

OZG-Umsetzung

Nur die Spitze des Eisbergs

[05.05.2020] Das Onlinezugangsgesetz (OZG) schreibt vor, dass bis Ende 2022 insgesamt 575 Verwaltungsservices online verfügbar sein müssen. Die Zeit rennt. Wie Schnelligkeit und Nachhaltigkeit kombiniert werden können, erläutert Johannes Rosenboom, Vertriebsleiter im Bereich Public Sector bei Materna.

Auf den ersten, rein formularbasierten Blick drängen sich bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) Themen wie Nutzerfreundlichkeit, Barrierefreiheit und UX-Design in den Vordergrund. Aber erst durch die Integration in Fachverfahren, Basiskomponenten und das Einbetten in durchgängig digitalisierte Verwaltungsprozesse entsteht eine nachhaltige, dauerhafte OZG-Lösung. Dazu passt das Bild eines Eisbergs: Bekanntlich sind nur zehn Prozent dieser Kolosse sichtbar. Unter der Wasserlinie liegt in der Regel die deutliche größere Masse. Viele Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen stehen daher jetzt bei der Umsetzung vor der Frage: Schnelligkeit vor Nachhaltigkeit oder umgekehrt? Oder geht auch beides? Dass auch beides geht, zeigt der Beitrag.

OZG ist nicht gleich Online-Formulare

Schnelligkeit bedeutet in diesem Kontext, sich auf den Zugang zu Online-Verwaltungsdienstleistungen zu fokussieren, also in der Regel auf die Online-Formulare. Diese sind quasi das Schaufenster für Bürger und Unternehmen bei ihrer Interaktion mit Behörden. Hierbei reicht es nicht aus, vorhandene Papierformulare zu elektrifizieren oder Prozess-Skizzen aus Workshop-Überlegungen zu digitalisieren. Vielmehr muss die Lösung nutzerfreundlich und die Formular einfach zu verstehen sein. Zudem sollte es keine motivatorischen und zeitintensiven Hürden geben, wie sie bei Endlospapier-Formularen leicht entstehen. Wichtig sind Themen wie ein ansprechendes und barrierefreies UX-Design, Mechanismen, die Eingaben zu plausibilisieren und zu validieren, Datenqualität und Datensicherheit, durchgängige Prozesse innerhalb des Formulars und Chatbots, also digitale Bürgerassistenten für ein leichteres und schnelleres Ausfüllen. Nicht umsonst gibt das Fachkonzept zur OZG-Umsetzung aus dem Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (BMI) fünf Reifegradstufen vor und attestiert erst bei der Umsetzung der beiden letzten Stufen eine erfüllte OZG-Konformität. Das Modell kennt sogar die Stufe , gleichbedeutend mit offline. Um das Bild des Eisbergs aufzugreifen: Bei den vorderen Stufen bewegen wir uns zum überwiegenden Teil in den sichtbaren, oberen zehn Prozent – sprich über der Wasserlinie.

Quick-Win-Ansatz greift zu kurz

Der Ansatz, sich bei der OZG-Umsetzung auf die Oberfläche – sprich Formulare im Schaufenster der digitalen Verwaltungsleistung – zu konzentrieren, ist ohne Zweifel notwendig. Ist die digitale Auslage des Behördenangebots nicht ansprechend oder funktioniert womöglich nicht, dann werden Bürger und Unternehmen die OZG-Serviceleistungen gar nicht erst annehmen. Außerdem ist es verständlich, dass die Verwaltung versucht ist, sich auf eine reine Formularrealisierung zurückzuziehen, um schnelle OZG-Projekterfolge vorzeigen zu können.

Die Sicht auf Online-Formulare ist aber nur die Spitze des Eisbergs. Der Quick-Win-Ansatz greift zu kurz. Nur digitale Formulare und Online-Anträge bereitzustellen, reicht weder für die geforderte OZG-Konformität im Sinne des BMI-Reifegradmodells noch entlastet es die Verwaltung nachhaltig – ganz zu schweigen von beschleunigten Prozessen. Im Gegenteil: Es besteht die Gefahr, dass weitere, nicht

integrierte Insellösungen mit zu leichtgewichtigen Formularen und Architekturen entstehen.

Die OZG-Verpflichtung macht eine ganzheitliche Betrachtung erforderlich, um die verborgene Eismasse unter der Wasserlinie zu berücksichtigen: Die Prozesse müssen vom Antrag bis zum Bescheid durchgängig Ende-zu-Ende gedacht und aufgesetzt werden. Auch im Back End sind die Daten elektronisch an die Fachverfahren und E-Akte-Systeme anzubinden. Es müssen Schnittstellen zu den digitalen Querschnittsservices der Verwaltung sichergestellt werden, wie zum Beispiel E-Payment und E-Rechnung, Nutzerkonten für Bürger und Unternehmen, zur elektronischen Siegelung und Signatur und zu den digitalen Personalausweisfunktionen. Eine enge Integration in Portale und auch Registerverfahren ist notwendig, um die hohen Reifegradstufen abzubilden. Ziel ist es, eine nachhaltige und durchgängige Online-Transaktion zu etablieren, indem OZG-Dienstleistungen vollständig digital abgewickelt werden und für etwaige Nachweise das Once-Only-Prinzip angewendet wird. Im Back-End-Bereich sind daher so genannte Rückkanäle zwischen den einzubindenden Fach- und Registerverfahren und der OZG-Formularwelt entscheidend.

Dieser nachhaltige Ansatz ist komplexer und erfordert mehr Zeit, als ein Formular ins Schaufenster zu legen. Um auch hier wieder das Bild des Eisbergs zu bemühen: Unter der Wasserlinie schlummern 90 Prozent der Eismasse.

Erprobte Basiskomponenten unterstützen

Was ist mit dem scheinbaren Zwiespalt schnell versus nachhaltig? Die gute Nachricht ist: Bei näherem Betrachten lässt sich der verborgene Teil des Eisbergs deutlich verkleinern, denn es gibt bereits gemeinsame Grundlagen, wie die Vorgaben aus dem Föderalen Informationsmanagement (FIM) in Form standardisierter Formulare, die Behörden zur Verfügung stehen. Dies gilt sowohl für den Inhalt der Formulare im Front End als auch für ihre prozessuale Verarbeitung im Back End. Im nächsten Schritt sollten OZG-Lösungen mittels Nutzung der FIM-Informationen in der Lage sein, die FIM-Vorgaben zu importieren, Formulare automatisiert zu generieren und die Datenfelder und Prozessbeschreibungen weiterzuverarbeiten.

Als OZG-Lösungen stehen bereits erprobte Basiskomponenten mit den erforderlichen Schnittstellen zur Verfügung, wie zum Beispiel der Government Site Builder (GSB) als Portal- und Content-Management-Lösung und das Formular-Management-System (FMS) auf Basis der Lucom Interaction Plattform. Diese beiden Lösungen werden in der Verwaltung, vor allem im Bund sowie in einigen Bundesländern, bereits seit vielen Jahren eingesetzt und haben einen hohen Reife- und Integrationsgrad für eine nachhaltige OZG-Infrastruktur. Hiermit wird selbst eine schnelle Formularbereitstellung nicht zur Aufwandsfalle. Bereits mitgedacht ist dabei der spätere Fokus auf die nachhaltige und in die Behörde hineinwirkende digitale Weiterverarbeitung. Diese Komponenten sind ein Garant sowohl für eine schnelle Sichtbarkeit über der Wasserlinie als auch für eine nachhaltige Umsetzung.

Nur wenn sich die Verwaltung auf die im OZG geforderten Kriterien einlässt, kann es gelingen, die Digitalisierungslücke zu schließen und im internationalen Vergleich aufzuholen. Auch sollte die OZG-Umsetzung – wie jedes größere Digitalisierungsprojekt – von einigen Maßnahmen flankiert werden: ganzheitliche Organisationsentwicklung, Akzeptanz- und Veränderungsmanagement, Datenschutz und IT-Sicherheit sowie Betriebskonzepte.

Nachhaltige OZG-Services

Ein Beispiel für einen nachhaltigen gut genutzten Service ist das Fachverfahren OLAF (Online-Antrag-Führungszeugnis), mit dem sich Führungszeugnisse und Auskünfte aus dem Gewerbezentralregister via Web beantragen lassen. Dahinter steckt ein vollständig elektronischer Verwaltungsprozess inklusive Funktionen zur Antragsstellung, für Identitäts- und Plausibilitätsprüfungen und für den Gebühreneinzug per

E-Payment. Auch die technische und inhaltliche Anlagenprüfung, eventuelle Korrekturen und das Nachreichen von Unterlagen erfolgen auf elektronischem Weg. Lediglich die Zusendung der Führungszeugnisse erfordert die Papierform.

Ein weiteres Beispiel für nachhaltige Digitalisierung aus dem Bereich der Wirtschaft ist das Gewerbe-Service-Portal.NRW ([wir berichteten](#)). Gründer können darüber ihr Gewerbe bei der zuständigen Behörde einfach online anmelden. Es ist mit einer elektronischen Bezahlmöglichkeit (ePayBL) ([wir berichteten](#)) und einer automatisiert erzeugten Bescheinigung verknüpft. Für weiteren Komfort sorgt der Einstieg über das Servicekonto.NRW. Nach der Anmeldung zum Servicekonto kann der Anwender einmal eingegebene persönliche Daten auch für weitere Verfahren und elektronische Antragsprozesse nutzen. Der digitale Assistent Guido unterstützt dazu bei allen Fragen und liefert rund um die Uhr alle relevanten Informationen für die Gewerbeanmeldung.

Weitere OZG-Services aus dem Katalog des BMI sind unter anderem das Meldeportal-Mindestlohn für die Anmeldungen von Arbeitgebern und Entleihern, die digitalisierten Anträge zur Fisch-Etikettierung der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung ([wir berichteten](#)) und das Erfassungportal zur Energiesteuer- und Stromsteuer- Transparenzverordnung EnSTransV.

Fazit

Bei der OZG-Umsetzung fassen rein auf das Front End fixierte Ansätze zu kurz ([wir berichteten](#)). Nachhaltige Realisierungen, die neben intelligenten Formularen auch OZG-Prozesse durchgängig im Back End integrieren, sind notwendig. Sie stehen auch einer raschen Umsetzung durch Formulare nicht im Weg. Die konsequente Nutzung vorhandener, zentraler Basiskomponenten kombiniert eine schnelle mit einer nachhaltigen Umsetzung. Und ganz nebenbei lässt das den OZG-Eisberg deutlich schmelzen.

()

Stichwörter: CMS | Portale, Materna, FIM, Formular-Management-System, Government Site Builder, OZG, Prozess-Management