


# Starten wir mit etwas Realpessimismus

<https://ozg.verdrussache.de/>

Noch 41 Tage, 08 Stunden, 32 Minuten bis das  
Onlinezugangsgesetz vollständig umgesetzt sein muss und die   
Verwaltung digital ist.



# Das Onlinezugangsgesetz und die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland

Dr. Torsten Stollen

Veranstaltung im Studiengang Rentenversicherung  
an der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen Ludwigsburg

# Zu meiner Person: Dr. Torsten Stollen

## Seit August 2020

Referent für Digitalisierungsprojekte im Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus (u.a. OZG-Koordinator, Mitarbeit im Einführungsprojekt zur E-Akte und anderen Digitalisierungsvorhaben)

## Davor:

Referent und stellv. Leiter des Amtes für Digitalisierung der Stadt Sindelfingen

## Früher:

Tätigkeiten in verschiedenen Verwaltungen (zuerst 2002) u.a. als Datenanalyst und Controller

Forschung und Lehrtätigkeit an diversen Hochschulen im Bereich der politischen Kommunikationsforschung sowie im Bereich Medienpolitik (zuletzt 2011)

Promotion zum Dr. phil. im Fach Politikwissenschaft (2011):

Dissertation zum Thema von Chancen und Grenzen verschiedener Formen von Bürgerbeteiligung in der deutschen Gesundheitspolitik

# Ablauf

Begrüßung (13:30)

Zur meiner Person

Einführung und Grundlagen

Rechtliche Rahmenbedingen

*SDG-VO der EU*

Break-Out-Session: Teil 1

Strategien zur Umsetzung

OZG-Leistungen

FIM-Logik und Efa-Prinzip

Portalverbund und Servicekonten

Ende-zu-Ende-Digitalisierung

Pause (gg. 15:00)

Praktische Übung/Demonstration

Nutzung der eID-Funktion des Personalausweises

Digitale Dienstleistungen der Deutschen Rentenversicherung

Fallstricke der Verwaltungsdigitalisierung

Akteure und Prozesse

Beispiel Efa-Nachnutzung

Deutscher Föderalismus

Kommunale Strukturen / ÖD

Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger / Unternehmen

Fazit

Break-Out-Session: Teil 2

Ihre Fragen

Ende

# Rechtliche Rahmenbedingungen (1)

## Bund

Grundgesetz: Artikel 91 c und 91 d wg. Föderalismusreform II (2009)

*IT-Staatsvertrag → IT-Planungsrat*

E-Government-Gesetz (2013)

*Elektronischer Zugang zur Verwaltung*

*Elektronischer Rechnungsempfang*

*Elektronische Aktenführung*

Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen  
(Onlinezugangsgesetz – OZG) (2017)

*Elektronischer Zugang zu Dienstleistungen (Frist: 31.12.2022)*

*Portalverbund für digitale Verwaltungsleistungen*

*Interoperable Nutzerkonten*

# Rechtliche Rahmenbedingungen (2)

## Länder

Gesetz zu elektronischen Verwaltung für Schleswig-Holstein (2009)

Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung im Freistaat Sachsen (2014)

E-Government-Gesetz BW (2015)

*Elektronischer Zugang zur Verwaltung*

*Elektronischer Rechnungsempfang*

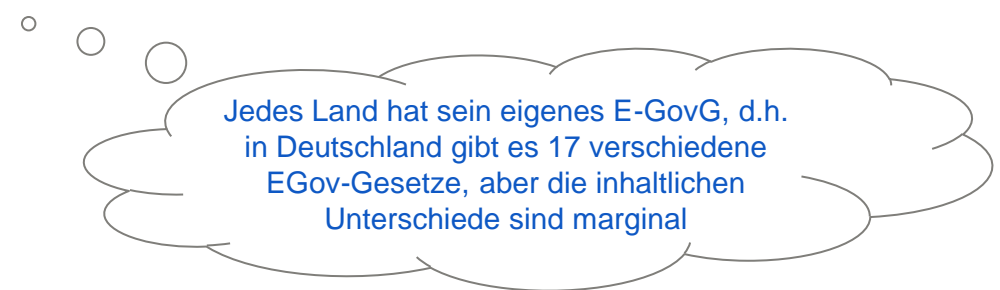
*Elektronische Aktenführung*

*Dienstleistungsportal*

*Servicekonten*

...

Niedersächsisches Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit (2019)



Jedes Land hat sein eigenes E-GovG, d.h.  
in Deutschland gibt es 17 verschiedene  
EGov-Gesetze, aber die inhaltlichen  
Unterschiede sind marginal

# Rechtliche Rahmenbedingungen (3)

EU

EU-Verordnung 2018/1724 zum Single Digital Gateway (SDG)

*online bereitgestellten Verwaltungsverfahren und Hilfsdienste müssen zugleich auch EU grenzüberschreitend diskriminierungsfrei zugänglich und abwickelbar sein*

*EU grenzüberschreitende Nutzer müssen immer in der Lage sein müssen, ein Verwaltungsverfahren online aufzurufen und abzuwickeln, wenn nationale Staatsbürger das Verfahren online aufrufen und abwickeln können*

EU-Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG

*Förderung der grenzüberschreitenden Dienstleistungserbringung sowie der Abbau von bürokratischen Hindernissen und zwischenstaatlichen Hemmnissen*

*Der Einheitliche Ansprechpartner soll (inzwischen) ein Onlineservice für Dienstleister und Fachkräfte aus dem In- und Ausland sein. Er bietet Unterstützung bei allen relevanten Verfahren und Formalitäten für die Aufnahme einer Dienstleistungstätigkeit oder bei der Anerkennung von ausländischen Berufsqualifikationen (EU-Berufsqualifikationsrichtlinie)*

# Rechtliche Rahmenbedingungen (4)

Single Digital Gateway (SDG) reduziert auf 8 Anforderungen:

- a. Zugang zu mehrsprachigen Informationen (→ meist gelernte Fremdsprache: Englisch)
- b. Diskriminierungsfreie Datenfelder (landesübergreifend)
- c. Barrierefreiheit von Online-Angeboten (Web Accessibility)
- d. Flächendeckende Bereitstellung einer EU-weit gängigen Online-Zahlungsmethode (ePayment)
- e. EU-weite Identifizierung und Authentifizierung gemäß eIDAS-VO
- f. Anbindung an ein EU-weites Nutzerfeedbackinstrument
- g. Erhebung von Statistiken über die Nutzung die über das „Zugangstor“ kommen
- h. Einbindung des SDG-Logos



# Break-Out-Session: Rollenspiel

Stellen Sie sich mal folgende Situation vor:

*Es ist August 2017 und Sie leiten eine größere Behörde und sind Ende 50.*

*Draußen ist es schwülwarm, aber Sie blättern verantwortungsbewusst durch das Bundesgesetzblatt.*

*Auf Seite 3138 in der Ausgabe vom 17. August 2017 entdecken Sie das „Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG)“.*

*Demnach sind Sie verpflichtet, „bis spätestens zum Ablauf des fünften auf die Verkündigung dieses Gesetzes folgenden Kalenderjahres ihre Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten“, also bis Dezember 2022.*

**Was tun Sie? (blau)**

***Welche ersten Schritte gehen Sie?***

**Wen brauchen Sie? (orange)**

***Welche Organisationseinheiten aus Ihrer Behörde sollen dabei sein?***

**Was brauchen Sie? (gelb)**

***Für was planen Sie Sachmittel ein?***

# Break-Out-Session: Vorurteile

Die Digitalisierung in Deutschland und die Verwaltungsdigitalisierung im Besonderen kämpft mit vielen Herausforderungen.

Sie dürfen nun ihre persönliche Stereotypen und Klischees zusammentragen, bevor wir tiefer in das Thema einsteigen.

Es gibt nur eine Regel: es darf nur ein Wort sein!

**Wer oder was ist schuld?  
(rote Zettel)**

**Was wäre die Lösung  
oder was brauchen wir?  
(grüne Zettel)**

# Was sind OZG-Leistungen?



Die größte  
Umsetzungslast  
tragen Länder und  
Kommunen

575 OZG-Leistungen = OZG-Leistungsbündel  
„Pragmatischer“ Katalog aus dem Jahr 2018, aktuell: 578

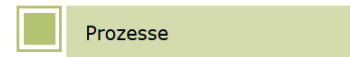
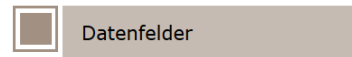
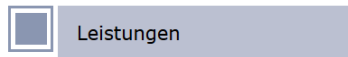
Ein OZG-Bündel = mehrere LeiKa-Leistungen  
LeiKa = Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung, OZG-relevant: 8.790 LeiKa-Leistungen

# Wer kümmert sich?

14 OZG- THEMENFELDER	FEDERFÜHRUNG BUND	FEDERFÜHRUNG LAND			
Arbeit & Ruhestand	 BMAS	 NW	Gesundheit	 BMG	 NI
Bauen & Wohnen	 BMI	 MV	Mobilität & Reisen	 BMVI	 HE  BW
Bildung	 BMBF	 ST	Querschnittsleistungen	 BMI	 BE
Ein- und Auswanderung	 AA	 BB	Recht & Ordnung	 BMJV	 SN
Engagement & Hobbies	 BMI	 KSV  NW	Steuern & Zoll	 BMF	 HE
Familie & Kind	 BMFSFJ	 HB	Umwelt	 BMU	 SH  RP
Forschung & Förderung	 BMI	 BY	Unternehmensführung und -entwicklung	 BMWi	 HH

Aufteilung in 14 OZG-Themenfelder, Arbeitsteilung nach dem **Einer-für-alle-Prinzip** (Efa-Prinzip)

# Gemeinsames Vorgehen: Föderales Informationsmanagement (FIM)



Efa-Prinzip („Einer für alle“)

Aufwändige Aufbereitung erfolgt bundesweit nur einmal

*Prozessbeschreibung / Definition von Idealprozess*

*Sammlung der Datenfelder*

*Erstellung von Click-Dummy*

*Ziel: Minimum Viable Product (MVP)*

*= „minimal überlebensfähiges Produkt“ = erste funktionstüchtige Version*

„nur noch“ Anpassung an Landesgesetze erforderlich  
schnellere Umsetzung in Serviceportale (der Länder)

# Hüterin von FIM: FITKO (Föderale IT-Kooperation) mit Sitz in Frankfurt am Main

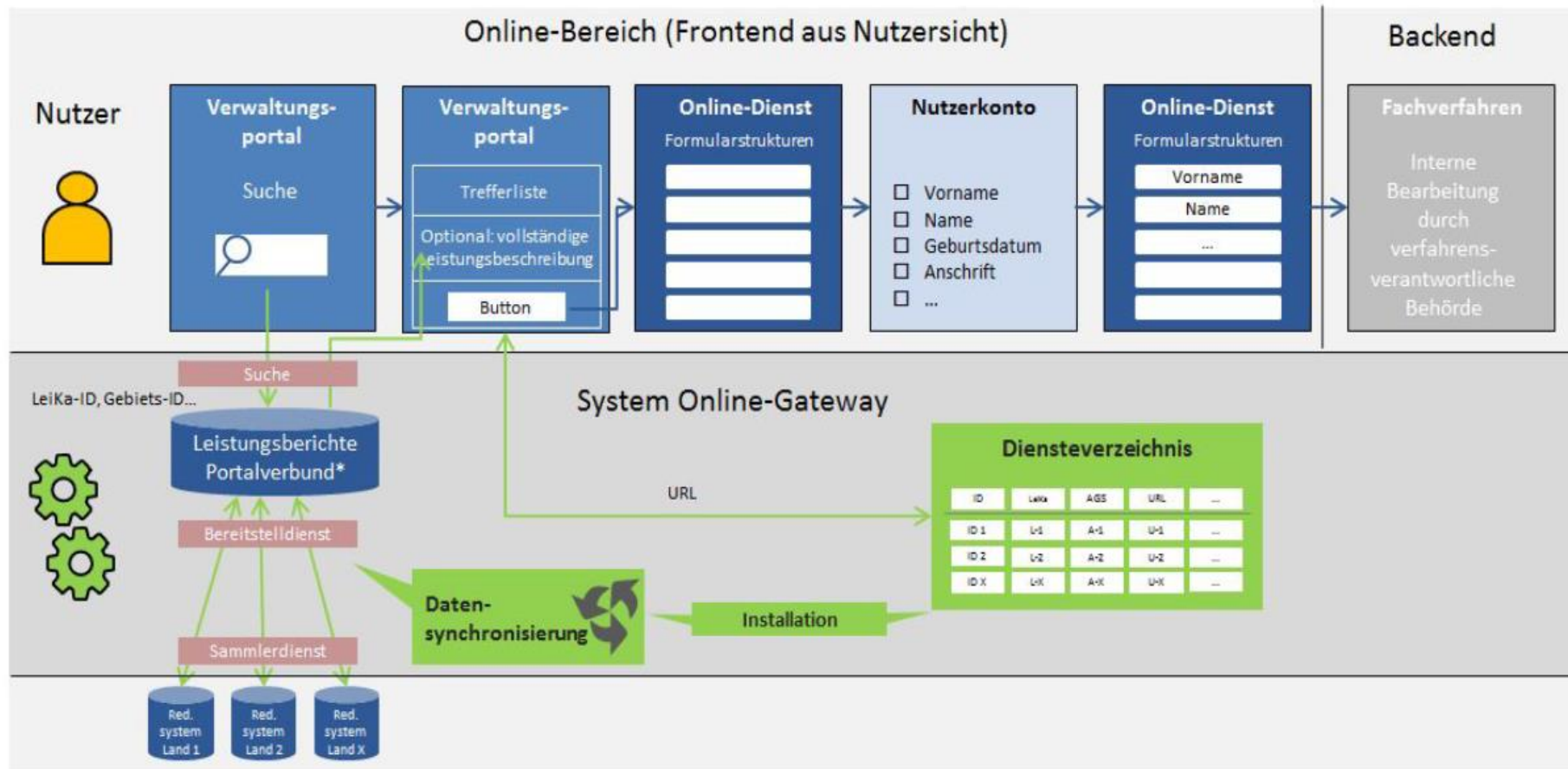


The screenshot shows the FITKO website interface. At the top, there is a navigation menu with links for KONTAKT, PRESSE, AKTUELLES, KOOPERATIONEN, and AUSS. Below the menu is a search bar with the placeholder text "Wonach suchen Sie?". The main content area features a large black and white photograph of a diverse team of approximately 15 people standing in front of a modern building. Below the photo is a yellow banner with the FITKO logo and the slogan "Fit für die digitale Verwaltung. Fit für die Zukunft." The right side of the page displays a vertical list of small profile cards, each containing a name, a small photo, and some text.

Schlanke Behörde – mit zu wenig Personal  
Ständig neue vielfältige Aufgaben – ohne ausreichende Finanzmittel



# Portalverbund: Bund und Länder schalten Portale zusammen



# Serviceportal Baden-Württemberg (www.service-bw.de)

The screenshot shows the top navigation bar with links for 'Serviceportal', 'Planungsregister', and 'Rechnungseingang'. It also includes a language dropdown set to 'Deutsch' and a user profile for 'TORSTEN STOLLEN'. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Infos, Behörden und mehr finden'. A thought bubble above the search bar contains the text 'Servicekonto'. The main content area features a section for 'COREY' with the text 'Hier geht es zu COREY. COREY beantwortet Fragen rund um das Thema Corona-Virus in Baden-Württemberg – zu Infektionszahlen, der Rechtsverordnung und vielem mehr.' Below this are three columns: 'Top-Themen' with a link to 'Informationen zu diesem Portal', a 'BLOG' section titled 'Service-bw bietet digitale Hilfe in der Krise', and a 'Hilfe in allen Lebenslagen' section with the text 'Von A wie Adoption über U wie Unternehmen gründen bis Z wie Zuwanderung'.



**Postfach**



**Prozesse**



**Formulare**



**Lotse**



# Service BW: Leistungsbeschreibung

„Alle“ Leistungen online

- auffindbar ✓
- dokumentiert ✓

digital nutzbar ✗

<b>Wohngeld beantragen</b>
Onlineantrag und Formulare
Zuständige Stelle
Voraussetzungen
Verfahrensablauf
Fristen
Erforderliche Unterlagen
Kosten
Vertiefende Informationen
Sonstiges
Rechtsgrundlage

The screenshot shows the 'Serviceportal Baden-Württemberg' website. The main heading is 'Wohngeld beantragen'. Below it, there are several sections: 'Onlineantrag und Formulare', 'Zuständige Stelle', 'Leistungsdetails', 'Voraussetzungen', 'Verfahrensablauf', 'Fristen', 'Erforderliche Unterlagen', 'Kosten', 'Vertiefende Informationen', 'Sonstiges', and 'Rechtsgrundlage'. Each section contains detailed information about the application process, including links to forms and further information.

# Servicekonten: Interoperabel, sicher – komplex umzusetzen

## Nutzerkonto und Postfach im Portalverbund

Ziel: Nutzung aller Online-Leistungen im Portalverbund mit einem Konto möglich



### Einheitliches, einfaches und sicheres Identitätsmanagement

- Angemessene Identifizierung je nach Vertrauensniveau
- Identifizierung mit vertrauten Identifizierungsmitteln
- Technikoffene Lösungen
- Einheitliche Nutzerkonten für alle Leistungen mit Einbindung Justiz, ELSTER usw.



### Konsequente Nutzerorientierung

- Single-Sign-On im Portalverbund
- Dokumentenablage zur Verwaltung von Nachweisen
- Statusauskünfte zum Stand eines Verfahrens
- Versand von Bescheiden und Nachrichten



### Berücksichtigung Anforderungen aus der Praxis der Unternehmen

- MitarbeiterInnen handeln für ihr Unternehmen und für andere Unternehmen
- Registerabgleich zur Verifizierung der Unternehmen und deren Vertretungsberechtigten



### Integration europäischer Anforderungen

- Umsetzung Once Only-Prinzip (Transparenz, Fachdatenablage)
- Sicherstellung eIDAS-Konformität

# Service BW: Servicekonten

Grundlage für Nutzung  
von Leistungen

Postfachfunktion

2 Typen:  
natürliche Personen  
vs. Organisationskonto

Interoperabilität  
(bundesweit)

The screenshot shows the 'Servicekonto' website for Baden-Württemberg. It features three main columns: 'Mein Servicekonto', 'Organisationskonto', and 'Servicekonto'. The 'Servicekonto' column contains a login form with fields for 'Benutzername' and 'Passwort', and a list of links for account management. The 'Organisationskonto' column provides information about organizational accounts and their benefits. The 'Mein Servicekonto' column offers guidance for individual users. The website includes a logo at the top and a footer with 'Impressum' and 'Datenschutzerklärung service-bw'.

**Authentifizierung**

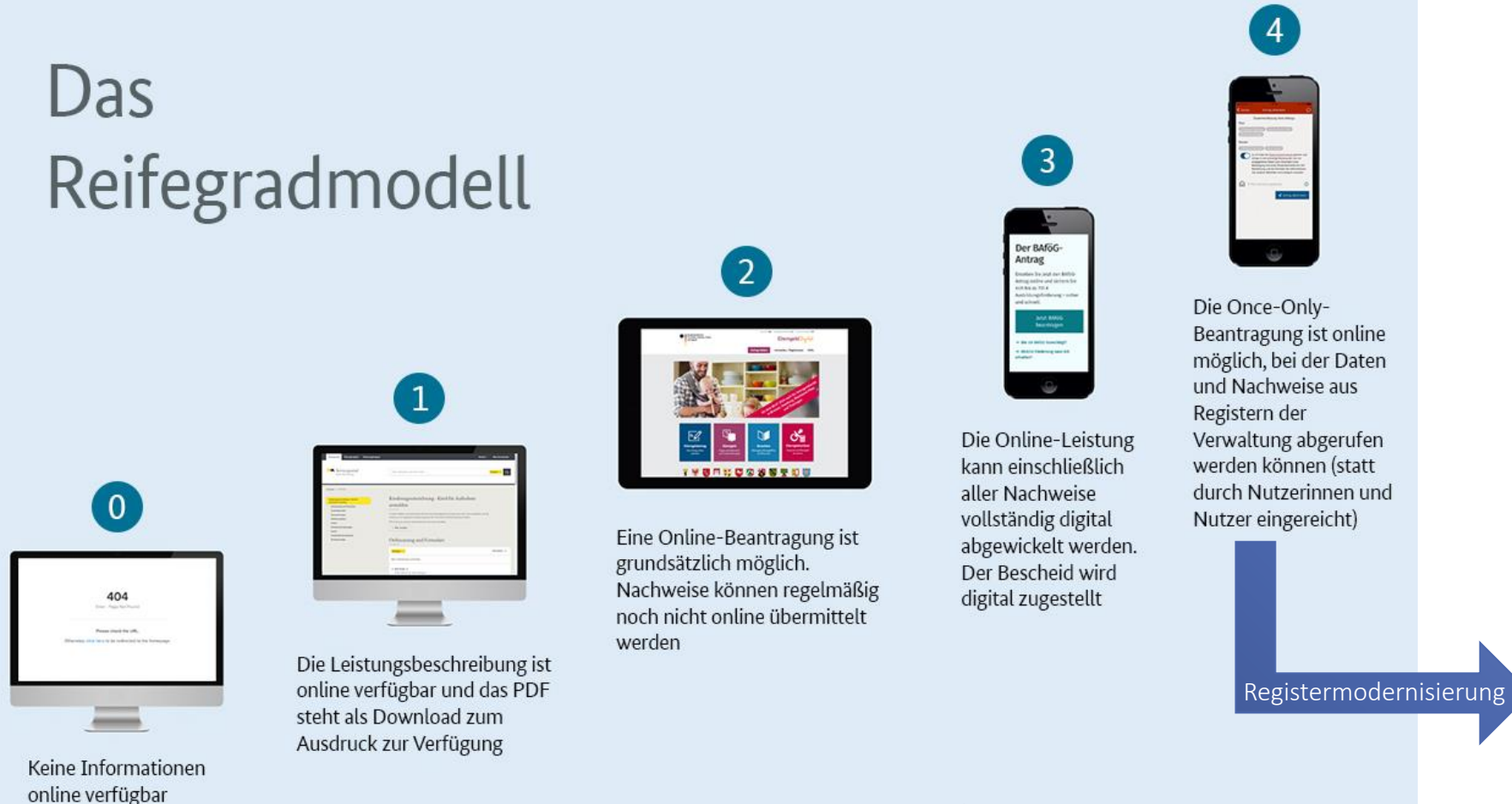
 **Der Personalausweis**

für Unternehmen / Organisationen bald  
über bundesweites  
Unternehmenskonto verfügbar:

 **ELSTER**

# Wo soll es hingehen?

## Das Reifegradmodell



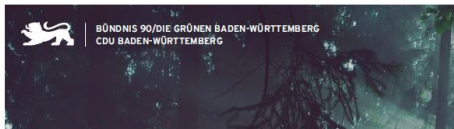
Verkürzte Darstellung des OZG-Reifegradmodells / Quelle: BMI

Single Digital Gateway (SDG) Verordnung

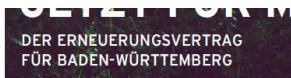


21 Onlinedienste bis 12.12.2023

# Ziel der Landesregierung: vollständige und konsequente Ende-zu-Ende-Digitalisierung



**Verwaltungshandeln digital denken:** Wir wollen Verwaltungshandeln konsequent digital denken und neue Formate für agiles und innovatives Arbeiten erschließen. Einen Schwerpunkt bilden dabei bessere Verwaltungsabläufe. Dazu führen wir eine prinzipielle Digitalisierungspflicht ein: Es soll eine Begründungspflicht geben, wenn Digitalisierung nicht möglich ist. Ein Digital-TÜV für digitale Verwaltungslösungen ist allen Gesetzesentwürfen beizufügen und die notwendigen Digitalisierungserfordernisse, Datenfolgenbewertungen und -bereitstellungen sind auszuführen. Über die weitere Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes hinaus wollen wir eine vollständige **End-to-End-Digitalisierung** aller im Land angebotenen Verwaltungsleistungen. Dabei denken wir die nötigen Sicherheitsanforderungen stets mit.



**Service BW weiterentwickeln:** Bürgerinnen und Bürger, Notarinnen und Notare sowie Unternehmen sollen auf Service BW ein einheitliches Servicekonto für alle Verwaltungsleistungen vorfinden - inklusive moderner Identifikations- und Bezahlfverfahren. Dazu sollen alle relevanten Akteure eingebunden werden. Wir prüfen, wie durch eine konsequente **End-to-End-Digitalisierung**, einschließlich automatisierter Entscheidungsassistenz, die Produktivität erhöht werden kann und durch einen besseren Informationsaustausch eine bessere, interoperable Vernetzung und Verknüpfung von Registern erfolgen kann. Im Zuge der Registermodernisierung werden wir prüfen, inwieweit Service BW den Bürgerinnen und Bürgern transparent darstellen kann, welche Daten über sie wo gespeichert sind und auf ihren Antrag hin zwischen welchen Behörden ausgetauscht werden.

## Digitalisierung auf kommunaler Ebene vorantreiben

Kommunen müssen digitale Vorreiter werden. Im Rahmen des Bürokratieabbaus soll ein besonderes Augenmerk darauf gelegt werden, in welchem **Umfang** durch eine konsequente **End-to-End-Digitalisierung**, einschließlich automatisierter Entscheidungsassistenz, die Produktivität erhöht werden kann. Für eine nachhaltig aufgestellte Verwaltung stellt die Gewährleistung nachhaltiger IT-Beschaffungsprozesse ein Kernelement dar. IT-Beschaffungsprozesse gilt es, wo immer möglich und sinnvoll, zu bündeln.

# Was bedeutet Ende-zu-Ende-Digitalisierung?

Das Ziel ist eine medienbruchfreie Antragsabwicklung, d.h. Maschine-zu-Maschine-Kommunikation über Schnittstellen

1. *Antragsentgegennahme über Serviceportale*
2. *Antragsbearbeitung (auch im Fachverfahren)*
3. *Elektronischer Versand von Bescheiden an Servicekonten*

Die Realität sind viele Einzelsysteme, die nicht dafür gedacht waren miteinander zu kommunizieren

1. *Föderalismus und kommunale Selbstverwaltung*
2. *Alte Sicherheitsphilosophie: nur geschlossene System sind sicher*
3. *Gewachsene Softwarearchitektur ohne moderne Standards*

Datenaustausch lässt sich sicher organisieren, erfordert aber Anpassungen, neue Formen der Zusammenarbeit und vor allem Ressourcen und Zeit.

# Verwaltungsinterne Abwicklung bei Landesbehörden

Signierung aller Postausgangs-Dokumente mittels Multi-Siegelkarte möglich

Dokumenten-Management-System (DMS = eAkte BW)



## Qualifiziertes elektronisches Siegel

Das elektronische Siegel ist ein EU-weit anerkanntes Signaturwerkzeug für juristische Personen, also etwa für Unternehmen und Organisationen. Das Siegel ist – einfach gesagt – das digitale Pendant zum analogen Unternehmens-Stempel. Es weist gemäß eIDAS-Verordnung den Ursprung (Authentizität) und die Unversehrtheit (Integrität) von Dokumenten sicher nach. Technisch sind E-Siegel vergleichbar mit den elektronischen Signaturen. Während mit der elektronischen Signatur natürliche Personen, etwa Mitarbeiter, digitale Dokumente unterschreiben können, dient das elektronische Siegel einer juristischen Person Institution als Herkunftsnachweis. Es kann überall eingesetzt werden, wo eine persönliche Unterschrift nicht notwendig, aber der Nachweis der Authentizität gewünscht ist, etwa bei amtlichen Bescheiden, Urkunden oder Kontoauszügen.



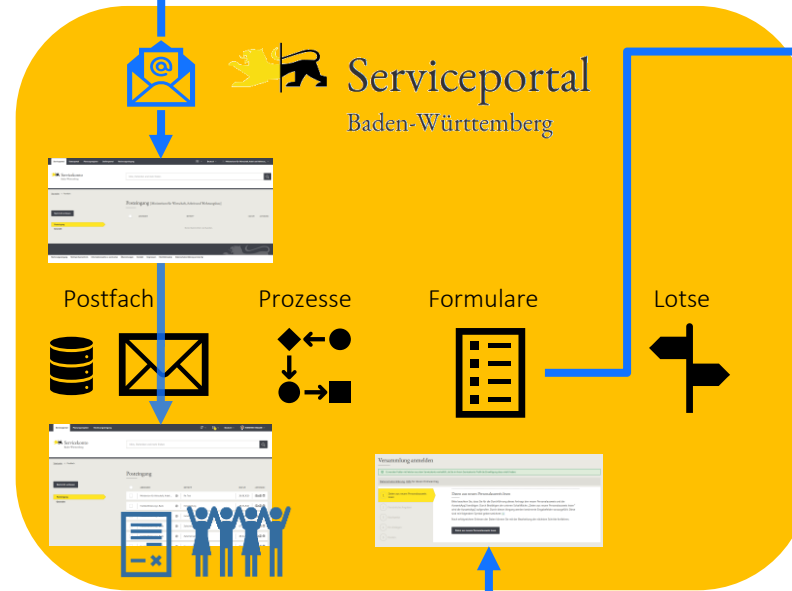
## Ersetzung der Schriftform

„Eine durch Rechtsvorschrift angeordnete Schriftform kann, soweit nicht durch Rechtsvorschrift etwas anderes bestimmt ist, durch die elektronische Form ersetzt werden. Der elektronischen Form genügt ein elektronisches Dokument, das mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehen ist.“ (§ 3 a Abs. 2 LVwVfG)

„Die Schriftform kann auch ersetzt werden durch unmittelbare Abgabe der Erklärung in einem elektronischen Formular, das von der Behörde in einem Eingabegerät oder über öffentlich zugängliche Netze zur Verfügung gestellt wird.“ (§ 3 a Abs. 2 LVwVfG)

## Bekanntgabe des Verwaltungsaktes über Verwaltungsportale

„Mit Einwilligung des Nutzers kann ein elektronischer Verwaltungsakt dadurch bekannt gegeben werden, dass er vom Nutzer oder seinem Bevollmächtigten über öffentlich zugängliche Netze von dessen Postfach nach § 2 Absatz 7, das Bestandteil eines Nutzerkontos nach § 2 Absatz 5 ist, abgerufen wird. Die Behörde hat zu gewährleisten, dass der Abruf nur nach Authentifizierung der berechtigten Person möglich ist und dass der elektronische Verwaltungsakt von dieser gespeichert werden kann. Der Verwaltungsakt gilt am dritten Tag nach der Bereitstellung zum Abruf als bekannt gegeben.“ (§ 9 Abs. 1 OZG)

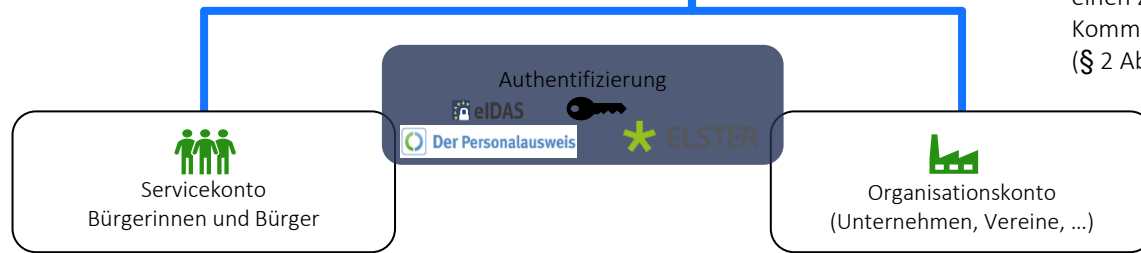


## Nutzungszwang Service BW

„Die Behörden des Landes erfüllen ihre Verpflichtungen nach § 2 Absatz 1 und 2 und § 3 Absatz 1 und 2 über das Dienstleistungsportal des Landes und nutzen die damit verbundenen zentralen Dienste.“ (§ 15 Abs. 2 EGovG BW)

Elektronischer Kanal muss angeboten werden

„Jede Behörde ist verpflichtet, auch einen Zugang für die elektronische Kommunikation zu eröffnen.“ (§ 2 Abs. 1 EGovG BW)





# Herausforderungen und Lösungen der Ende-zu-Ende-Digitalisierung

## Rechtlich:

Rechtssicherheit durch aktuelle Regelungen nicht gegeben (Unterschrift und Signatur)

## Technisch:

Schnittstellen sind nicht immer vorhanden oder technisch ausgereift

## Organisatorisch:

Zuständigkeiten und Traditionen führen zu Silo-Mentalität

## Lösungen

Rechtliche Klarstellungen und moderne Technologieeinsatz

*Schriftformerfordernisse weiter reduzieren*

*Elektronische Siegel für Behörden*

Bestimmte Standards/Schnittstellen und deren Möglichkeiten bereits in Ausschreibungen und für Weiterentwicklungen festschreiben

Projektübergreifende Strukturen mit zusätzlichen Ressourcen ausstatten (weil Zusatzaufgabe + Daueraufgabe!)

Problem  
„Zeit“  
bzw.  
„Dauer“

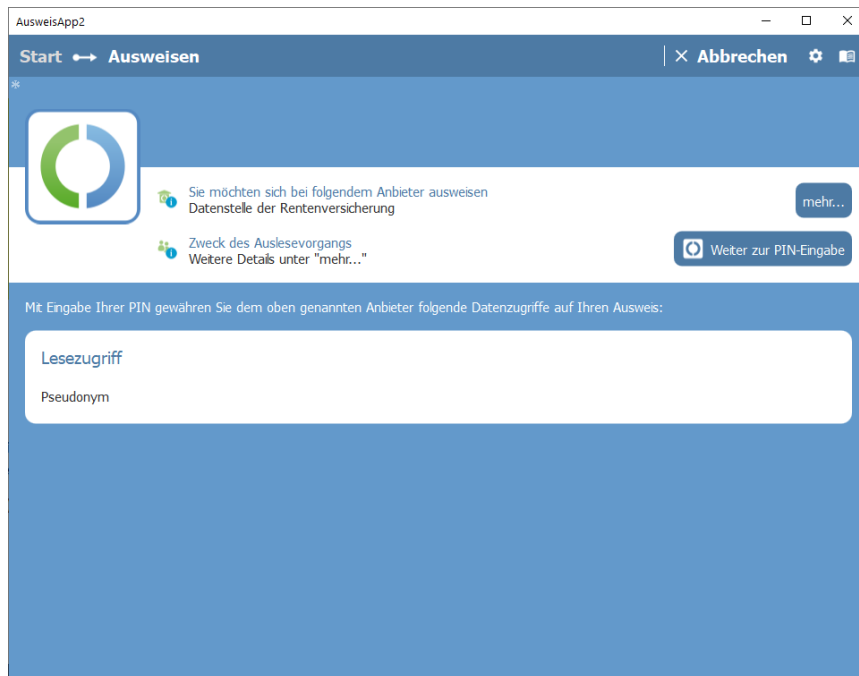


# Gleich ist Pause

Eine Kleinigkeit, die Sie auch nebenher erledigen können

# Wenn Sie mitmachen wollen, brauchen Sie ...

## AUSWEISAPP2



## SOFTWARE HERUNTERLADEN

<https://www.ausweisapp.bund.de/software/downloads/>

Installation für PC/Mac

App für Smartphone als Lesegerät  
(NFC-Funktion notwendig!)

Wichtig: Personalausweis  
mit bekannter PIN

Falls das Ihr erstes Mal wird:

*Ändern Sie bitte Ihre Transport-PIN*

<https://www.ausweisapp.bund.de/software/downloads/>



# Praktische Übung

Nutzung der eID-Funktion des Personalausweises

# Neuer Typ von Personalausweis seit 2010

Seit dem 1. November 2010 gibt es den Personalausweis im Scheckkartenformat.

Er verfügt über einen integrierten Chip, die eine elektronische Ausweisfunktion eID (= electronic Identity) ermöglicht.

Die eID-Funktion ist bei Dokumenten, die seit dem 15. Juli 2017 ausgegeben werden, immer eingeschaltet, wenn Sie zum Zeitpunkt der Antragstellung mindestens 16 Jahre alt sind.

Im Ausweis-Chip sind abgelegt:

persönlichen Daten

Passfoto

Fingerabdrücke (ab Juli 2021 verpflichtend)

Die Gültigkeitsdauer ist von Ihrem Alter abhängig:

unter 24 Jahren: Personalausweis ist sechs Jahre gültig

ab 24 Jahren: Personalausweis ist zehn Jahre gültig



# PIN-Brief

Nach der Herstellung des Personalausweises erhalten Sie einen Brief mit Informationen über Ihren Personalausweis und Ihren Online-Ausweis. Dieser Brief heißt "PIN-Brief".

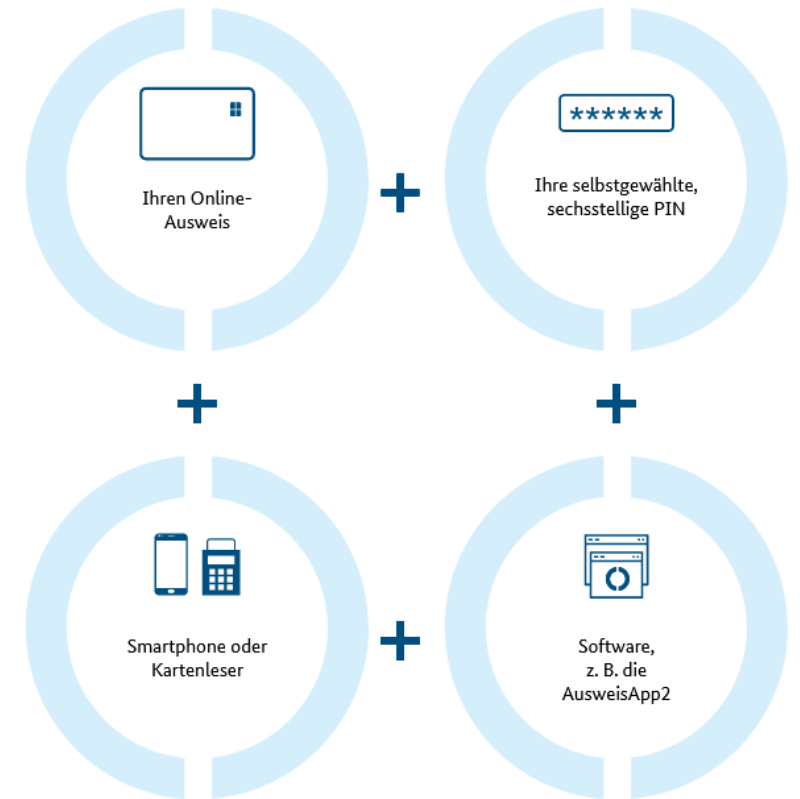
Der PIN-Brief enthält diese wichtigen Informationen für Sie

Ihre fünfstellige Transport-PIN

Ihre Nummer zur Aufhebung der PIN-Blockade (PUK)

Ihr Sperrkennwort

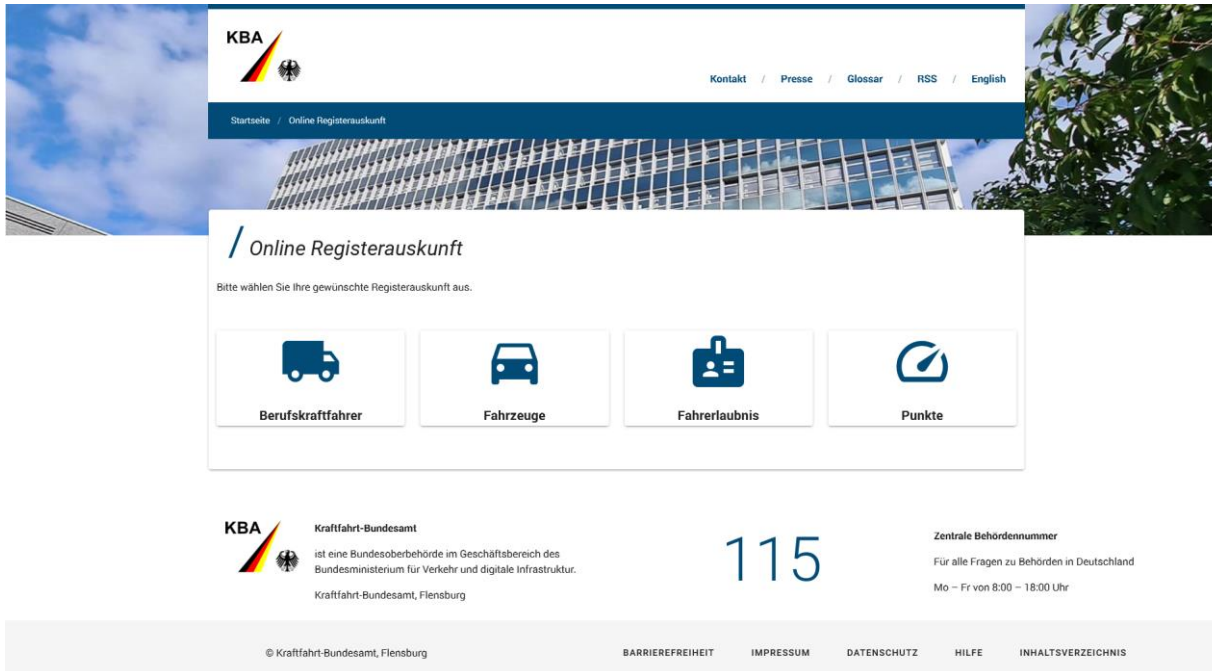
Diese Informationen dürfen nur Ihnen bekannt sein. Bitte bewahren Sie Ihren PIN-Brief sicher auf.





# Sie sind gar nicht rentenversichert? Schauen Sie nach Ihrem Punktestand in Flensburg

<https://www.kba-online.de/registerauskunft/ora/web/>



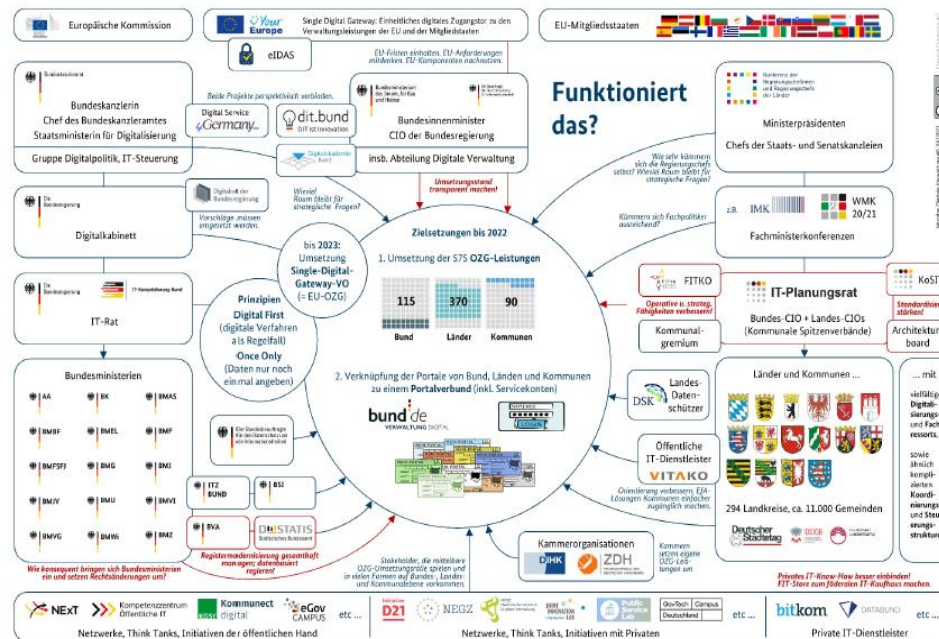
The screenshot shows the KBA online service portal. At the top left is the KBA logo. To its right are navigation links: Kontakt, Presse, Glossar, RSS, and English. Below this is a breadcrumb trail: Startseite / Online Registerauskunft. The main heading is "/ Online Registerauskunft". Below the heading is the instruction: "Bitte wählen Sie Ihre gewünschte Registerauskunft aus." There are four service icons in a row: a truck icon labeled "Berufskraftfahrer", a car icon labeled "Fahrzeuge", a license icon labeled "Fahrerlaubnis", and a circular arrow icon labeled "Punkte". At the bottom left is the KBA logo and text: "Kraftfahrt-Bundesamt ist eine Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur. Kraftfahrt-Bundesamt, Flensburg". In the center bottom is the number "115". At the bottom right is the text: "Zentrale Behördennummer Für alle Fragen zu Behörden in Deutschland Mo – Fr von 8:00 – 18:00 Uhr". The footer contains copyright information: "© Kraftfahrt-Bundesamt, Flensburg" and a list of links: "BARRIEREFREIHEIT", "IMPRESSUM", "DATENSCHUTZ", "HILFE", and "INHALTSVERZEICHNIS".



# Fallstricke der Verwaltungsdigitalisierung

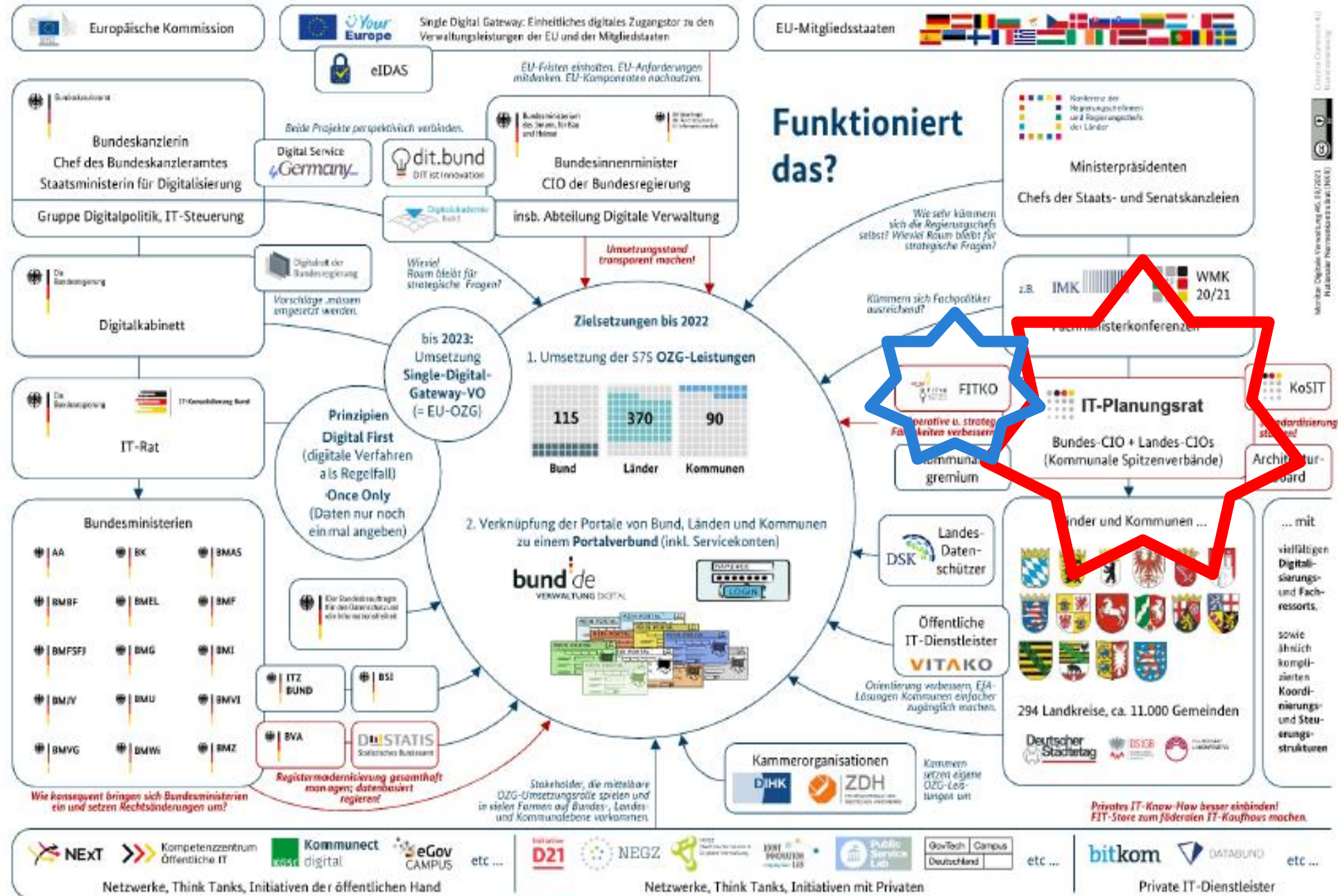
# Akteure und Prozesse: Es ist komplex ...

<https://www.normenkontrollrat.bund.de/nkr-de/digitalisierung>



Viel Digitalisierungsverantwortliche und komplexe Umsetzungsstrukturen - Funktioniert das? (Stand 1.9.2021)

Quelle: Monitor Digitale Verwaltung #6 des NKR



Nationaler Normenkontrollrat

Ein Beispiel: Nachnutzung nach dem  
Einer-für-Alle-Prinzip

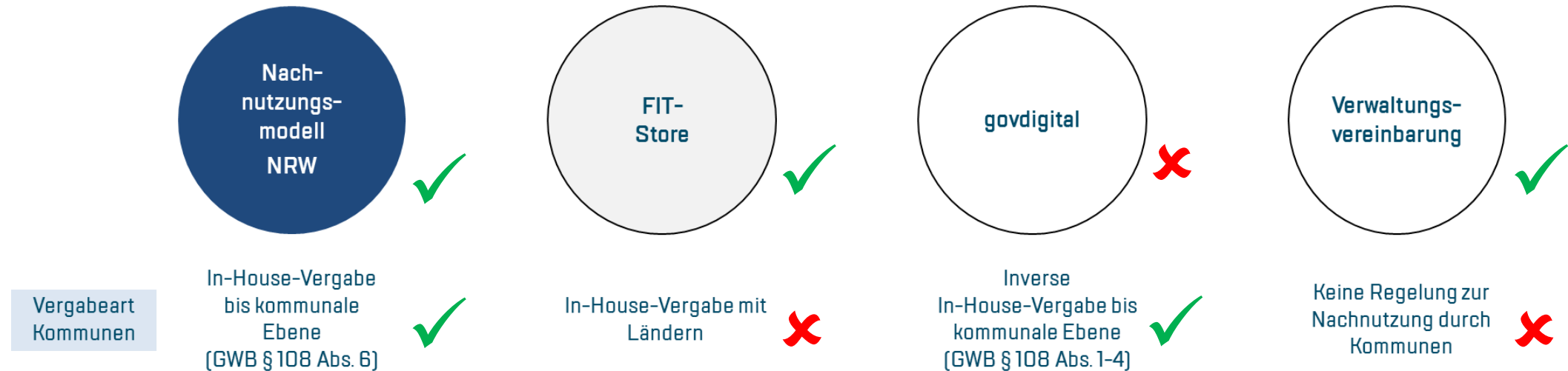
# Funktioniert die EfA-Nachnutzung?

## Prinzip

Entwicklung einer **Leistung nach dem Efa-Prinzip** in einem Bundesland  
Behörden aus anderen Ländern können **Leistung nachnutzen**

## Herausforderungen

vertrags- und vergaberechtliche Probleme  
viele wirtschaftsnahen Leistungen im kommunalen Vollzug

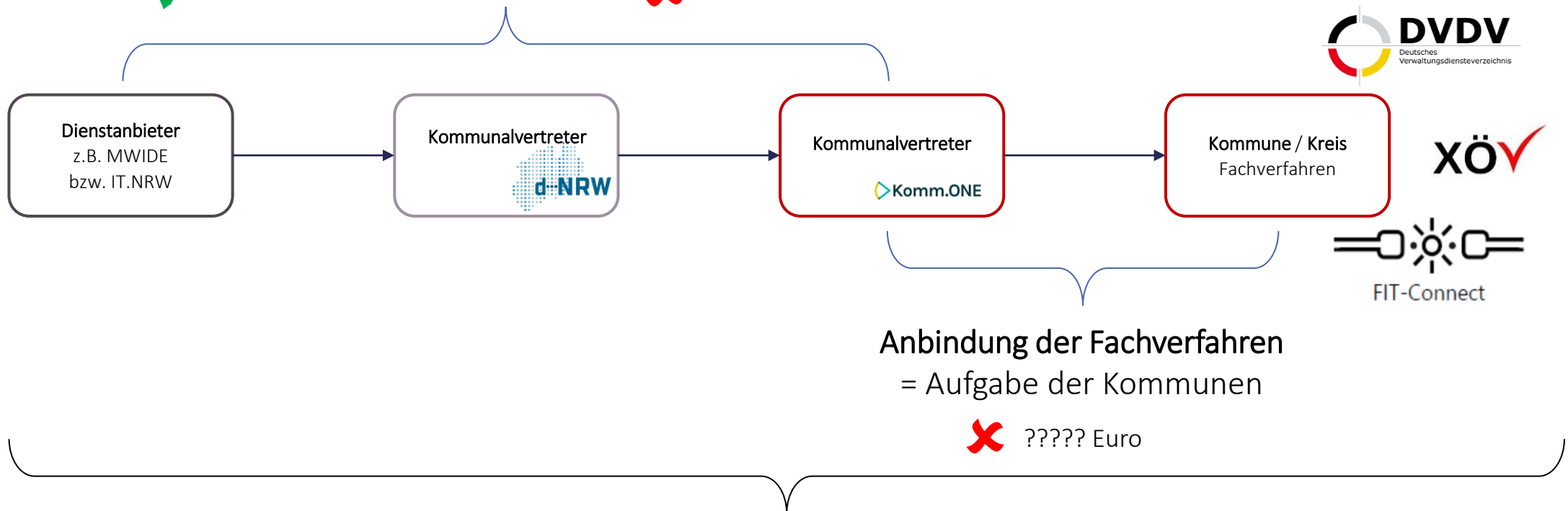


# Ist die Efa-Nachnutzung kostenlos?

Konjunkturpaketmittel des Bundes  
für Entwicklung und Betrieb

✓ 0 Euro bis 31.12.2022

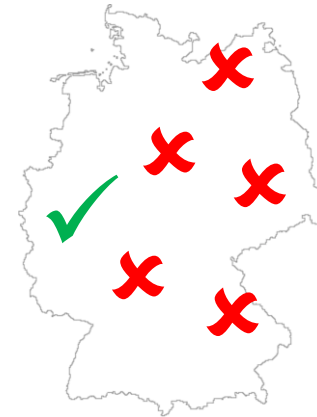
✗ ab 2023?



grundsätzliches Problem: Efa-Nachnutzung ≠ Ende-zu-Ende-Digitalisierung → OZG 2.0


# Weitere Nachnutzungsprobleme

- Flächendeckung vs. kommunale Selbstverwaltung (Art. 28 GG)
  - Vereinbarungen mit Kommunalen Spitzenverbände
  - Absprachen mit IT-Dienstleistern
- Vielzahl der Fachverfahren
  - Unzählige Varianten
    - *Hersteller*
    - *Produkte*
    - *Versionen*
    - *Module*
    - ...





# Koordinative Überforderung im Föderalismus: Komplexitätsgrenze überschritten?

Die Komplexitätsgrenze ist überschritten –  **IT-Planungsrat**  
Digitale Zukunft gestalten  
oder: die föderale Staatsstruktur passt nicht in die digitale Zukunft!

- Der Widerspruch zwischen dem Wissen und Erleben der digitalen Möglichkeiten im Privaten/ in der Wirtschaft und der zögerlichen Umsetzung auf der staatlichen Ebene führt zu einem Vertrauensverlust in den Staat.
- Durch die hohe Komplexität der Aufgabebearbeitung und der dafür erforderlichen IT in den föderalen Strukturen wird die Digitalisierung in allen Ebenen gehemmt!



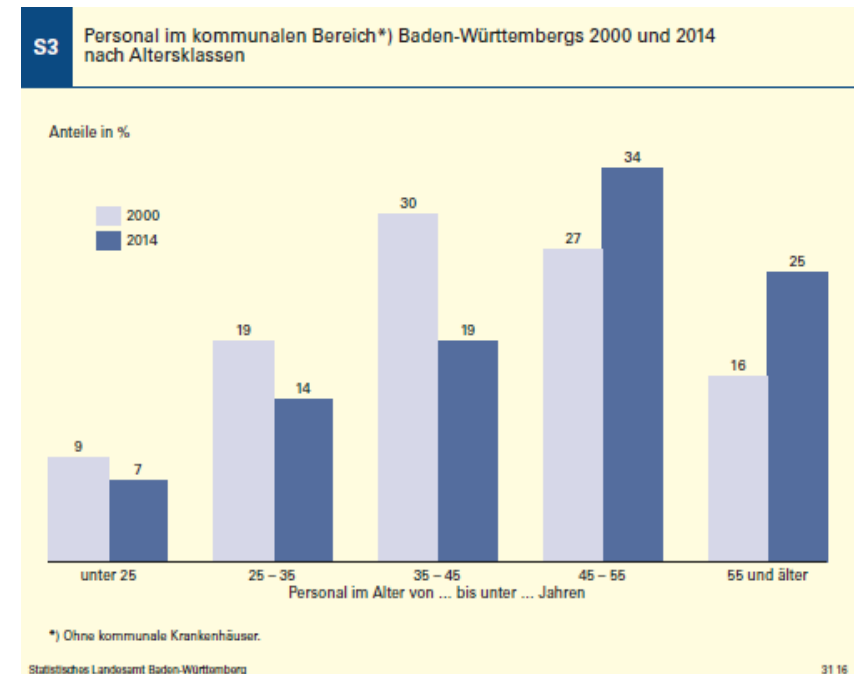


# Kommunale Struktur / ÖD

In Deutschland gibt es rund 11.000 Gemeinden  
davon haben rund 10.000 Gemeinden weniger 15.000 Einwohner  
*davon wiederum haben rund 8.000 Gemeinden weniger als 5.000 Einwohner*

Selbst kleinere Gemeinden bieten oft die gesamte Palette von Verwaltungsleistungen, verfügen aber selten über Fachleute – auch nicht im Digitalisierungsbereich.

Der Anteil der „digital natives“ ist in der Verwaltung sehr gering.



# Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger / Unternehmen

## Erfahrungswelt

Einkaufsabwicklung bei Amazon oder Zalando

Online-Banking

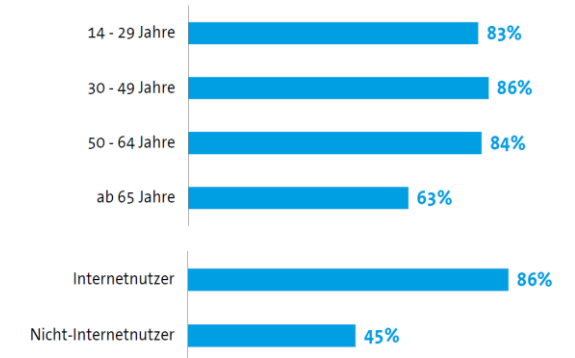
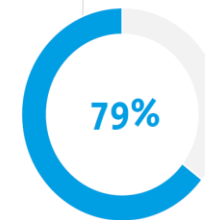
Reise- und Hotelbuchung

Apps auf dem Smartphone

## Erwartungshaltung an digitale Verwaltung wächst

Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu?\*

Während der Bearbeitung von Anträgen sollte es möglich sein, den aktuellen Stand und die voraussichtliche Dauer der Bearbeitung online jederzeit einsehen zu können.



9 Basis: Alle Befragten (n=1.006) | \*Werte für »stimme voll und ganz zu« und »stimme eher zu« | Quelle: Bitkom Research



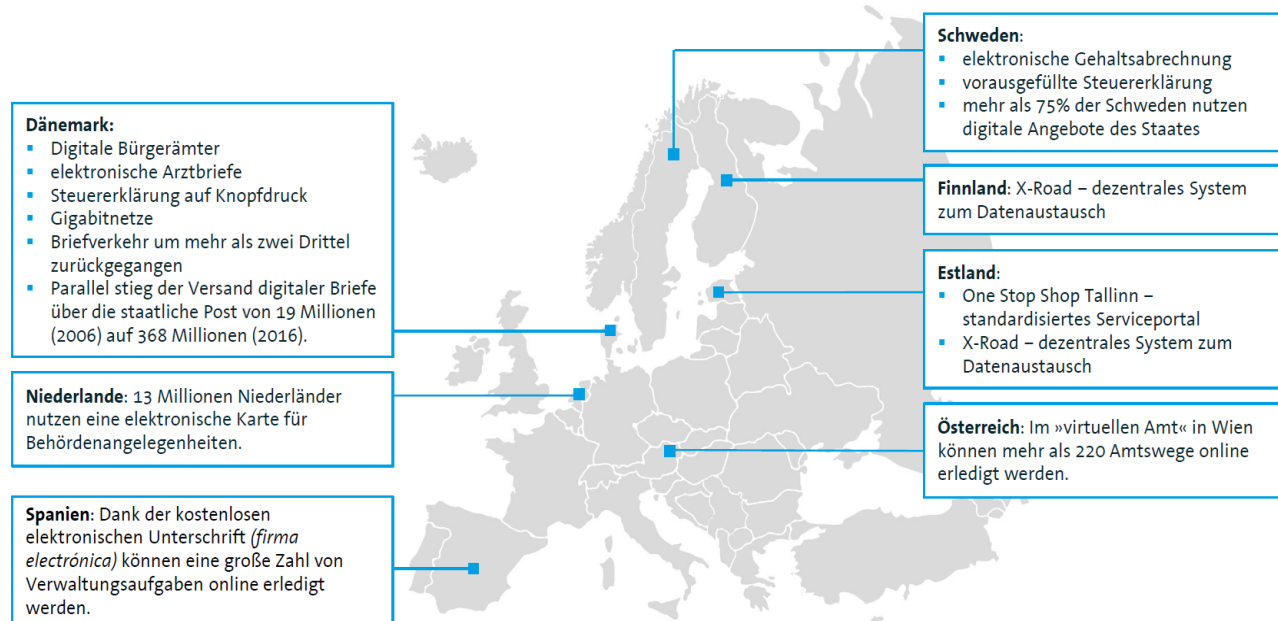
bitkom

Quelle:

<https://www.bitkom.org/sites/default/files/file/import/180919-PK-Staat-40-Status-Quo-Chancen-und-Herausforderungen.pdf>

# Andere Länder machen es vor: Deutschland hinkt hinterher

## Smarte Leuchtturm-Lösungen in der öffentlichen Verwaltung



Country	Rating class	EGDI Rank
Denmark	VH	1
Estonia	VH	3
Finland	VH	4
Sweden	VH	6
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	VH	7
Netherlands	VH	10
Iceland	VH	12
Norway	VH	13
Austria	V3	15
Switzerland	V3	16
Spain	V3	17
France	V3	19
Lithuania	V3	20
Malta	V3	22
Slovenia	V3	23
Poland	V3	24
Germany	V3	25
Ireland	V3	27
Liechtenstein	V2	31
Luxembourg	V2	33
Portugal	V2	35
Russian Federation	V2	36
Italy	V2	37



Kommen wir zurück zu den Fragen  
aus der Break-Out-Session

# Lösung (A) zur Break-Out-Session: nicht so gut, aber realistisch

## Was tun Sie?

*Sie bleiben entspannt.*

*Sie haben doch noch viel Zeit. Außerdem wollen Sie eh etwas früher in den verdienten Ruhestand.*

*Sie schreiben eine E-Mail an Ihre Stellvertreterin mit der Bitte sich darum zu kümmern. Mit Computersachen tun Sie sich selbst eh etwas schwer.*

*Dann setzen Sie sich noch eine Wiedervorlage in 12 Monaten.*

*Faktisch tun Sie erstmal nichts. Es gibt doch bestimmt noch keine Vorgaben von Bund und Land, oder?*

## Wen brauchen Sie?

*Meine Stellvertreterin macht das schon.*

## Was brauchen Sie?

*Es könnte sein, dass meine Stellvertreterin einen Projektmitarbeiter und eine Assistentkraft brauchen könnte. Aber das kann sie ja dann selbst im Haushalt für 2019 beantragen. (Die Fristen für den Haushalt 2018 sind schließlich schon abgelaufen.)*

# Lösung (B) zur Break-Out-Session: so hätte es klappen können

## Was tun Sie?

*Sie fühlen sich selbst verantwortlich.*

*Das ist ein Veränderungsprojekt größeren Ausmaßes, das die Verwaltungsspitze selbst vorantreiben muss.*

*Sie überlegen sich, wie eine Bestandsanalyse ihrer Verwaltungsleistungen aussehen könnte.*

*Sie überlegen, in welchen Abteilungen vielleicht an digitalen Leistungen gearbeitet wurde.*

## Wen brauchen Sie?

*Bei Verwaltungsleistungen geht es neben der Fachlichkeit um Abläufe und Prozesse: Organisationsabteilung.*

*Neue Mitarbeitende für ein langfristiges Projekt, das quasi eine Daueraufgabe wird. Bei Digitalisierung braucht man Software, die miteinander sprechen kann: IT-Abteilung.*

## Was brauchen Sie? (Ressourcen)

*Beratungsleistungen, die einem Best-Practice (z.B. aus anderen Ländern) näher bringen*

*Mittel für die Vernetzung mit anderen Behörden, die vor ähnlichen Herausforderungen stehen (Reisekosten, Tagungsmittel, etc.).*

# Break-Out-Session: Vorurteile

Wer oder was ist  
schuld?

Was wäre die Lösung  
oder was brauchen  
wir?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!