

**Umfrage zeigt hohe Erwartungen an digitale Verwaltung:
Der Wunsch nach einfachen Online-Angeboten ist groß,
viele bestehende Lösungen bleiben jedoch ungenutzt**

- **Digitale Angebote sollen Behördenkontakte erleichtern:** Auch wenn jede zweite befragte Person dies erwartet, nutzt gleichzeitig knapp die Hälfte keines der abgefragten kommunalen Online-Angebote.
- **Viele Leistungen sind bereits verfügbar:** Für ihre Nutzung sind vor allem Bekanntheit und einfache Bedienbarkeit entscheidend – deutlich stärker als Datenschutzbedenken.
- **Kooperation soll Umsetzung erleichtern:** Stadtwerke Lübeck Solutions und ITV.SH bündeln ihre Erfahrungen und Lösungen, damit Kommunen Bewährtes einfacher nachnutzen und Digitalisierungsprojekte effizient umsetzen können.

Lübeck/Kiel – Die Bürger:innen in Schleswig-Holstein sehen großes Potenzial in einer digitalen Verwaltung. Jede zweite befragte Person (50,1 Prozent) geht davon aus, dass vollständig digitale Verwaltungsangebote den Kontakt mit Behörden deutlich vereinfachen würden. Gleichzeitig nutzt knapp die Hälfte der Befragten keines der abgefragten kommunalen Online-Angebote (49,9 Prozent). Das zeigt eine repräsentative Civey-Umfrage unter Schleswig-Holsteiner:innen im Auftrag der Stadtwerke Lübeck und des IT-Verbund Schleswig-Holstein (ITV.SH).

Besonders bemerkenswert: Die größten Hürden liegen aus Sicht vieler Bürger:innen nicht beim Datenschutz. Stattdessen werden mangelnde Bekanntheit (43,6 Prozent) und eine umständliche Nutzung (41,4 Prozent) deutlich häufiger als Hemmnisse genannt. Datenschutz und Sicherheit folgen mit 30,6 Prozent erst an dritter Stelle.

„Die Ergebnisse zeigen, dass digitale Verwaltungsleistungen zunehmend erwartet werden. Moderne Daseinsvorsorge bedeutet, Menschen Zugang zu diesen Leistungen zu ermöglichen, die sie für ihren Alltag benötigen – analog wie digital. Digitale Daseinsvorsorge ist deshalb eine zentrale Aufgabe für Kommunen und ein elementarer Baustein gesellschaftlicher Teilhabe und kommunaler Handlungsfähigkeit“, sagt Dr. Jens Meier, CEO der Stadtwerke Lübeck Gruppe.

Digitale Lösungen werden insbesondere bei alltäglichen Verwaltungsleistungen erwartet. Vor allem klassische Behördengänge

wie das Beantragen von Ausweisen (52,3 Prozent), Ummeldungen (41,9 Prozent) oder die Fahrzeugzulassung (41,8 Prozent) sollen digital möglich sein.

Dabei zeigt sich, dass die Verwaltungsdigitalisierung in Schleswig-Holstein in Teilen bereits weiter fortgeschritten ist als viele Bürger:innen vermuten. So sind beispielsweise die elektronische Wohnsitzanmeldung und die Fahrzeugzulassung bereits flächendeckend digital verfügbar.

Diese Fortschritte spiegeln sich auch in der Wahrnehmung der Bürger:innen wider: 42,0 Prozent der Befragten vertrauen darauf, dass die Verwaltung in Schleswig-Holstein künftig bürger:innen- und nutzer:innenfreundlich gestaltet wird. Bei einer vergleichbaren Umfrage der Stadtwerke Lübeck aus dem Jahr 2024 lag dieser Wert noch bei 18,7 Prozent.

Von der Erwartung der Nutzer:innen zur kommunalen Umsetzung

Damit digitale Verwaltungsangebote im Alltag stärker genutzt werden, kommt es aus Sicht der Bürger:innen vor allem auf verständliche Angebote (52,3 Prozent), schnelle Bearbeitungszeiten (49,8 Prozent) und nachvollziehbare Prozesse an. Dazu zählt auch die Möglichkeit, Bearbeitungsstände digital nachzuverfolgen (32,6 Prozent).

Für Kommunen beginnt genau hier häufig die eigentliche Herausforderung. Hinter einfach bedienbaren Verwaltungsleistungen stehen oftmals zahlreiche Fachverfahren, Plattformen und Prozesse, die miteinander verbunden werden müssen. Unterschiedliche Systeme, fehlende Standards sowie begrenzte personelle und finanzielle Ressourcen erschweren vielerorts die Umsetzung durchgängig digitaler Verwaltungsangebote.

Gerade deshalb kommt es nicht allein auf neue digitale Angebote an. Entscheidend ist, bestehende Lösungen bekannter und einfacher nutzbar zu machen sowie bewährte Ansätze kommunenübergreifend schneller in die Fläche zu bringen.

„Wir kennen die Bedürfnisse der Bürger:innen ebenso wie die komplexen technischen und organisatorischen Herausforderungen, vor denen Kommunen und Verwaltungen stehen. Genau an dieser Schnittstelle unterstützen wir mit unserer Erfahrung aus zahlreichen Digitalisierungsprojekten und helfen dabei, aus guten Ideen funktionierende Lösungen zu machen“, sagt Christoph Schweizer, COO der Stadtwerke Lübeck.

Partnerschaft sorgt für Tempo bei der Verwaltungsdigitalisierung

Die Stadtwerke Lübeck Solutions und ITV.SH wollen Digitalisierung gemeinsam schneller in die Fläche bringen. Mit dem Einstieg des

ITV.SH als Kommanditist bei der Digitaltochter der Stadtwerke Lübeck bündeln beide Partner ihre Erfahrungen aus der kommunalen Praxis. Ziel der Zusammenarbeit ist es, Kommunen den Weg von der Idee zur Umsetzung zu erleichtern.

„Nicht jede Kommunalverwaltung muss das Rad bei der Digitalisierung neu erfinden. Unser Ziel ist es, gemeinsam mit den Stadtwerken Lübeck bewährte Lösungen schneller verfügbar zu machen und damit die Verwaltungen vor Ort spürbar zu entlasten“, sagt Matthi Bolte-Richter, Geschäftsführer des ITV.SH.

Methodik:

Civey hat vom 16. April bis 11. Mai 2026 online 1.000 Bürgerinnen und Bürger ab 18 Jahren in Schleswig-Holstein befragt. Die Ergebnisse sind aufgrund von Quotierungen und Gewichtungen repräsentativ unter Berücksichtigung des statistischen Fehlers von 5,8 bis 6,3 Prozentpunkten beim jeweiligen Gesamtergebnis.

Für Fragen:

Anna-Lena Schildt - Stadtwerke Lübeck Gruppe GmbH – Senior-Referentin für Kommunikation

Telefon: 0451 / 888-1511

E-Mail: presse@swhl.de

Berit Schütte – ITV.SH – Stabsstelle Kommunikation

Telefon: 0431 530550-47

E-Mail: kommunikation@itvsh.de