E-Akte

Potenziale heben

[12.09.2022] Die E-Akte gehört zu den noch nicht erschlossenen Rationalisierungspotenzialen der Verwaltung. Für die Digitalisierung raten die Software-Hersteller den Kommunen, sich bei der Prozessgestaltung nicht im Detail zu verlieren und das Front End mitzudenken.

Seit 1995 gibt es in Österreich keine Zulassungsstelle mehr – das erledigen die Kfz-Versicherer gratis. Auch in anderen europäischen Ländern werden solche Verwaltungsvorgänge längst zentral von einer einzigen Stelle geregelt. Hierzulande werden bundesweit 874 Kfz-Zulassungsstellen gezählt. „Die Kfz-An-, -Um- und -Abmeldung in Deutschland elektronisch hinzubekommen, hat deshalb trotz vieler Bemühungen bislang noch nicht funktioniert“, klagt Professor Robert Müller-Török von der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg. Er fordert eine schnelle Verschlankung behördlicher Vorgänge, „sonst bringt auch die elektronische Akte nichts. Erst durch Verschlankung reduziert man Komplexität und kann sich auf die Prozesse konzentrieren, die sich dann automatisieren lassen.“ Öffentliche Verwaltungen brauchen nach Einschätzung von Stephan Kramer, Senior-Vertriebsbeauftragter bei Optimal Systems Hannover, dringend eine Infrastruktur, die nur mithilfe der E-Akte ermöglicht wird. „Daten können binnen weniger Sekunden über die Volltextsuche aufgerufen werden. Smartes, zeitgleiches und mobiles Arbeiten, die umfassende Integration der Daten von Fachverfahren, die nachhaltige Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und weitere digitale Projekte sind nur mit der E-Akte als erstem Schritt der Digitalisierung zu realisieren.“ Anders als in Industrieunternehmen mit ihren zehn bis 20 Kernprozessen gibt es selbst in einer mittelgroßen Verwaltung gut und gerne 300 Prozesse. Dies hat im Laufe der Zeit zu isolierten Software-Lösungen für die Bearbeitung und Ablage geführt. Genau jene Vielfalt, darin sind sich die Fachleute einig, ist im föderalen Deutschland der größte Hemmschuh auf dem Weg zu einer wirklich durchgängigen Digitalisierung und Automatisierung von Verwaltungsabläufen – dem Sinn und Zweck elektronischer Akten. **Besser auf das Front End achten** Robert Müller-Török hält die Einführung der elektronischen Akte bei irgendeiner Teilkörperschaft für suboptimal. „Dann hat nur wieder jede Verwaltung, jedes Amt auf Landes- oder kommunaler Ebene eine eigene E-Akte-Lösung.“ Zwar sei zu begrüßen, dass etwa das Land Baden-Württemberg an dieser Stelle inzwischen weit vorangeschritten ist. Dort befindet sich die E-Akte seit Mitte 2020 im landesweiten Roll-out, nach einer sechsmonatigen Pilotierung in sieben Behörden. „Aber damit wird noch nicht einmal die ganze Landesverwaltung abgedeckt, sondern gerade einmal die Zentralstellen und die Ministerien, nicht hingegen Hochschulen, Gemeinden und andere Stellen, die am Aktenlauf ebenfalls beteiligt sind.“ Für Philipp Perplies, Geschäftsführer des Unternehmens d.velop public sector, sind das Klein-Klein des Föderalismus und damit verbundene mögliche Probleme beim Austausch zwischen unterschiedlichen Aktenlösungen in verschiedenen Verwaltungen kein Thema. „Hier haben die Hersteller inzwischen Lösungen für den Datenaustausch über die XÖV-Transportformate geschaffen.“ Er bemängelt eher, was den Bürgerinnen und Bürgern am Front End angeboten wird. „Es gibt hierzulande kaum Apps oder einheitliche Portale mit einfacher Benutzerführung, über die man alle Belange gleichermaßen angehen kann – sei es bezogen auf den Kreis, die Stadt, den Bezirk oder das Land.“ Zuständigkeiten und Zuordnung zu den einzelnen E-Akten würden im Hintergrund automatisch hergestellt. Die Realität in Deutschland: Bei einfachsten Verwaltungsakten muss man sich oft durch verschiedenste Plattformen, Web-Seiten und Services klicken. An die Kommunen appelliert Perplies deshalb, die Bürger besser auf ihrer Customer Journey zu begleiten. **Vorankommen dank generischer Ansätze** Zunächst aber gilt es, die angesichts des Onlinezugangsgesetzes künftig stark zunehmende Anzahl an elektronisch

eingereichten Anträgen verarbeiten zu können. Hierfür müssen entsprechende Ablagen und Prozesse geschaffen werden. Immer mehr Kommunen beschäftigen sich daher mit dem Thema E-Akte und stellen dafür Ressourcen bereit. Auch auf oberer Führungsebene gibt es mittlerweile ein Bewusstsein für das Thema. Gleichwohl sind viele noch im Hintertreffen und haben erst einzelne Prozesse umgesetzt. Die Stolperfalle dabei: Man verliert sich im Detail. Gefragt sind vielmehr generische Ansätze. „Kommunen sollten nicht auf Biegen und Brechen jeden Prozess durchmodellieren und komplett automatisiert durch Software ablaufen lassen, sondern an die Eigenverantwortung ihrer Mitarbeitenden appellieren“, schlägt Philipp Perplies vor. Für jede Antragsart sollte ein Empfänger oder eine Empfängergruppe definiert werden, die dann selbst entscheidet, wer als nächstes in der Bearbeitung an der Reihe ist. Durch ein solch generisches Vorgehen und eine tendenziell schablonenhafte Workflowsoftware, mit der man 100 verschiedene Antragsarten digital durchs Haus leiten kann, gewännen Verwaltungen Geschwindigkeit und könnten viele Prozesse gleichzeitig umsetzen. Wolf Steinbrecher vom Forum Agile Verwaltung kritisiert die gängigen DMS-Lösungen – Grundlage jeder E-Akte – noch einmal grundsätzlich: „Die jetzigen Schnittstellen zwischen Dokumenten-Management-System (DMS) und Fachverfahren beziehen sich rein auf Dokumente. Was fehlt, sind Datenschnittstellen, damit das DMS von einem Archiv- zum übergeordneten Informationsmanagement-System mit einer Datenbankstruktur werden kann.“ Einige Hersteller hätten dies inzwischen „mit Klimmzügen“ realisiert, andere wiederum seien in ihrer gesamten Datenbankstruktur so alt, dass sie es auch nachträglich nicht einbauen können. Eine Einschätzung, welche die DMS-Hersteller nicht vorbehaltlos teilen dürften. Steinbrecher beklagt indes das Fehlen einer übergreifenden Vision. „Eine Mitverantwortung dafür tragen die Kommunen. Sie müssen den Lieferanten mehr Dampf in dieser Richtung machen.“ **Best Practices gibt es bereits** Ungeachtet dessen gibt es zahlreiche Kommunen, die das beklagte Klein-Klein inzwischen hinter sich gelassen haben. Zum Beispiel die Stadt Osnabrück, die eine durchgehende Digitalisierung umgesetzt hat. Bei der Kreisverwaltung Mainz-Bingen, der größten des Landes Rheinland-Pfalz, hat wiederum Lorenz Orga-Systeme eine E-Akte eingeführt, die das Basiselement für die Digitalisierung darstellt. Als Herzstück der Verwaltung setzt sie sich aus einem System für Dokumenten-Management, Workflow und Archiv zusammen. Maria Veltjens aus dem Fachbereich Zentrale Dienste/Controlling/Organisation sagt: „Wir haben uns von Anfang an ernsthaft um das Thema gekümmert. Nebenbei lassen sich solche Vorhaben nicht stemmen, weswegen eine Kommune eigens dafür geschultes Personal bereitstellen sollte.“ Der Landkreis Rostock betrachtet in seinem Projekt „Das digitale Kreisarchiv – E-Akte neu gedacht“ den gesamten Lebenszyklus elektronischer Akten. Unterstützt wird die Kommune dabei von den Software-Firmen PDV, scope solutions und brain-SCC. Zahlreiche weitere Projekte von unterschiedlichen Software-Anbietern wurden in den vergangenen Monaten vorangetrieben. Denn fest steht: Im öffentlichen Dienst wird es in den kommenden Jahren einen großen Leidensdruck angesichts leerer Kassen geben. Viele bislang nicht gehobene Rationalisierungspotenziale werden in diesem Zuge noch erschlossen werden. Und die E-Akte gehört definitiv dazu.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2022 von Kommune21 im Schwerpunkt Dokumenten-Management erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren

Stichwörter: Dokumenten-Management, brain-SCC, d.velop, Lorenz Orga-Systeme, PDV, scope solutions, E-Akte