



Abschließende Mitteilung

an das Bundesministerium des Innern und für Heimat

über die Prüfung

Umsetzung der Single Digital Gateway (SDG)- Verordnung

Diese Prüfungsmitteilung enthält das vom Bundesrechnungshof abschließend im Sinne des § 96 Absatz 4 Satz 1 BHO festgestellte Prüfungsergebnis. Sie ist auf der Internetseite des Bundesrechnungshofes veröffentlicht (www.bundesrechnungshof.de).

Gz.: VII 5 - 0002465

11. Dezember 2024

Die Mitteilung des Bundesrechnungshofes ist urheberrechtlich geschützt.

Inhaltsverzeichnis

0	Zusammenfassung	4
1	Vorbemerkungen	6
1.1	Vorgaben der SDG-Verordnung	6
1.2	Umsetzungsstand	8
2	Identifikation und Priorisierung der online und grenzüberschreitend bereitzustellenden Verwaltungsleistungen	11
3	Nutzerfreundlichkeit der Informationen im Your Europe-Portal	15
4	Auswertung von Nutzerstatistiken und Nutzerfeedback	20

Abkürzungsverzeichnis

B

BMI *Bundesministerium des Innern und für Heimat*

Bundesportal *Verwaltungsportal des Bundes*

BVA *Bundesverwaltungsamt*

D

DVO *Durchführungsverordnung*

E

EfA *Einer-für-Alle*

N

NFK *Nationale Feedback Komponente*

O

OZG *Onlinezugangsgesetz*

S

SDG *Single Digital Gateway*

SDG-VO *Verordnung zum Single Digital Gateway*

Y

Your Europe-Portal *Informationsportal „Your Europe“*

0 Zusammenfassung

Das Europäische Parlament und der Europäische Rat beschlossen im Jahr 2018 die Verordnung zum Single Digital Gateway (SDG-VO). Sie verpflichtete die EU-Mitgliedstaaten, bis Ende 2023 ihre Verwaltungsleistungen über ein einheitliches digitales Zugangstor (sog. Your Europe-Portal) online bereitzustellen. Der Bundesrechnungshof hat untersucht, ob und wie Bund, Länder und Kommunen die Vorgaben der SDG-VO umsetzten. Zudem hat er geprüft, wie das Bundesministerium des Innern und für Heimat (BMI) die Umsetzung der SDG-VO koordinierte.

Das BMI hat zu den Feststellungen des Bundesrechnungshofes Stellung genommen. Seine Hinweise sind in dieser Abschließenden Prüfungsmitteilung berücksichtigt.

- 0.1 Bund, Länder und Kommunen haben das Ziel, ihre nach der SDG-VO relevanten Verwaltungsleistungen bis Ende 2023 grenzüberschreitend online bereitzustellen, deutlich verfehlt. Von den 122 zu digitalisierenden Verwaltungsleistungen waren im Juli 2024 mehr als ein Fünftel (22 %) noch nicht online verfügbar. Die Anforderungen der SDG-VO zur grenzüberschreitenden Bereitstellung erfüllte keine von ihnen. (Tz. 1.2)
- 0.2 Das BMI hat es versäumt, die Verwaltungsleistungen, die nach der SDG-VO grenzüberschreitend online bereitzustellen sind, frühzeitig zu identifizieren. Es begann damit erst drei Jahre nach Inkrafttreten der SDG-VO und hat die Identifikation bis heute nicht vollständig abgeschlossen. Dies führte dazu, dass viele dieser Verwaltungsleistungen auch nach Ablauf der Frist noch nicht online verfügbar sind. Das BMI sollte darauf hinwirken, dass Bund und Länder diese Leistungen prioritär digitalisieren und für die föderalen Leistungen EFA-Lösungen bereitstellen.

Das BMI hat darauf hingewiesen, dass für die relevanten Verwaltungsleistungen des Bundes jeweils ein Online-Service online verfügbar sei. Für jede föderale Verwaltungsleistung stehe eine EFA-Lösung entweder bereit, sei gegenwärtig in der Entwicklung oder die Länder und Kommunen verfügten über Eigenentwicklungen. Unabhängig davon gelte der Beschluss des IT-Planungsrats, dass die Umsetzung der SDG-Anforderungen weiterhin zu priorisieren sei.

Das BMI sollte sich dafür einsetzen, dass Bund und Länder die SDG-relevanten Verwaltungsleistungen – wie vom IT-Planungsrat beschlossen – schnellstmöglich digitalisieren. Dabei soll es darauf hinwirken, dass für die föderalen Verwaltungsleistungen nachnutzbare EFA-Lösungen entwickelt und eingesetzt werden. (Tz. 2)

- 0.3 Das BMI ist als nationaler Koordinator der SDG-VO dafür verantwortlich, dass Bund, Länder und Kommunen die Informationen zu den Verwaltungsleistungen im Your Europe-Portal nutzerfreundlich und strukturiert anbieten.

Es hat nicht sichergestellt, dass die deutschen Einträge im Your Europe-Portal diese Anforderungen erfüllen. So waren fast 40 % der Kurzbeschreibungen nur auf Deutsch verfügbar. Häufig wurden zu einem Themenfeld vor der relevanten Verwaltungsleistung viele Spezialfälle aufgelistet oder inhaltlich nicht passende Einträge angezeigt. Das BMI sollte die Informationen im Your Europe-Portal umgehend überarbeiten und dabei sicherstellen, dass nur relevante und nach ihrer Bedeutung geordnete Verwaltungsleistungen dargestellt werden. Außerdem sollten diese in einer zweiten Amtssprache verfügbar sein.

Das BMI hat zugesagt, eine systematische Qualitätssicherung einzuführen, um die Übersichtlichkeit im Your Europe-Portal zu erhöhen. Darüber hinaus habe das BMI bei der EU-Kommission eine Freitextsuche angeregt, die mittlerweile verfügbar sei.

Der Bundesrechnungshof begrüßt, dass das BMI eine systematische Qualitätssicherung einführen will. Die Freitextsuche ist ein Schritt in die richtige Richtung, um die Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen. Der Bundesrechnungshof hält an seiner Empfehlung fest, dass das BMI sicherstellen muss, dass alle Verwaltungsleistungen eine Kurzbeschreibung erhalten. (Tz. 3)

- 0.4 Die SDG-VO sieht vor, dass die Europäische Kommission und die EU-Mitgliedstaaten über die Inhalte des Your Europe-Portals Nutzerstatistiken erheben und Nutzerfeedback einholen. Das BMI sollte diese Daten als nationaler Koordinator auswerten. Die Nationale Feedback Komponente (NFK), über die Nutzende ihr Feedback online übermitteln können, war nur bei 15 % der relevanten Online-Services eingebunden. Zudem wertete das BMI nach eigenen Angaben weder die Statistiken noch das Feedback fachlich aus.

Das BMI sollte sicherstellen, dass die Nutzenden für alle relevanten Verwaltungsleistungen Feedback geben können. Darüber hinaus sollte es die Daten fachlich auswerten, um das Your Europe-Portal und die darüber angebotenen Inhalte verbessern zu können.

Das BMI hat zugesagt, das Feedback künftig auszuwerten. Die so gewonnenen Erkenntnisse will es in einen jährlichen SDG-Fortschrittsbericht integrieren. Zudem werde es einen Beschluss im CIO-Board herbeiführen, mit dem der Einsatz der NFK in allen SDG-relevanten Verwaltungsleistungen des Bundes verpflichtend wird. Auf diese Weise will es mehr Feedback generieren.

Der Bundesrechnungshof begrüßt, dass das BMI das Feedback künftig auswerten und einen Beschluss zur verpflichtenden Nutzung der NFK erwirkt hat. Er hält an seiner Empfehlung fest, dass das BMI auch die Nutzerstatistiken auswerten soll. (Tz. 4)

1 Vorbemerkungen

1.1 Vorgaben der SDG-Verordnung

Das Europäische Parlament und der Europäische Rat beschlossen im Jahr 2018 die Verordnung zum SDG.¹ Diese verpflichtete die EU-Mitgliedstaaten, bis Ende 2023 Verwaltungsleistungen über ein einheitliches digitales Zugangstor in der Europäischen Union bereitzustellen. Es soll Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen ermöglichen, alle für sie nötigen Verwaltungsleistungen an einem digitalen Ort zu finden und – zumindest für einen Teil – online abwickeln zu können. Dies schließt auch grenzüberschreitende Verwaltungsleistungen ein, z. B. bei einem Umzug in einen anderen EU-Mitgliedstaat.

Die SDG-VO verfolgt drei Ziele:²

- Der Verwaltungsaufwand für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen, die ihre Binnenmarktrechte ausüben, soll verringert werden.
- Die Diskriminierung von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen aus anderen EU-Mitgliedstaaten soll verhindert werden.
- Informationen zu Verwaltungsleistungen, Online-Diensten und Hilfs- und Problemlösungsdiensten sollen online bereitgestellt werden, damit der Binnenmarkt funktioniert.

Um die Ziele der SDG-VO zu erreichen, hat die Europäische Kommission das bereits bestehende Informationsportal „Your Europe“³ (Your Europe-Portal) zum digitalen Zugangstor erweitert. Es soll die zentrale Anlaufstelle für die Angebote und Informationen der öffentlichen Verwaltungen aller europäischen Mitgliedstaaten sein. Hierzu wurde es mit den Portalen der Mitgliedstaaten verlinkt – in Deutschland mit dem Verwaltungsportal des Bundes (Bundesportal).⁴ Als offizielle Website der Europäischen Union soll das Portal Vertrauen bei den Nutzenden schaffen. Dazu müssen die Europäische Kommission und die EU-Mitgliedstaaten sicherstellen, dass alle darin enthaltenen Informationen korrekt und verlässlich sind.

Die SDG-VO setzte den EU-Mitgliedstaaten folgende Fristen:

- **Bis zum 12. Dezember 2020⁵** sollten die EU-Mitgliedstaaten über das Your Europe-Portal Informationen online bereitstellen zu:

¹ Verordnung (EU) 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 2. Oktober 2018 über die Einrichtung eines einheitlichen digitalen Zugangstors zu Informationen, Verfahren, Hilfs- und Problemlösungsdiensten und zur Änderung der Verordnung (EU) Nummer 1024/2012. ([Link](#))

² Vgl. SDG-VO, L 295/2. ([Link](#))

³ Your Europe-Portal. ([Link](#))

⁴ Bundesportal. ([Link](#))

⁵ Zu diesem Zeitpunkt traten die Artikel 2, 4, 7 bis 12, 16, 17, 18 Absätze 1 bis 4, 19, 20, 24 Absätze 1 bis 3, 25 Absätze 1 bis 4, 26 und 27 der SDG-VO in Kraft.

- Allgemeinen Rechten und Pflichten von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen der Europäischen Union (Anhang I der SDG-VO),
 - Online- und Offline-Verwaltungsleistungen (Anhang I der SDG-VO) und
 - Hilfs- und Problemlösungsdiensten (Anhang III der SDG-VO), z. B. zentrale Ansprechpartner⁶, an die sich die Nutzenden bei Fragen oder Problemen wenden können.
- **Bis zum 12. Dezember 2022⁷** sollten die **kommunalen Behörden** der EU-Mitgliedstaaten die gleichen Informationen für ihre Zuständigkeitsbereiche bereitstellen.
 - **Bis zum 12. Dezember 2023⁸** sollten die EU-Mitgliedstaaten 21 der wichtigsten Verwaltungsleistungsbündel (Anhang II der SDG-VO) vollständig online und grenzüberschreitend bereitstellen. Zusätzlich sind Verwaltungsleistungen aus vier EU-Richtlinien⁹ an das europäische Once-Only-System anzuschließen. Dieses ermöglicht es, dass Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen notwendige Daten und Nachweisdokumente nur einmal an die Verwaltung übermitteln müssen. Mit Einwilligung der Betroffenen tauschen Behörden die Daten über das Once-Only-System untereinander aus.^{10 11}

Die Pflicht zur Umsetzung der SDG-VO bleibt auch nach Ablauf dieser Fristen bestehen.¹² Soweit ein Mitgliedstaat dieser Verpflichtung nicht nachkommt, kann die Europäische Kommission ein Vertragsverletzungsverfahren einleiten.

In Deutschland setzen Bund, Länder und Kommunen die SDG-VO im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und des Projektes „Gesamtsteuerung Registermodernisierung“ um.¹³ Das BMI koordiniert die Umsetzung der SDG-VO. Damit ist es u. a. dafür verantwortlich,

- die SDG-relevanten Informationen und Verwaltungsleistungen zu identifizieren,
- die Anforderungen der SDG-VO an die umsetzenden Behörden zu kommunizieren,
- eine einheitliche Anwendung der Verordnung zu fördern,
- die Informationen und Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen in das Your Europe-Portal einzuspeisen,
- die Qualität der Umsetzung zu überwachen sowie
- der Europäischen Kommission zu berichten.¹⁴

⁶ Laut der EU-Dienstleistungsrichtlinie müssen EU-Mitgliedstaaten zentrale Ansprechpartner (sog. „Einheitliche Ansprechpartner“) einrichten. Sie dienen als Lotsen in verschiedenen Verwaltungsleistungen. Damit sollen Behördengänge erleichtert werden, die für die Dienstleistung in einem anderen Mitgliedstaat notwendig sind.

⁷ Zu diesem Zeitpunkt traten Artikel 2, 9, 10 und 11 der SDG-VO in Kraft.

⁸ Zu diesem Zeitpunkt traten Artikel 6, 13, 14, Absätze 1 bis 8 und 10, und Artikel 15 der SDG-VO in Kraft.

⁹ Folgende Richtlinien sind gemeint: 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU und 2014/25/EU.

¹⁰ Siehe Website des BMI. ([Link](#))

¹¹ Eine Pflicht, die Verwaltungsleistungen aus den vier EU-Richtlinien ebenfalls grenzüberschreitend online anzubieten, ergibt sich aus der SDG-VO nicht.

¹² Das Europäische Parlament und der Europäische Rat ergänzen die SDG-VO laufend um weitere Verwaltungsleistungen, beispielsweise durch die Verordnung (EU) 2024/1252 zur Schaffung eines Rahmens zur Gewährleistung einer sicheren und nachhaltigen Versorgung mit kritischen Rohstoffen.

¹³ Vgl. BMI, Sachstand zur Umsetzung der Anforderungen aus der SDG-VO, Version 1.0, Mai 2024, S. 4.

¹⁴ Vgl. Artikel 28 SDG-VO sowie BMI, Treffen der SDG-Länderkoordinatoren, 23. März 2023, Folie 11.

Das BMI hat dem Bundesverwaltungsamt (BVA) die nationale Informationskoordination zugewiesen. Es ist dafür zuständig, die Informationen zu den Rechten und Pflichten sowie zu den Hilfs- und Problemlösungsdiensten bereitzustellen.

Wir haben geprüft, ob Bund, Länder und Kommunen die SDG-relevanten Verwaltungsleistungen im erforderlichen Umfang digitalisiert haben. Dabei haben wir insbesondere betrachtet, wie das BMI die Umsetzung der SDG-VO koordiniert.

Das BMI hat zu unseren Feststellungen Stellung genommen. Die Stellungnahme ist in dieser Abschließenden Prüfungsmitteilung berücksichtigt.

1.2 Umsetzungsstand

Im Juli 2024 hatten Bund, Länder und Kommunen die SDG-VO wie folgt umgesetzt:

Informationen über allgemeine Rechte und Pflichten von Bürgerinnen und Bürgern der Europäischen Union

Anhang I der SDG-VO nennt 88 Themenfelder, zu denen die EU-Mitgliedstaaten jeweils einen Informationstext auf dem Your Europe-Portal bereitstellen müssen (sog. allgemeine Vorschriften). Zu 86 der Themenfelder erstellten die zuständigen Behörden Informationstexte, die das BVA bis zum 12. Dezember 2020 auf dem Your Europe-Portal bereitstellte.^{15 16}

Informationen zu Online- und Offline-Verwaltungsleistungen

Zu den Online- und Offline-Verwaltungsleistungen müssen Bund, Länder und Kommunen insbesondere folgende Informationen bereitstellen:¹⁷

- die relevanten Schritte, die die Nutzenden unternehmen müssen, um eine Verwaltungsleistung online oder offline in Anspruch zu nehmen,
- die Bezeichnung und Anschrift der zuständigen Behörde,
- die anfallenden Gebühren,
- Rechtsbehelfe und

¹⁵ Bei den fehlenden Themenfeldern handelt es sich um „Nationale Verkehrsvorschriften und Anforderungen an Fahrer, einschließlich allgemeiner Vorschriften für die Nutzung der nationalen Straßenverkehrsinfrastruktur: zeitabhängige Gebühren (Vignette), entfernungsabhängige Gebühren (Maut), Emissionsplaketten“ sowie „Anforderungen in Bezug auf Aufenthaltskarten für Unionsbürger und ihre Familienmitglieder, die keine Unionsbürger sind“.

¹⁶ Vgl. „Bericht der Kommission an das Europäische Parlament und den Rat – Erster Bericht über die Umsetzung des einheitlichen digitalen Zugangstors“ vom 12. September 2023. ([Link](#))

¹⁷ Vgl. Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe b) SDG-VO.

- die einzuhaltenden Fristen.

Das BMI hat von den für die OZG-Umsetzung relevanten Verwaltungsleistungen bislang 5 283 identifiziert, für die Bund, Länder und Kommunen diese Informationen bereitstellen müssen.¹⁸ Hinzu kommen weitere 301 Verwaltungsleistungen, die nicht unter das OZG fallen, für die jedoch nach SDG-VO ebenfalls die Informationen bereitgestellt werden müssen. Den Gebietskörperschaften steht es frei, eigene Texte zu einer Verwaltungsleistung zu verfassen. Schreiben z. B. mehrere Kommunen eigene Texte für ein und dieselbe Leistung, übersteigt die Anzahl der Informationstexte die der erfassten Verwaltungsleistungen. Sobald die Informationen zu einer dieser Verwaltungsleistungen online verfügbar sind, erscheinen sie im Bundesportal. Das BMI verlinkt diese Informationen dann über einen automatisierten Prozess in das Your Europe-Portal.

Aktuell haben Bund, Länder und Kommunen im Bundesportal insgesamt 16 122 Informationstexte bereitgestellt. 23 % dieser Texte sind vollständig. Auf die Vollzugsebene des Bundes entfallen 3 819 dieser Informationstexte, von denen 33 % vollständig sind. Bei den restlichen Informationstexten fehlen z. B. Hinweise zu den relevanten Verfahrensschritten oder den erforderlichen Nachweisen, die Bürgerinnen und Bürger einreichen müssen, wenn sie eine Verwaltungsleistung beantragen möchten.

Laut BMI dauert die Erhebung, zu wie vielen Online- und Offline-Verwaltungsleistungen insgesamt Informationen erforderlich sind, bis heute an. Darüber hinaus geht aus dem Berichtswesen des BMI nicht hervor, wie viele dieser Verwaltungsleistungen durch die 16 122 bereits eingetragenen Informationen ausreichend beschrieben sind, um die Anforderungen der SDG-VO einzuhalten.

Informationen über Hilfs- und Problemlösungsdienste

Die nach der SDG-VO (Anhang III) erforderlichen Informationen zu Hilfs- und Problemlösungsdiensten stellte das BVA vor dem 12. Dezember 2020 bereit. Mitte 2021 erfolgte die Einbindung in das Bundesportal, womit die Informationen im Your Europe-Portal auffindbar wurden.

Digital und grenzüberschreitend bereitgestellte Verwaltungsleistungen

Das BMI hat 369 Verwaltungsleistungen als relevant nach Anhang II der SDG-VO bzw. den darin genannten vier EU-Richtlinien („SDG2-relevant“) identifiziert.¹⁹ Aus Anhang II ergibt sich die Pflicht für die zuständigen Behörden, 122 dieser Verwaltungsleistungen grenzüberschreitend online bereitzustellen. Auf Basis der vier Richtlinien müssen die übrigen 247 Verwaltungsleistungen an das europäische Once-Only-System angeschlossen werden.

¹⁸ Quelle: OZG-Umsetzungskatalog, Stand: 12. Juli 2024.

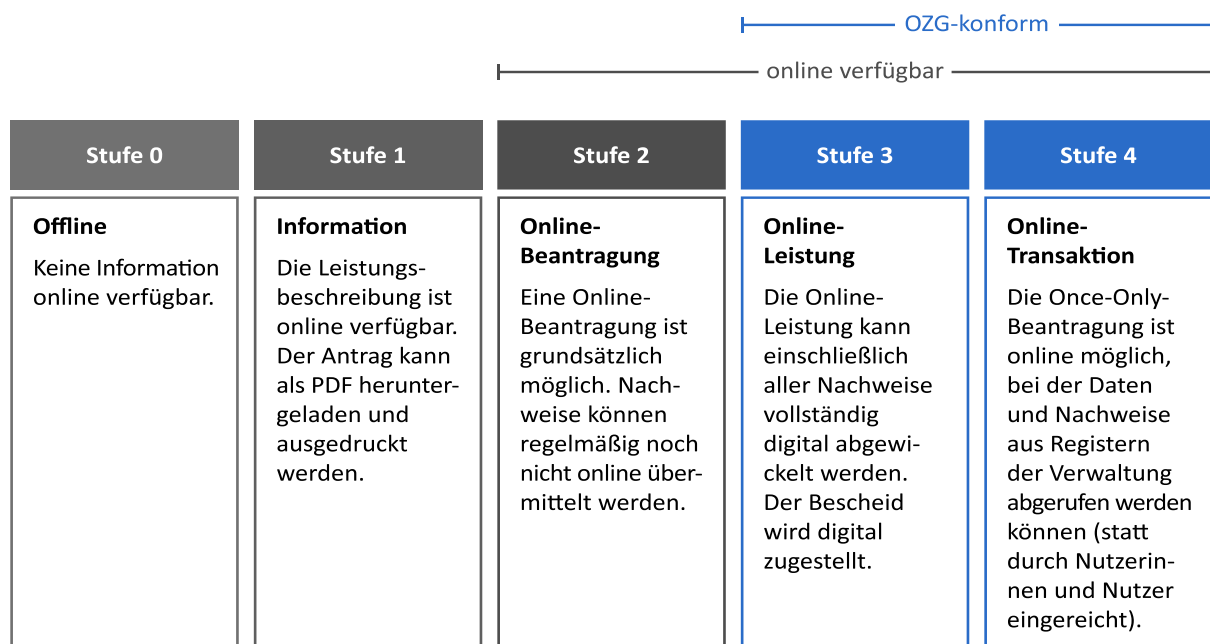
¹⁹ BMI, OZG-Umsetzungskatalog, Stand: 12. Juli 2024.

Inwieweit sie diese Anforderungen erfüllen, bewertet das BMI anhand eines Reifegradmodells (siehe Abbildung 1). Die Anforderungen der SDG-VO sind laut BMI im Wesentlichen durch den Reifegrad 4 abgedeckt.

Abbildung 1

OZG Reifegradmodell

Das BMI hat ein Reifegradmodell entwickelt, mit dem es die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen bewertet. Ab Reifegrad 2 sind diese online verfügbar, mit Reifegrad 4 erfüllen sie laut BMI die Voraussetzungen der SDG-VO zur grenzüberschreitenden Bereitstellung.



Grafik: Bundesrechnungshof. Quelle: OZG-Digitalisierungsleitfaden (Stand: 18. Mai 2022).

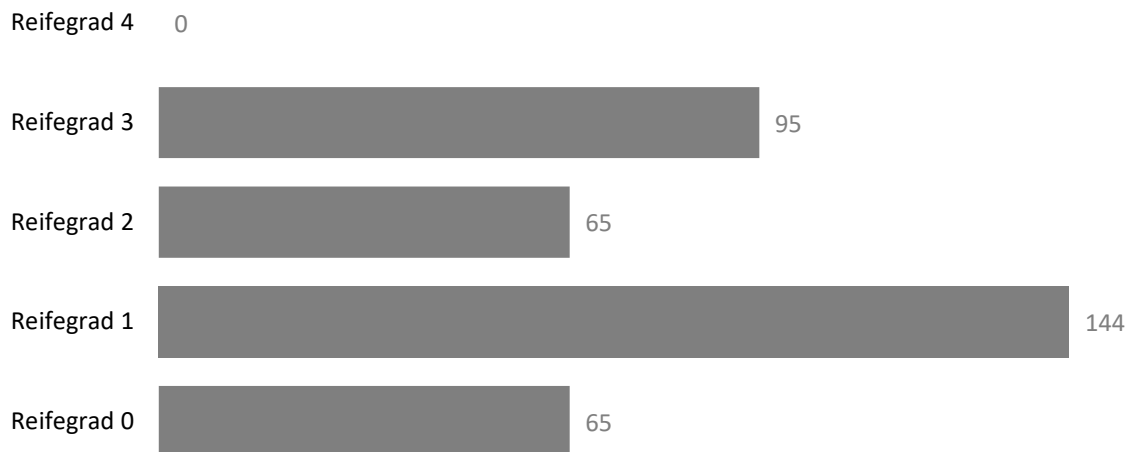
Im Juli 2024 erreichte keine der 369 SDG2-relevanten Leistungen den Reifegrad 4 (s. Abbildung 2). 95 Verwaltungsleistungen (26 %) erreichten den Reifegrad 3. Mehr als die Hälfte der Leistungen (56 %) war mit Reifegrad 0 oder 1 noch nicht online verfügbar.²⁰

²⁰ Von den 369 SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen gilt für 51, dass sie nicht ans Once-Only-System angeschlossen werden können. Denn bei diesen Leistungen werden keine Nachweise erstellt. 39 dieser Verwaltungsleistungen haben den Reifegrad 3 erreicht.

Abbildung 2

Keine Verwaltungsleistung erfüllt die Anforderungen

Von den 369 Verwaltungsleistungen, die Deutschland nach der SDG-VO grenzüberschreitend online bereitstellen muss, erreichte im Juli 2024 keine den dafür erforderlichen Reifegrad 4. Mehr als die Hälfte waren noch nicht online verfügbar (Reifegrad 0 und 1).



Grafik: Bundesrechnungshof. Quelle: OZG-Umsetzungskatalog (Stand: 12. Juli 2024).

Dabei ist zu beachten, dass mehrere Anforderungen der SDG-VO nicht im Reifegradmodell berücksichtigt sind. So muss das Once-Only-Prinzip grenzüberschreitend funktionieren. Das Reifegradmodell betrachtet jedoch nur den nationalen Austausch. Zusätzlich müssen die EU-Mitgliedstaaten über das Your Europe-Portal laut SDG-VO Statistiken zu den Nutzenden erheben und diesen die Möglichkeit geben, anonym Feedback zu den Verwaltungsleistungen und zum Your Europe-Portal selbst zu geben.²¹

2 Identifikation und Priorisierung der online und grenzüberschreitend bereitzustellenden Verwaltungsleistungen

Sachverhalt

Die Verwaltungsleistungen, die die EU-Mitgliedstaaten bis Ende 2023 online und grenzüberschreitend bereitzustellen haben, müssen mindestens folgende Anforderungen erfüllen:²²

²¹ Vgl. Artikel 24 und 25 SDG-VO. Textziffer 4 betrachtet die Umsetzung dieser beiden Anforderungen genauer.

²² Vgl. Artikel 13 Absatz 2 SDG-VO.

- Alle Informationen über das Verwaltungsverfahren liegen in einer Amtssprache der Europäischen Union vor, die von der größtmöglichen Anzahl der Nutzenden verstanden wird.
- Grenzüberschreitende Nutzende können alle geforderten Informationen einreichen, auch wenn diese in einer anderen Art und Weise vorliegen, als sie im Zielstaat abgefragt werden.²³
- Grenzüberschreitende Nutzende müssen sich online authentifizieren können, wenn dies den nationalen Nutzenden auch möglich ist.
- Grenzüberschreitende Nutzende können alle Nachweise in elektronischer Form übermitteln, wenn nationale Nutzende dies auch können.
- Das Ergebnis des Verfahrens wird elektronisch übermittelt.
- Wenn Zahlungen zur Abwicklung des Verfahrens erforderlich sind, können Nutzende alle Gebühren online über gängige Zahlungsdienste ausführen.

Das BMI koordinierte die Umsetzung der SDG-VO als Teil der OZG-Umsetzung und der Registermodernisierung.²⁴

Im Jahr 2020 prüfte der Bundesrechnungshof erstmalig beim BMI die Umsetzung des OZG. Er empfahl dem BMI u. a., die SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen zu priorisieren.²⁵ Insbesondere sollte es darauf hinwirken, dass die zuständigen Bundesministerien und Länder die SDG2-relevanten Leistungen in ihren Umsetzungsplänen rechtzeitig und angemessen berücksichtigen. In seiner Stellungnahme wies das BMI darauf hin, dass die zuständigen Behörden entsprechend sensibilisiert seien.

Das BMI begann im Herbst 2021 damit, die SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen zu identifizieren. Im Juli 2024 hatte es 369 Verwaltungsleistungen entsprechend eingestuft.²⁶ 122 dieser Verwaltungsleistungen müssen die zuständigen Behörden grenzüberschreitend online anbieten. Davon fallen 68 unter die Regelungs- und Vollzugskompetenz des Bundes. 54 Verwaltungsleistungen müssen die Länder und Kommunen erbringen.²⁷ Laut BMI ist die initiale Erhebung der SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen weitgehend abgeschlossen. Lediglich bei einem der 21 Verwaltungsleistungsbündel aus Anhang II der SDG-VO müsse es noch die relevanten Verwaltungsleistungen identifizieren und zuordnen. Dies solle bis zum 31. März 2025 erfolgen.

Im Zuge der OZG-Umsetzung priorisierte das BMI gemeinsam mit den zuständigen Behörden Verwaltungsleistungen, die vorrangig zu digitalisieren waren:²⁸

²³ Das können z. B. Postanschriften sein, die in den EU-Mitgliedstaaten in unterschiedlichen Formaten geführt werden.

²⁴ Vgl. BMI, Sachstand zur Umsetzung der Anforderungen aus der SDG-VO, Version 1.0, Mai 2024, S. 4.

²⁵ Vgl. Bundesrechnungshof, Abschließende Mitteilung an das Ministerium des Innern, für Bau und Heimat über die Prüfung Digitalisierungsprogramm/Portalverbund – Teil 1 – Digitalisierungsprogramm und Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (Gz. VII 3 - 2018 - 0594), 22. Januar 2020.

²⁶ Von den 369 SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen werden 20 aus wirtschaftlichen Gründen als nicht digitalisierbar eingestuft. Wir beziehen sie in die weitere Auswertung dennoch mit ein.

²⁷ Bei diesen Verwaltungsleistungen liegt die Regelungskompetenz beim Bund und die Vollzugskompetenz bei den Ländern und Kommunen.

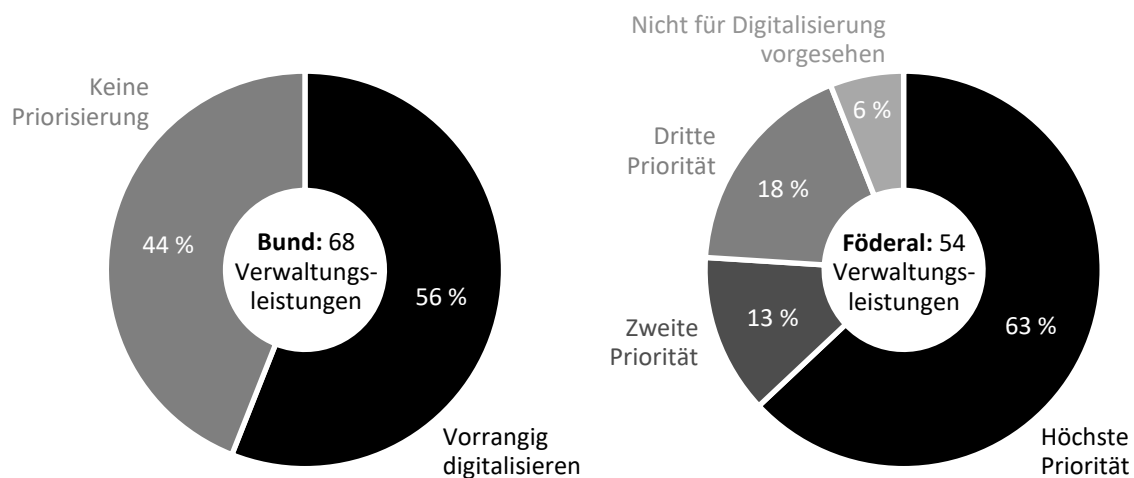
²⁸ Diese sowie die weiteren Statistiken basieren auf dem OZG-Umsetzungskatalog vom 11. Juli 2024.

- Von den 68 Verwaltungsleistungen des Bundes²⁹ sah das BMI 38 (56 %) für eine vorrangige Digitalisierung innerhalb der OZG-Umsetzung vor.
- Bei den föderalen Verwaltungsleistungen priorisierten Bund und Länder 34 von 54 SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen (63 %). 3 SDG2-relevante föderale Verwaltungsleistungen waren nicht für eine Digitalisierung vorgesehen.³⁰

Abbildung 3

Viele SDG2-relevante Verwaltungsleistungen in der OZG-Umsetzung nicht priorisiert

Bund, Länder und Kommunen haben für die OZG-Umsetzung viele Verwaltungsleistungen priorisiert. Von den SDG2-relevanten Bundesleistungen (links) und föderalen Leistungen (rechts) priorisierten sie jeweils einen Teil.



Erläuterung: Anders als beim Bund, wo es nur zwei Stufen („vorrangig digitalisieren“ und „keine Priorisierung“) gibt, existieren bei föderalen Leistungen vier Stufen.

Grafik: Bundesrechnungshof. Quelle: OZG-Umsetzungskatalog (Stand: 12. Juli 2024).

Im Jahr 2023 beschlossen Bund und Länder, im „Deutschland-Pakt“ 16 föderale Verwaltungsleistungsbündel (sog. Fokusleistungen) vorrangig zu digitalisieren, da sie diese als besonders wichtig für Nutzende einstufen. Das BMI gab an, bei der Auswahl auch die Anforderungen der SDG-VO berücksichtigen zu haben.³¹ 45 aller 298 föderalen SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen zählen seitdem zu den Fokusleistungen. Dies entspricht 15,1 %.

Bund und Länder einigten sich bei der Digitalisierung der föderalen Verwaltungsleistungen darauf, Online-Services vorrangig nach dem Modell „Einer-für-Alle“ (EfA) zu entwickeln.

²⁹ Dies sind Verwaltungsleistungen des Typs 1.

³⁰ Anders als beim Bund, wo es nur zwei Stufen („vorrangig digitalisieren“ und „keine Priorisierung“) gibt, existieren bei föderalen Leistungen vier Stufen. Wir betrachten nur die höchste Stufe als Priorisierung.

³¹ Vgl. Neuer Schwung – 16 Verwaltungsleistungen im Fokus der Digitalisierung, abgerufen am 16. Juli 2024. ([Link](#))

Das bedeutet, dass ein Land einen Online-Service entwickelt und zentral betreibt. Andere Länder und Kommunen sollen diese EfA-Lösungen dann nachnutzen. So wollen Bund und Länder vermeiden, dass für die gleichen Verwaltungsleistungen unterschiedliche IT-Lösungen in den 16 Ländern oder 11 000 Kommunen entwickelt und betrieben werden.

Für zwölf der 298 SDG2-relevanten föderalen Verwaltungsleistungen haben Bund und Länder bisher eine EfA-Lösung bereitgestellt.

Würdigung

Das BMI hat es versäumt, die Verwaltungsleistungen, die nach der SDG-VO bis Ende 2023 online und grenzüberschreitend bereitzustellen waren, rechtzeitig zu identifizieren. Es begann damit erst drei Jahre nach Inkrafttreten der SDG-VO und hat die Identifikation bis heute noch nicht abgeschlossen. Eine frühzeitige Identifikation der Leistungen wäre nötig gewesen, um diese bei der OZG-Umsetzung und der Registermodernisierung zu priorisieren. Bund und Länder können ihre Verwaltungsleistungen nur grenzüberschreitend online bereitstellen, wenn sie wissen, welche Verwaltungsleistungen in den Geltungsbereich der SDG-VO fallen. Zusätzlich haben Bund und Länder die bereits identifizierten Verwaltungsleistungen nur teilweise in der OZG-Umsetzung priorisiert. Als Folge sind viele dieser Verwaltungsleistungen auch ein halbes Jahr nach Ablauf der Frist nicht online verfügbar (siehe Abbildung 2).

Das zögerliche Vorgehen des BMI ist auch deshalb schwer nachvollziehbar, weil wir bereits Anfang 2020 darauf hingewiesen hatten, dass es die SDG2-relevanten Leistungen in der OZG-Umsetzung priorisieren soll. Die Gefahr, dass es diese nicht ausreichend berücksichtigte, bestand laut BMI damals nicht, da alle Beteiligten sensibilisiert gewesen seien.

Das BMI hätte die Priorisierung nachholen können, indem es etwa bei der Auswahl der Fokusleistungen die SDG2-relevanten Leistungen stärker berücksichtigt hätte. Ebenso hätte es sich bei den föderalen Leistungen dafür einsetzen müssen, dass vermehrt EfA-Lösungen umgesetzt werden, die für SDG2-relevante Leistungen benötigt werden.

Empfehlung

Das BMI sollte

- die Identifizierung der SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen umgehend abschließen,
- darauf hinwirken, dass die zuständigen Bundesministerien und Länder diese Leistungen ab sofort prioritär digitalisieren und
- sich dafür einsetzen, dass Bund und Länder für die föderalen Verwaltungsleistungen EfA-Lösungen bereitstellen.

Stellungnahme

Zum Stand der Digitalisierung der SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen hat das BMI darauf hingewiesen, dass

- für die Verwaltungsleistungen des Bundes jeweils ein Online-Service online verfügbar sei und
- für jede föderale Verwaltungsleistung eine EfA-Lösung entweder bereitstehe, gegenwärtig in der Entwicklung sei oder die Länder und Kommunen über Eigenentwicklungen verfügten.

Die Zahl der nachnutzbaren EfA-Lösungen sei in den vergangenen Monaten angestiegen, zum 1. November 2024 seien acht solche Online-Services verfügbar gewesen. Jedoch seien aufgrund des geringen Interesses an einer Nachnutzung erst wenige EfA-Lösungen flächendeckend verfügbar.

Das BMI hat ebenfalls darauf hingewiesen, dass der IT-Planungsrat im Sommer 2024 beschlossen hat, die Umsetzung der SDG-Anforderungen weiterhin zu priorisieren.

Abschließende Würdigung

Das BMI sollte sich dafür einsetzen, dass Bund und Länder die SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen – wie vom IT-Planungsrat beschlossen – schnellstmöglich digitalisieren. Dabei sollte es darauf hinwirken, dass für die föderalen Verwaltungsleistungen nachnutzbare EfA-Lösungen entwickelt und eingesetzt werden. Mit diesen ergänzenden Hinweisen schließen wir den Punkt ab.

3 Nutzerfreundlichkeit der Informationen im Your Europe-Portal

Sachverhalt

Das Your Europe-Portal unterteilt sich in neun Bereiche für Bürgerinnen und Bürger sowie acht für Unternehmen. Diese insgesamt 17 Bereiche sind wiederum in 88 Themenfelder unterteilt. Abbildung 4 veranschaulicht beispielhaft das Auswahlmenü im Your Europe-Portal für Personen, die aus einem EU-Mitgliedstaat nach Deutschland umziehen möchten.

Abbildung 4

Your Europe-Portal Auswahlmenü

Im Your Europe-Portal können sich Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen der Europäischen Union über Verwaltungsleistungen der EU-Mitgliedstaaten informieren. Sie können dazu über ein Auswahlmenü zu den relevanten Informationen gelangen.

Are you a citizen/consumer or a business? *

Citizen/consumer

What country are you interested in? *

Germany

What topic are you interested in? *

Living in another EU country

What specific information are you looking for? *

☒ Moving temporarily or permanently to another EU country

☐ Buying and selling real estate

☐ Municipal elections and European Parliament elections

☐ Residence cards for EU citizens and their family members

☐ Naturalisation of nationals from another EU country

☐ Death in and repatriation of remains from another EU country

Search >

Grafik: Bundesrechnungshof. Quelle: Your Europe-Portal (Stand: 17. Juli 2024).

Für jede dieser Kategorien können zwei Arten von Einträgen erscheinen: die allgemeinen Vorschriften zu den europäischen Rechten und Pflichten (Anhang I) und die Informationen zu den Verwaltungsleistungen. Abbildung 5 zeigt beispielhaft den Eintrag zur Beantragung einer amtlichen Meldebestätigung in Deutschland. Die Überschrift sowie der angegebene Link führen die Nutzenden zum Bundesportal. Dort sollen sie dann ausführliche Informationen erhalten und ggf. die Verwaltungsleistung beantragen können.

Abbildung 5

Beispielhaftes Ergebnis aus dem Your Europe-Portal

Jeder Eintrag im Your Europe-Portal besteht aus zwei Bestandteilen: Der Überschrift, die wie der darunter stehende Link zum Bundesportal führt, und einer Kurzbeschreibung.

Bundesportal | amtliche Meldebestätigung Ausstellung ← Überschrift/Link

verwaltung.bund.de/leistungsverzeichnis/en/leistung/99115003012000

← Kurzbeschreibung

After registering or deregistering with the registration office, you will receive written confirmation in the form of an official registration confirmation. The official registration confirmation contains your surname, first names, degree of doctorate, date of birth, date of moving in or out, date ...

Procedure +

👍 👎

Grafik: Bundesrechnungshof. Quelle: Your Europe-Portal (Stand: 17. Juli 2024).

Im Juli 2024 stellte das BMI für 580 Verwaltungsleistungen solche Einträge für englischsprachige Nutzende bereit. Für 16 davon lieferten Bund, Länder und Kommunen keine Kurzbeschreibung. Für 212 (36,6 %) weitere lag die Kurzbeschreibung nur auf Deutsch vor.

Je Themenfeld waren zwischen einem und 135 Einträgen bereitgestellt. Bei allen Themenfeldern mit mehr als einem Eintrag stand die allgemeine Vorschrift immer an letzter Stelle.

Beispiel 1

Zum Themenfeld „Eintragung, Änderung der Rechtsform oder Schließung eines Unternehmens“ (englisch „Registering, reforming or closing a business“) hat das BMI im Your Europe-Portal 32 Einträge für englischsprachige Nutzende bereitgestellt.³² Dort hat es zunächst folgende Verwaltungsleistungen aufgelistet (siehe):

- Versteigerergewerbe – Erlaubnis beantragen (englisch „Auctioneer trade – apply for permission“),
- Aufstellen von Geldspielgeräten (englisch „Installation of gambling machines“),
- Ausnahmegewilligung zur Eintragung in die Handwerksrolle beantragen (englisch „Apply for exemption from registration in the register of craftsmen“)

Es folgen Links zu Verwaltungsleistungen, wie „Besonders sachkundige Versteigerer Öffentliche Bestellung und Vereidigung“. Die allgemeine Vorschrift „Eintragung, Änderung der Rechtsform oder Schließung eines Unternehmens (Registrierungsverfahren und Rechtsformen für geschäftliche Tätigkeiten)“ erscheint an 32. Stelle und somit als letzter Eintrag.

Darüber hinaus gibt es Themenfelder, zu denen das BMI Verwaltungsleistungen verlinkt hat, die auf den ersten Blick inhaltlich nicht dazu passen. Beispiel 2 veranschaulicht so einen Fall.

Beispiel 2

Zum Themenfeld „Mitarbeitervertretungen“³³ in Deutschland hat das BMI im Your Europe-Portal 14 Einträge bereitgestellt. Diese enthalten u. a. Informationen zu folgenden Verwaltungsleistungen:

- Freiwillige Versicherung oder Zusatzversicherung bei der gesetzlichen Unfallversicherung beantragen, ändern oder kündigen,
- In der Landwirtschaft einer Berufskrankheit vorbeugen oder die Verschlimmerung einer Berufskrankheit vermeiden,

³² Im Auswahlnenü des Your Europe-Portals müssen die Bürgerinnen und Bürger dafür folgenden Pfad auswählen: „Business“ → „Starting, running and closing a business“ → „Registering, reforming or closing a business“. Stand: 12. Juli 2024.

³³ Im Auswahlnenü des Your Europe-Portals müssen die Unternehmen dafür folgenden Pfad auswählen: „Unternehmen“ → „Beschäftigte“ → „Personalvertretung“. Stand: 12. Juli 2024.

- Unbedenklichkeitsbescheinigung für Unternehmen der gesetzlichen Unfallversicherung anfordern.

Für die Verwaltungsleistungen des Bundes erstellt die im BMI angesiedelte Bundesredaktion die Informationen, die in das Your Europe-Portal einzustellen sind. Sie stimmt die Informationen inhaltlich mit den fachlich zuständigen Bundesressorts ab. Die Bundesredaktion führt monatlich ein automatisiertes Verfahren durch, das die Einträge für die Verwaltungsleistungen den 88 Themenfeldern zuordnet.

Sollte ein Eintrag zu einer Verwaltungsleistung nicht automatisiert zugeordnet werden können, führt das BMI eine Einzelfallprüfung durch. Darüber hinaus kontrollieren der nationale Koordinator und die Bundesredaktion regelmäßig die Qualität der monatlichen Zuordnungen im Vier-Augen-Prinzip. Zusätzlich prüft das BMI stichprobenartig, ob die Einträge zu den SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen korrekt und aktuell sind. Externe Beraterinnen und Berater unterstützen es dabei.

Würdigung

Das BMI ist als nationaler Koordinator der SDG-VO dafür verantwortlich, dass die relevanten Informationen und Verlinkungen zu den Verwaltungsleistungen im Your Europe-Portal bereitstehen.³⁴ Dies soll Nutzende in die Lage versetzen, „Informationen problemlos zu finden [und] leicht zu erkennen, welche Informationen für ihre besondere Situation relevant sind“.³⁵ Dazu sollen die Informationen nutzerfreundlich und gut strukturiert angeboten werden.³⁶ Zusätzlich müssen sie in einer Amtssprache der Europäischen Union vorliegen, die von der größtmöglichen Anzahl von Nutzenden verstanden wird.³⁷ Dadurch sei es sowohl für die Bürgerinnen und Bürger als auch für Unternehmen leichter, ihre Rechte im Binnenmarkt wahrzunehmen.

Das BMI stellte nicht ausreichend sicher, dass die Anforderungen der SDG-VO an die Nutzerfreundlichkeit bei der Darstellung der Verwaltungsleistungen im Your Europe-Portal beachtet werden. So sind fast 40 % der Kurzbeschreibungen nur auf Deutsch verfügbar. Ziel der SDG-VO ist es, Hürden im Binnenmarkt abzubauen. Dazu zählt auch der Abbau von Sprachbarrieren. Liegen keine Übersetzungen vor, bleiben aber genau diese Barrieren erhalten.

Außerdem trägt die automatische Zuordnung von Einträgen zu den Themenfeldern nicht zu einer nutzerfreundlichen Anordnung bei. So listet das BMI im Your Europe-Portal zunächst viele Spezialfälle auf, bevor die relevante Verwaltungsleistung angezeigt wird (siehe Beispiel 1) und viele Einträge passen augenscheinlich nicht zum Themenfeld (siehe Beispiel 2). Beides dürfte genauso zur Verwirrung bei den Nutzenden führen, wie die teilweise sehr

³⁴ Vgl. Artikel 19 Absatz 3 SDG-VO.

³⁵ SDG-VO, Randnummer (7), S. L 295/2.

³⁶ Vgl. Artikel 9 Absatz 1 Buchstaben a) und g) SDG-VO.

³⁷ Vgl. Artikel 10 Absatz 4 SDG-VO und Artikel 12 SDG-VO.

hohe Zahl an Einträgen. Gerade in diesen Fällen sollte die allgemeine Vorschrift zu den Rechten und Pflichten als erstes Ergebnis erscheinen.

Das BMI versäumte es, einen Prozess zu etablieren, der die Nutzerfreundlichkeit der Einträge im Your Europe-Portal gewährleistet. Im Zuge der regelmäßigen Qualitätsüberprüfung hätte es z. B. die augenscheinlich unpassenden Einträge erkennen müssen. Ebenso hätte das BMI bemerken können, dass die allgemeinen Vorschriften an das Ende der Ergebnisse gerutscht sind. Dort sind sie für die Nutzenden schwerer zu finden. Dies hätte es zum Anlass nehmen sollen, die Struktur der Einträge an den Bedürfnissen der Nutzenden auszurichten.

Empfehlung

Das BMI sollte umgehend die Einträge im Your Europe-Portal zu den Verwaltungsleistungen überarbeiten und dabei sicherstellen, dass

- die relevanten Informationen in einer nutzerfreundlichen und logischen Reihenfolge erscheinen,
- die relevanten Informationen sowohl auf Englisch als auch auf Deutsch zur Verfügung stehen,
- die automatische Zuordnung aus dem Bundesportal optimiert wird, damit künftig die Informationen nutzerfreundlich zur Verfügung stehen und
- die Qualitätssicherung in Zukunft die Mängel in der Nutzerfreundlichkeit besser erkennt und korrigiert.

Stellungnahme

Das BMI hat zugesagt, eine systematische Qualitätssicherung einzuführen, um die Übersichtlichkeit der Einträge im Your Europe-Portal zu steigern. Darüber hinaus habe es bei der EU-Kommission eine Freitextsuche für das Your Europe-Portal angeregt, die mittlerweile auch verfügbar sei.

Abschließende Würdigung

Wir begrüßen, dass das BMI eine systematische Qualitätssicherung einführen will. Die Freitextsuche stellt einen wertvollen Schritt hin zu einer größeren Nutzerfreundlichkeit dar. Allerdings hängt der Nutzen einer solchen Suchfunktion stark davon ab, dass alle Verwaltungsleistungen über „sprechende“ Kurzbeschreibungen verfügen, die auch auf Englisch verfügbar sind. Hier sehen wir weiterhin Nachholbedarf. Das BMI muss darauf hinwirken, dass die verantwortlichen Ressorts bzw. Länder diese Kurzbeschreibungen bereitstellen. Darüber hinaus halten wir an unserer Empfehlung fest, dass das BMI – ggf. in Zusammenarbeit mit der

EU-Kommission – sicherstellen sollte, dass die Reihenfolge der Einträge logisch und nutzerfreundlich ist. Mit diesen ergänzenden Hinweisen schließen wir diesen Punkt ab.

4 Auswertung von Nutzerstatistiken und Nutzerfeedback

Sachverhalt

Die SDG-VO verlangt, dass die EU-Mitgliedstaaten über die Inhalte des Your Europe-Portals Nutzerstatistiken erheben und ein Nutzerfeedback einholen.

Nutzerstatistiken

Die zuständigen nationalen Behörden müssen über die im Your Europe-Portal angebotenen Informationen, Verwaltungsleistungen sowie Hilfs- und Problemlösungsdienste Statistiken erheben. Dazu zählen Daten

- zur Anzahl, Herkunft und Art der Nutzenden des Zugangstors,
- zu Nutzerpräferenzen und Nutzungspfaden sowie
- zur Benutzerfreundlichkeit, Auffindbarkeit und Qualität der Dienste.³⁸

Das BMI nutzt dafür eine von der Europäischen Kommission entwickelte IT-Lösung. Diese übermittelt die Statistiken direkt an eine Datenbank der Kommission. Das BMI kann auf die Nutzerstatistiken über ein SDG-Dashboard zugreifen, das die Europäische Kommission betreibt. Laut BMI liegen die Statistiken dort aggregiert vor, was der Durchführungsverordnung (DVO) 2020/1121³⁹ entspräche. Deswegen habe es die Statistiken bislang nicht selbst ausgewertet und auch keine Maßnahmen basierend auf Auswertungen ergriffen.

Nutzerfeedback

Nutzende müssen die Möglichkeit haben, anonymes Feedback zur Qualität und Verfügbarkeit aller über das Your Europe-Portal bereitgestellten Inhalte zu erteilen.⁴⁰ Dazu entwickelte das BMI die NFK. Diese ermöglicht ein zweistufiges Bewertungssystem. In einem ersten

³⁸ Vgl. Artikel 24 SDG-VO.

³⁹ Vgl. DVO 2020/1121 vom 29. Juli 2020 über die Erhebung und den Austausch von Nutzerstatistiken und Rückmeldungen der Nutzer zu den Diensten des einheitlichen digitalen Zugangstors gemäß der Verordnung (EU) 2018/1724 des Europäischen Parlaments und des Rates.

⁴⁰ Vgl. Artikel 25 SDG-VO.

Schritt können die Nutzenden eine allgemeine Bewertung abgeben. Danach haben sie die Möglichkeit, detaillierte Fragen zu beantworten. Abbildung 6 und Abbildung 7 veranschaulichen diese zwei Stufen. Gegenwärtig ist die NFK bei 15 % der Online-Services zu den SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen eingebunden. Den Behörden steht es frei, anstelle der NFK Eigenentwicklungen zu nutzen. Das BMI gab an, keinen Überblick darüber zu haben, welche Behörden solche Eigenentwicklungen nutzten.

Abbildung 6

Die Nationale Feedbackkomponente – Teil 1

Wenn sich Nutzende über das Your Europe-Portal z. B. zu einer Verwaltungsleistung im Bundesportal informieren, können sie dort Feedback geben, zunächst auf allgemeiner Ebene.

bund.de
VERWALTUNG DIGITAL

Was möchten Sie beantragen?

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Haben Sie gefunden, was Sie gesucht haben?

☐ Ja ☐ Nein ☐ Teilweise

Wie bewerten Sie diese Informationen?

☆☆☆☆☆

Was könnten wir verbessern?

I Ihr Feedback wird uns helfen, wiederkehrende Probleme zu erkennen und zu lösen, aber Sie erhalten keine persönliche Antwort. Bitte übermitteln Sie mit diesem Formular keine persönlichen Daten.

Absenden

Grafik: Bundesrechnungshof. Quelle: Bundesportal (Stand: 5. August 2024).

Abbildung 7

Die Nationale Feedbackkomponente – Teil 2

Im zweiten Schritt können Nutzende ihre Bewertungen über detaillierte Fragen abgeben.

Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Waren die Informationen korrekt?

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Waren die Informationen umfassend genug?

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

War die Sprache leicht verständlich?

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Wurde das Datum der letzten Aktualisierung (Veröffentlichung) auf der Seite angegeben?

☐ Ja ☐ Nein ☐ Weiß nicht

Wurde der Name der für den Inhalt verantwortlichen Behörde auf der Seite angegeben?

☐ Ja ☐ Nein ☐ Weiß nicht

Enthielt die Seite Verweise oder Links zu Rechtsakten?

☐ Ja ☐ Nein ☐ Nicht relevant

Waren die Informationen in englischer Sprache verfügbar?

☐ Ja ☐ Nein ☐ Weiß nicht

Grafik: Bundesrechnungshof. Quelle: Bundesportal (Stand: 5. August 2024).

Das erhobene Nutzerfeedback wird in ein Dashboard der Europäischen Union eingespeist, unabhängig davon, ob es über die NFK oder eine Eigenentwicklung der Behörden übermittelt wurde. Das BMI hat als nationaler Koordinator Zugriff auf dieses Dashboard und kann somit das gesamte Nutzerfeedback einsehen. Eine Auswertung nimmt es nach eigener Aussage gegenwärtig nicht vor. Dies obliege den Behörden, die für die betroffenen Verwaltungsleistungen zuständig seien.

Zwar strebe das BMI eine zentrale Veröffentlichung des Nutzerfeedbacks an. Allerdings sei es gegenwärtig noch damit befasst, die dafür erforderlichen Zusatzvereinbarungen mit den Behörden abzuschließen, die die NFK nutzen.

Würdigung

Ziel der Erhebung der Nutzerstatistiken und des Nutzerfeedbacks ist es, die Funktionsweise des Your Europe-Portals zu verbessern.⁴¹ Das BMI ist dafür verantwortlich, die Qualitätsanforderungen an die deutschen Inhalte des Your Europe-Portals in seinem Zuständigkeitsbereich anhand der Nutzerstatistiken und des Nutzerfeedbacks zu überwachen.⁴² Es wird dieser Koordinationsfunktion nicht vollumfänglich gerecht, da es die zur Verfügung stehenden Daten nicht auswertet.

Das BMI hat sich keinen Überblick darüber verschafft, ob für die Online-Services, in die die NFK nicht eingebunden ist, eine Feedbackmöglichkeit über Eigenentwicklungen der Behörden besteht. Die Nutzenden müssen auf jeder Internetseite des Your Europe-Portals die Möglichkeit haben, anonymes Feedback zu erteilen.⁴³ Das BMI kann ohne einen Überblick über die Eigenentwicklungen der Behörden nicht sicherstellen, dass eine Feedbackmöglichkeit flächendeckend besteht.

Darüber hinaus versäumte das BMI, das erhobene Nutzerfeedback auszuwerten. Die SDG-VO schreibt vor, dass die nationalen Koordinatoren unmittelbaren Zugang zu den Rückmeldungen haben sollen. Dadurch soll es ihnen ermöglicht werden, auf alle dort angesprochenen Probleme eingehen zu können.⁴⁴ Wenn die Rückmeldungen nur dezentral von vielen verschiedenen Behörden ausgewertet werden, erhält das BMI kein Gesamtbild der Situation. Übergreifende Probleme kann es womöglich nicht erkennen. Daher ist es wichtig, dass das BMI als nationaler Koordinator das gesamte Feedback übergreifend auswertet.

Die Kombination aus Nutzerstatistiken und -feedback bietet dem BMI ein umfangreiches Datenmaterial, um die Inhalte des Your Europe-Portals zu optimieren. Es ist unverständlich, warum das BMI dieses Potenzial bislang ungenutzt lässt. Mittlerweile ist viel Zeit verstrichen, in der Daten gesammelt wurden, die das BMI nicht auswertete. Diese hätte es nutzen können, um Inhalte des Your Europe-Portals gezielt zu verbessern. Schließlich sieht die SDG-VO vor, dass genau zu diesem Zweck die Daten erhoben werden.

Empfehlung

Das BMI sollte sicherstellen, dass

- es sich schnellstmöglich einen Überblick darüber verschafft, ob für alle SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen Nutzerfeedback erhoben und an die EU-Kommission übermittelt wird,

⁴¹ Vgl. Artikel 24 Absatz 1 SDG-VO.

⁴² Vgl. Artikel 17 Absatz 1 i. V. m. Artikel 24 f. SDG-VO.

⁴³ Vgl. Artikel 25 Absatz 1 SDG-VO.

⁴⁴ Vgl. Artikel 25 Absatz 3 SDG-VO.

- es die erhobenen Daten fachlich auswertet, um das Your Europe-Portal und seine Inhalte gezielt zu verbessern.

Stellungnahme

Das BMI werde einen Beschluss im CIO-Board⁴⁵ anstreben, der alle Bundesbehörden verpflichtet, die NFK bei ihren SDG2-relevanten Verwaltungsleistungen einzubinden. Auf diese Weise will es sowohl Eigenentwicklungen von Feedbackkomponenten eingrenzen als auch mehr Feedback generieren. Es hat darüber hinaus zugesagt, das Feedback zukünftig systematisch auszuwerten. Die Erkenntnisse daraus sollen in einen jährlichen Fortschrittsbericht zur Umsetzung der SDG-VO einfließen, der dem IT-Planungsrat und dem IT-Rat vorgelegt werde.

Abschließende Würdigung

Wir begrüßen, dass das BMI einen Beschluss zur verpflichtenden Nutzung der NFK erwirken möchte. Dieser liegt inzwischen vor. Es sollte auch darauf hinwirken, dass die NFK bei den föderalen Verwaltungsleistungen vorrangig eingesetzt wird. Ebenso begrüßen wir, dass das BMI das Feedback künftig auswerten will. Wir halten an unserer Empfehlung fest, dass das BMI auch die Nutzerstatistiken auswerten muss. Mit diesen ergänzenden Hinweisen schließen wir diesen Punkt ab.

Essers

Mijatovic

Beglaubigt: Schadow, Tarifbeschäftigte

Wegen elektronischer Bearbeitung ohne Unterschrift und Dienstsiegelabdruck.

⁴⁵ Das CIO-Board ist das Entscheidungsgremium der Bundesregierung für operative Fragestellungen der Verwaltungsdigitalisierung.