

An den
Schleswig-Holsteinischen Landtag
Wirtschafts- und Digitalausschuss
Vorsitzender Claus Christian Claussen
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

Stellungnahme zum Entwurf eines Gesetzes zur Beschleunigung der Digitalisierung (Digitalisierungsbeschleunigungsgesetz - DigiBeschlG) - Gesetzentwurf der Landesregierung Schleswig-Holstein, Drucksache 20/4202

Sehr geehrter Herr Vorsitzender Claussen,
sehr geehrte Damen und Herren Abgeordnete,

vielen Dank für die Möglichkeit zur Stellungnahme zum Entwurf des Digitalisierungsbeschleunigungsgesetzes. Als Agora Digitale Transformation analysieren wir die Chancen der Digitalen Transformation zur Stärkung unserer Demokratie. Dabei steht die Frage im Zentrum, wie sich digitale Handlungsfähigkeit des Staates mit digitaler Teilhabe der Bürger:innen verbinden lässt, um Vertrauen in staatliche Institutionen zu stärken. Wir haben uns auf die Bewertung des Artikels 2 des Gesetzesentwurfes – die Neufassung des Schleswig-Holsteinischen E-Government-Gesetzes – fokussiert und zur Bewertung auch die Unterrichtung 20/327 „Eckpunkte zur Ausgestaltung einer Assistenz für die Nutzung von E-Government-Services und für die digitale Interaktion mit der öffentlichen Verwaltung“ herangezogen.

Der vorliegende Gesetzesentwurf zählt in hohem Maße auf die Stärkung der digitalen Handlungsfähigkeit des Staates ein: die Pflicht, bis 2028 alle Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten, die Verankerung des Once-Only-Prinzips durch Doppelerhebungsverbot in § 16 (1) EGovG SH und das Schaffen der nötigen Voraussetzungen mit u.a. § 16, § 17 und § 18 EGovG SH sowie die Zentralisierung von Kompetenzen wie der Standardsetzung und der Bereitstellung der Basisdienste bei der für ressortübergreifende IT-Angelegenheiten und Digitalisierung zuständigen obersten Landesbehörde.

Zur Verwirklichung der digitalen Teilhabe der Bürger:innen sowie der Entfaltung des demokratiefördernden Potenzials des EGovG SH schlagen wir weitergehend folgendes vor:

1. **Konkrete Wirkungsziele für eine Digitale Verwaltung benennen:** Die Zielsetzung des § 1 EGovG SH formuliert Digitalisierung als Selbstzweck. Der Gesetzesentwurf zur Beschleunigung der Digitalisierung der Landesverwaltung stellt dabei eine Chance dar, ebenso konkrete Wirkungsziele für die Verwaltungsdigitalisierung zu definieren und mit Indikatoren zu verbinden, an denen die Erreichung der Ziele überprüft werden kann, wie die Verringerung von Bearbeitungszeiten oder die Zufriedenheit der Nutzer:innen. Diese Wirkungsziele sollten in Übereinstimmung mit der Zielsetzung einer bürger:innenfreundlichen Verwaltung erfolgen. Die Formulierung aus der Gesetzesbegründung bietet hierfür



eine mögliche Orientierung: „Die Digitalisierung ermöglicht eine schnellere und einfachere Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten und verbessert die Erreichbarkeit staatlicher Leistungen“ (S. 45).

2. **„Digital-Only“ bürger:innenfreundlich gestalten:** Für die Effizienz und Zukunftssicherheit der Verwaltung ist die Abkehr von der Redundanz des digitalen und Papierwegs sinnvoll und geboten. Vor diesem Hintergrund begrüßen wir die Verpflichtung für volljährige natürliche Personen sowie juristische Personen zur Erstellung und Nutzung eines Servicekontos durch § 27 EGovG SH. Zur erfolgreichen Einführung und Annahme des „Digital-Only“-Prinzips durch die Bürger:innen muss der digitale Weg jedoch so nutzerfreundlich wie möglich gestaltet werden. Dahingehend empfehlen wir:
 - a. **Verwaltungsassistenz für alle im Gesetz verankern:** Wir begrüßen, dass in § 15 EGovG SH eine Unterstützung zur Nutzung von elektronischen Verwaltungsleistungen vorgesehen ist und, dass für diese laut Eckpunktepapier kein Nachweis der Berechtigung erfolgen muss. Dies wird im Gesetz aber durch § 27 (2) EGovG SH konterkariert, der die Ausnahme von der Pflicht zur unassistierten Nutzung des Servicekontos (und damit das Recht auf Nutzung der Verwaltungsassistenz) nur für bestimmte Personengruppen vorsieht. Auch über den definierten Personenkreis hinaus können Menschen Probleme oder Unsicherheiten mit der Nutzung des Servicekontos haben. Aus Gründen der Praxistauglichkeit und der Akzeptanz empfehlen wir daher, die nachweis- und antragslose Inanspruchnahme von Verwaltungsassistenzen für alle auch im Gesetz zu verankern, um den unkomplizierten Zugang zu Verwaltungsleistungen zu garantieren.
 - b. **Zusammenführen von fachlicher Beratung und Verwaltungsassistenz:** Laut Eckpunktepapier soll die Verwaltungsassistenz "bei der Einrichtung des Servicekontos und Nutzung von E-Government-Services unterstützen, ohne jedoch gezielt beratende Funktionen in Verwaltungsverfahren zu übernehmen. Bei inhaltlichen Fragen soll auf die Beratungsstrukturen der jeweiligen Fachabteilungen weitergeleitet werden" (Z. 49-52). Diese Trennung von "E-Government-Beratung" einerseits und "Fachlicher Beratung" andererseits entspricht nicht immer der Lebenswirklichkeit. Das zeigen auch die dänischen Erfahrungen.¹ In vielen Fällen benötigen Bürger:innen für die Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen sowohl Unterstützung hinsichtlich des digitalen Prozesses als auch fachliche Beratung hinsichtlich des Verwaltungsverfahrens. Die strikte Aufteilung dieser beiden Unterstützungsdimensionen auf unterschiedliche Stellen - Verwaltungsassistenz hier und Fachbehörde dort - erscheint daher nicht praxistauglich. Das veranschaulicht auch das im Eckpunktepapier dokumentierte prototypische Ablaufszenario über die Interaktion mit einer Verwaltungsassistenz. Daher sollten die Funktionen der Verwaltungsassistenz (Unterstützung bei der Einrichtung und Änderung des Servicekontos, beim Auffinden der passenden Verwaltungsleistung, beim Ausfüllen von Formularen, beim Abruf von Nachrichten) *auch in den Fachberatungen der Fachbehörden angeboten werden*, um eine ganzheitliche Unterstützung von Bürger:innen bei der Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen zu gewährleisten und ein "Beratungs-Ping-Pong" zu vermeiden.
 - c. **Servicekonto nutzer:innenfreundlich gestalten:** Aus einer Pflicht der Bürger:innen zur Einrichtung und Nutzung eines Servicekontos ergibt sich im Sinne einer

¹ Schou, J., & Pors, A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53(3), 464–477. <https://doi.org/10.1111/spol.12470>



bürger:innenfreundlichen Verwaltung auch eine Verpflichtung des Landes zur gebrauchstauglichen und barrierefreien Gestaltung des Servicekontos. Die Anmerkung im Eckpunktepapier, dass ein Zwischenspeichern von Formularen im Serviceportal derzeit nicht praktikabel erscheint, und deshalb bei Folgeterminen das Ausfüllen von Neuem begonnen werden muss (Z. 219-221), lässt vermuten, dass diese gebrauchstaugliche Gestaltung des Servicekontos nicht zwangsläufig gegeben ist. Ein Servicekonto, das verpflichtend genutzt werden muss, für die Bürger:innen statt eines Zusatznutzens jedoch nur zusätzlichen Aufwand erzeugt, wird aber keine Akzeptanz finden. Daher sollten Zielsetzungen bzgl. UX-Design, Barrierefreiheit und Nutzerevaluierungen in das Gesetz aufgenommen und vor allem in der Gestaltung des Servicekontos umgesetzt werden.

3. **Registerverzeichnisse als Open Data anbieten:** Zuletzt sehen wir die Erstellung der Registerverzeichnisse in § 18 EGovG SH als Chance, die Transparenz der Landesverwaltung zu erhöhen. Die Registerverzeichnisse könnten nicht nur an die Archive gegeben werden, sondern als Open Data gemäß ODaG SH veröffentlicht werden, um Bürger:innen sowie zivilgesellschaftlichen Organisationen grundsätzlich Auskunft darüber zu ermöglichen, welche Art von Daten das Land über seine Bürger:innen in welchen Registern verarbeitet.

Clarissa Roth
Dr. Florian Theißing
Agora Digitale Transformation gGmbH
Krausenstraße 8
10117 Berlin
florian.theissing@agoradigital.de
<https://agoradigital.de/>