

## Es gilt das gesprochene Wort!

Hinweis: Diese Rede kann hier als Video abgerufen werden:

<http://www.landtag.ltsh.de/aktuelles/mediathek>

LANDTAGSREDE – 28. August 2020

Dr. Heiner Dunckel:

### **Bürger\*innen bei der digitalen Revolution mitnehmen**

TOP 29: Bericht zum Umsetzungsstand des Onlinezugangsgesetzes in Schleswig-Holstein (Drs. 19/2283)

„Die Corona-Pandemie hat einmal mehr gezeigt, wie wichtig die Digitalisierung auch von Verwaltungsleistungen ist und welchen Nachholbedarf wir auch hier haben. Ich hoffe auch, dass durch die Pandemie die Bereitstellung effizienter digitaler Bürgerdienste auf allen Ebenen einen weiteren Push erhält. Auch in Schleswig-Holstein möchte ein Großteil der Menschen Anträge bei Behörden online stellen und z.B. die An- und Ummeldung des Wohnsitzes, das Kindergeld, den neuen Personalausweis online beantragen. Zur Wahrheit gehört aber auch, dass etwa die Hälfte der Menschen den direkten Kontakt zu ihrer Verwaltung nicht missen möchten. Vor gut einem Jahr habe ich schon einmal an dieser Stelle festgehalten, dass die Umsetzung des Gesetzes mehr als schleppend verläuft. Die Überschriften kennen Sie. Auch jetzt ebbt die Kritik nicht ab, auch wenn sich die Kritik etwas verlagert hat. Untersuchungen und Berichte stellen fest, dass

- die Kommunen verunsichert sind,
- sich nicht mitgenommen und in die Landes- und Bundesaktivitäten nicht ausreichend einbezogen fühlen,
- klare Absprachen und verlässliche Zusagen vermissen und
- die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (kurz: OZG) für wenig bürgerfreundlich halten.

Ein zentrales Problem scheint aber zu sein, dass das Personal, die Beschäftigten in den Kommunen, die das OZG ja tatsächlich und alltäglich umsetzen sollen, nicht mitgenommen werden. Leider sind die Zahlen nicht für SH konkretisiert. Ich befürchte aber, dass das Bild nicht großartig anders ist.

Sehr geehrter Herr Minister, Ihnen ist ja recht zu geben, dass Digitalisierung allgemein und das OZG als Teil davon nicht einfach nur eine technische Maßnahme ist, sondern bedeutet, dass wir unsere Art zu leben, zu wirtschaften und den Staat zu verwalten nicht nur radikal hinterfragen, sondern auch tatsächlich ändern werden.

Digitalisierung wie auch die Umsetzung des OZG ist eine soziotechnische Maßnahme, die umfassende Transparenz, Beteiligung und Akzeptanz insbesondere der Beschäftigten und der Bürger\*innen verlangt. Hier sehe ich nun auch das größte Manko – zumindest in Ihrem Bericht habe ich hierzu nur wenig gehört. Meine Skepsis wird auch durch entsprechende Veröffentlichungen genährt. Nehmen Sie nur das Vorgehensmodell des ITVSH. Dies ist nun wahrlich ein technisch getriebenes Vorgehensmodell, das in Formulierungen wie „fabrikmäßige Umsetzung einfacher Antragsprozesse“ gipfelt. Das Verständnis einer soziotechnischen Systemgestaltung mit wesentlichen Komponenten wie „Beteiligung, Qualifizierung, Personalmanagement“ fehlen weitgehend. Ihr Bericht, sehr geehrter Herr Minister, ist ja auch nur ein „technischer“ Bericht. Ich frage dann doch, wo wird das in ihren Konzepten thematisiert, wo werden die Bürger\*innen, die Kommunen und die Beschäftigten radikal beteiligt. Die Bürger\*innen und die Beschäftigten haben es verdient, deutlich besser informiert und beteiligt zu werden, wenn es denn um eine – wie Sie sagen – radikale Veränderung unserer Art zu leben und zu wirtschaften geht. Aus der Software- und Technikentwicklung kennen wir seit Jahren, seit Jahrzehnten Beteiligungskonzepte und -verfahren. Von diesen höre ich in Ihrem Bericht und lese ich nichts. Ich darf mit Erlaubnis der Präsidentin noch einmal aus dem Vorgehensmodell des ITVSH zitieren: „Für die fabrikmäßige Umsetzung werden einige wenige kommunale

Mitarbeiter benötigt, um die strukturellen Verschiedenheiten (Organisation, Fachverfahren) wieder zu spiegeln“. Sehr geehrter Herr Minister, liebe Kolleginnen und Kollegen – Beteiligung der Beschäftigten sieht wahrlich anders aus! Was wir aber brauchen ist die Akzeptanz der Beschäftigten und der Bürger\*innen auch bei der Digitalisierung der Verwaltung. Ich habe das schon in unserer letzten Debatte vor einem guten Jahr gesagt. Die Bürger\*innen müssen sich einen Überblick machen und eine Haltung entwickeln können, ob und wie sie digitale Angebote nutzen können. Die Corona-Pandemie hat hier sicherlich einiges beschleunigt, aber das entledigt Sie nicht, weiter für Transparenz, Beteiligung und Akzeptanz zu sorgen. Was wir aber auch unbedingt brauchen. Wir müssen die Beschäftigten nicht nur mitnehmen, wir müssen sie auf allen Ebenen beteiligen.

Um es konkret zu machen. Wir brauchen auf allen Ebenen

- ein Management, das ein Verständnis für digitale Prozesse schafft
- eine ordentliche Projektplanung
- Iterationsrunden
- nutzerzentriertes Vorgehen
- Reflexionsrunden und Retros.

Wie gesagt, die Verfahren und Methoden hierzu sind bekannt, sie müssen nur gemacht werden! Ich denke, dass wir gut beraten sind, im IRA u.a. auch darüber zu beraten, wie wir Bürger\*innen und Beschäftigte bei der digitalen „Revolution“ mitnehmen und beteiligen können.“