Onlinezugangsgesetz

Schöne neue Verwaltungswelt

Ab 2022 müssen Behörden ihre Leistungen der Bevölkerung online zur Verfügung stellen. Damit die schnieken neuen Funktionen nicht mehr Arbeit machen als sie einsparen, sollten sich die Kommunen gut vorbereiten.

> Felix Schmitt

Ein Bankkonto kann in weniger als fünf Minuten online eröffnet werden, das Zugticket ist in der App auf dem Handy, das Essen wird nach der Online-Bestellung vom Fahrradkurier geliefert. Nur bei den Behörden muss bis heute vorstellig werden, wer eine noch so kleine Dienstleistung in Anspruch nehmen möchte. Deutschland ist beim E-Government europaweit abgeschlagen. Das wird sich in den kommenden zwei Jahren ändern müssen, wenn das Onlinezugangsgesetz (OZG) Ende 2022 endgültig in Kraft tritt.

Eben mal 'nen neuen Perso beantragen … Foto: Bruno Cervera / Unsplash

Virtueller Behördengang vom Sofa aus

Das 2017 beschlossene Gesetz verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, bis Ende 2022 jede Verwaltungsdienstleistungen auch online zugänglich zu machen. Von der Anmeldung eines neuen Unternehmens bis zur Beantragung des Personalausweises oder der Geburtsurkunde für das neue Familienmitglied: alles soll online möglich sein.

Über Internetportale der Bundesländer können BürgerInnen gewünschte Dienstleistungen finden. Mehr Komfort verspricht, dass alle Leistungen nach Lebensabschnitten sortiert sind. Das heißt, wer ein Kind erwartet, findet beim Klick auf den Menüpunkt „Geburt“ nicht nur den Service Geburtsurkunde, sondern auch Eltern- und Kindergeldanträge. Und damit nichts im nachgeburtlichen Chaos verloren geht, werden alle ausgestellten Dokumente online gespeichert und den BürgerInnen dauerhaft zugänglich gemacht.

Möglichst einfach und verständlich

Damit die Prozesse den hohen Datenschutz- und Rechtsanforderungen entsprechen, soll jedeR BürgerIn ein individuelles Konto eröffnen, für welches er oder sie einmalig rechtssicher authentifiziert wird. Anschließend kann man Anträge mit den eigenen Zugangsdaten und zum Beispiel per SMS-Pin abschließen.

Die Länder-Portale sind ein guter Einstieg für die BürgerInnen. Aber die je-

weiligen Anträge und Angebote müssen von den Kommunen dennoch selbst gestaltet werden. An dieser Stelle sind in der Vergangenheit viele gute E-Gov-Projekte gescheitert, da sie nicht die NutzerInnen in den Mittelpunkt der Entwicklung gestellt hatten.

Die Akten müssen auch digital laufen

Und dann müssen auch noch die Prozesse innerhalb der Verwaltung stimmen. Nur wenn sie medienbruchfrei laufen, können BürgerInnen und Verwaltungen von einer schnellen Bearbeitung und erheblich reduziertem Aufwand profitieren. Das erfordert, Fachverfahren neu und so zu gestalten, dass sie im Verwaltungsablauf digital funktionieren. Sonst müssen online ausgefüllte Anträge weiterhin ausgedruckt werden und gehen wie gehabt in die Hauspost. Die Zuständigkeits-, Vollständigkeits- und Konsistenzprüfung von Anträgen können entfallen, wenn sie online bereits im Prozess integriert sind. Die Sachbearbeitung muss dann lediglich über den Antrag entscheiden – alles weitere passiert automatisiert.

Was jetzt wichtig ist

Die Ratsmitglieder sollten sich frühzeitig über Sachstände informieren und Druck machen, damit die Umsetzung zeitnah stattfindet. So sollten häufig genutzte Dienstleistungen frühzeitig digitalisiert werden, damit Akzeptanz für die neuen Verfahren entsteht. Das können beispielsweise Anwohnerparkausweise, Ticketverkauf im lokalen Tourismusbüro oder die SchülerInnenfahrkarte sein. Gerade in Verwaltungen mit hohem Besucheraufkommen lohnen sich BürgerInnenwerkstätten oder Foren, in denen die zukünftigen NutzerInnen eng in die Entwicklung und das Design der Services einbezogen werden. Das schafft nicht nur bessere Produkte, sondern aktiviert auch BotschafterInnen für die Online-Services.

Kommunen, die jetzt kreativ und mit Nachdruck an die Digitalisierung herangehen, können rund um das Onlinezugangsgesetz eine attraktive und lebenswerte Gemeinde schaffen, weit über Verwaltungsdienstleistungen hinaus. Dafür braucht es aber VorreiterInnen, die loslaufen, ausprobieren, scheitern, lernen und damit besser werden. CO_2 einsparen bei Strom und Heizung, weniger PKWs durch attraktiv vernetzte Mobilitätsangebote, Coworking im ländlichen Raum: nur wer jetzt den Schwung nutzt, den das Onlinezugangsgesetz bringt, profitiert von den großen Chancen, die die Digitalisierung den Kommunen bietet.

> Felix Schmitt ist Berater für kommunale Digitalisierungsstrategien. Früher war er Geschäftsführer der Kommunalpolitischen Vereinigung der Grünen in Rheinland-Pfalz GARRP. Heute erarbeitet er gemeinsam mit BürgerInnen, Unternehmen und Räten Wege durch den digitalen Dschungel. felixschmitt.de