

00 • WAS VERWALTUNGS- BEHÖRDEN ÜBER DAS ONLINEZUGANGSGESETZ WISSEN MÜSSEN

WHITEPAPER



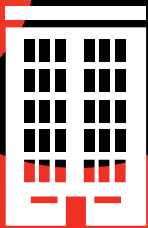
00 • INHALTS- VERZEICHNIS

01 • DAS PROBLEM	
VERWALTUNGEN UND DAS PAPIERCHAOS	01
02 • DIE LÖSUNG	
EIN ZENTRALER DIGITALER ZUGANG	02
03 • DAS ONLINEZUGANGSGESETZ – DAS MÜSSEN SIE WISSEN	03
3A • WAS IST DAS ONLINEZUGANGSGESETZ?	04
3B • WAS STEHT IM ONLINEZUGANGSGESETZ?	05
3C • WELCHE LEISTUNGEN MÜSSEN DIGITALISIERT WERDEN?	06-07
3D • WIE SOLL DAS OZG UMGESETZT WERDEN?	08-09
3E • WER SPIELT WELCHE ROLLE BEI DER UMSETZUNG?	10-11
04 • SO IST DER STATUS QUO ZUM ONLINEZUGANGSGESETZ	12
05 • WAS SIND DIE HERAUSFORDERUNGEN FÜR KOMMUNEN UND VERWALTUNGSBEHÖRDEN?	13
06 • WIE KÖNNEN KOMMUNEN UND VERWALTUNGSBEHÖRDEN DIE VORGABEN ERFÜLLEN?	14
07 • CHECKLISTE: DARAUF SOLLTEN KOMMUNEN UND VERWALTUNGSBEHÖRDEN ACHTEN	15-16
08 • JETZT DAS ONLINEZUGANGSGESETZ MIT DRACoon UMSETZEN!	17

01 • DAS PROBLEM

VERWALTUNGEN UND DAS PAPIERCHAOS

Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sind es mittlerweile gewohnt, Einkäufe, Banktransaktionen & Co. mit nur wenigen Klicks online erledigen zu können. Bei Verwaltungsleistungen jedoch heißt es meistens noch: Zum Amt laufen, Nummer ziehen und warten.



Dass die Verwaltung in Deutschland beim Thema Digitalisierung nicht zu den Spitzenreitern gehört, ist kein Geheimnis. Der Grad der Digitalisierung in Verwaltungen und Kommunen ist gering. Zudem sind Unmengen an Daten in über 200 parallel existierenden Datenbanken gespeichert – und nicht selten noch auf Papier in Schubladen und Hängeordnern. Informationen schnell und unkompliziert zwischen Verwaltungen aus Bund und Ländern zu synchronisieren und auszutauschen, ist deshalb kaum möglich.



02 • DIE LÖSUNG

EIN ZENTRALER DIGITALER ZUGANG



Um Ordnung in die Zettelwirtschaft zu bringen und Verwaltungsangelegenheiten für Bürgerinnen und Bürger zu erleichtern, hat sich die Bundesregierung mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) im Jahr 2017 ein ambitioniertes Ziel gesetzt: eine zentrale Plattform, über die alle Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen digital Zugang zu mehr als 500 Verwaltungsleistungen haben sollen.

Den Wohnsitz ummelden, Steuererklärungen einreichen, BAföG-Anträge stellen und vieles mehr soll dann ganz einfach mit wenigen Klicks elektronisch erledigt werden können – unabhängig von Ort und Zeit und ohne persönlich erscheinen zu müssen.

03 • DAS ONLINEZUGANGSGESETZ

DAS MÜSSEN SIE WISSEN



3A • WAS IST DAS ONLINEZUGANGSGESETZ

WENIGER PAPIERCHAOS, MEHR DIGITALISIERUNG

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) soll den Zugang zu Verwaltungsleistungen in Deutschland verbessern. Es verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsleistungen bis spätestens Ende 2022 auch elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten. Verabschiedet wurde das OZG im Jahr 2017.

Damit soll die Interaktion zwischen Bürgerinnen, Bürgern und Wirtschaft mit der Verwaltung in Zukunft deutlich schneller, effizienter und nutzerfreundlicher werden. Antragsprozesse können online effizienter und weniger fehleranfällig gestaltet werden, Formulare und Ansprechpartner sind leichter auffindbar – auch über Behördengrenzen hinweg.

Für Bund, Länder und Kommunen bringt das OZG zwei zentrale Aufgaben mit sich: Digitalisierung und Vernetzung. Das Ziel ist eine zentrale IT-Infrastruktur, die jeder Nutzerin und jedem Nutzer den Zugriff auf die Verwaltungsleistungen mit nur wenigen Klicks ermöglicht.

Umsetzung Hand in Hand mit der EU

Mit der Verordnung zum [Single Digital Gateway](#) (SDG) soll der Zugang zur Verwaltung auch auf EU-Ebene einheitlich digitalisiert werden. Das Ziel ist ein vollständig grenzüberschreitender Zugang zu Informationen und Diensten der öffentlichen Verwaltung in allen EU-Mitgliedstaaten. Die Verordnung zum SDG und das Onlinezugangsgesetz verfolgen damit dasselbe Ziel: ein zentrales, bürgernahes und nutzerfreundliches digitales Verwaltungsangebot.

Alle Leistungen der öffentlichen Verwaltung sollen über ein einziges Portal zu finden sein – in Deutschland und europaweit.

Bei der OZG- wird deshalb gleichzeitig auch die EU-Verordnung zum Single Digital Gateway (SDG) berücksichtigt.

3B • WAS STEHT IM ONLINEZUGANGSGESETZ

DIGITALISIERUNGSPFLICHT FÜR BUND UND LÄNDER

Das Onlinezugangsgesetz verpflichtet Bund und Länder, Verwaltungsleistungen bis Ende 2022 auch elektronisch anzubieten und dafür einen **gemeinsamen Portalverbund** zu schaffen, in dem die Verwaltungsportale einzelner Länder, Kommunen oder Behörden miteinander verknüpft sind (§1 OZG).

Der Portalverbund soll allen Bürgerinnen und Bürgern (natürliche Personen) sowie Unternehmen (juristische Personen) einen "barriere- und medienbruchfreien Zugang zu elektronischen Verwaltungsleistungen" ermöglichen, sobald sie über ein einziges Nutzerkonto sicher identifiziert und authentifiziert sind (§3 OGZ).

Für die elektronische Abwicklung der Verwaltungsleistungen darf die **Bundesregierung bestimmte IT-Komponenten vorgeben** (§4 OZG), um sicherzustellen, dass die **IT-Sicherheit jederzeit gewährleistet** ist (§5 OZG). Was unter den Begriff "IT-Komponenten" fällt, ist in §2 OZG definiert.

Das OZG regelt außerdem, von welcher Stelle die technischen **Kommunikationsstandards** innerhalb des Portalverbundes und für die einzelnen Verwaltungsleistungen festlegt (§6 OZG) und wie die **Zuständigkeiten für die Nutzerkonten** verteilt werden (§7 OZG).

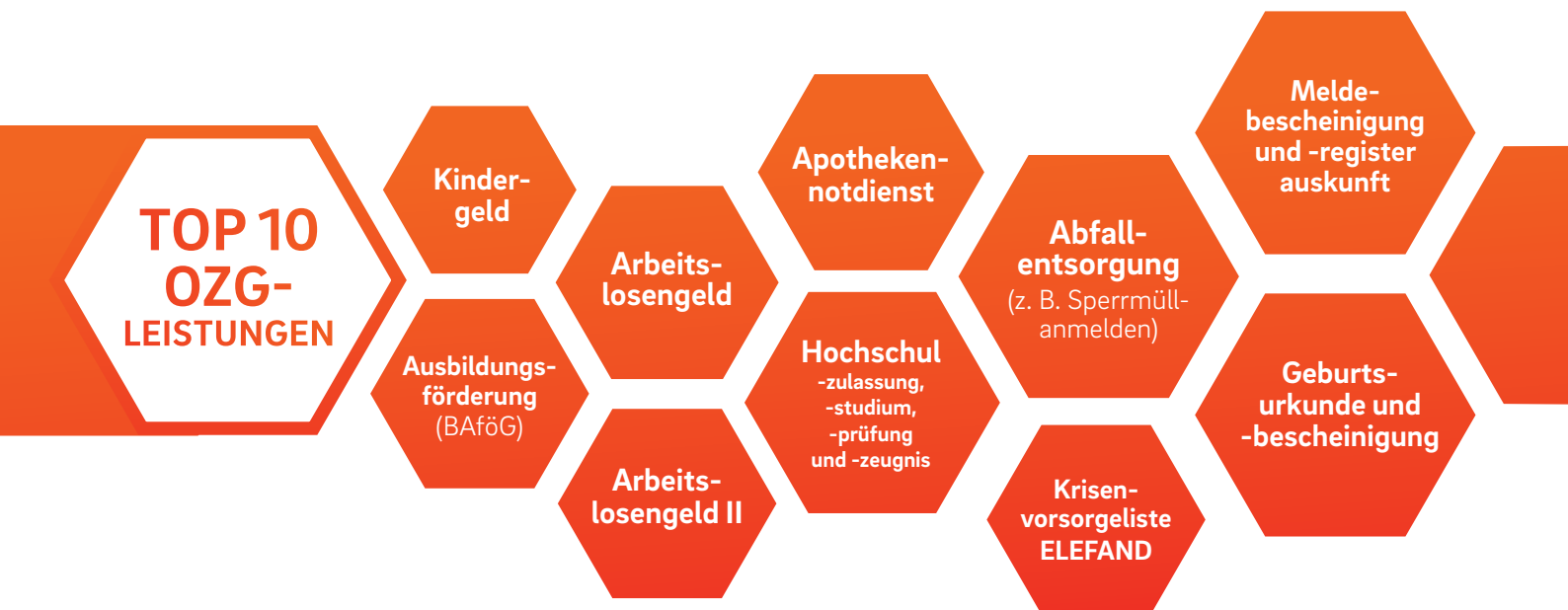
Auch **welche Daten zur Feststellung der Identität einer Nutzerin oder eines Nutzers oder zur Kommunikation verarbeitet oder weitergegeben werden dürfen**, ist im Onlinezugangsgesetz festgehalten (§8 OZG).

3C • WELCHE LEISTUNGEN MÜSSEN DIGITALISIERT WERDEN?

575 LEISTUNGEN VOM WOHNORTWECHSEL BIS ZUR GEBURTSURKUNDE

Grundsätzlich gilt: Nur Leistungen mit Außenwirkung für Bürgerinnen und Bürger oder die Wirtschaft müssen digitalisiert werden.

Alles, was rein verwaltungsintern abläuft, kann theoretisch weiter in Papierform abgewickelt werden. Insgesamt wurden **575 Verwaltungsleistungen** identifiziert, die digitalisiert werden müssen.



Zusammengefasst bedeutet das: Egal ob Ummelden beim Wohnortwechsel, Beantragen von Wohngeld, BAföG oder Führerschein, Ausstellen einer Geburtsurkunde oder Einholen einer Baugenehmigung – all das und mehr soll künftig auf digitalem Weg, ohne den Gang zum Amt, möglich sein.

Die 575 Leistungen sind **14 Themenfeldern zugeordnet**, sodass inhaltlich ähnliche Verwaltungsleistungen auch zusammenhängend digitalisiert werden. Diese Themenfelder sind:



Alle Leistungen sind im sogenannten [OZG-Umsetzungskatalog](#) erfasst. Dieser ist frei verfügbar, man muss sich lediglich unter login.ozg-umsetzung.de einmalig registrieren.

3D • WIE SOLL DAS OZG UMGESETZT WERDEN?

EINHEITLICHER SERVICESTANDARD FÜR DIE UMSETZUNG

Damit die Umsetzung des OZG und die Zusammenarbeit auf allen Ebenen möglichst reibungslos läuft, wurde ein **einheitlicher Servicestandard** aufgesetzt, der **in sechs Kategorien die wichtigsten Qualitätsprinzipien für die Digitalisierung** der OZG-Leistungen beinhaltet.

1. Nutzerzentrierung

Die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger sollten immer an erster Stelle stehen. Digitale Angebote sollten außerdem einfach, barrierefrei und intuitiv gestaltet sein.

Auch Datenschutz und Datensicherheit haben höchste Priorität. Bürgerinnen und Bürger sollen ihre Daten nur einmal mitteilen müssen. Welche Daten verarbeitet und zwischen Behörden weitergegeben werden, muss transparent sein.

2. Vorgehen

Digitale Angebote sollten agil und iterativ geplant, entworfen und realisiert werden. Außerdem sollten sie kontinuierlich weiterentwickelt werden, um auch in Zukunft innovativ und nutzerfreundlich zu bleiben.

Alle digitalen Angebote sollten so realisiert werden, dass über jedes Portal alle Leistungsbeschreibungen gefunden und abgerufen werden können (Stichwort Portalverbund).

3. Zusammenarbeit

Bund und Länder sollten die digitalen Angebote gemeinsam entwickeln – und zwar in vertrauensvoller und interdisziplinärer Zusammenarbeit. Auch Akteure außerhalb der Verwaltung sollen proaktiv mit eingebunden werden.



4. Offenheit

Während der Realisierung und beim Betrieb der digitalen Angebote sollte Transparenz herrschen. Es muss klar sein, wo welche Daten abliegen und wer Zugriff auf die Daten hat.

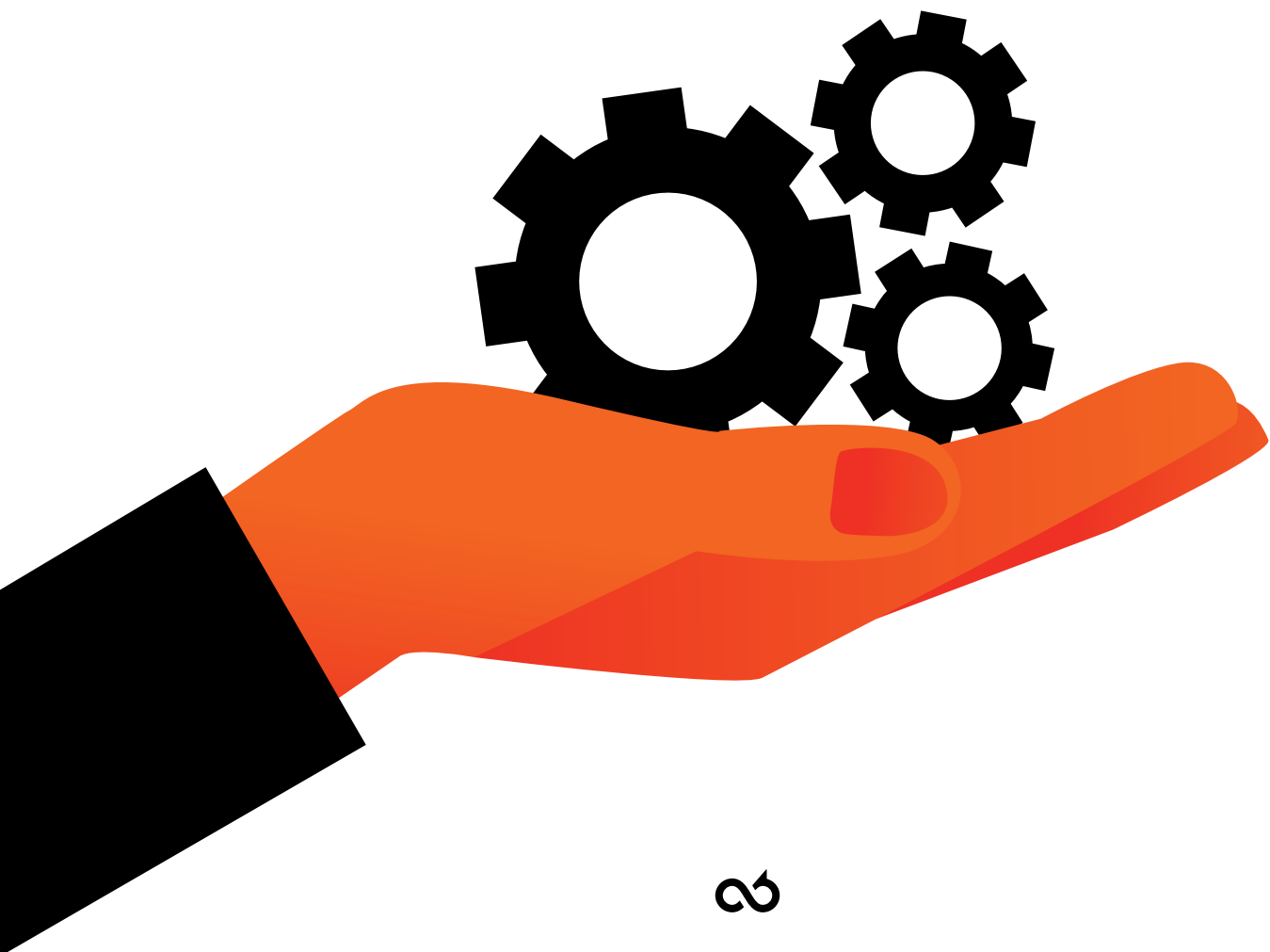
5. Technischer Betrieb

Alle digitalen Angebote müssen sauber, zuverlässig und ausfallsicher laufen. Falls es doch einmal zu Störungen oder Ausfällen kommt, sollte entsprechender Support bereitstehen.

Komponenten sollten zudem interoperabel sein, es sollten also gemeinsame Standards, definierte Schnittstellen und kompatible Architekturen verwendet werden. Die digitalen Angebote sollten technologisch außerdem immer auf dem neuesten Stand sein.

6. Wirkungscontrolling

Ob die digitalen Angebote wirklich genutzt werden und bei Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen ankommen (Nutzungsintensität und Nutzerzufriedenheit), sollte erhoben und anschließend transparent veröffentlicht werden. Die digitalen Angebote sollten so laufend weiterentwickelt und verbessert werden.



3E • WER SPIELT WELCHE ROLLE BEI DER UMSETZUNG?

ARBEITSTEILUNG VON BUND, LÄNDERN UND KOMMUNEN

Das Onlinezugangsgesetz verpflichtet zwar dem Wortlaut nach **Bund und Länder** Verwaltungsleistungen bis Ende des Jahres 2022 online anzubieten.

In der Praxis spielen aber auch die **Kommunen und einzelne Behörden** eine wichtige Rolle. Denn die meisten Verwaltungsleistungen, die digitalisiert werden müssen, fallen in ihre Zuständigkeit.

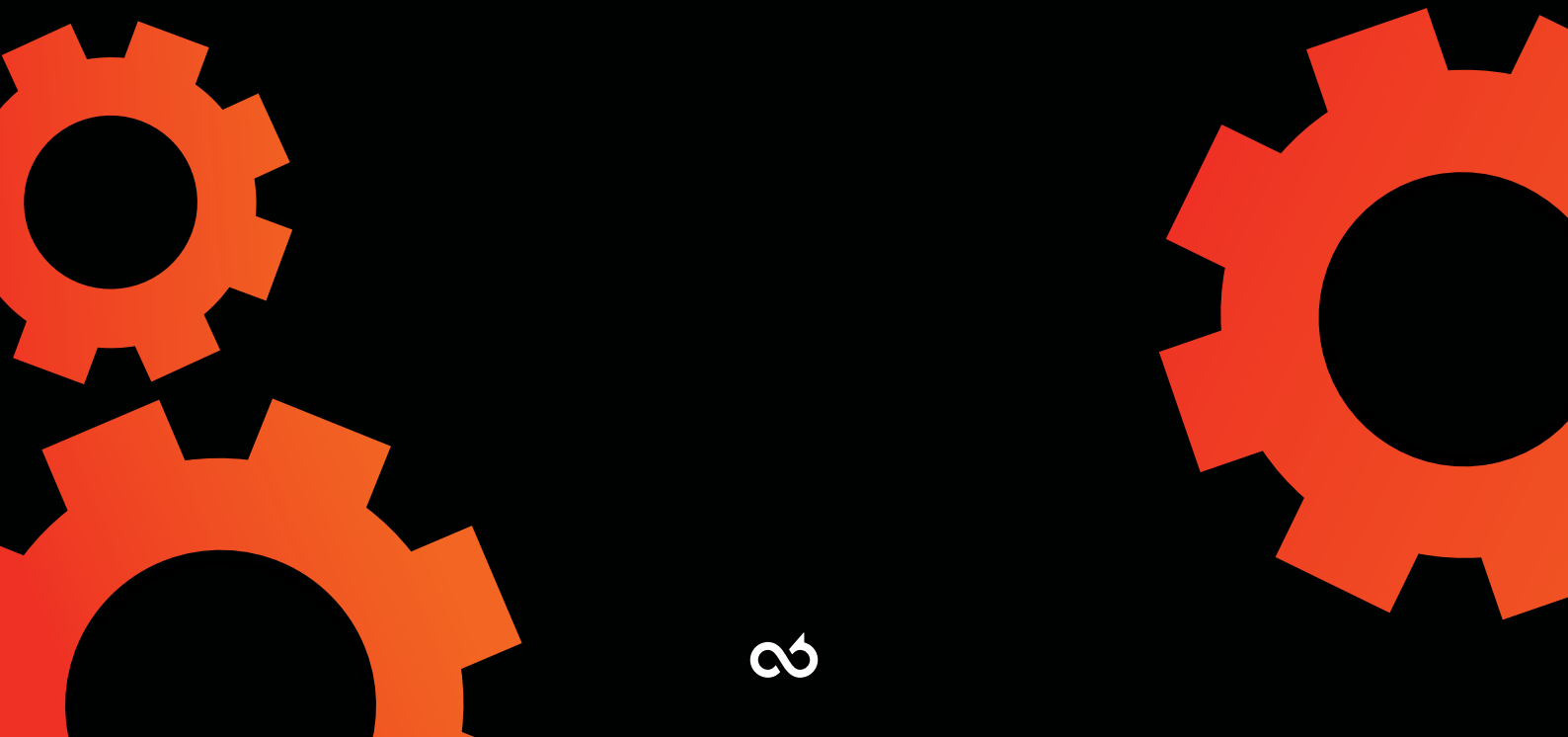
GRUNDSÄTZLICH LAUFEN **ZWEI DIGITALISIERUNGSINITIATIVEN**:

- das "Digitalisierungsprogramm Bund" mit 115 Verwaltungsleistungen, für die der Bund alleine verantwortlich ist und
- das "Digitalisierungsprogramm Föderal", in dem Bund, Länder und Kommunen die verbleibenden 460 Leistungen arbeitsteilig elektronisch verfügbar machen.

Das heißt: Bund, Länder und Kommunen setzen das OZG gemeinsam um. Dabei werden sie über die Föderale IT-Kooperation (FITKO) vom IT-Planungsrat unterstützt.

KONKRET SIEHT DIE **ARBEITSTEILUNG** FOLGENDERMASSEN AUS:

- Das *Bundesministerium* des Innern, für Bau und Heimat (BMI) koordiniert das gesamte Unterfangen und ist zentraler Ansprechpartner für alle, die an der Umsetzung mitarbeiten.
- Der *IT-Planungsrat* ist das zentrale Gremium für die Zusammenarbeit in der Informationstechnik. Er betreut das Digitalisierungsprogramm Föderal und den Portalverbund bei der technischen Umsetzung.
- Die *Bundesressorts* setzen die Digitalisierung der Verwaltungsleistungen des Bundes um und stimmen sich dafür eng mit dem BMI ab.
- Die *Länder* setzen die föderalen Leistungen um, für die sie federführend sind. Alles, was in einem Bundesland erarbeitet wird, wird anschließend auch anderen Ländern zur Verfügung gestellt ("Einer für Alle"-Prinzip).
- Die *Kommunen* sind dafür zuständig, die Leistungen tatsächlich auszuführen bzw. anzubieten. Sie werden deshalb in den gesamten Prozess mit einbezogen, um sicherzustellen, dass die erarbeiteten Lösungen auch wirklich zur Praxis passen.
- Die *FITKO* koordiniert im Auftrag des IT-Planungsrats gemeinsam mit dem Bund das "Digitalisierungsprogramm Föderal". Träger der FITKO sind alle Länder und der Bund.



04 • SO IST DER STATUS QUO ZUM OZG

Die Digitalisierung in Deutschland geht bisher nur schleppend voran. Zwar schaffen es bereits viele Kommunen, Formulare online bereitzustellen oder Möglichkeiten zur elektronischen Kontaktaufnahme (z. B. Online-Terminbuchungen) zu schaffen – von digitalen Anträgen, elektronischen Signaturen oder interaktiven Angeboten ist man aber oft noch weit entfernt.

Von 575 im OZG definierten Leistungen waren im September 2021 erst 54 Einzelleistungen in mindestens einer Kommune online und nur 16 davon waren flächendeckend – also in mindestens der Hälfte der Bundesländer – digitalisiert. Von diesen 16 waren 14 Bundes- und 2 Landesleistungen.



Das hat der Normenkontrollrat (NKR) in seinem 6. Monitor "Digitale Verwaltung" festgestellt. Zwar hätte sich Vieles bewegt, die messbaren Ergebnisse in der Fläche blieben aber hinter den Erwartungen zurück, so der NKR. (Quelle: [haufe.de](https://www.haufe.de))

Ausführliche und aktuelle Informationen zum Umsetzungsstand des Onlinezugangsgesetzes zeigt das [OZG-Dashboard auf der Webseite des BMI](#). Das Dashboard wird monatlich aktualisiert und kontinuierlich ergänzt.

05 • WAS SIND DIE HERAUSFORDERUNGEN FÜR KOMMUNEN UND VERWALTUNGS-BEHÖRDEN?

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes bedeutet insbesondere für Kommunen und Behörden einen immensen Kraftakt – denn in der Praxis ist dafür weit mehr nötig als nur ein paar digitalisierte Formulare. Die gesamte Organisation, Arbeit und Kultur in der Verwaltung muss sich verändern und Prozesse müssen neu gedacht werden.

Die wohl größte Herausforderung ist die **Masse an Dienstleistungen**, die online verfügbar gemacht werden muss. Das bedeutet für die Gemeinden einen enormen Aufwand, für den man vielerorts **personell nicht gut genug ausgestattet** ist. Es bräuchte mindestens eine Vollzeitkraft, die sich ausschließlich um die Digitalisierung kümmert und eine Infrastruktur schafft, die eine sichere, zuverlässige und effiziente Bereitstellung der Leistungen ermöglicht.

Zudem gilt es sowohl den Servicestandard als auch die **technischen Richtlinien des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)** einzuhalten, damit die IT-Sicherheit im Portalverbund gewährleistet ist. Der **zeitliche Rahmen für die Umsetzung** ist dabei knapp gesetzt.

Jederzeit den Überblick über alle Vorgaben und die Masse an Dienstleistungen zu behalten, kann für Verwaltungsmitarbeiter schwierig sein.

06 • WIE KÖNNEN KOMMUNEN UND VERWALTUNGS-BEHÖRDEN DIE VORGABE ERFÜLLEN?

Kommunen und Verwaltungsbehörden müssen einiges beachten, wenn sie alle OZG-Vorgaben und den Servicestandard erfüllen möchten: Nutzerinnen und Nutzer sollten befragt und in den Prozess eingebunden werden, die digitalen Angebote sollten so gestaltet sein, dass sie zu den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger passen, Datenschutzvorgaben sollten unbedingt eingehalten werden.

Nicht jede Kommune oder Behörde muss jede Leistung selbst digitalisieren. Viele OZG-Leistungen wurden bereits entwickelt, sind implementiert und können nach dem "Einer für Alle"-Prinzip genutzt werden. Nur sehr kommunalspezifische Leistungen müssen von den örtlichen Verwaltungen komplett eigenständig digitalisiert werden.

Erster Ansprechpartner bei Digitalisierungsfragen sind immer die [Koordinatorinnen und Koordinatoren](#) in den Ländern, die über die wichtigsten OZG-Angelegenheiten Bescheid wissen und Informationen bereitstellen können. Sie wissen beispielsweise welche digitalen Angebote schon entwickelt wurden und an welchen Stellen Kommunen selbst Hand anlegen müssen.

Müssen Leistungen eigenständig digitalisiert werden, sollten Kommunen und Verwaltungsbehörden auf externe Partner und IT-Dienstleister wie DRACoon vertrauen, die mit ihren Fachkenntnissen bei der Umsetzung unterstützen und deren Software die OZG-Vorgaben im Hintergrund bereits erfüllt.

Die folgende Checkliste gibt außerdem einen Überblick über die Schritte, die Sie beachten sollten, damit bei der Realisierung Ihrer digitalen Angebote alle OZG-Vorgaben erfüllt sind.

07 • CHECKLISTE: DARAUF SOLLTEN KOMMUNEN UND VERWALTUNGSBEHÖRDEN ACHTEN

ZUR VORBEREITUNG:



Anforderungen der Nutzerinnen und Nutzer erheben (z. B. mit Interviews und Nutzertests), dokumentieren und bei der Entwicklung berücksichtigen



Rechtliche Vorgaben (z. B. datenschutzrechtliche Grundlagen) und Formerfordernisse (z. B. Schriftform, Identitätsnachweise, Beglaubigung etc.) prüfen und ggfs. Kontakt zum zuständigen Ministerium aufnehmen



Prüfen, welche Anforderungen zur Einbindung in den Portalverbund erfüllt sein müssen und diese bei der Umsetzung beachten



Projektteams interdisziplinär zusammenstellen und externe Partner (z. B. IT-Dienstleister) frühzeitig einbeziehen



Prüfen, ob Kooperationen oder länderübergreifende Lösungen (Stichwort "Einer für Alle"-Prinzip) möglich sind



Für alle Softwarekomponenten recherchieren, ob Lösungen existieren, bevor selbst entwickelt wird

WÄHREND DER UMSETZUNG:

-  Auf leichte Bedienbarkeit achten, z. B. Formularfelder sinnvoll gruppieren, allgemeine Usability-Richtlinien berücksichtigen
-  Einfache, bürgernahe und genderneutrale Sprache verwenden
-  Barrierefreiheit berücksichtigen und gemäß BITV 2.0 testen
-  Prüfen, ob Daten wiederverwendet werden können und Registerabfragen möglich sind; standardisierte Datenfelder nutzen
-  DSGVO von Anfang an einhalten und Daten schützen, ggfs. Datenschutzbeauftragten beteiligen
-  Digitale Angebote mit BSI-Standards absichern und von Experten beraten lassen (oder empfohlene Plattformen wie DRACoon nutzen)
-  Gemeinsam mit dem IT-Dienstleister ein Testkonzept, Infrastrukturkonzept und Ausführungskonzept erstellen
-  Entwicklung, Betrieb und Support vertraglich festlegen
-  Sichergehen, dass die Interoperabilität gewährleistet ist

IM LAUFENDEN BETRIEB:

-  Leichtes Auffinden mit gängigen Suchmaschinen ermöglichen
-  Zusätzliche Kommunikationsmöglichkeiten und Hilfestellungen anbieten
-  Ausfall- und IT-Sicherheit gewährleisten (zusammen mit dem IT-Dienstleister)
-  Regelmäßig prüfen, ob die verwendeten Standards, Technologien und Produkte dem Stand der Technik entsprechen
-  Kennzahlen zu Nutzungsverhalten und Nutzerzufriedenheit erheben (datenschutzkonform mit standardisierten und etablierten Fragebögen) und in kurzer, gut lesbarer Form aufbereiten; Angebote daraufhin ggfs. optimieren

08 • JETZT DAS ONLINEZUGANGSGESETZ MIT DRACoon NUTZEN

DRACoon unterstützt Behörden und Kommunen dabei, alle relevanten Prozesse zu digitalisieren und ihre Serviceangebote auszubauen. Alle Daten bleiben dabei jederzeit maximal geschützt! DRACoon wurde in Deutschland entwickelt und wird auch dort betrieben. Deshalb erfüllt DRACoon die strengen Datenschutzanforderungen der DSGVO. Daten werden sicher gespeichert und verarbeitet – und das über Jahrzehnte hinweg.

Das Besondere:

DRACoon wird vom BSI empfohlen und ist KRITIS-konform.

Zusätzlich kann bei DRACoon ein Berechtigungskonzept festgelegt werden: Es kann frei ausgewählt werden, welcher Mitarbeiter auf welche Daten zugreifen darf.

Zusammengefasst heißt das:

DRACoon erfüllt im Hintergrund voll und ganz die Kriterien des OZG.

Einrichtungen wie die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB), der Bayerische Landtag, die Städte Regensburg und Fürth sowie die Regensburger Energie- und Wasserversorgung (REWAG) setzen bereits auf DRACoon als kompetenten Partner für die Digitalisierung.

Nutzen auch Sie den maßgeschneiderten File Service.