



Kleine Anfrage

des Abgeordneten Kianusch Stender (SPD)

und Antwort

der Landesregierung – Der Minister und Chef der Staatskanzlei

Vom Bürger her denken – Positionspapier der Bürgerbeauftragten der Länder zur Digitalisierung in der Verwaltung

Vorbemerkung des Fragestellers:

Die Arbeitsgemeinschaft der Bürgerbeauftragten der Länder hat am 17.06.2025 in Erfurt ein Grundsatzpapier zur Digitalisierung in der Verwaltung verabschiedet: „Wir müssen dringend dort, wo digitale Anträge die Bürger*innen unterstützen und die Mitarbeitenden in den Verwaltungen entlasten, die Prozesse beschleunigen“, so die Bürgerbeauftragte für soziale Angelegenheiten des Landes Schleswig-Holstein, Samiah El Samadoni. „Gleichzeitig müssen wir aber sicherstellen, dass trotzdem jede Person auch auf herkömmlichem Wege persönliche Unterstützung erhält und analog mit dem Staat kommunizieren kann.“¹

Vorbemerkung der Landesregierung:

Aus Sicht der Landesregierung beschreibt das Positionspapier die tatsächliche Situation in Bund, Ländern und Kommunen mindestens unzureichend. Es hat den Anschein als hätten die beteiligten Verfasser die aktuellen rechtlichen und technischen Entwicklungen in weiten Teilen überhaupt nicht betrachtet. In rechtlicher Hinsicht sei hier beispielhaft die Novelle des OZG genannt, in technischer Hinsicht das Projekt KERN. Vollends ausgeblendet werden offenbar auch die Beschlüsse der Digitalministerkonferenz oder des IT Planungsrats zu den im Positionspapier

1

https://www.diebuengerbeauftragte.rlp.de/wp-content/uploads/2025/06/20250617_Positionspapier_Digitalisierung_AG_der_Buengerbeauftragten_derLaender.pdf

genannten Themenkomplexen. Für die Zukunft wäre es sinnstiftend, wenn die AG der Bürgerbeauftragten den Kontakt zu den verantwortlichen Stellen in den Ländern suchen würde.

Wie konkret beurteilt die Landesregierung die Forderungen der Bürgerbeauftragten in den Punkten 2.2 bis 5 in dem o.g. Positionspapier und folgen daraus Ableitungen oder Veränderungen für Schleswig-Holsteins Prozess der Digitalisierung der Verwaltung? Wenn ja, welche und wenn nein, warum nicht?

Antwort:

Insgesamt lassen sich aufgrund der eher sehr allgemein gehaltenen Aussagen kaum konkret verwertbare Ableitungen ziehen. Dessen ungeachtet nimmt die Landesregierung zu den beiden in der Frage genannten Punkten wie folgt Stellung:

Mit dem Serviceportal Schleswig-Holstein (<https://serviceportal.schleswig-holstein.de/Verwaltungsportal/>) besteht ein zentraler Zugang zu Verwaltungsleistungen von Bund, Ländern und Kommunen. Über das sogenannte Portal-Verbunds-Onlinegateway (PVOG) kann darüber und zudem auf Verwaltungsleistungen von Behörden außerhalb Schleswig-Holsteins zugegriffen werden.

Den Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen stehen über dieses Serviceportal eine Vielzahl von Verwaltungsleistungen zur Nutzung zur Verfügung. Die Digitalisierung neuer und weiterer Verwaltungsleistungen wird über standardisierte Prozesse kontinuierlich vorangetrieben. Je Verwaltungsleistung stehen auf dem Serviceportal Informationen zur Verwaltungsleistung inkl. Kontaktdaten zur Verfügung.

Die Landesregierung hat zudem über zwei Leitstellen für die E-Government Infrastruktur und für Onlinedienste sichergestellt, dass die Angebote der digitalen Verwaltung der Behörden kontinuierlich erweitert und in deren Nutzbarkeit verbessert werden.

Im Bereich der Finanzverwaltung existiert mit ELSTER zusätzlich ein spezifischer Zugang für Dienstleistungen der Steuerverwaltung und den Dialog mit den Finanzämtern. Zur Identifizierung wird dabei das ELSTER-Zertifikat verwendet. Dieses Zertifikat ist zusätzlich zur eID zur Identifizierung und Authentifizierung weiteren Portalen und digitalen Angeboten, z.B. beim ZOLL und dessen Dienstleistungen möglich. Im Rahmen des KONSENS-Gesetzes und des KONSENS-Verwaltungsabkommens bauen Bund und Länder gemeinsam kontinuierlich die Nutzung von ELSTER aus und erweitert das Angebot. Seit Anfang Juli steht mit einfachELSTERPlus eine Anwendung im Rahmen von ELSTER zur Verfügung, mit der Bürgerinnen und Bürger auf einem noch einfacheren und dialog-

geführten Weg durch die Erstellung ihrer Steuererklärung geleitet werden.

Die Landesregierung steht bezüglich der Kommunikation und Information über die digitalen Angebote und die Sicherstellung eines möglichst barrierearmen und diskriminierungsfreien Zugangs zu den Angeboten der öffentlichen Verwaltung mit verschiedensten Interessenvertretungen u.a. auch mit der Beauftragten für Menschen mit Behinderung in Kontakt. Ziel der Landesregierung ist, u.a. durch gezielte Assistenzangebote vor Ort, Unterstützung zu organisieren, damit Personen die aus körperlichen oder wirtschaftlichen Gründen digitale Angebote nicht nutzen können, Hilfe erhalten. Die Landesregierung orientiert sich hierbei an den Erfahrungen dänischer Kommunen und erprobt in einem Pilotprojekt mit dem Amt Föhr-Amrum ein derartiges Angebot.

Zugleich fördert das Land mit seiner Maßnahmen zu „Digitalen Knotenpunkten“ das zivilgesellschaftliche Engagement im Bereich der Stärkung digitaler Kompetenzen gerade auch von Bevölkerungsgruppen, die Unterstützung bei der Nutzung digitaler Angebote benötigen.

Im Bereich der Finanzverwaltung bieten die Finanzämter neben den digitalen Angeboten weiterhin Vor-Ort-Termine und Telefonkontakt für die Bürgerinnen und Bürger an. Dazu wurde bereits vor die Jahren Zentrale Informations- und Abgabestellen (ZIAS) eingerichtet, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Bürgerinnen und Bürger in den Finanzämtern zielgerichtet betreuen

Mit konkreten Angeboten, wie z.B. der Chatbot Govii, der in einer Vielzahl von Kommunen bereits im Einsatz ist, wird eine niedrighschwellige Unterstützung bei der Nutzung digitaler Verwaltungsangebote geboten.

Bereits seit mehreren Jahren können im Bereich bauen und Planen Bürgerinnen und Bürger auf der Plattform BOB-SH sich an Planungs- und Genehmigungsverfahren digital beteiligen.

Die Landesregierung ist zudem auf den verschiedensten Social Media Plattformen unterwegs und betreibt zudem einen eigenen Mastodonservers, über den mit der Öffentlichkeit interagiert und kommuniziert wird.

Die Landesregierung ist explizit nicht die in der Stellungnahmen vertretenen Auffassung dass die unterschiedlichen Zuständigkeiten zwischen Bund, Ländern und Kommunen eine koordinierte Digitalisierung erschweren. Wie in anderen staatlichen Handlungsfeldern auch, gibt es im föderalen Staat auf der Grundlage des Prinzips der Subsidiarität die Möglichkeit bedarfsgerecht die Umsetzung unmittelbar dort voranzutreiben, wo der Bedarf entsteht und Kooperationen oder zentrale Lösungen, dann einzugehen und zu nutzen, wenn diese mehr Effizienz oder Qualität versprechen. Die Landesregierung konnte so z.B. den ITVSH gründen und darüber mit der kommunalen Ebene kooperieren und die kommunale Digitalisierung koordinieren.

Außerdem existieren mit dem IT-Planungsrat und der Digitalministerkonferenz entsprechende Gremien über die die Abstimmung zwischen Bund, Ländern und

Kommunen ermöglicht wird.

Für den Bereich der Steuerverwaltung besteht eine lange Tradition der gemeinsamen digitalen Zusammenarbeit und Leistungserbringung von Bund und Ländern:

- die Steuerverwaltungen aller Bundesländer orientieren sich an dem Prinzip EfA (Einer für Alle). Das bedeutet, dass die Programme, die in fünf auftragnehmenden Ländern für den KONSENS-Verbund (alle 16 Länder) entwickelt werden, von den anderen Bundesländern übernommen werden. Für die Einhaltung einer gemeinsamen Zeitschiene sorgt das sogenannte FMK-Kriterium. Hierin wird festgelegt, zu welchem Zeitpunkt alle Bundesländer ein bestimmtes Verfahren im Einsatz haben müssen. Die Verfahren, die im KONSENS-Verbund entwickelt werden, folgen einer gemeinsamen Design-Linie und werden über Schnittstellen untereinander sowie mit anderen Verwaltungen, z. Bsp. im OZG-Kontext, vernetzt.
- Die norddeutschen Länder Schleswig-Holstein, Hamburg, Niedersachsen, Bremen, Sachsen-Anhalt, Mecklenburg-Vorpommern und demnächst auch Berlin betreiben bei dem Dienstleister Dataport gemeinsam das Data Center Steuer (DCS), das gemeinsame Rechenzentrum der ndL für Steuern. Innerhalb der IT-Nordkooperation werden Prozessabläufe im IT-Betrieb soweit wie möglich vereinheitlicht. Hierbei ist besonders die länderübergreifende Arbeit im Bereich der länderübergreifenden Verfahrensbetreuung (LGVB), das zentrale Releasemanagement mit Beteiligung aller norddeutschen Länder und das zentrale Incidentmanagement für die Abstimmung der Störungsbearbeitung in den Ländern zu erwähnen