

## DIGITALISIERUNG &amp; E-GOVERNMENT

# Wichtig für Unternehmen vor Ort

Deutschland hinkt in Sachen Digitalisierung und E-Government dem europäischen Durchschnitt hinterher. Noch zumindest. Das wurmt die Wirtschaft, fühlen sich Unternehmen und insbesondere Existenzgründer hierzulande doch durch die Bürokratie vor Ort behindert. Dass es auch moderner geht, zeigen andere Länder.



Mit dem Programm ‚Digitale Verwaltung 2020‘ haben wir wichtige Grundlagen für die Digitalisierung der Bundesverwaltung gelegt. Klar ist aber auch: Wir gehören noch nicht zu den Spitzenreitern in Europa. Das aber ist unser Ziel. Bürgerinnen und Bürger erwarten zu Recht eine effiziente, leistungsstarke Verwaltung, die es erlaubt, orts- und zeitunabhängig, schnell und einfach Anträge zu stellen, die schnell und kompetent beschieden werden.

Bundesinnenminister Dr. Thomas de Maizière  
im Mai 2017

In modernen Unternehmen haben digitale Prozesse längst Einzug gehalten. Bei Vetter beispielsweise, das Familienunternehmen ist ein global tätiger Pharmadienleister für die Herstellung und Verpackung aseptisch vorgefüllter Medikamente. „Wir nutzen innovative digitale Strukturen, wo immer es möglich, sinnvoll und wirtschaftlich ist“, sagt Geschäftsführer Peter Sölkner. „Dadurch können wir unsere Prozesse effektiver machen.“ Etwa in der Personalarbeit. Hier sei, bei aktuell rund 4.000 Beschäftigten, die digitale Kommunikation mit Institutionen des öffentlichen Dienstes wie zum Beispiel Sozialversicherungsträgern „bereits erfolgreich angelaufen, bietet jedoch aus unserer Sicht noch Ausbaumöglichkeiten zur weiteren Effizienzsteigerung“, resümiert der Unternehmenschef.

Anders sieht es in vielen Amtsstuben aus. Raffael Schulz, Geschäftsführer der Hochzeitsportal24 GmbH, macht seinem Ärger Luft: „Für eine simple Gewerbeanmeldung musste ich zweimal beim Gewerbeamt vorsprechen, obwohl die Daten dem Handelsregister schon vorlagen.“ Nicht einmal einen Termin konnte er vorab beim Amt vereinbaren. „Wartezeiten“, sagt Schulz, „kosten jeden Unternehmer aber bares Geld“.

## Bürokratie vor Ort – Kosten für Unternehmen

Ähnliche Erfahrungen hat auch Stefan Erlich, Gründer des Finanzportals Kritische Anleger.de, gesammelt. Der Jungunternehmer kann viele Beispiele für „Hürden“ nennen, die Unternehmern in der heutigen E-Verwaltung „das Leben schwerer machen, als es sein müsste“. So bemängelt er – wie Schulz – dass Gewerbe-, ab- und -ummeldungen in vielen Kommunen immer noch nur „auf Papier“ möglich seien. „Und das mit einem Formular, welches bei mir jedes Mal den Eindruck erweckt, es sei in den vergangenen 40 Jahren nicht mehr aktualisiert worden“. Unverständlich ist für Erlich außerdem, warum etwa von Banken ausgestellte

digitale Bescheinigungen nicht einfach ebenfalls digital ans Finanzamt übermittelt werden könnten, sondern „immer noch als Hardcopy der Steuererklärung beigelegt werden müssen“.

Selbst die vergleichsweise einfache Kommunikation mit Behörden via E-Mail „läuft häufig noch auf Sammelkonten, statt auf eine individuelle Person“, beanstandet Wolfgang Kierdorf, CEO von The Black Swan Gesellschaft für Unternehmensentwicklung mbH. Antworten von Seiten der Behörden dauerten in der Regel „Tage oder Wochen“. Kierdorf vermisst unter anderem „eine Art digitalen Personalausweis für Firmen“ mit dem „sehr viel Kommunikation rechtssicher und ad-hoc“ erledigt werden könnte. Für Henning von Kiepinski, Leiter Business Development bei der Consol Software GmbH, gibt es hierzulande darüber hinaus „große Defizite bei der Behörde-zu-Behörde-Kommunikation“ und es fehlten „allgemeingültige und einfach verwendbare Standards“ in Sachen Digitalisierung. Kiepinski: „Wünschenswert sind beispielsweise einheitliche Zertifikate für alle Behördengängen, einheitliche Webschnittstellen oder Datenformate sowie ein zentrales Informationsportal für alle Behörden“.

### E-Government in Deutschland: Nachholbedarf

Die genannten Beispiele zeigen, warum Deutschland in internationalen E-Government-Rankings seit Jahren schlecht abschneidet – obwohl die öffentliche Verwaltung jährlich rund 13 Milliarden Euro für IT ausgibt. Beim Digitalisierungsindex der EU beispielsweise findet sich der schwarz-rot-goldene Wirtschaftsstandort auf Platz 18 wieder, gleich hinter Italien aber immerhin noch vor Zypern. Seit Jahren sieht der Nationale Normenkontrollrat (NKR), der als unabhängiges Gremium die Bundesregierung in Fragen des Bürokratieabbaus und der besseren Rechtsetzung berät und kontrolliert, „dringenden Handlungsbedarf bei der Digitalisierung der Verwaltung“. Der im September 2016 veröffentlichte Jahresbericht war bereits der vierte in Folge, in dem der NKR die Bundesregierung aufforderte, die Digitalisierung der Verwaltung konsequenter in Angriff zu nehmen. Mit zwei in den Jahren 2015 und 2016 veröffentlichten Gutachten hatte der Nationale Normenkontrollrat zudem bescheinigt, dass es E-Government in Deutschland de facto nicht gebe.

Mittlerweile hat das Kabinett den Evaluierungsbericht 2016 zum Regierungsprogramm „Digitale Verwaltung 2020“ beschlossen. „Mit dem Programm „Digitale Verwaltung 2020“ haben wir wichtige Grundlagen für die Digitalisierung der Bundesverwaltung gelegt. Klar ist aber auch: Wir gehö-



ren noch nicht zu den Spitzenreitern in Europa. Das aber ist unser Ziel. Bürgerinnen und Bürger erwarten zu Recht eine effiziente, leistungsstarke Verwaltung, die es erlaubt, orts- und zeitunabhängig, schnell und einfach Anträge zu stellen, die schnell und kompetent beschieden werden“, sagte Bundesinnenminister Dr. Thomas de Maizière Mitte Mai 2017.

### Der Blick über den Tellerrand

Deutschland kann vom Blick über den Tellerrand profitieren. Beispiel Estland: In dem kleinen baltischen Staat wird erfolgreiches E-Government bereits gelebt. Hier laufen nämlich schon seit Jahren die Daten, und nicht die Bürger. Ein neues Unternehmen beispielsweise kann dort innerhalb von nur 20 Minuten registriert werden, die Steuererklärung nimmt genau so wenig Zeit in Anspruch.

Der Erfolg Estlands liegt unter anderem darin begründet, dass staatliche Einrichtungen keine Informationen von Bürgern oder Unternehmen anfordern dürfen, über die sie bereits verfügen. Dieses „Once-only“-Prinzip, welches das Einholen bereits vorhandener Daten verhindern soll, empfiehlt hierzulande schon das 2015-er Gutachten des NKR. Dieses Vorgehen würde die bereits erhobenen Bürger- und Unternehmensdaten nutzbar machen für andere Verfahren – natürlich nur, wenn eine Zustimmung zur Weiternutzung vorliegt. So lassen sich „Verwaltungsakte“ beschleunigen und der Aufwand für Bürger, Unternehmen und öffentliche Hand minimieren.

Und wo bleibt der Datenschutz, der in Deutschland gerne als Gegenargument für eine forcierte Digitalisierung der Verwaltung ins Feld geführt wird? Während in Deutschland kaum jemand weiß, welcher Verwaltungsangestellte oder





Foto: AdobeStock / Scanrail

In Estland laufen bereits seit Jahren die Daten, und nicht die Bürger. Im Bild: Blick über die Landeshauptstadt Tallinn

Beamte wann und warum in die persönlichen Akten schaut, können In Estland die Bürger online einsehen, welche Behörde auf welche Daten zugegriffen hat – so kann Transparenz im E-Government aussehen.

Ebenfalls zur Spitzengruppe der digitalen Performer in Europa zählt Österreich. Die Alpenrepublik ist laut dem E-Government-Benchmark der EU-Kommission sogar führend bei der nutzerzentrierten Verwaltung. Das Land bietet den digitalen Service bereits auf mobilfähigen Webseiten an, was im europaweiten Durchschnitt noch eine Seltenheit ist. Im November 2016 hat Österreich noch einmal nachgelegt: Der Ministerrat hat ein weiteres Paket zum E-Government beschlossen, in dem eine Vielzahl von Neue-

rungen und Verbesserungen im elektronischen Behördenverkehr auf den Weg gebracht werden. Durch den Ausbau des Unternehmensserviceportals USP beispielsweise, den verstärkten Einsatz von Online-Formularen, dem elektronischen Überblick über für das Unternehmen relevante Ausschreibungen, den elektronischen Postkasten für alle Behördenzustellungen und dem One-Stop-Shop für Unternehmensgründungen im USP befinden sich auch wichtige Verbesserungen für Unternehmen im beschlossenen Paket.

Im Januar präsentierte Österreich zudem die Fertigstellung seiner Gesamtstrategie zur Digitalisierung im Land. Die "Digital Roadmap" enthält 12 Leitprinzipien für die Digitalisierung und entlang dieser wurden rund 150 konkrete Maßnahmen





erarbeitet. „Damit wird erstmals unter Einbeziehung aller aktuellen und geplanten Aktivitäten aller Ressorts eine gemeinsame digitale Strategie der Bundesregierung vorgelegt“, erklärt Österreichs Digitalstaatssekretärin Muna Duzdar.

Auch im „gebrexiten“ Großbritannien sind die Behörden beim Thema E-Government Deutschland um locker fünf Jahre voraus. Gianluca De Lorenzis, Gründer und CEO der Kölner FGND Group, nennt als Beispiel die „SmartCard“ mit einer persönlichen ID, die UK-Bürger bereits seit Anfang 2002 nutzen. Nach dem Prinzip einer Checkkarte kann man damit beispielsweise elektronische Anmeldungen bei Ämtern vornehmen oder lokale Angebote beantragen beziehungsweise verwalten. Der FGND-Chef lobt, dass „die briti-

schen Behörden kaum Vorbehalte gegenüber neuen, digitalen Wegen“ hätten. „Als ganz zentraler Erfolgsfaktor hat sich ein gesunder Pragmatismus bei der Abwägung zwischen den Möglichkeiten des technologischen Fortschritts und der technischen Überforderung der Bürger erwiesen“, meint De Lorenzis. Im Gegensatz zu Deutschland nutzen die britischen Bürger die angebotenen digitalen Services. Hier könne Deutschland von Großbritannien lernen. Dort spielten „Anreizsysteme eine wichtige Rolle, um die Vorteile der virtuellen Identität für Bürger zu betonen“, erklärt De Lorenzis. Das könnten etwa Rabatte auf Leistungen sein, die die Stadt bezuschusst, beispielsweise Schwimmbad- oder Theaterbesuche. De Lorenzis, der seit mehr als 20 Jahren als Projektmanager und Infrastruktur-Spezialist in der IT-Branche unterwegs ist, empfiehlt deutschen Behörden „zusätzlich darauf zu achten, mögliche Sicherheitsbedenken der Bürger ernst zu nehmen und transparent zu kommunizieren, wofür die Daten verwendet werden“.

### Durchbruch für modernes E-Government in Deutschland?

Doch Deutschland holt auf. Zunächst allerdings erst einmal auf dem Papier. Das Bundeskabinett hat Mitte Dezember 2016 die Weichen für einen Durchbruch zu einem modernen E-Government gestellt. Die Verwaltungsportale aller Behörden in Bund, Ländern und Kommunen werden zu einem „Portalverbund“, das heißt zu einem „virtuellen Portal“ verknüpft. Innerhalb von fünf Jahren sollen dann möglichst viele Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen nicht nur online angeboten werden, Bürger und Unternehmen sollen sie künftig direkt, einfach und sicher mit drei Klicks erreichen können. Die lange Suche im Netz nach der richtigen Stelle soll entfallen. Über jedes Verwaltungportal – egal ob auf kommunaler, Landes-, oder Bundes-Ebene – soll es vollständigen Zugang zu allen online angebotenen Verwaltungsleistungen geben.

Die Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung ist in Deutschland spät dran und muss entsprechend engagiert vorangetrieben werden. Denn „einer modernen Industrie, die die Potenziale digitaler Transformation realisieren soll“, bringt es Christoph Bornschein, Geschäftsführer der Agentur für digitale Transformation TLGG, auf den Punkt, „ist ein Staat der analogen Anträge, langen Wege und haushohen Teilhabevoraussetzungen ein schlechter Partner“. Kommunen tun deshalb gut daran, die Verwaltungswege für Bürger und Unternehmen kurz zu halten – digitale und erprobte Lösungen gibt es bereits.