

## Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
<b>Digitalisierungsausschuss</b>	27.10.2022	öffentlich
<b>Haupt-, Wirtschaftsförderungs- und Beteiligungsausschuss</b>	30.11.2022	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

### **eGovernment bei der Stadt Bielefeld**

Betroffene Produktgruppe

11.01.10 Organisation und IT-Steuerung

Ggf. Frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, TOP, Drucksachen-Nr.)

Digitalisierungsausschuss 03.03.2022, Drucksachen-Nr. 3508/2020-2025;  
Digitalisierungsausschuss 08.06.2022, Drucksachen-Nr. 4204/2020-2025

Sachverhalt:

Nachdem der Digitalisierungsausschuss zuletzt am 08.06.2022 über den Stand der OZG-Umsetzung bei der Stadt Bielefeld informiert worden ist, soll an dieser Stelle neben einer Aktualisierung dieser Informationen auch eine globale Betrachtung und Einordnung zum Thema der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen erfolgen.

#### **Föderaler Kontext**

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ist eine Aufgabe, welche sämtlichen Behörden der Bundesrepublik Deutschland obliegt. Geprägt durch die verschiedenen beteiligten Akteure auf verschiedensten föderalen Ebenen ist die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen äußerst heterogen aufgestellt.

Dieses spiegelt sich bereits beim Angebot wichtiger Basiskomponenten. So gab es zunächst 17 verschiedene Servicekonten (eines vom Bund und 16 der Bundesländer), wobei Hessen und das Saarland die eigenen Konstrukte inzwischen zugunsten des Servicekonto.BUND eingestellt haben. Eine Interoperabilität zwischen diesen Servicekonten ist in der Theorie vorgeschrieben, krankt in der Praxis aber bereits daran, dass keine Einigung auf Pflichtfelder erzielt werden konnte. Ein Postkorb als wichtiger Kommunikationskanal ist nicht zentral umgesetzt, sondern jede Anmeldung mit denselben Anmeldedaten an einem neuen Portal schafft gleichzeitig einen neuen „Teilpostkorb“, welcher nicht mit den anderen Teilen in einen Gesamtkontext gesetzt wird. Eine dringend benötigte einheitliche Unternehmenskomponente ist genauso wie ein Datensafe zur sicheren Aufbewahrung wichtiger Dokumente weiterhin nicht umgesetzt.

#### **Portallösungen auf Landesebene**

Das Land Nordrhein-Westfalen entwickelt zunehmend eigenständige Portallösungen, um Leistungen zu einzelnen Themengebieten zu bündeln und zentral bereitzustellen. Hierzu gehören beispielsweise das Wirtschafts-Service-Portal.NRW, das Bauportal.NRW, die Sozialplattform oder auch das Familienportal.NRW. Darüber können bzw. müssen - im Falle des Wirtschafts-Service-Portal.NRW, zu dem ein Anschlusszwang für Kommunen besteht - Verwaltungsdienstleistungen zu den jeweiligen Themengebieten digital angeboten werden. Umfang und Ausprägung des

Angebotes werden zentral bestimmt, eine Einflussnahme durch einzelne Kommunen ist nahezu unmöglich. Dieses führt dazu, dass beispielsweise abweichend von den zuvor beschriebenen Servicekonten eigene, neue und nicht interoperable Anmeldeöglichkeiten geschaffen werden oder eine medienbruchfreie Weitergabe von Antragsdaten an die bearbeitenden Kommunen nicht abschließend umgesetzt worden ist. Auch die Nutzerführung sowie die Mobilfähigkeit von Angeboten werden oftmals nicht ausreichend berücksichtigt. Dadurch erscheint die Nutzung dieser Angebote für antragstellende Personen oftmals sperrig und gleichzeitig ist eine schnelle Bearbeitung der Anliegen mangels konsequent gedachter Gesamtprozesse oftmals nicht möglich.

### **Nachnutzung von „Einer-für-Alle“ Lösungen**

Daneben werden im gesamten Bundesgebiet zentral einzelne Dienstleistungen als „Einer-für-Alle“ (EfA) - Dienste entwickelt und anschließend zur Nachnutzung für die Kommunen bereitgestellt. Leider werden dabei abschließende, verlässliche Festlegungen in Bezug auf spezifische Aspekte des Datenschutzes, Kosten der Nachnutzung und des Supports oftmals nicht hinreichend getroffen. Durch offene Punkte des Kundensupports landen Fragen und Unmutsäußerungen der Bürgerinnen und Bürger verständlicherweise zumeist bei der Behörde vor Ort, sprich hier bei der Stadt Bielefeld. Positiv zu erwähnen sind derzeitige Bestrebungen, den Support zentral über den 115-Verbund vorzusehen, dem auch das BürgerServiceCenter der Stadt Bielefeld angehört, welches hier ohnehin bereits jetzt direkt angesprochen wird.

Die Stadt Bielefeld hat den EfA-Dienst zur Digitalen Einbürgerung als Pilotkommune mitentwickelt und bietet diesen Online-Dienst seit Juli 2021 an. Eine Schnittstelle zum Fachverfahren ist bis heute nicht geschaffen worden und muss nach den letzten Erkenntnissen durch die Stadt Bielefeld selbst beauftragt und umgesetzt werden.

Die EfA-Dienste zum Wohngeld und zum Aufenthaltstitel werden derzeit durch die Stadt Bielefeld zur Nachnutzung abgerufen, obgleich auch bei diesen einzelne Aspekte weiterhin offen sind. Der EfA-Dienst zum Wohngeld unterstreicht die mangelnde zentrale Steuerung der EfA-Projekte. So kann der Dienst bisher nur nach vorheriger Anmeldung beim Servicekonto Schleswig-Holstein genutzt werden, auch wenn der Antrag in NRW gestellt wird. Das Servicekonto.NRW soll voraussichtlich bis Ende des Jahres 2022 eingebunden werden.

Für den in Hamburg entwickelten EfA-Dienst zur elektronischen Wohnsitzanmeldung (eWA) hat die Stadt Bielefeld das Interesse an der Pilotierung beim Land NRW angemeldet.

### **Eigene Entwicklungen von online-Diensten bei der Stadt Bielefeld**

Dort, wo keine zentralen Dienste bereitgestellt werden oder wo es sinnvoll und möglich ist, werden bei der Stadt Bielefeld laufend eigene Lösungen entwickelt, bei denen eine eingängige und nutzerfreundliche Gestaltung genauso in den Fokus gestellt wird wie die Betrachtung der vollständigen Prozesse, nicht nur des bloßen Onlinezugangs. Das Amt 100 arbeitet derzeit zusammen mit den Organisationseinheiten in 32 Projekten an der Bereitstellung weiterer Online-Dienste. Auch interne Optimierungsmöglichkeiten werden dabei verfolgt, die Prozesse werden von Beginn an ganzheitlich betrachtet. Neue Dienstleistungen, wie der Antrag auf Baumfällgenehmigung, gemäß der kürzlich beschlossenen Baumschutzsatzung, werden direkt digital gedacht und den Bürgerinnen und Bürgern von Anfang an sowohl online als auch analog angeboten.

Zuletzt sind unter anderem für die folgenden Dienstleistungen Online-Dienste geschaffen und bereitgestellt worden:

- Die Bestellung eines Auszuges aus dem Liegenschaftsbuch
- Die Meldung zur Masernimpfpflicht
- Die Beantragung der Einmessung von Gebäuden
- Die Beantragung von Handwerkerparkausweisen
- Die Beantragung eines Untersuchungsberechtigungsscheins
- Die Beantragung von Maßnahmen an geschützten Bäumen (Baumschutzsatzung)
- Die Beantragung von Identitätsbescheinigungen für Flurstücke

In Kürze stehen bereit:

- Die Erteilung von SEPA-Mandaten
- Der Umtausch von deutschen Führerscheinen in einen EU-Kartenführerschein
- Vorschläge für Sportehrungen
- Auszug aus dem Sorgeregister

### **Bereitstellung der online-Dienste über das Serviceportal Bielefeld**

Um in dieser komplexen und für außenstehende Personen oftmals undurchsichtigen Antragslandschaft einen zentralen Ankerpunkt zu schaffen, hat die Stadt Bielefeld das Serviceportal als wichtigsten zentralen Zugangspunkt zu digitalen Verwaltungsleistungen aufgebaut und etabliert. Dort erhalten Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen alle relevanten Informationen zu städtischen Dienstleistungen und werden zielgerichtet zum entsprechenden Online-Dienst gelotst, auch wenn dieser als externer Dienst innerhalb eines gesonderten Portalangebotes geführt wird.

Mit Stand 14.10.2022 bietet das Serviceportal Zugang zu 138 Online-Diensten, wovon 97 direkt von der Stadt Bielefeld angeboten werden und in 41 Fällen auf externe Online-Dienste verlinkt wird (bspw. BAföG, Führungszeugnis). Der digitale Zugangskanal wird bei vielen Prozessen bereits jetzt häufig genutzt, sodass beispielsweise etwa zwei Drittel der Bewohnerparkausweise online beantragt und ebenfalls zwei Drittel der Hunde online angemeldet werden.

Anfang September 2022 hat das Serviceportal den 500.000 Besuch verzeichnet. Um den Bekanntheitsgrad des Serviceportals sowie der digitalen Angebote an Verwaltungsdienstleistungen und dadurch auch die Nutzungszahlen weiter zu erhöhen, wurde eine Werbekampagne mit einem Video-Clip gestartet, der ab Anfang Juli 2022 für drei Monate auf den Monitoren in den Bussen und Bahnen von mobil und auf den städtischen Social-Media-Kanälen zu sehen gewesen ist.

Qualität und Angebot des Serviceportals werden unter den Gesichtspunkten der Nutzerorientierung laufend verbessert und erweitert. Neben einem einheitlichen, strukturierten Aufbau sind in Bielefeld auch die Punkte Barrierefreiheit und Mobilfähigkeit von besonderer Relevanz. Zwischenzeitlich sind aufgrund der gewonnenen Erfahrungen bereits verschiedene Anpassungen am Design des Serviceportals vorgenommen worden. Zuletzt ist die Nutzerführung dahingehend verbessert worden, dass ein Zugang zu Online-Diensten eingängiger gestaltet wurde und mehr Dienste auch ohne vorherige Anmeldung genutzt werden können. Bis Anfang November wird ein Chat-Bot als weiterer Ansprechpunkt zur Verfügung gestellt werden. Kann dieser nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis führen besteht die Möglichkeit, die Anfrage zur abschließenden Beantwortung an das BürgerServiceCenter weiterzuleiten.

Design und Aufbau sowie Nutzerführung des Bielefelder Serviceportals sowie auch das sehr gute Zusammenspiel zwischen der städtischen Webseite und dem Serviceportal erhalten von verschiedensten Stellen ein sehr positives Feedback und werden auch beim Dienstleister oftmals als Referenz bei Anfragen anderer Kommunen benannt.

### **Ausblick**

Die Stadt Bielefeld hat damit die Weichen für die digitale Zukunft der Verwaltung gestellt und arbeitet auch über die im Onlinezugangsgesetz genannte zeitliche Umsetzungsperspektive hinaus an einem stetigen Ausbau des digitalen Zugangskanals zur Verwaltung. Dieses geschieht im ständigen Bewusstsein, dass nicht auf sämtliche Gegebenheiten unmittelbar Einfluss genommen werden kann und dass es sich bei dem Thema Digitalisierung um eines handelt, welches stetig weiter voranschreiten wird und fortlaufenden Veränderungen unterliegt. Gleichzeitig aber auch unter der Prämisse, trotz all dieser möglichen Störfaktoren und Abhängigkeiten ein bestmögliches Dienstleistungsangebot für die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen der Stadt Bielefeld zu schaffen.

K a s c h e l, Beigeordneter

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.