

# Schlanke Prozesse statt Aktenberge

**[25.10.2021] Während der Corona-Pandemie haben Behörden gezeigt, wie schnell sie ihre Strukturen und Prozesse digitalisieren können. Die kommenden Monate stellen eine einmalige Chance dar, die digitale Transformation der öffentlichen Hand mit Nachdruck voranzutreiben.**

In den vergangenen Monaten hat sich die Art und Weise, wie Menschen arbeiten, einkaufen und ihre Freizeit gestalten, deutlich verändert – sowohl der berufliche als auch der private Alltag sind um einiges digitaler geworden. Homeoffice, Onlineshopping und Videostreaming sind allerdings nur die sichtbarsten Ausprägungen einer neuen digitalen Selbstverständlichkeit. Selbst langjährige Digitalmuffel zücken heute geübt das Smartphone, um via QR-Code im Restaurant die Speisekarte abzurufen oder bei einer Kulturveranstaltung einzuchecken. Damit sind auch die Erwartungen an digitale Services in anderen Bereichen wie der öffentlichen Verwaltung gestiegen. Wer wie selbstverständlich mit Kolleginnen und Kollegen remote zusammenarbeitet und die Videosprechstunde dem Gang in die Praxis vorzieht, möchte nicht mehr persönlich in einer Behörde erscheinen müssen, um sich oder sein Fahrzeug umzumelden. Nach wie vor ist Deutschland einer der Nachzügler, was die Digitalisierung des öffentlichen Sektors betrifft. Noch im Jahr 2019 übermittelte nur etwa die Hälfte der deutschen Internet-Nutzer, die Formulare bei Behörden einreichen mussten, diese online – das bedeutet den drittletzten Platz innerhalb der EU und liegt weit unter dem EU-Durchschnitt von 67 Prozent. Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) soll sich das ändern: Es verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, bis spätestens Ende 2022 insgesamt 575 Verwaltungsleistungen online bereitzustellen. Immerhin 315 davon waren im vergangenen November schon verfügbar, wenn auch teilweise nur in wenigen Kommunen. Die neuen Services und Lösungen werden zumeist von einzelnen Ländern entwickelt und erprobt, bevor sie bundesweit eingeführt werden. Das soll Ressourcenverschwendung verhindern und für deutschlandweit einheitliche Digitalangebote sorgen.

### Die Krise als Chance

Wie schnell deutsche Behörden im Ernstfall digitalisieren können, haben sie während der Corona-Pandemie vielfach bewiesen, als sie in wenigen Tagen neue Portale für die Beantragung von Corona-Hilfen und anderen Unterstützungsgeldern aufbauten. Und das, obwohl die meisten Einrichtungen des öffentlichen Sektors mit ganz ähnlichen Herausforderungen zu kämpfen hatten wie Unternehmen. Sie mussten einerseits ihren Geschäftsbetrieb aufrechterhalten und sich technisch sowie organisatorisch auf Remote Work einstellen, andererseits geplante Digitalisierungsvorhaben weiterverfolgen und zusätzliche Projekte anstoßen, um die Nachfrage nach neuen Online-Angeboten zu bedienen.

Immerhin erlebte der Großteil der Ämter und Behörden in dieser schwierigen Situation keine Budgetkürzungen, sodass viele notwendige Maßnahmen eingeleitet werden konnten. Mittelfristig dürfte die wegen der Pandemie angespannte Finanzlage in Städten und Gemeinden, in Bundesländern und auf Bundesebene jedoch dazu führen, dass viele Haushalte konsolidiert werden und Behörden sparen müssen. Digitale Lösungen zahlen sich dann doppelt aus: Sie verbessern nicht nur die Services für die Bürger, sondern machen auch interne Abläufe effizienter und helfen so, die Kosten zu senken.

Umso wichtiger ist es für Behörden nun, ihre Digitalisierung mit Nachdruck voranzutreiben, denn die umfangreichen Konjunkturpakete, die Deutschland und die EU geschnürt haben, stellen nur für eine begrenzte Zeit zusätzliche Mittel bereit. Insgesamt 130 Milliarden Euro umfasst das deutsche Hilfspaket,

mit dem die Wirtschaft in Schwung und Deutschland zukunftsfähig gemacht werden soll, und 750 Milliarden Euro das europäische. Zwischen zehn und 15 Prozent der Mittel werden hierzulande in Digitalisierungsmaßnahmen fließen, schätzen die Marktforscher von IDC – nicht ausschließlich, aber vor allem im öffentlichen Sektor. Es sei „eine der größten Chancen für die Transformation des öffentlichen Sektors seit der deutschen Wiedervereinigung“, urteilt IDC.

### **Neue ETHIK für Behördenservices**

Trotz hoher Dringlichkeit darf die Digitalisierung von Behörden nicht überstürzt erfolgen und sollte sich auch in veränderten Arbeitsweisen und -abläufen widerspiegeln. Digitale Front Ends, hinter denen die gleichen, oft ineffizienten Prozesse wie bislang stehen, bringen die öffentliche Verwaltung nicht voran und sorgen auch bei den Bürgern nur für wenig Begeisterung. Über halbdigitale Lösungen, bei denen sie beispielsweise tagelang auf ein per Post verschicktes Passwort warten oder ihre online eingereichten Anträge erst nach Wochen manuell bearbeitet werden, haben sie sich in der Vergangenheit bereits genug geärgert. Bevor es ans Digitalisieren geht, müssen daher Abläufe überdacht, verschlankt und gegebenenfalls auch aussortiert werden, wenn sie überflüssig sind.

IDC fasst die wichtigsten Ziele der Digitalisierung des öffentlichen Sektors unter dem Schlagwort ETHIK zusammen: Die neuen digitalen Angebote und Abläufe müssten effizient, transparent, hochgradig reaktionsschnell, inklusiv und komfortabel sein. Auf diese Weise wirken sie optimal nach innen und außen. Behörden selbst können ihre Anwendungs- und Datensilos auflösen, ihr Sicherheits- und Datenschutzniveau verbessern, Mitarbeitende mit benutzerfreundlichen Anwendungen ausstatten und so insgesamt deutlich produktiver werden. Die Bürgerinnen und Bürger wiederum erhalten zuverlässige neue Online-Services und profitieren von kürzeren Bearbeitungszeiten. Die öffentliche Verwaltung, die oft als träge und teuer wahrgenommen wird, präsentiert sich fortschrittlicher und demonstriert, dass sie verantwortungsvoll mit Steuergeldern umgeht. Für ihre Akzeptanz in der Bevölkerung ist das enorm wichtig, denn Untersuchungen haben gezeigt, dass die Bürger einer Behörde neunmal mehr vertrauen, wenn sie mit deren Service zufrieden sind.

### **Ein Portal für alle Behördenservices**

Basis der Digitalisierung des öffentlichen Sektors sind hybride Infrastrukturen und offene Plattformen. Diese erlauben es Behörden, flexibel zu skalieren, reibungslos Daten auszutauschen und mit Container-Technologien moderne Anwendungen und Services aufzubauen. Gleichzeitig müssen Behörden Daten als strategische Ressource nutzen. Mit Lösungen für Big Data, künstliche Intelligenz und Machine Learning ziehen sie neue Erkenntnisse aus diesen Daten, die bessere und schnellere Entscheidungen ermöglichen und den Automatisierungsgrad erhöhen. Dabei dürfen sie allerdings Datenschutz und Datensicherheit nicht vernachlässigen. Denn zum einen rückt der öffentliche Sektor mit neuen Online-Angeboten noch stärker ins Visier von Cyber-Kriminellen, zum anderen stehen die Bürger einem allzu hemmungslosen Datenaustausch zwischen Behörden eher skeptisch gegenüber. Die große Aufgabe der öffentlichen Verwaltung wird es daher sein, neue Services zu schaffen, die sowohl hochsicher als auch einfach nutzbar sind, und Daten im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben so fließen zu lassen, dass die Zusammenarbeit von Behörden verbessert wird und Bürger ihre Daten nicht unzählige Male eingeben müssen. Diese Aufgabe brauchen Behörden allerdings nicht allein zu stemmen – die Mehrheit der Bürger steht einer Zusammenarbeit mit Unternehmen und Universitäten bei der Entwicklung innovativer digitaler Lösungen aufgeschlossen gegenüber. Sie wünschen sich vor allem zuverlässige und sichere Services, und dass Behörden die Nutzung dieser Services einfacher gestalten. Mehr als die Hälfte würde eigenen Angaben zufolge mehr digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung nutzen, stünden diese gesammelt auf einem einzigen Portal bereit.

()

Stichwörter: Panorama, Digitalisierung, Onlinezugangsgesetz (OZG)