



## EIN BUNDESWEITES BÜRGERPORTAL – EINE UNERREICHBARE UTOPIE?

Das bundesweite Bürgerportal ist zurzeit wieder häufiger Thema in der Presse und auf diversen Veranstaltungen zur Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung. Mir drängen sich hierzu zwei Fragen auf: Wann kommt es endlich? Und was wird es können?

| von FLORIAN WÜCHNER

### WANN KOMMT ES (ENDLICH)?

Bereits im E-Government-2.0-Programm des Bundes aus dem Jahr 2006 ist ein Bürgerportal geplant. Zehn Jahre später gibt es das zwar noch immer nicht, dafür aber einige untereinander inkompatible Landesportale. Doch wenn man als Bürger oder Firma von einem Bundesland in ein anderes wechselt, möchte man die Dienstleistungen möglichst mit den gleichen Daten und in den gleichen Strukturen eines Portals beziehen. Mittlerweile sind erste Anzeichen eines gemeinsamen Portals sichtbar, zum Beispiel im Beschluss zur Neuausrichtung des bundesstaatlichen Finanzausgleichssystems.<sup>1</sup> Hier ist ein Bürgerserviceportal geplant – bis zum Jahr 2022.<sup>2</sup> Die Historie dieses Bürgerserviceportals stützt (leider) die These: Föderalismus und Ressortprinzip behindern die digitale Transformation.<sup>3</sup>

**Mein Fazit:** Ich fürchte, es wird noch dauern.

### WAS WIRD ES KÖNNEN?

Auch hier ist ein Blick in die Historie nicht wirklich ermutigend: DE-Mail und eID sind zu kompliziert und werden kaum oder gar nicht genutzt. Trotzdem sind sie in den meisten Bürgerportalen mehr oder weniger integriert. Statt eines einheitlichen Bürgerserviceportals gibt es verschiedene, nicht miteinander verbundene Portale und Services auf Landes- und kommunaler Ebene. Dies ist ein Zeichen, dass bei der Konzeption von Bürgerservices die Kundenperspektive häufig noch nicht an erster Stelle steht. Ein sehr gutes Beispiel dafür ist die Inkompatibilität der eID<sup>4</sup> mit ELSTER<sup>5</sup>. ELSTER wird seit Jahren von vielen Bürgern

und Bürgerinnen sowie Unternehmen genutzt, um Steuererklärungen mit einem speziellen Elster-Zertifikat papierlos einzureichen. Aber warum können sie die eID nicht für die Steuererklärung nutzen? Das wäre eine Killerapplikation für die eID.

### UND WAS WÜNSCHEN SICH DIE BÜRGER?

Als Kunde wünsche ich mir ein Bürgerportal mit Zugriff auf alle Behörden mit transparenten, behördenübergreifenden Services. Mit anderen Worten: Als Bürger möchte ich mich nicht mehr darum kümmern müssen, welche Behörden ich einbeziehen muss, sondern nur noch um das, was ich brauche oder tun will (zum Beispiel Kindergeld beantragen). Damit das gut funktionieren kann, ist ein gemeinsamer Datenraum notwendig, so, wie es ihn beispielsweise in Estland oder in Dänemark gibt: Die Bürger müssen ihre Daten nur einmal eingeben und können dann entscheiden, sie einer Behörde über den gemeinsamen Datenraum zur Verfügung zu stellen, wenn sie einen der angebotenen Services in Anspruch nehmen möchten.

Ich hoffe, auch wir in Deutschland bekommen schnell ein Bürgerserviceportal, das seinem Namen gerecht wird und sich vor denen in den nordischen oder baltischen Staaten nicht verstecken muss.

Und wenn es der Staat mittelfristig nicht schafft, gut nutzbare und vernetzte Bürgerservices anzubieten? Dann werden Unternehmen der Privatwirtschaft in die Lücke springen und diese Dienste – gegen eine geringe persönliche Datenabgabe – anbieten. Dann geht es vielleicht schneller und besser. Aber sind wir bereit, diesen Preis dafür zu zahlen? ●

<sup>1</sup> Beschluss zur Neuregelung des bundesstaatlichen Finanzausgleichssystems ab 2020, <https://www.bundesregierung.de/Content/DE/Pressemitteilungen/BPA/2016/10/2016-10-14-beschluss-bund-laender.html>

<sup>2</sup> [https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/\\_1.html](https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/_1.html)

<sup>3</sup> Siehe „public 02-2017, Seite 4 („Fit für die nächste industrielle Revolution? Thesen und Fakten zur digitalen Transformation in der öffentlichen Verwaltung“)

<sup>4</sup> Personalausweisportal: <https://www.personalausweisportal.de>

<sup>5</sup> ELSTER-Portal: <https://www.elster.de/eportal/start>