deren Fertigstellung u. a. Pressemitteilungen herausgegeben werden, schätzt die Landesregierung die öffentliche Darstellung einzelner Onlinedienste als wenig zielführend ein. Das Land hat keinen Einfluss auf das tatsächliche Angebot der Verwaltungsleistungen in den Kommunen, da diese im Regelfall von den kommunalen Vollzugsbehörden eigenverantwortlich aktiviert werden müssen. Maßnahmen zur Steigerung des Bekanntheitsgrads von Onlinediensten sind aufgrund dessen nicht zielführend. Die Vollzugsbehörden müssen ihr digitales Verwaltungsangebot selbstständig bekannt machen. Um die Behörden bei der Nutzung der Servicelandschaft von service-bw zu unterstützen, wurden für das Jahr 2023 beispielsweise insgesamt sechs Webinare geplant, fünf davon bereits umgesetzt und über mehrere Kanäle, darunter auch die Digitalakademie@BW, beworben.

Auf die Beantwortung der Drucksache 17/4528 wird ergänzend verwiesen.

Strobl

Minister des Inneren,
für Digitalisierung und Kommunen