Digitalisierung

Euphorie und Ernüchterung

[11.09.2023] Für Kommunen ist bei der Digitalisierung von Prozessen relevant, ob sich dies wirtschaftlich lohnt und welche Mehrwerte dadurch für Bürger und Mitarbeitende entstehen. Gesetzlich vorgeschriebene Digitalisierungsprojekte erfüllen diese Kriterien nicht immer.

Als finanzschwache Kommune kann der Kreis Helmstedt beim Thema Digitalisierung leider nicht aus dem Vollen schöpfen. Zu jedem Prozess gehört für uns auch eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung. Wie hoch sind die Fallzahlen? Welche Einsparpotenziale gibt es durch die Digitalisierung des Prozesses? Und wird dadurch der Ressourceneinsatz – Personal, Kosten, Zeit – gerechtfertigt? Darüber hinaus ist die Frage relevant, was ein echter Mehrwert für unsere Bürgerinnen und Bürger und eine Arbeitserleichterung für unsere Mitarbeitenden wäre. In vielen Fällen ist das Ergebnis dieser Prüfungen aber irrelevant. Denn Priorisierungen durch die Kommunen werden teilweise durch gesetzliche Vorgaben konterkariert. So sind wir beispielsweise durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie verpflichtet, circa 40 Dienstleistungen anzubieten, die sehr geringe bis gar keine Antragszahlen in unserem Landkreis haben, etwa im Bereich Pfandleihe, Versteigerungen oder Prostituiertenschutz.
Eine große Herausforderung ist für uns oft die Auswahl der Online-Services verbunden mit der Entscheidung über die Integrationstiefe. Bei geringen Fallzahlen, einfachen Prozessen oder einem nicht vorhandenen Fachverfahren setzen wir gern auf die Lösung NOLIS | Rathausdirekt des Anbieters Nolis, mit der wir unsere Anträge mithilfe des Formular-Editors selbst bauen und bei Bedarf sogar das E-Payment anbinden können. So haben wir beispielsweise die Baulastenauskunft oder die Registrierung als beruflicher Betreuer erstellt. Die Antragsdaten gehen dann lediglich in den Sachbearbeiterpostkorb im Content-Management-System (CMS) ein und werden von dort manuell weiterverarbeitet. Dadurch können wir, ohne abhängig von Externen zu sein, schnell und einfach Online-Prozesse launchen.

Einheitliches Back End ist kaum durchzuhalten

Darüber hinaus setzen wir auf die Anträge, die uns (momentan noch kostenlos) über das Niedersächsische Antragsverfahren Online (NAVO) bereitgestellt werden. Hier nutzen wir viele Leistungen aus dem Themenfeld Gesundheit, für das unser Bundesland die Themenfeldführerschaft hat. Wir bieten beispielsweise seit rund einem Jahr die Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz ausschließlich online an und verzeichnen circa 50 Antragseingänge im Monat. Mitarbeitende im Gesundheitsamt freuen sich, da keine Belehrungsveranstaltungen mehr organisiert und durchgeführt werden müssen. Zudem haben wir die Online-Bezahlung als verpflichtend eingestellt, sodass jeder Antrag, der eingeht, bereits bezahlt ist und automatisch verbucht wird. Für die Mitarbeitenden entfallen somit auch die Prüfungen der Zahlungseingänge und die Erstellung von Gebührenbescheiden und Sollstellungen. Die Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern ist ebenfalls sehr groß. Schließlich muss man nicht auf einen Termin zur Belehrungsveranstaltung warten, sondern kann diese rund um die Uhr absolvieren.
Problematisch im Gesundheitsamt war, dass es mit CMS und NAVO zwei unterschiedliche Sachbearbeitungssysteme für Online-Anträge gab. Der Kreis Helmstedt hat sich daher entschieden, gemeinsam mit der Firma Nolis eine Schnittstelle zu implementieren, bei der die NAVO-Anträge via FitConnect in NOLIS | Rathausdirekt eingehen. Eine Komfortlösung für die Mitarbeitenden, die aus Kostengründen aber nur bei Anträgen mit echten Fallzahlen realisiert wird. Der Anspruch, den Mitarbeitenden ein einheitliches Back End zur Bearbeitung von Online-Anträgen zu bieten, ist vorhanden –

aber aufgrund der heterogenen Verfahrenslandschaft und Wirtschaftlichkeit wohl auf Dauer nicht durchzuhalten.

Erschreckende Komplexität

Sehr schwer tun wir uns derzeit noch mit echten Fachverfahrensintegrationen. Macht man sich selbst auf den Weg, gibt es Entwicklungen des eigenen Landes, wartet man auf einen Einer-für-Alle(EfA)-Dienst oder bietet vielleicht der eigene Fachverfahrenshersteller einen Online-Service an? Ein Problem bei vielen Fachverfahrensintegrationen ist, dass sich die Kalkulation der Kosten teilweise sehr schwierig gestaltet. Auch der Bezug der Leistungen im EfA-Kontext ist noch nicht in Gänze geklärt. Oftmals werden zur Verfügung stehende Integrationen beworben, bei denen allerdings nicht (wie suggeriert) die Daten in den Eingabemasken, sondern lediglich die PDF-Anträge im Fachverfahren landen. Aber auch die Einbindung in regionale Portale (Übergabe von Kontodaten und der Rückkanal) werden häufig nicht betrachtet oder sind erst Bestandteil kommender Ausbaustufen.
Eine reine Digitalisierung des Antrags reicht jedoch oft nicht, um Effizienzgewinne zu erzielen. Nötig ist eine Digitalisierung des gesamten Prozesses – ohne Medienbrüche und mit Rechtssicherheit. Bei all den möglichen Front Ends, die geboten werden, der komplexen Fachverfahrenslandschaft im öffentlichen Sektor und den mangelnden personellen Ressourcen, sowohl aufseiten der Verwaltungen als auch aufseiten der Software-Hersteller, ist es doch erschreckend, dass wir uns als Land die komplexen Umsetzungsstrukturen im Kontext des Onlinezugangsgesetzes (OZG) auferlegen. Wir erstellen ein Bundesportal, 16 Landesportale, jede Kommune hat nochmal ihr eigenes Portal oder vielleicht sogar einen Landkreis-Verbund.

Schmeißt uns keine Knüppel zwischen die Beine!

Die Entscheidung, dass es 16 Landeskonten geben muss und ein Projekt, um diese wiederum inter-operabel zu gestalten, wird – genau dann, wenn die Bürger die Servicekonten endlich annehmen – wieder rückgängig gemacht. Natürlich kann man sich über die Entscheidung für ein einheitliches Bundeskonto freuen, allerdings kommt sie viel zu spät. Auch was diese Entscheidung nach sich zieht, wird nicht weiter betrachtet. Wie gestalten sich die Verträge, wie wird mit bereits integrierten Konten und Schnittstellen umgegangen? Eine Migration bestehender Konten wurde sogar bereits ausgeschlossen.
Von Bund und Ländern würden wir uns als Kommune vielfach mehr Unterstützung wünschen. Schmeißt uns keine Knüppel zwischen die Beine, sondern räumt uns Steine aus dem Weg! Nur durch einheitliche Standards, etwa beim rechtlichen Rahmen, bei Konten und Postfächern, dem EfA-Leistungsbezug, Signaturmöglichkeiten oder Schnittstellen, können wir es schaffen, dass nicht nur Piloten und Leuchttürme gefeiert werden, sondern eine echte Flächendeckung in der OZG-Umsetzung erzielt wird.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2023 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Politik, Kreis Helmstedt