

eGovernment Benchmark 2025: Behördendienste in der EU werden digitaler, doch Cybersicherheit und grenzüberschreitende Herausforderungen bleiben bestehen

- **Überwiegende Mehrheit der Verwaltungsvorgänge ist onlinefähig; weitere Verbesserungen für grenzüberschreitender Nutzer angestrebt**
- **KI spielt immer größere Rolle: Fast die Hälfte aller Portale bietet inzwischen automatisierten Live-Support, häufig über Chatbots**
- **Barrierefreiheit hat weiterhin Priorität: Fast die Hälfte der Websites von Behörden erfüllt inzwischen die grundlegenden Erfolgskriterien der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)**

Berlin, 2. Juli 2025 – Die 22. Ausgabe des Capgemini eGovernment Benchmark zeigt rasche Fortschritte bei den digitalen Behördendiensten in der Europäischen Union: Die überwiegende Mehrheit der Verwaltungsvorgänge ist nun online zugänglich. Zur Halbzeit der „Digitalen Dekade 2030“ der EU bleiben jedoch Lücken in den Bereichen Cybersicherheit, Barrierefreiheit und Verfügbarkeit grenzüberschreitender Dienste.¹

Digitalisierung schreitet für Bürger und Unternehmen voran

Der diesjährige Benchmark bewertete mehr als 14.000 Regierungswebsites in den 27 EU-Mitgliedstaaten und konzentrierte sich dabei auf neun wichtige Lebensereignisse, darunter Umzug, Unternehmensgründung und Zugang zu Gesundheitsdiensten. Die durchschnittliche Bewertung der Online-Angebote ist sowohl für Bürger als auch für Unternehmen leicht gestiegen. Neu im eGovernment-Benchmark 2025 ist, dass alle neun Lebensereignisse während eines Forschungszyklus gemessen werden. Darüber hinaus gibt es nun Indikatoren zur Einhaltung der Verordnung über das einheitliche digitale Zugangsportale (Single Digital Gateway Regulation). 93 Prozent der Verfahren des einheitlichen digitalen Zugangsportals² sind nun online verfügbar, was die kontinuierlichen Fortschritte in ganz Europa belegt.

Nationale Nutzer – also diejenigen, die in ihrem eigenen Land auf öffentliche Dienste zugreifen – profitieren weiterhin stärker von den digitalen Angeboten als grenzüberschreitende Nutzer. Das „Once-Only Technical System“ (OOTS), das den automatisierten Abruf von Dokumenten aus einem anderen Mitgliedstaat ermöglicht und es den Bürgern erlaubt, Verwaltungsvorgänge ohne wiederholte Übermittlung derselben Informationen abzuwickeln, ist in Europa noch nicht verfügbar. Die Einführung des OOTS Accelerator im Oktober 2024 signalisiert jedoch weitere Fortschritte: Die Mitgliedstaaten verbinden nun öffentliche Verwaltungen miteinander und testen die Interoperabilität, um die Grundlage für künftige grenzüberschreitende Dienste zu schaffen.

„Das zunehmende Tempo der Digitalisierung in ganz Europa zeigt, dass der öffentliche Sektor zu weitreichenden Veränderungen fähig ist, wenn die Länder die dafür erforderliche digitale Infrastruktur

¹ https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_en

² Das einheitliche digitale Zugangsportale erleichtert den Online-Zugang zu Informationen, Verwaltungsverfahren und Unterstützungsdiensten, die EU-Bürger und Unternehmen in einem anderen EU-Land benötigen.



schaffen. Die Regierungen erkennen zunehmend die Bedeutung von Daten für ihre Angebote wie auch die Bürgerorientierung und haben in Methoden für die Datenweitergabe sowie KI-gestützte Hilfestellung investiert", sagt Frank Jacobsen, Leiter des Public Sectors bei Capgemini in Deutschland. „Mit Blick auf die Zukunft sollten die Regierungen die notwendigen Datengrundlagen schaffen, um einen wirklich integrativen und effizienten digitalen öffentlichen Sektor aufzubauen, der über zugängliche und sichere Dienste verfügt, die besser auf die Bedürfnisse der Bürger und Unternehmen zugeschnitten sind.“

KI-gestützte Hilfestellung bringt neue Chancen

Künstliche Intelligenz spielt eine immer größere Rolle bei digitalen Behördendiensten: 43 Prozent der Portale bieten mittlerweile automatisierten Live-Support – häufig über Chatbots – und 60 Prozent bieten irgendeine Form von Live-Hilfe an. Diese Tools vereinfachen den Zugang zu Informationen und führen Nutzer durch komplexe Prozesse, aber ihre Vorteile hängen von starken Datenschutzmaßnahmen und Barrierefreiheit ab.

Allerdings erfüllen derzeit 57 Prozent der Websites von Behörden mindestens eines der acht ausgewählten Erfolgskriterien der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)³ nicht; ein Wert, der gegenüber dem Vorjahr nahezu unverändert geblieben ist. Das bedeutet beispielsweise, dass Nutzer, die auf Bildschirmleseprogramme angewiesen sind, eine kontrastreiche Darstellung benötigen oder die Navigation per Tastatur verwenden, möglicherweise weiterhin von wichtigen staatlichen Unterstützungsleistungen ausgeschlossen sind.

Cybersicherheit bleibt ein wichtiges Thema

Cybersicherheit bleibt ein wichtiger Schwerpunktbereich. Zwar erfüllen derzeit weniger als 1 Prozent der Websites von Behörden alle dreizehn grundlegenden Cybersicherheitskriterien, doch sind Fortschritte erkennbar: 45 Prozent der Sicherheitstests werden nun gemäß den Schwellenanforderungen bestanden.

Da immer mehr öffentliche Dienste online angeboten werden und sensible Informationen verarbeiten, bleibt die Stärkung der Cybersicherheit unerlässlich, um die Bürger zu schützen, das Vertrauen der Öffentlichkeit zu wahren und die Widerstandsfähigkeit der digitalen Infrastruktur Europas zu gewährleisten, heißt es in dem Bericht. Nur ein Land verfügt über Regierungswebsites, die alle 13 Sicherheitskriterien erfüllen. Das zeigt jedoch gleichzeitig, dass ein umfassender digitaler Schutz durchaus erreichbar ist.

Der Weg bis 2030

Da Europa die Halbzeit der Digitalen Dekade 2030 erreicht hat, unterstreicht der Bericht zweierlei: Sowohl die dynamische Entwicklung als auch die Notwendigkeit zum weiteren Ausbau der digitalen Behördendienste – insbesondere für grenzüberschreitende Nutzer und Menschen mit Behinderungen. Zu den Zielen der Digitalen Dekade gehört die vollständige Online-Verfügbarkeit aller öffentlichen Dienste für Bürger und Unternehmen bis 2030. Der Gesundheitssektor hinkt weiterhin hinter anderen Sektoren hinterher und erhält die niedrigste Bewertung aller Lebensereignisse in Bezug auf die Online-Verfügbarkeit. Um bis 2030 einen vollständig inklusiven und hochwertigen digitalen öffentlichen Sektor zu erreichen, sind gezielte Anstrengungen erforderlich, um die bestehenden Lücken zwischen den Mitgliedstaaten, Lebensereignissen und Nutzergruppen zu schließen.

Methodik

Für den eGovernment Benchmark 2025 wurden digitale Behördendienste in den 27 EU-Mitgliedstaaten bewertet, indem 14.104 Regierungswebsites zu neun wichtigen Lebensereignissen anhand von 20

³ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>



Indikatoren und 51 Fragen analysiert wurden. Die Bewertungen wurden im November 2024 von einem EU-weiten Netzwerk von Mystery Shoppern durchgeführt.

Weitere Informationen und der vollständige Bericht können [hier](#) heruntergeladen werden.

Über Capgemini

Capgemini ist ein globaler Business- und Technologie-Transformationspartner für Organisationen. Das Unternehmen unterstützt diese bei ihrer dualen Transformation für eine stärker digitale und nachhaltige Welt – stets auf greifbare Fortschritte für die Gesellschaft bedacht. Capgemini ist eine verantwortungsbewusste, diverse Unternehmensgruppe mit einer über 55-jährigen Geschichte und 340.000 Mitarbeitenden in mehr als 50 Ländern. Kunden vertrauen auf Capgemini, um das Potenzial von Technologie für die ganze Breite ihrer Geschäftsanforderungen zu erschließen. Capgemini entwickelt mit seiner starken Strategie, Design- und Engineering-Expertise umfassende Services und End-to-End-Lösungen. Dabei nutzt das Unternehmen seine führende Kompetenz in den Bereichen KI, generative KI, Cloud und Daten sowie profunde Branchenexpertise und sein Partner-Ökosystem. Die Gruppe erzielte 2024 einen Umsatz von 22,1 Milliarden Euro.

Get the future you want | www.capgemini.com/de