

Halbdigitale Lösungen reichen nicht

[16.06.2021] In Behörden fehlen oft noch leistungsstarke und zuverlässige Infrastrukturen, auf deren Basis Abläufe digitalisiert und effizienter gestaltet werden können. In der Corona-Pandemie hat sich dies schonungslos gezeigt. Die Digitalisierung sollte nun zielgerichteter vorangetrieben werden.

575 Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen sollen bis Ende 2022 für Bürger und Unternehmen online bereitstehen und sie von Papieranträgen und dem Weg zum Amt befreien – so sieht es das Onlinezugangsgesetz (OZG) aus dem Jahr 2017 vor. Noch liegt aber viel Arbeit vor allen Beteiligten, wie das Jahr 2020 gezeigt hat, in dem der Bedarf an digitalen Services durch die Corona-Pandemie sprunghaft angestiegen ist. Wo Behörden ihre Mitarbeiter mangels digitaler Technik nicht ins Homeoffice schicken können, obwohl der Staat das von der Wirtschaft fordert, wo Gesundheitsämter sich per Fax austauschen und wo Überbrückungshilfen wegen Software-Problemen nur mit Verzögerung ausgezahlt werden, fehlt schlicht die digitale Basis. Die Behörden benötigen zunächst leistungsstarke und zuverlässige Infrastrukturen, um ihre internen Abläufe zu digitalisieren und effizienter zu gestalten – erst dann können sie darauf digitale Services aufsetzen.

Unkompliziert und bürgerfreundlich

Glücklicherweise gibt es auch Erfolge zu verzeichnen. So bauten mehrere Behörden binnen weniger Tage neue Portale für die Online-Beantragung von Corona-Hilfen oder Entschädigungen bei Verdienstaussfällen durch Quarantäneanordnungen. Andere Behörden vereinfachten unbürokratisch die Anmeldeverfahren für ihre bereits bestehenden digitalen Angebote, sodass Bürger sich mit einer E-Mail-Adresse statt der eID des Ausweises registrieren konnten. Genau so – unkompliziert und bürgerfreundlich – muss die digitale öffentliche Verwaltung sein, damit sie von den Bürgern akzeptiert und genutzt wird. Halbdigitale Lösungen, bei denen man mehrere Tage auf ein per Post verschicktes Passwort warten muss oder digital eingereichte Anträge letztlich doch erst nach Wochen manuell bearbeitet werden, gehen an dem vorbei, was Menschen aus ihrem Alltag kennen und auch bei der Nutzung von Behördenservices erwarten.

Mittel zielgerichtet einsetzen

Immerhin 315 der angestrebten 575 Verwaltungsleistungen sind bereits digital verfügbar, wenn auch nur in einer oder wenigen Kommunen. Bund und Länder haben sich die große Aufgabe, eine digitale öffentliche Verwaltung zu schaffen, aufgeteilt: Einzelne Länder oder Zusammenschlüsse mehrerer Länder entwickeln Lösungen und erproben sie in Pilotprojekten – anschließend stehen sie nicht nur für weitere Kommunen in den beteiligten Ländern, sondern bundesweit bereit. Dieses Vorgehen ist sinnvoll, weil es für einheitliche Services sorgt und Ressourcen spart, denn nicht jedes Land muss alles selbst entwickeln. Allerdings drängt die Zeit, weshalb sich Bund und Länder stärker auf die Verwaltungsleistungen konzentrieren sollten, die von Bürgern und Unternehmen am häufigsten in Anspruch genommen werden. So können sie ihre begrenzten Mittel zielgerichteter einsetzen und beispielsweise verhindern, dass nur digitale Front Ends aufgebaut werden, hinter denen dann statt neuer digitaler Prozesse die alten, oft ineffizienten Abläufe stehen.

Bessere Rahmenbedingungen schaffen

Denn allein mit digitaler Technik ist es nicht getan – der digitale Wandel muss sich auch in den Arbeitsweisen und Arbeitsabläufen der Behörden widerspiegeln. Erst dann können sie das enorme Potenzial, das die Digitalisierung bietet und sich eben nicht in der digitalen Kommunikation mit Bürgern und Unternehmen erschöpft, voll nutzen: Digitale und in weiten Teilen automatisierte Prozesse ersparen den Mitarbeitern manuelle und repetitive Arbeiten, die aufwendig und fehleranfällig sind, und führen zu kürzeren Bearbeitungszeiten sowie Kosteneinsparungen. Die öffentliche Verwaltung, die häufig als träge und teuer wahrgenommen wird, könnte ein ganz anderes, moderneres Image erhalten.

Neben der Technik sowie neuen Strukturen und Abläufen sind Änderungen an den rechtlichen Rahmenbedingungen notwendig, damit die digitale Verwaltung richtig Fahrt aufnehmen kann. Aktuell sind für viele Vorgänge weiterhin die Vorlage von Dokumenten auf Papier und handschriftliche Unterschriften vorgeschrieben oder der Datenaustausch zwischen Behörden scheitert am strengen deutschen Datenschutz. Dieser ist fraglos eine wichtige Errungenschaft, bleibt aber auch gewahrt, wenn klare Regeln für den Austausch von Daten zwischen Behörden definiert sind, technische Schranken weitergehende Zugriffe verhindern und für den Bürger transparent ist, welche Behörden auf welche seiner Daten zugegriffen haben.

Gestärkt aus der Pandemie hervorgehen

In den zurückliegenden Monaten haben digitale Technologien ihren Wert eindrucksvoll unter Beweis gestellt, gleichzeitig wurden an vielen Stellen die Digitalisierungsdefizite sichtbar. Diese Erfahrungen sollten nun nicht nur Unternehmen nutzen, sondern auch Bund, Länder und Kommunen, um ihre Digitalisierung zielgerichteter voranzutreiben. So können sie gestärkt aus der Pandemie hervorgehen und einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen sozialen und ökonomischen Erholung in den kommenden Monaten und Jahren leisten.

()

Stichwörter: Politik, OZG