

DIE NUTZER*INNEN IM MITTELPUNKT.

Impulse und Learnings aus
dem eGovernment MONITOR 2022

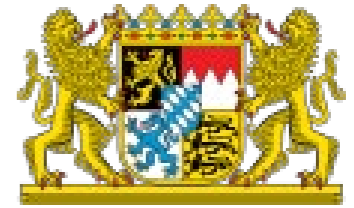
54%

der Bürger*innen finden den Kontakt mit Behörden
und Ämtern meistens sehr anstrengend.

**WAS muss getan werden, damit
die Bürger*innen Online-
Verwaltungsdienste wirklich
häufig nutzen?**

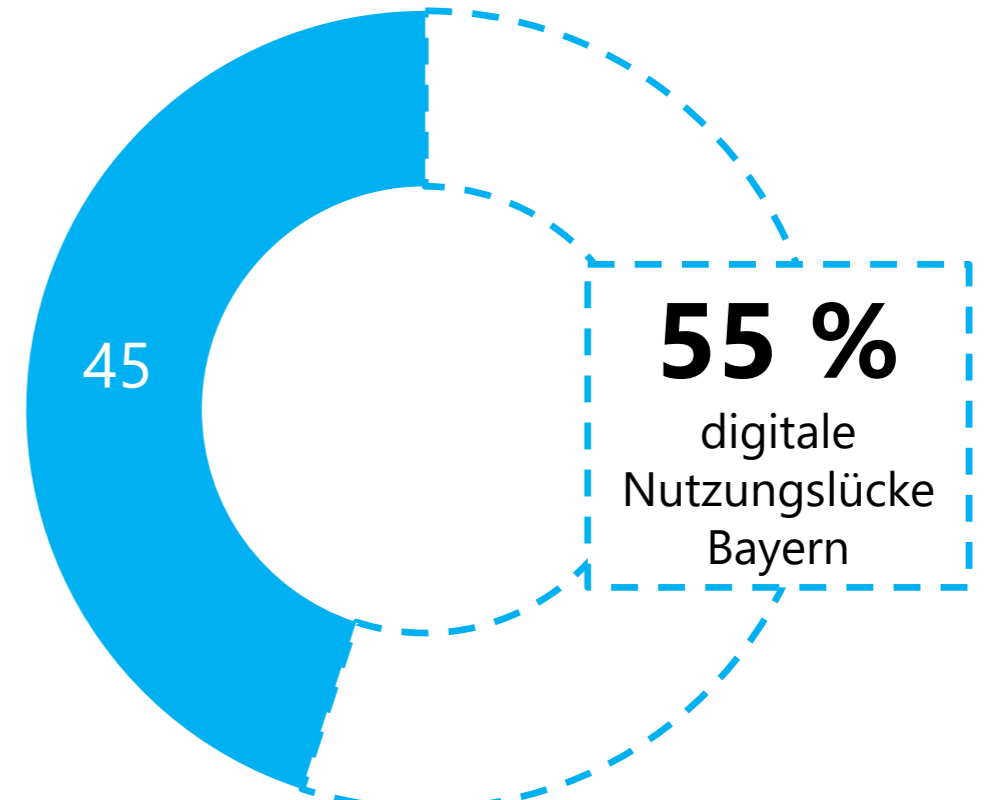
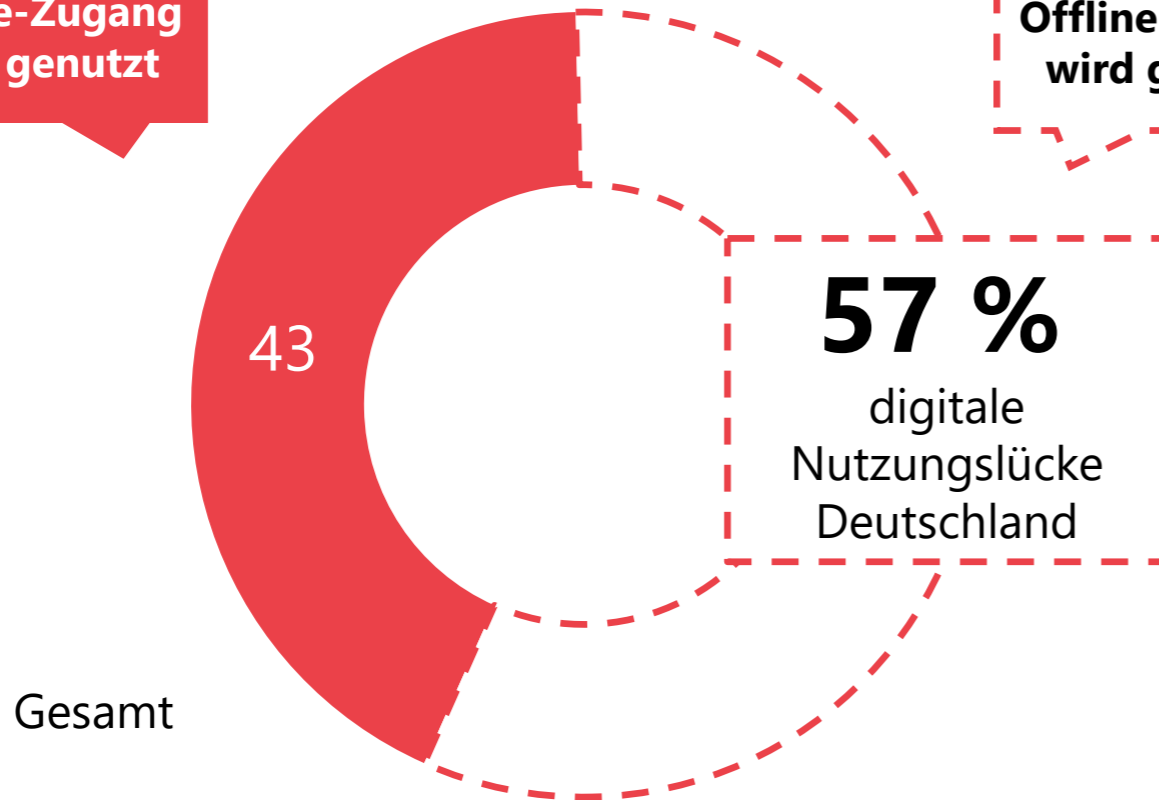
**WARUM nutzen Bürger*innen
Online-Verwaltungsdienste
nicht?**

DIGITALE NUTZUNGSLÜCKE



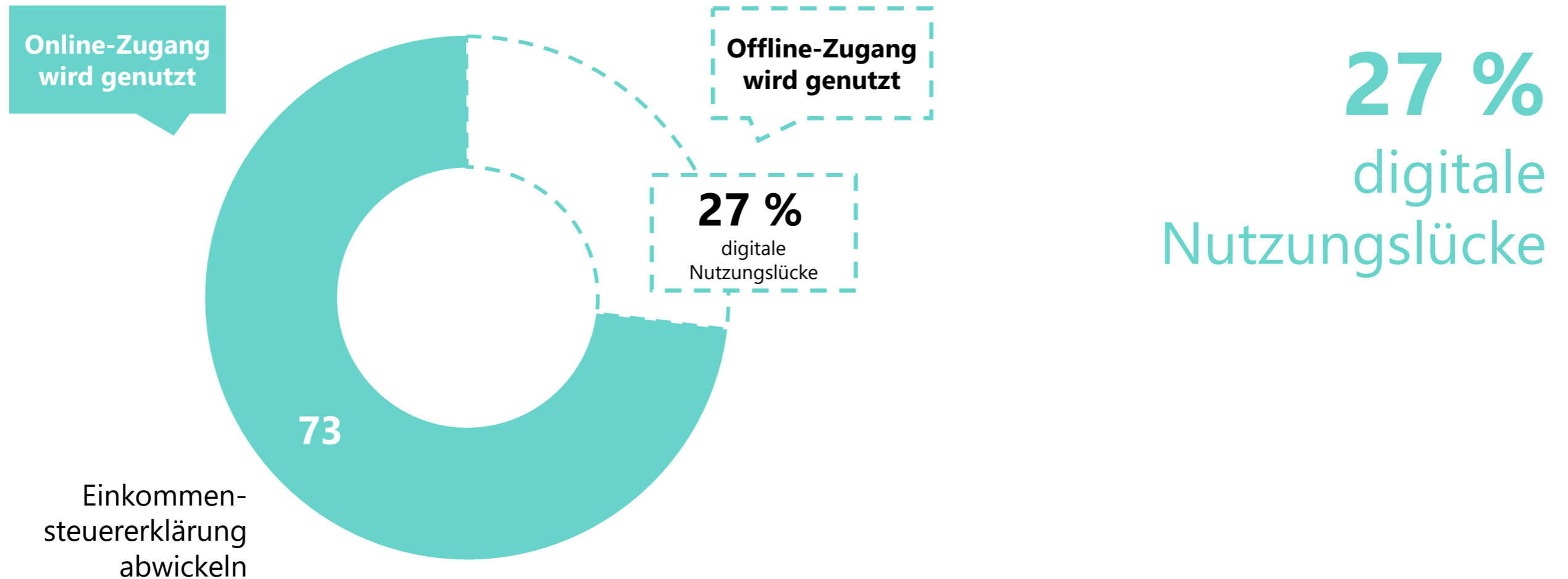
Online-Zugang
wird genutzt

Offline-Zugang
wird genutzt



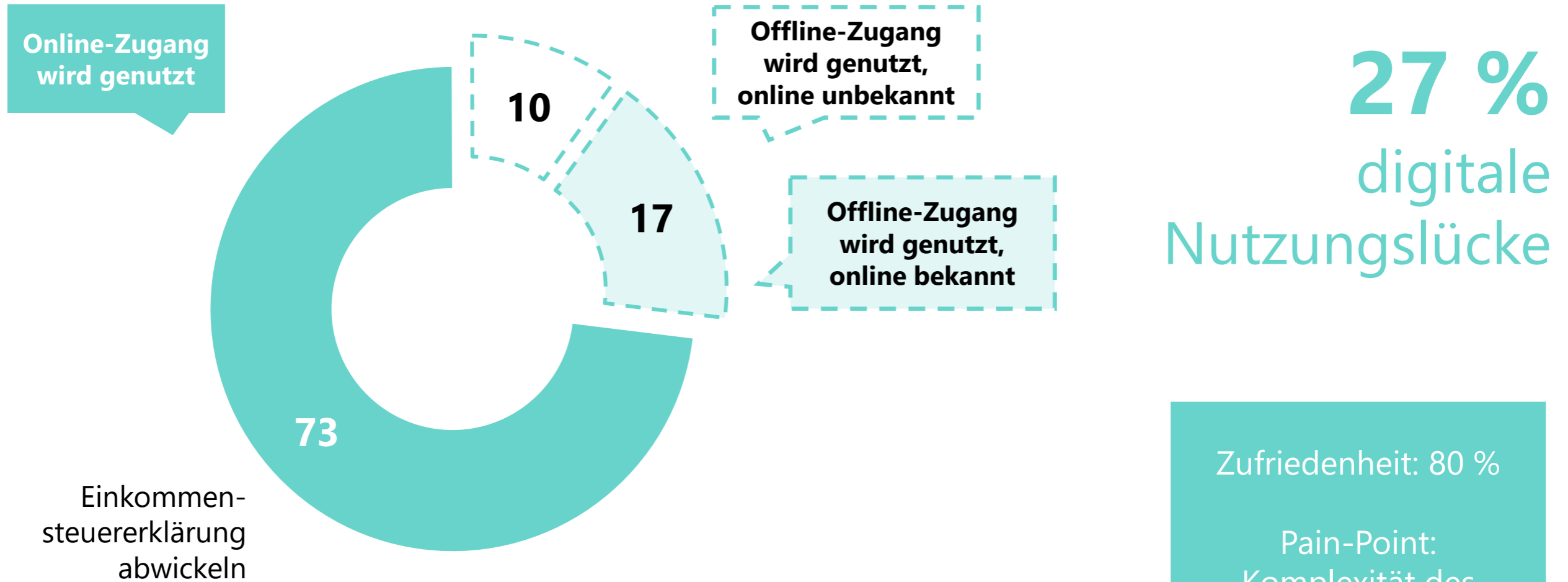
● Online-Zugang wird genutzt; ○ Offline-Zugang wird genutzt = Digitale Nutzungslücke
Kreis (100%) = Menschen mit Bedarf an der jeweiligen Verwaltungsleistung; Abweichungen zu 100 Prozent sind rundungsbedingt

„Digitale Nutzungslücke“: Einkommenssteuererklärung



● Online-Zugang wird genutzt; ○ Offline-Zugang wird genutzt = Digitale Nutzungslücke
Durchschnittliche digitale Nutzungslücke über alle untersuchten Leistungen
Kreis (100%) = Menschen mit Bedarf an einer Verwaltungsleistung

„Digitale Nutzungslücke“: Einkommenssteuererklärung



● Online-Zugang wird genutzt; ○ Offline-Zugang wird genutzt = Digitale Nutzungslücke
Durchschnittliche digitale Nutzungslücke über alle untersuchten Leistungen
Kreis (100%) = Menschen mit Bedarf an einer Verwaltungsleistung

Anträge auf Wohngeld nehmen zu

Sozialämter verzeichnen erhöhte Nachfrage wegen Heizkostenzuschuss

Ralf Hübner

Erfurt/Jena. Die angekündigte Wohngeldreform ab 2023 und der versprochene Heizkostenzuschuss lassen bei vielen Sozialämtern in den Thüringer Kommunen die Wohngeldanträge in die Höhe schießen.

2024 droht die Katastrophe



rechnet das Landratsamt mit einem Personal-Mehrbedarf von bis zu 50 Stellen.

NÜRNBERGER
STADTANZEIGER

Nürnberger Stadtanzeiger vom 15.10.2022 Seite 33 / NUERNBERG

Antragsteller warten monatelang

Wohngeld Geplante Erweiterung stellt Nürnberger Verwaltung vor Riesenprobleme.

Künftig sollen rund dreimal so viele Haushalte wie heute Wohngeld beziehen. Das sieht ein Gesetz vor, über das gerade im Bundestag beraten wurde. Insgesamt sollen bundesweit rund zwei Millionen Haushalte - statt bisher rund 600 000 - von der Unterstützung profitieren. Die Entlastung ist im Kern vor allem für Alleinstehende und Familien gedacht, die keinen Anspruch auf Grundsicherung haben, aber oft nur knapp über den Einkommensgrenzen für die Hilfe zum Lebensunterhalt liegen.

72%

der Bürger*innen mit Bedarf an
Wohngeld nehmen diese Leistung **offline** wahr.

„Digitale Nutzungslücke“: Wohngeld beantragen

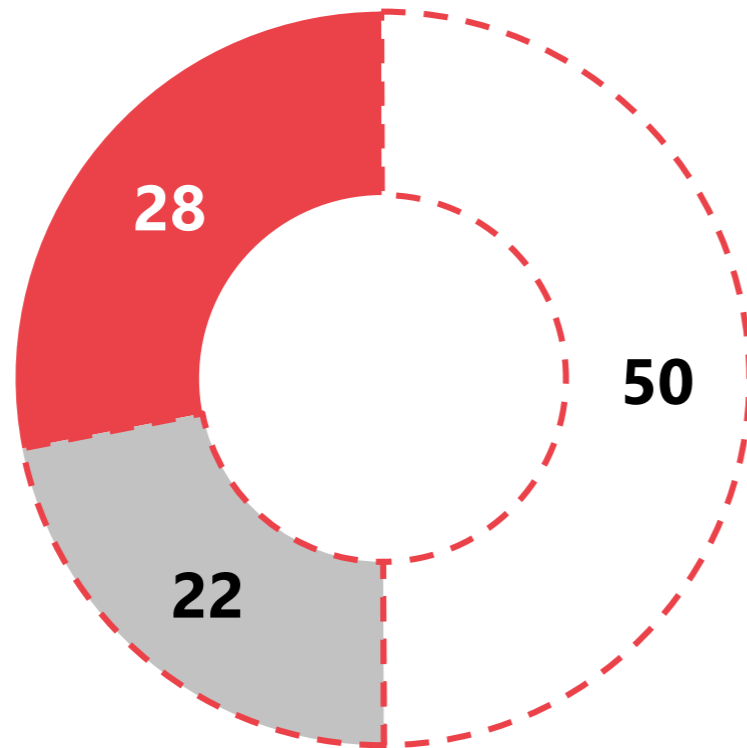
Online-Zugang
wird genutzt

Offline-Zugang
wird genutzt,
online unbekannt

Offline-Zugang
wird genutzt,
online bekannt

72 %
digitale
Nutzungslücke

Wohngeld
beantragen



Zufriedenheit: 73 %

Pain-Points:
Statusinformationen über
Bearbeitungsstand,
Schnelligkeit des
Leistungsempfangs,
Durchgängigkeit

● Online-Zugang wird genutzt; ○ Offline-Zugang wird genutzt = Digitale Nutzungslücke
Durchschnittliche digitale Nutzungslücke über alle untersuchten Leistungen
Kreis (100%) = Menschen mit Bedarf an einer Verwaltungsleistung; Abweichung zu 100 = Rundungsfehler

76%

der Bürger*innen mit Bedarf an Wohngeld möchten diese Erledigung weiterhin / zukünftig über das Internet nutzen.



→ Download der Studie

www.initiatives21.de

