

Kleine Anfrage

des Abg. Andreas Deuschle CDU

und

Antwort

**des Ministeriums des Inneren, für Digitalisierung
und Kommunen**

Nutzerfreundliche Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG)

Kleine Anfrage

Ich frage die Landesregierung:

1. Inwiefern wird bei der Entwicklung und Implementierung des OZG in Baden-Württemberg sichergestellt, dass sich die digitalen Verwaltungsleistungen an der Nutzerperspektive orientieren?
2. Inwiefern werden speziell die Belange älterer und gegebenenfalls unerfahrener Internetnutzerinnen und -nutzer bei der Gestaltung der digitalen Verwaltungsleistungen berücksichtigt, etwa durch Einbeziehung dieser Zielgruppe bei der vorherigen Erprobung der digitalen Leistungen?
3. Inwieweit unterstützen Land und Kommunen grundsätzlich ältere Bürgerinnen und Bürger bei der Digitalisierung, die derzeit noch nicht online sind oder noch Unterstützungsbedarf bei der Internetnutzung haben, mit Angabe der Einrichtungen und Anlaufstellen, die Interessierte vor der Nutzung digitaler Leistungen (Verwaltungsleistungen, Online-Banking, ...) gegebenenfalls informieren, beraten und begleiten können?
4. In welchem Umfang ist aus Sicht der Landesregierung davon auszugehen, dass Bürger- und Unternehmenschaft Verwaltungsleistungen in den ersten Jahren nach der vollständigen Umsetzung des OZG digital statt analog in Anspruch nehmen werden?

5. Inwieweit ist davon auszugehen, dass sich die zunehmende digitale Bereitstellung von Verwaltungsleistungen auf Umfang und Qualität analoger Serviceleistungen auswirkt?

7.2.2022

Deuschle CDU

Begründung

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) gibt Bund, Ländern und Kommunen vor, bis Ende des Jahres 2022 alle Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten. Maßgebend ist dabei nicht die behördliche, sondern die Nutzerperspektive und Bürger- und Unternehmenschaft. Das OZG-Zielbild stellt die Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt. Diese Kleine Anfrage soll klären, wie genau die Nutzerfreundlichkeit der digitalen Verwaltungsleistungen bei der Umsetzung des OZG sichergestellt wird.

Antwort

Mit Schreiben vom 8. März 2022 Nr. IM5-0141.5-264/1/2 beantwortet das Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen die Kleine Anfrage wie folgt:

- 1. Inwiefern wird bei der Entwicklung und Implementierung des OZG in Baden-Württemberg sichergestellt, dass sich die digitalen Verwaltungsleistungen an der Nutzerperspektive orientieren?*
- 2. Inwiefern werden speziell die Belange älterer und gegebenenfalls unerfahrener Internetnutzerinnen und -nutzer bei der Gestaltung der digitalen Verwaltungsleistungen berücksichtigt, etwa durch Einbeziehung dieser Zielgruppe bei der vorherigen Erprobung der digitalen Leistungen?*

Zu 1. und 2.:

Vorbemerkung: Die Antworten der Landesregierung auf diese Fragen beziehen sich auf die landeseigene E-Government-Plattform „service-bw“ und die dort zur Verfügung gestellten Verwaltungsleistungen, Informationen und Angebote. Aussagen zu Verwaltungsleistungen, Informationen und Angeboten, die auf kommunalen E-Government-Portalen oder sonstigen öffentlich betriebenen Internetseiten bzw. von Dritten bereitgestellt werden, können im Rahmen dieser Kleinen Anfrage nicht getroffen werden.

Als Nutzende von digitalen Verwaltungsleistungen versteht die Landesregierung sowohl Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen (Antragstellende) als auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung (Antragbearbeitende). Beide Perspektiven sind bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen, speziell bei der Entwicklung und Implementierung, einzunehmen und zu würdigen, um einen sowohl für die antragstellenden als auch für die antragbearbeitenden Personen nutzerfreundlichen Bearbeitungsablauf zu entwickeln.

Durch die Einbindung von Bürgerinnen und Bürgern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der vollziehenden Stellen sowie Unternehmen werden die Anforderungen an die Gestaltung der digitalen Verwaltungsleistung erhoben. Die Umsetzung der Anforderungen erfolgt in der Regel durch die jeweils eingebundenen IT-Dienstleister, die auf Basis der landeseigenen E-Government-Plattform „service-bw“ entsprechende Prototypen entwickeln und diese wiederholt mit Nutzenden testen und ggf. anpassen.

Die Einbindung von Nutzenden richtet sich in der Regel nach Art und Umfang der Verwaltungsleistung. Komplexere Antragsverfahren oder Antragsverfahren, die sich an besondere Personengruppen richten, werden meist unter stärkerer Einbindung dieser Personengruppen entwickelt als einfache Antragsverfahren, bei denen lediglich standardisierte Daten (bspw. Name, Adresse) abgefragt werden. Die Einbindung von Personengruppen in die Gestaltungsphase erfolgt dabei zielgruppenorientiert.

Des Weiteren werden Anforderungen für einen barrierefreien Einstieg zu digitalen Verwaltungsleistungen bereits plattformseitig berücksichtigt. Das Innenministerium ist als für „service-bw“ verantwortliche Stelle bemüht, das Serviceportal in Einklang mit § 10 Absatz 1 des Landes-Behindertengleichstellungsgesetzes (L-BGG) barrierefrei zugänglich zu machen, um allen Nutzenden einen bestmöglichen Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen zu ermöglichen. Dazu gehört etwa auch die Verwendung einfacher Sprache.

3. Inwieweit unterstützen Land und Kommunen grundsätzlich ältere Bürgerinnen und Bürger bei der Digitalisierung, die derzeit noch nicht online sind oder noch Unterstützungsbedarf bei der Internetnutzung haben, mit Angabe der Einrichtungen und Anlaufstellen, die Interessierte vor der Nutzung digitaler Leistungen (Verwaltungsleistungen, Online-Banking, ...) gegebenenfalls informieren, beraten und begleiten können?

Zu 3.:

Die landeseigene E-Government-Plattform „service-bw“ dient als zentrales Einstiegsportal zur Beschaffung von Informationen zu und über Verwaltungsleistungen, wie auch zur digitalen Antragstellung und Bearbeitung. Zu einer Vielzahl an Verwaltungsleistungen finden sich auf service-bw Informationen zur zuständigen Stelle, zu den Voraussetzungen und Verfahrensabläufen, den erforderlichen Unterlagen, den Kosten und Rechtsgrundlagen. Diese grundlegenden Informationen zu Verwaltungsleistungen sollen den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen einen ersten Überblick über die Verwaltungsleistung und eine Vorbereitung auf den Kontakt mit der Verwaltung ermöglichen.

Bei Eingabe des Ortes oder der Postleitzahl werden die Kontaktdaten der zuständigen Behörde bzw. des Amtes angezeigt, die nähere bzw. ortsspezifische Auskünfte zur Verwaltungsleistung erteilen können. Bereits auf „service-bw“ digital zur Verfügung stehende Verwaltungsleistungen können von den Kommunen in Eigenverantwortung aktiviert und genutzt werden. Die Möglichkeit zur elektronischen Antragstellung von Verwaltungsleistungen wird nach Angabe des Ortes und der benötigten Verwaltungsleistung angezeigt.

Analog zu den Nummern 110 und 112 wurde vor zehn Jahren die Behördennummer 115 in Betrieb genommen. 14 Bundesländer, viele Bundesbehörden sowie viele Landkreise, Städte und Gemeinden (über 100 Kommunen in Baden-Württemberg) sind dem 115-Verbund beigetreten und sind über die lokalen 115-Service-Center telefonisch erreichbar. Dort erhalten die Bürgerinnen und Bürger zu allen Fragen rund um die Verwaltung Auskunft, ohne dabei auf einen Internetzugang angewiesen zu sein. Diese „Bürgerhotline“ soll laut Beschluss des IT-Planungsrats zu einer tragenden Säule im Rahmen der Verwaltungsdigitalisierung ausgebaut werden. So sollen die Bürgerinnen und Bürger künftig bei Fragen zur Service-Plattform, wie z. B. „service-bw“, den dort digitalisierten Verwaltungsleistungen und später zu den Einer-für-Alle-Leistungen Hilfestellung erhalten. Die 115 soll als nächstes schrittweise um eine Lotsenfunktion, um ein Sprachdialogsystem (SDS) und einen Chatbot ergänzt werden. Hierfür ist eine bundesweite Erreichbarkeit unabdingbar. Mit der Realisierung der sog. flächendeckenden Erreichbarkeit (= Basisabdeckung) ist die 115 seit Ende 2019 bundesweit erreichbar. Dieses gilt es über 2022 hinaus zu verstetigen. In Zeiten vermehrter Digitalisierung würde die 115 nach dem „One-Face-to-the-Customer“-Prinzip insbesondere der älteren Generation einen einheitlichen Kontaktpunkt zur analogen und zur digitalen Verwaltung bieten.

4. In welchem Umfang ist aus Sicht der Landesregierung davon auszugehen, dass Bürger- und Unternehmensverwaltungleistungen in den ersten Jahren nach der vollständigen Umsetzung des OZG digital statt analog in Anspruch nehmen werden?

Zu 4.:

Der Nutzungsumfang von digitalen Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ ist abhängig von der jeweiligen Verwaltungsleistung. Es wird grundsätzlich davon ausgegangen, dass im ersten Jahr nach der Bereitstellung bzw. Aktivierung einer digitalen Verwaltungsleistung durch die zuständige Behörde maximal 20 % aller Anträge, die im Vollzugsbereich der jeweiligen Behörden gestellt werden, online über „service-bw“ eingehen. Ebenso wird von einem kontinuierlichen Anstieg der Online-Anträge über die Folgejahre ausgegangen. Als Indizien können Stichproben herangezogen werden. So stieg die Zahl der Nutzerkonten binnen eines Jahres um 31 % auf ca. 725 000 (Stand 21. Februar 2022). Die Anzahl der über „service-bw“ erzeugten Elterngeldanträge stieg vom vierten Quartal 2021 zum vierten Quartal 2022 um 17 % auf ca. 18 800 Anträge.

5. Inwieweit ist davon auszugehen, dass sich die zunehmende digitale Bereitstellung von Verwaltungsleistungen auf Umfang und Qualität analoger Serviceleistungen auswirkt?

Zu 5.:

Die Landesregierung versteht als „Serviceleistungen“ die in Frage 3 angesprochenen Maßnahmen, um Antragstellende zu informieren, zu beraten und zu begleiten. Sie bezieht sich, wie bereits in der Vorbemerkung zu den Fragen 1 und 2 ausgeführt, bei der Beantwortung der Frage nur auf Erfahrungen im Zusammenhang mit der landeseigenen E-Government-Plattform „service-bw“. Eine abschließende Einschätzung bezüglich des Umfangs und der Qualität analoger Serviceleistungen in Bezug auf die zunehmende digitale Bereitstellung kann dabei aktuell nicht vorgenommen werden. Bei der nachfolgenden Antwort handelt es sich insofern um eine Prognose.

Bei der Entwicklung von digitalen Verwaltungsleistungen wird verstärkt auf eine einfache Möglichkeit der Antragstellung geachtet (siehe auch Frage 1 und 2). Das bedeutet, dass Online-Anträge beispielsweise mit weiterführenden und bei Bedarf einblendbaren Informationstexten versehen werden. In bestimmten Fällen kommen auch „Erklär-Videos“ zum Einsatz, um das Antragsverfahren möglichst niederschwellig auszugestalten. Zudem wird grundsätzlich versucht, auf einfache und unmissverständlich formulierte Fragen zu achten. Mit Hilfe dieser Maßnahmen ist die Stellung eines Online-Antrags erheblich komfortabler und ermöglicht auch bei komplexeren Antragsformularen ein selbständiges Ausfüllen. Nachfragen der antragsbearbeitenden Stelle können dadurch deutlich reduziert werden. Mittelbar werden dadurch die Bedarfe an analogen Serviceleistungen in Form von weiterführenden Informationen, Beratungsleistungen oder Begleitung bei der Antragstellung zurückgeführt.

Die Verdrängung analoger Serviceleistungen ist aber nicht das Ziel der Landesregierung. Für bestimmte Gruppen von Nutzenden ist der Weg zu Serviceleistungen der öffentlichen Verwaltung über analoge Antragsverfahren bis auf weiteres notwendig.

Auch das Onlinezugangsgesetz (OZG) sieht diese Notwendigkeit, indem es in § 1 Abs. 1 verlangt, dass „Verwaltungsleistungen auch elektronisch anzubieten sind“ (Hervorhebung durch Verfasser).

Die sprachliche und prozessuale Vereinfachung von (Online-)Antragsverfahren ist dabei ein kontinuierlicher Prozess bzw. eine dauerhafte Aufgabe der Behörden. Das Bewusstsein sowohl für allgemein verständliche Formulierungen wie auch für die Ablaufoptimierung muss in vielen Bereichen weiter ausgebaut werden. Dies gilt sowohl für Antragsverfahren auf Papier, wie auch für digitale Anträge.

Als langfristiges Zielbild gilt die vollständige digitale Antragstellung ohne weitere Eingaben von Daten durch die antragstellende Person. Die Entwicklung und Bereitstellung von Online-Anträgen auf Basis des OZG wird sich in den nächsten Jahren als Basis für die Verwaltungsdigitalisierung erweisen. Durch ergänzende gesetzliche Regelungen und Ziele, wie beispielsweise das Registermodernisierungsgesetz und dessen Umsetzung, wird es zukünftig möglich sein, dass Online-Anträge mit bereits in Behörden zur Verfügung stehenden Daten der Antragstellenden (vor-) befüllt werden können. Die antragstellende Person muss einen Online-Antrag dann lediglich mit den Daten befüllen, die der zuständigen Behörde noch nicht vorliegen. Dies erleichtert die Antragstellung und mindert Fehler bei der Dateneingabe.

Online-Anträge sind dann im Vorteil gegenüber analogen (Papier-)Anträgen, die eine vollständige und händische Dateneingabe ohne Hilfs- und Begleittexte erfordern. Ergänzende Informations-, Beratungs- und Begleitungsleistungen sind dann bestenfalls nur noch in wenigen Fällen notwendig. Bis zum Erreichen dieses Zielbildes ist jedoch davon auszugehen, dass weiterhin persönliche Unterstützungsleistungen in den Behörden vor Ort zur Klärung von Einzelfragen im Rahmen der Antragstellung erbracht werden müssen.

In Vertretung

Krebs

Ministerialdirektor