

# Digitales Frontend und Offline Backend?

Plädoyer für eine nutzerorientierte Verwaltung  
durch Vernetzung im BackOffice

*Christoph Verenkotte*  
*Präsident Bundesverwaltungsamt*



# Digitales Frontend

Frontend ist auf gutem Weg in die digitale Welt;  
Verwaltung bietet zunehmend attraktive, digitale Zugänge

- Umsetzung des OZG
- Serviceportale von Bund und Ländern, Portalverbund
- Nutzerkonten mit Postfach, Online-Ausweisfunktion (eID)

Aber: Nutzungserlebnis im FrontOffice ist auch abhängig  
von nutzerzentrierter Ausrichtung im BackOffice!

# Offline Backend?

Eine konsequente Nutzerzentrierung erfordert auch ein digitalisiertes und vernetztes Backend.

Folgende Themen sind hierbei besonders wichtig:

- 1. Vernetzung der Daten**
- 2. Vernetzung der Prozesse**
- 3. Transparenz der Datenverwendung**
- 4. Mehr Tempo durch Automatisierung von Standardfällen**
- 5. Digitaltaugliches Recht für eine digitale Verwaltung**

# 1. Daten

## Vernetzung der Daten – Once Only

- Datenmanagement erfolgt weitgehend in abgeschotteten Silos
  - Bürgerinnen und Bürger tragen Daten und Nachweise von einer Behörde zur anderen
- Behörden sollen – mit Zustimmung der Antragstellenden – untereinander Daten und Dokumente austauschen
- Registermodernisierung
- Standardisierung von Daten
- Verknüpfung der Registerdaten mit Fachprozessen

## 2. Prozesse

### Vernetzung der Prozesse - One Stop Government

- Zuständigkeit öffentlicher Stellen ist für Bürgerinnen und Bürger „Buch mit sieben Siegeln“
  - Sie interessieren sich nicht für OrgPläne, sondern für Leistungen
- Behördenübergreifende Gestaltung von Prozessen aus Nutzerperspektive
- Verknüpfung von Teilleistungen beteiligter Behörden zu Gesamtprozessen (Beispiel Baugenehmigung Mecklenburg-Vorpommern)
- Angebot von lebenslagenorientierten Leistungsbündeln (Beispiel: Einfach Leistungen für Eltern - ELFE)

# 3. Transparenz

## Transparente Datenverwendung - Datenschutzcockpit

- Bürgerinnen und Bürger geben ihre Daten bereitwillig privaten Unternehmen, sind aber gegenüber dem Staat misstrauischer und zurückhaltender
- Nutzung von Daten durch den Staat sollen nachvollziehbar sein
- Durch Transparenz kann die Grundlage für Vertrauen geschaffen werden
- Datenschutzcockpit
- Statusverfolgung von Leistungen (Track&Trace)

# 4. Automatisierung

## Mehr Tempo durch Automatisierung von Standardfällen

- Fehlende Vernetzung von Daten / Prozessen verhindert Automatisierung
  - Automatisierung ist nur Ausnahme mit Rechtsvorbehalt (§ 35a VwVfG)
- Automatisierung von Standardfällen ohne Ermessen als Regelfall
- Konzentration des Personals auf schwierige Einzelfälle / Sonderfälle und auf die individuelle Beratung der Antragstellenden
- Milderung des Fachkräftemangels (Demografische Entwicklung)
- Beispiel: Automatisiertes Angebot zur Rückzahlung BAföG

# 5. Rechtsgrundlagen

## Digitaltaugliches Recht für eine digitale Verwaltung

- (Verfahrens-)Recht beschreibt noch immer weitgehend Papierprozesse
  - Sondervorschriften z.B. im OZG und EGovG für digitale Leistungen
  - Komplexität der Regelwerke überfordert Bürgerinnen und Bürger sowie Verwaltung
- Zusammenarbeit von Politik, Ministerien, Umsetzungsbehörden (Law Ops)
- Paradigmenwechsel im (Verfahrens-)Recht erforderlich: Digitaler Verwaltungsprozess als Regelfall, Papierprozess als Ausnahme
- Digitaltauglichkeitscheck für Rechtsvorschriften



# Mein Plädoyer

Politik, Ministerien und Umsetzungsbehörden müssen für eine nutzerorientierte Verwaltung jetzt auch dringend gemeinsam die Vernetzung im BackOffice voranbringen!

Wir müssen ebenenübergreifend und vertrauensvoll auf Augenhöhe zusammenarbeiten sowie gemeinsam mit Mut und Veränderungswillen die digitale Verwaltung gestalten.



# IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Diese Präsentation von Christoph Verenkotte, Präsident Bundesverwaltungsamt, ist lizenziert unter [„Creative Commons Namensnennung 4.0 International Public License \(CC BY 4.0\)“](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)