Portalverbund

Vernetzter Staat

[02.11.2017] Der geplante Verbund staatlicher Serviceportale schafft nicht nur einen zentralen Zugang zur Verwaltung. Das Vorhaben zwingt auch zur Standardisierung, ermöglicht einen besseren Datenaustausch und beschleunigt die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen.

Im E-Government-Vergleich mit anderen Staaten gilt Deutschland als abgeschlagen. Durch das im Sommer dieses Jahres verabschiedete Onlinezugangsgesetz (OZG) soll sich das ändern. Es verpflichtet Bund und Länder, bis 2022 ihre Verwaltungsleistungen gegenüber Bürgern und Unternehmen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten. Als verfassungsrechtlicher Bestandteil der Länder sind die Kommunen mit im Boot. Die Verwaltungsportale sind miteinander zu einem Portalverbund zu verknüpfen.
Verwaltungsportale bündeln die elektronischen Serviceangebote der Behörden eines Landes oder des Bundes. Ein Nutzerkonto ist die zentrale Identifizierungskomponente. Damit soll sichergestellt werden, dass der digitale Eintritt in die Verwaltung über jedwede Behörde möglich ist. Ein Portalverbund ist nichts Neues, ihn gibt es schon in einzelnen Ländern und Kommunen. Der Bund ist gerade mit Hochdruck dabei, sein eigenes Bundesportal aufzubauen. Neu ist eine flächendeckende Ausweitung des Verbundsystems über alle föderalen Ebenen. Dazu sind Kommunikationsstandards notwendig. Diese werden vom Bundesministerium des Innern unter Einbeziehung des IT-Planungsrats festgelegt.

Standards sind nicht gleich Zentralisierung

Über diese Standards beziehungsweise den Aufbau des Portalverbunds wird heftig gestritten. Bei Debatten, wie sie schon seit Langem geführt werden, kann es aber nicht bleiben. Denn jetzt ist ein Gesetz mit klaren Ansagen da.
Allerdings haben Kommunen und Länder Bedenken, da sie beispielsweise eine Zentralisierung der IT befürchten. Schon die Worte „Aufbau von zentralen Registern“ verursachen Ängste und lösen Sorgen aus. Eines lässt sich deutlich feststellen: Ohne Kommunen wird es einen Portalverbund in Deutschland nicht geben.
Die Sorgen einer Zentralisierung, insbesondere der hinter dem Zutritt liegenden Fachverfahren, sind unbegründet. Ein digitaler Staat ist ein vernetzter Staat. Der Portalverbund hat zudem noch einen ganz anderen Effekt. Er zwingt zur Standardisierung im föderalen System, macht künftig einen besseren Datenaustausch zu einer ganzheitlichen Aufgabenwahrnehmung möglich und beschleunigt die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen.
Eine schnelle Standardisierung bildet auch die Grundlage für einen weiteren Schritt. Warum überhaupt erst Anträge stellen, wenn alle Informationen bereits im Verwaltungsgefüge der deutschen Behörden vorhanden sind? Österreich macht es uns seit Jahren vor. Die Familienbeihilfe, vergleichbar mit dem deutschen Kindergeld, erhält man dort ohne Antragstellung. Das System prüft die Voraussetzungen selbstständig und das über verschiedene Behörden hinweg. Liegen sie vor, gibt es ein Schreiben und die Zahlung wird ausgelöst. Auch hier sollten Zeitziele gesetzt werden, wann so etwas in Deutschland ebenfalls möglich ist.

Aufbruch in neue Welten

Um weiterzukommen und die Fünf-Jahresfrist für die Einführung des Portalverbunds zu nutzen, ist dringend eine Kommunikationsoffensive des Bundes über die Vorteile des Portalverbunds notwendig. Ankündigungen aus der Politik, im vergangenen Wahlkampf häufig gemacht, reichen allein nicht aus. Um die notwendigen Standardabsprachen zu erreichen, muss der Bund mit Ländern und Kommunen auf Augenhöhe sprechen. Es heißt zwar im Gesetz „sich ins Benehmen setzen“ und nicht ein „Einvernehmen“ zu erzielen. Der Erfolg hängt aber davon ab, dass alle mitmachen und die Aufgabe beherzt angehen. Dazu gehört auch die Einbindung kommunaler Rechenzentren. Sie haben einen hohen Sachverstand und verfügen über ein großes Ansehen bei den Städten, Kreisen und Gemeinden. Sie könnten wie ein Beschleuniger wirken.
Wer den Zugang zur Verwaltung verbessern will, muss sich auf das konzentrieren, was die Bürger bewegt. Verwaltung muss dort sein, wo sich Menschen aufhalten. Die Leistungen müssen schnell und unkompliziert zur Verfügung stehen. Nach der QVC-Studie Handel 2036 ist es 48 Prozent der Kunden egal, ob dahinter ein Computer oder ein Mensch steckt, wenn der Service gut und freundlich ist. Warum sollte das für Verwaltungen anders sein? Längst entwickeln sich die Zugänge zu Dienstleistungen und Produkten auch hier weiter. Chatbots und Roboter arbeiten mit Sprache auf der Basis künstlicher Intelligenz und bringen Menschen mit Dienstleistungen zusammen. Dies wurde eindrucksvoll auf dem jüngsten KGSt-Forum in Kassel gezeigt. Erfreulicherweise gibt es bereits erste Kommunen, wie zum Beispiel Bonn und Wennigsen, die sich mit Chatbots beschäftigen und kurz vor der Nutzung solcher Zugangssysteme stehen. Vor diesem Hintergrund ist der Portalverbund auch als Aufbruch in neue Technologiewelten zu verstehen, die sich ständig ändern.

Staat und Verwaltung dynamisch anpassen

Eine große Mehrheit der Deutschen wünscht sich eine digitale Verwaltung, die mühevolle Behördengänge erspart. Nach einer jüngsten Umfrage der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (PwC) können sich acht von zehn Bürgern vorstellen, sämtliche Verwaltungsvorgänge über ein digitales Bürgerkonto abzuwickeln. Gemeint ist damit ein Tool, über das die komplette Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung zentral und transparent abgewickelt werden kann. Trotz aller Bekundungen fehlt in Deutschland eine föderale Vision einer neuen digitalen Zusammenarbeit. Zentrale und vernetzte Register und gemeinsame Basisdienste sind hierfür die Grundlage. Künftig noch wichtiger ist eine gemeinsame Datennutzung zur Analyse und zur Entwicklung neuer Dienste. Es ist die Chance, Staat und Verwaltung an die Veränderungen in der Lebenswelt der Menschen dynamisch anzupassen. Ein solcher Vernetzungsansatz ist für Deutschlands Verwaltung unumgänglich. Der Portalverbund ist dafür ein gutes Vehikel. Seine konsequente und schnelle Umsetzung wird den Weg in die digitale Republik Deutschland beschleunigen. Bund, Länder und Kommunen sollten sich schnell auf den Weg machen.

()

Dieser Beitrag ist im Titel der November-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Portalverbund, Deutscher Städte- und Gemeindebund (DStGB)