

Drucksache 18/4355

Antrag

der Fraktion der FDP

Verwaltungsdigitalisierung aus der Perspektive der Bürger neu denken

Dirk Schweikart, nextgov iT GmbH

Aachen, 04.10.2023

Zu dem o.g. Antrag inkl. der Beschlussfassung nehme ich wie folgt Stellung:

Kommunale Verwaltung stehen vor der Herausforderung, das OZG bzw. die Digitalisierung voranzutreiben und umzusetzen. Durch den Ablauf der OZG-Umsetzungsfrist ist der „Schwung“, den das OZG in die Digitalisierung der Verwaltungen gebracht hat ausgebremst worden. Verwaltungen sind z.T. derweil in „Wartestellungen“, da wesentliche Fragen wie Finanzierungen, Roll-Out von bestehenden Lösungen, etc. aktuell unklar sind.

Eine Schwierigkeit für den Einsatz von digitalen Angeboten ist, dass keine aussagekräftigen Informationen bzw. Bezugspunkte von Verfügbaren bzw. im Einsatz befindlichen OZG- und eFA-Leistungen vorhanden sind. Somit kann sich eine Verwaltung heute keinen umfassenden und abschließenden Blick der derzeitigen Digitalisierungsmöglichkeiten auf Ebene der OZG-Dienste verschaffen. Eine geeignete und jeweils aktuelle Darstellung dieser Informationen mittels eines Dashboards setzt Verwaltungen durchaus in die Lage einen Überblick zu erhalten und pro aktiv in die Vernetzung mit nutzenden Kommunen einzusteigen.

Bei der Darstellung bzw. Aufnahme der Verfügbaren bzw. im Einsatz befindlichen Dienste muss für die Zukunft zwingende definiert werden, ab welchem Reifegrad eine Leistung überhaupt dargestellt werden soll. In dem aktuellen Dashboard des Landes NRW werden heute z.B. Leistungen dargestellt und verlinkt, zu denen keine online Leistung hinterlegt ist oder im Zweifel nur ein ausfüllbares PDF. Dieser Stand spiegelt nicht den heutigen Anspruch einer umfassende, möglichst End-to-End Digitalisierung wieder. Generell ist die heutige Datenqualität nicht zufriedenstellend, da z.T. Leistungen einer Verwaltung doppelt aufgelistet werden und Links ins Leere laufen.

Die reine Darstellung des Digitalisierungsstandes alleine reicht jedoch nicht aus. Neben der Darstellung, welche Leistungen in einzelnen Verwaltungen bereits im Einsatz sind, muss eine lückenlose Übersicht der überhaupt verfügbaren Leistungen erfolgen, unabhängig davon, ob diese bereits in einer Verwaltung im eigenen Bundesland eingesetzt werden oder nicht.

Die Alleinige Darstellung der Nutzungszahlen eines digitalen Antrages als Indikator des Erfolgs reicht nicht aus. Es gibt durchaus Leistungen, welche sinnvoll digitalisiert werden können und sollten, allerdings im Vergleich zu anderen Verwaltungsleistungen generell geringer Fallzahlen aufweisen. In diesem Fall würde eine solche Leistung als eher nicht akzeptiert gelten, ob wohl lediglich der Bedarf an der Durchführung gering ausfällt.

Neben der Erfassung von Nutzungszahlen kann die Einholung von Feedbacks der Antragsstellenden nach dem online Prozess einen zusätzlichen Indikator für den Erfolg bzw. die Akzeptanz einer Leistung abbilden und gleichzeitig Impulse für ständige Verbesserungen geben.

Das Melden von Kennzahlen wie z.B. der Nutzungszahlen oder perspektivisch auch eines strukturierten Feedbacks sollte automatisch durch die Leistungen / Prozesse an z.B. das Dashboard erfolgen. Hierbei ist ggf. zu prüfen, ob dies im Rahmen der aktuellen Erfassung von Leistungen für den Portalverbund.NRW gleichzeitig erfolgen kann.

Bei der Bereitstellung der Daten sollten Mechanismen und Strukturen von Open Data genutzt werden, um die erfassten, anonymisierten Informationen, auch für weitere Einsatzzwecke und Möglichkeiten nutzen zu können.

Eine weitere Herausforderung in der Verbreitung von OZG-Leistungen stellt der Bezug der Leistungen dar. Nicht jede fertige OZG- und EfA-Lösung ist auch automatisch von den Verwaltungen in NRW nachnutzbar. Oftmals stellt heute noch die unklare Situation, dass von den Herstellern bzw. Anbietern keine detaillierte Aussage zu Betriebs- und Pflegekosten getätigt werden können, eine große Problematik dar. Für die Verwaltungen sind diese Angaben Zwecks Haushaltsplanungen elementar. Auch die Bezugsquellen sowie die vertraglich und rechtlichen Möglichkeiten eines vergabekonformen Bezugs stellt die Verwaltungen heute vor große Herausforderungen und bremst die Nachnutzung von Diensten aus.

Marktplätze, wie der EfA-Marktplatz der govDigital oder der FitStore sind im Aufbau bzw. in der Pflege, hier müssen aber perspektivisch alle verfügbaren Leistungen zeitnah aufgenommen und verfügbar gemacht werden.

Beschlussfassung

- im Dialog mit den Kommunen darauf hinzuwirken, dass Kommunen bestehende EGovernment-Angebote nachnutzen, damit diese Angebote so schnell wie möglich flächendeckend verfügbar sind.

Alleine die Tatsache, dass ein OZG- oder EfA-Dienst verfügbar ist, setzt eine Verwaltung noch nicht in die Lage diesen auch wirklich einsetzen zu können. Neben den weiter oben beschriebenen Herausforderungen im Kontext des Bezugs benötigt es auch umfangreiches technisches Wissen. So sind z.B. die Anbindungen an Fachverfahren im Sinne der End-to-End Abbildung von Prozessen zwingend, die Schaffung von sicherheitskonformen Datenkommunikationswegen, die Einbindung in die jeweilige Infrastruktur der Verwaltungen, etc. erforderlich.

- beim OZG-Dashboard des Landes Nordrhein-Westfalen den Anteil der digital gestellten Anträge an den insgesamt gestellten Anträgen sowohl landesweit als auch pro Kommune kenntlich zu machen.

Diese Kennzahl kann in der Tat ein erster Indikator für den Nutzungsgrad sein, sollte aber nicht, wie oben beschrieben als alleiniger Anhaltspunkt verwendet werden. Das Einholen von Nutzerfeedbacks sollte ernsthaft in Erwägung gezogen werden um sofortige Rückmeldung der wirklichen Nutzenden zu erhalten. Dieses Feedback muss im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses aufgenommen, analysiert und in Verbesserungsschleifen eingebracht werden.

- zusammen mit den Kommunen dafür zu sorgen, dass diese den jeweiligen Stand bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen fortlaufend und zeitnah an das Dashboard des Landes sowie des Bundes melden.

Wie oben beschrieben sollte die Meldung von Nutzungszahlen möglichst automatisiert erfolgen, um eine nachhaltige Lösung zu gewährleisten. Die hieraus gewonnenen Daten sind im Sinne von Open Data aufzubereiten, bereitzustellen und auch für mögliche andere Einsatzszenarien wie Planungsprozesse etc. zu verwenden.

- sich auf Bundesebene dafür einzusetzen, im Dashboard Digitale Verwaltung des Bundesministeriums des Innern den Anteil der digital gestellten Anträge an den insgesamt gestellten Anträgen zu veröffentlichen.



Eine solche Darstellung und Vergleich ist zu begrüßen und kann u.a. Aufschluss geben, ob z.B. bei gewissen Antragsstrecken und Zielgruppen weitere, fördernde Maßnahmen für Potentiale eingeleitet werden sollten.

Drucksache 18/5407

Antrag

der Fraktion der CDU und

der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Digitalisierung der kommunalen Verwaltung neu denken und standardisierte und gemeinsame Software fördern

Dirk Schweikart, nextgov IT GmbH

Aachen, 04.10.2023

Zu dem o.g. Antrag inkl. der Beschlussfassung nehme ich wie folgt Stellung:

Die Digitalisierung der Verwaltungen in Deutschland über alle föderale Ebenen hinweg wird einen wesentlicher Erfolgs- und Standortfaktor bilden. Nur mittels nachhaltigen und durchgängigen digitalen Prozessen können Verwaltungen zukünftig die immer umfangreicher werdenden Herausforderungen realisieren.

Wichtig ist hierbei, dass die Abbildung digitaler Prozesse nicht am "Schaufenster" endet, sondern bis in das "Ladeninner", sprich bis in die Verwaltung und die Fachverfahren gedacht, konzipiert und umgesetzt wird. Nur so ist gewährleistet, dass die Effizienz des digitalen Wandels bis in die Verwaltung hineinwirken kann. Unabdingbar ist daher, die Denkweise des OZG zu öffnen und End-to-End Prozesse abzubilden.

Um End-to-End Prozesse abbilden zu können ist es daher umso wichtiger, ab jetzt die Fachverfahrenshersteller intensiv organisatorisch, fachlich, technisch und finanziell in die Umsetzung und Abbildung der digitalen Prozesse einzubinden. Nur mittels offener Schnittstellen und Fachverfahren kann eine ganzheitliche Digitale Strategie umgesetzt werden.

Ein Referenzkatalog sollte daher ein Hauptaugenmerk darauflegen, welche Fachverfahren bereits über standardisierte und offene Schnittstellen verfügen und eine Übersicht der optimalen Schnittstellen und standardisierten Datenaustauschformate geben.

Es sollte in einen offenen und transparenten Dialog mit Softwareentwicklern und Fachverfahrensherstellern eingestiegen werden um gemeinsame Standards zu definieren und umzusetzen.

Auf Grundlage dieser umgesetzten Standards erfolgt ein Investitionsschutz der Verwaltungen für bereits getätigte Anschaffungen in Fachverfahren. Es darf nicht unterschätzt werden, welcher Aufwand betrieben werden müsste, um "neue" zentral aus einem Katalog "vorgegebene" Software einzuführen. Hierbei gilt es Aspekte wie Einführungsprojekte, Datenmigrationen, Schulungen der Mitarbeitenden, etc. zu berücksichtigen. Die weitere Verwendung bestehender Lösungen, welche allerdings mit den Herstellern abgestimmte und verbindlich vereinbarte Schnittstellen und Datenaustauschformate anbieten müssen, würde sicherlich deutlich Aufwand einsparen können.

Für die Umsetzung von EfA- und OZG-Prozessen ist die Verwendung offener Schnittstellen und OZG-Ökosysteme zwingend erforderlich. Ein solches offenes OZG-Ökosystem wurde in NRW bereits mit der durch das Land geförderten Umsetzung des Kommunalportal.NRW und der dort integrierten Extension.API realisiert. Diese offene API bietet Software- und Fachverfahrensherstellern die Möglichkeit Prozesse umzusetzen, welche über die Schnittstelle unkompliziert u.a. auf die Dienste des Portalverbunds zugreifen zu können. Dieses Ökosystem bietet somit Interoperabilität für diverse Anbieter.

Das ebenfalls geförderte EfA- bzw. Kommunalportal.Gateway bietet darüber hinaus die Möglichkeit, solche Dienste (auch über NRW hinaus) bereitzustellen.

Neben den entwicklungstechnischen Voraussetzungen ist es wichtig, dass bei weiteren Entwicklungen die Kommunen von Anfang an intensiv in den Prozess eingebunden werden. Kommunen müssen definieren, welche Prozesse aus Ihrer Sicht wirklich wichtig sind. Diese Dienste müssen prioritär angegangen werden. Auch muss eine Begleitung der Fachlichkeit in den Umsetzungsprojekten, welche optimaler Weise agil umgesetzt werden, durch die Verwaltungen erfolgen.

Für die erfolgreiche Einführung von EfA- und OZG-Prozessen in den Verwaltungen benötigen diese, wie richtig dargestellt, deutlich mehr Unterstützung als heute. Hierzu sollten z.B. aus den Reihen der kommunalen IT-Dienstleister, etc. "EfA-Paten" im Sinn von Product-Owner benannt werden, welche die Verwaltung im Rahmen des gesamten Einführungs-Life-Cycles des EfA-Prozesses begleiten und unterstützen. Wichtig sind hierbei Unterstützungen im gesamten Prozesskontext, sprich fachlich als auch technisch für zum Beispiel die Anbindung an das jeweilige Fachverfahren, Zertifikatsmanagement, etc.

Beschlussfassung

- eine Bestandsanalyse des aktuellen Stands der Digitalisierung der Kommunen in Nord-rhein-Westfalen, einschließlich der zum Einsatz kommenden Sachverfahren, vorzunehmen, um daraus einen zentralen Referenzkatalog zu erarbeiten, der für alle Verwaltungen offen steht und die zur Verfügung stehenden digitalen Services auflistet.

Eine Bestandsanalyse der zur Verfügung stehenden digitalen Services befürworten wir sehr, da Verwaltungen oft kein abschließendes Bild davon haben, welche Leistungen im EfA- und OZG Kontext bereits zur Verfügung stehen und eingesetzt werden können. Auch fehlt ein umfassender Überblick, welche Prozesse sich derzeit in Umsetzung befinden. Dies kann eine gute Entscheidungsgrundlage für die weitere Vorgehensweise bilden. Im Kontext der eingesetzten Software- bzw. Fachverfahrenslösungen sollte der Katalog, wie weiter oben beschrieben, eine Darstellung der notwendigen sowie verfügbaren Schnittstellen und Datenaustauschformate abbilden.

- in Zusammenarbeit mit den kommunalen Spitzenverbänden zielgenaue Schulungsformate für das Verwaltungspersonal zu erarbeiten, die den Einsatz der Verwaltungssoftwares aus dem zentralen Referenzkatalog und verschiedene Managementaufgaben für Digitalisierungsprojekte beinhalten.

Bei der Definition und Erarbeitung von zielgruppenspezifischen Schulungsformaten sollten ebenfalls entsprechende Spezialisten einbezogen werden. Wichtig ist, dass moderne Schulungsformate und Ansätze betrachtet und beachtet werden. Hierbei sind sowohl Präsenz, virtuelle als auch hybride Formate zu berücksichtigen.

- einen IT-Digitalbeirat mit den betroffenen Beteiligten einzuführen, damit Prozesse und Schnittstellen standardisiert und offen dokumentiert werden.

Die Gründung eines solchen IT-Digitalbeirat begrüßen wir sehr und bieten gerne unsere Mitarbeit an. Dieser Beirat sollte eine transparente und kontinuierliche Kommunikation nach außen wahrnehmen, um über seine Arbeit und die Ergebnisse zu berichten. Der Beirat sollte von diversen Stakeholdern aus dem Verwaltungsumfeld, kommunalen IT-Dienstleistern, KDN, Vertretern von Fachverfahrensherstellern, etc. besetzt werden.

- die Zusammenarbeit zwischen den Kommunen und Rechenzentren zu vereinfachen, so dass informationstechnische Systeme kooperativ genutzt werden können, mit dem Ziel Fachkräfte und Ressourcen zu bündeln.

Die Zusammenarbeit der Kommunen mit den kommunalen IT-Dienstleistern erfolgt heute bereits in großen Teilen intensiv. Auch die Zusammenarbeit der IT-Dienstleister untereinander ist heute, u.a. auch geprägt durch das OZG, sehr intensiv. Es sind viele Kooperationen in Umsetzungs- und Betriebsthemen entstanden, die im Sinne der Nachnutzung für die Kommunen gewinnbringend angewendet werden. Ein kontinuierlicher und stetiger Ausbau der Zusammenarbeit und Kooperationen sollte in jeden Fall erfolgen.

- zukünftige Förderungen für Digitalisierungsprojekte verstärkt an die Open Source Entwicklung, die offene Dokumentation von Schnittstellen und Standards sowie das Einhalten bereits existierender Schnittstellen zu knüpfen, um damit die Nachnutzungskosten für öffentlich geförderte Softwares gering zu halten. Damit ein einfacher und flächendeckender Einsatz in NRW und anderen Bundesländern ermöglicht wird.

Die Schaffung und Verwendung von offenen, dokumentierten und umgesetzten Schnittstellen und Standards ist elementar für die weitere Verwaltungsdigitalisierung. Ebenso gilt das Prinzip " wir sind nicht auf der grünen Wiese", so dass existierende Standards und Schnittstellen verbindliche einzusetzen und zu verwenden sind. Diese müssen, bei Bedarf, stetig weiter ausgebaut und modernisiert werden.

- bei der Entwicklung von IT-Lösungen für Verwaltungsausgaben sicherzustellen, dass nicht parallel mehrere Software-Lösungen für die gleichen Anwendungen öffentlich gefördert werden und bestehende Mehrfachentwicklungen zusammenzuführen.

Mehrfachentwicklungen, vor allem, wenn diese zentral finanziert werden, sollten unbedingt vermieden werden. In dem Kontext ist es auch notwendig in eine offene Kommunikation mit den Verwaltungen einzusteigen. Hierbei sind die Verwaltungen an der Umsetzung der Lösungen zu beteiligen und darum zu werben bereitgestellte Lösungen einzusetzen. Es muss zukünftig unbedingt vermieden werden, dass Verwaltungen für gleiche Aufgaben individuelle Entwicklungen einsetzen. Anderenfalls ist ein wirtschaftlich flächendeckender Einsatz von einheitlichen Lösungen nicht realisierbar. Nachnutzung ist oftmals keine technische Herausforderung, vielmehr eine fachlich und rechtliche.

- bei der Entwicklung und Anpassung von OZG-Leistungen darauf zu achten, dass die Entwicklung entlang der gesamten Prozesskette geschieht und rechtliche Hindernisse frühzeitig beseitigt werden.

Eine End-to-End Betrachtung und Umsetzung der Verwaltungsleistungen ist, wie oben beschrieben, zwingende Voraussetzung für eine effiziente und nachhaltige Umsetzung digitaler Strategien.

- sich im Bund für eine zukunftsorientierte und stabile finanzielle Unterstützung der Verwaltungsdigitalisierung einzusetzen.

Für Verwaltungen ist eine finanzielle Planbarkeit essentiell. Aus diesem Grund unterstützen wir diesen Aspekt sehr, weisen aber auch darauf hin, dass nicht "blind" alle Verwaltungsleistungen finanziert werden müssen und sollten. Hierbei ist es vielmehr notwendig, in der Kommunikation mit den Verwaltungen zu eruieren, welche die "drängendsten" und mehrwertbringenden Leistungen sind um diese finanziell nachhaltig zu unterstützen.

Abschließend kann festgehalten werden, dass beide Anträge sinnvolle Themen und Handlungsfelder darstellen, um die Digitalisierung der kommunalen Verwaltungen weiter voranzutreiben. Die Drucksache 18/5407 greift hierbei einige Aspekte mehr auf, welche eine Verbreitung und Nachnutzung von OZG-Diensten positiv beeinflussen kann.