

GEHT DIGITALE VERWALTUNG AUCH EINFACH?

Infobrief

02/2019

Digitale Souveränität:

Daten der Bürger schützen

2

Blockchain:

Online-Transaktionen sicher gestalten

3

Onlinezugangsgesetz (OZG):

Ambitionierten Zeitplan gemeinsam einhalten

4

Nutzerfreundlichkeit:

Den Bürger in den Mittelpunkt stellen

5

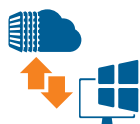
Internet of Things:

Smart City – mit Vertrauen

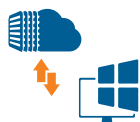
6

Behörden in den Niederlanden haben offengelegt, dass in der öffentlichen Verwaltung genutzte Office-Produkte Daten sammeln und an den Software-Hersteller übermitteln – darunter personenbezogene Informationen. Das ist auch in Deutschland der Fall. Die Politik muss die digitale Souveränität verteidigen.

Ergebnisse aus den Niederlanden



Windows- und Office-Anwendungen senden Nutzerdaten an Microsoft



Nur in der Enterprise-Version von Windows 10 können Nutzer die Datenerfassung auf ein Minimum reduzieren



Personenbezogene Daten wie Betreffzeilen von E-Mails oder ein ganzer Memory-Dump können übermittelt werden



Unterauftragnehmer können nicht kontrolliert werden



Verwendung von Diagnosedaten ist nicht zweckgebunden

Microsoft-Produkte sind auch in der öffentlichen Verwaltung praktisch alternativlos. In den Niederlanden wurde mit einer Datenschutzfolgeabschätzung erwiesen, dass viele der genutzten Produkte Informationen etwa zum Nutzerverhalten sammeln und diese an das US-Unternehmen senden – vornehmlich zu Zwecken der Störungsanalyse. Auch personenbezogene Daten fließen ab. Diese Software-Features verstoßen gegen die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Auf Druck der Regierung in Den Haag hat Microsoft nachgebessert und gewährleistet nun Datenschutz – zumindest für die niederländischen Regierungsbehörden.

Wie sieht es in Deutschland aus?

Auch Deutschlands Verwaltung arbeitet zum überwiegenden Teil mit Microsoft-Produkten. Allein die Stadt Köln nutzt hunderte Anwendungen, die größtenteils Microsoft-Produkte voraussetzen. Es muss sichergestellt werden, dass sensible Daten nicht unkontrolliert abfließen. Die Politik hat die Bedeutung erkannt und verschiedene Maßnahmen eingeleitet:

- › **Produkte bewerten:** Die Datenschutzkonferenz erarbeitet derzeit eine auf Deutschland bezogene Bewertung von Windows 10 und Office 365 – die Ergebnisse müssen rasch vorgelegt und transparent gemacht werden.
- › **Cloud-Anwendungen prüfen:** Software-Unternehmen setzen zunehmend auf cloud-basierte Lösungen, bei denen die Daten der Anwender häufig auf ausländischen Servern der Anbieter gespeichert werden – die vom IT-Planungsrat zum Thema geplante Arbeitsgruppe muss schnellstmöglich Empfehlungen entwickeln.
- › **EU-weit Maßnahmen angehen:** Ende August haben sich erstmals im EU Software and Cloud Suppliers Customer Council die staatlichen Kunden von Unternehmen wie Microsoft getroffen. Ziel ist es, den Dienstleistern geschlossen gegenüberzutreten. Dazu werden etwa gemeinsame Vorgaben erarbeitet, die in Ausschreibungen einfließen.

Eine Analyse im Auftrag des BMI zeigt eine große Abhängigkeit der Verwaltung von wenigen Software-Anbietern, besonders von Microsoft. Es gilt nun, zügig Alternativen zu finden und die Entwicklung eigener Open-Source-Software zu forcieren. Um gegenüber den Anbietern Druck aufzubauen, muss die Bundesregierung mit einer Stimme sprechen – Vitako begleitet die Entwicklung und beteiligt sich auf europäischer Ebene am Austausch.

Die Situation in den Niederlanden – einfach erklärt

<https://tinyurl.com/y3nt5rdy>

Herbstempfang zum Thema

„Digitale Souveränität als Staatsaufgabe“ – ist das Thema des diesjährigen Herbstempfangs von Vitako am 16. Oktober 2019 im Clubraum des Reichstagsgebäudes in Berlin.

Interesse? Anmeldung unter veranstaltung@vitako.de

DIGITALE SOUVERÄNITÄT: DATEN DER BÜRGER SCHÜTZEN

Vom E-Mail-Konto bis hin zu Social Media – jeder Bürger verwaltet heute dutzende Zugangsdaten, viele haben den Überblick verloren. Erste private Anbieter ermöglichen es, Daten einmalig zu hinterlegen. Für einen sicheren und einfachen Zugang zu Online-Verwaltungsdienstleistungen bietet der Einsatz der Blockchain-Technologie Vorteile.

Funktionsweise von Blockchain anhand einer Autovermietung

Verbraucher



reserviert online ein Auto



Autovermietung



fragt Führerschein-daten ab



Blockchain



sendet Führerschein-daten anonymisiert



Führerschein-stellen



speisen verschlüsselte Daten ein



Eindeutige Identifizierung über die Blockchain

In einer Blockchain können Daten gespeichert und nahezu fälschungssicher ausgetauscht werden. Auch hochsensible Vorgänge wie Identitätsprüfungen können so digital vorgenommen werden. Ein Beispiel ist das Konzept der selbstsouveränen Identität (SSI). Der Identitätshaber behält dabei jederzeit die Kontrolle über seine personenbezogenen Daten und gibt nur die Daten preis, die notwendig für die Nutzung eines bestimmten Online-Dienstes sind. In der öffentlichen Verwaltung könnte eine Blockchain dabei nicht als Speicherort, sondern nur zur Authentifizierung zum Einsatz kommen. Beispielsweise können so personenbezogene Daten weiterhin in dezentralen Registern gespeichert bleiben. In der Blockchain selbst sind dann nur entsprechende Hashwerte abgelegt, welche eine Authentifizierung ermöglichen. So könnten sich Bürger auch bei behördlichen Online-Portalen mit dieser digitalen Blockchain-Identität anmelden und Leistungen abrufen. Der notwendige Datenschutz nach DSGVO könnte dabei gewährleistet werden.

Weitere Anwendungen denkbar

Die selbstsouveräne Identität ist ein Beispiel, wie eine Blockchain Bürgern das Leben erleichtert. Darüber hinaus kann die Technologie weitere Verfahren vereinfachen. Beispiele:

- › **Autos mieten:** Wer einen Mietwagen online reserviert, muss bei der Abholung seinen Führerschein vorlegen. Mit einer Blockchain könnte dies entfallen. Die Autovermietung würde die Information aus den Führerscheinregistern mithilfe der Blockchain abrufen und binnen Sekunden prüfen, ob der Mieter eine gültige Fahrerlaubnis hat.
- › **Zeugnisse validieren:** Bei einer Online-Bewerbung die Echtheit von Dokumenten wie Abschlusszeugnissen zu prüfen, ist aufwendig und bisweilen kaum möglich. Per Abfrage über eine Blockchain könnte einfach und schnell festgestellt werden, ob Zeugnisse gegenüber den von der Behörde ausgestellten Originalen verändert worden sind.

Vitako beschäftigt sich intensiv mit der Blockchain-Technologie. So erproben acht kommunale IT-Dienstleister die Technologien seit 2017 in einem eigenen Blockchain-Labor. Sie untersuchen dort, wie die Infrastruktur für mögliche Einsatzszenarien in der Verwaltung gestaltet sein muss.

**BLOCKCHAIN:
ONLINE-
TRANSAKTIONEN
SICHER
GESTALTEN**

Bis Ende 2022 müssen Kernleistungen von Kommunen, Ländern und Bund digital angeboten werden, so sieht es das Online-Zugangsgesetz (OZG) vor. Das betrifft rund 575 Leistungen – von der Beantragung eines Personalausweises bis hin zur Ummeldung eines Gewerbes. Noch in diesem Jahr gehen die ersten Leistungen online. Damit der enge Zeitplan zu halten ist, müssen alle Beteiligten an einem Strang ziehen.

OZG-Umsetzung:

Die Zeit wird knapp

Die Mehrheit der kommunalen IT-Dienstleister ist skeptisch, ob die Umsetzung des OZG rechtzeitig gelingt.

„Das OZG ist der entscheidende Hebel für die Digitalisierung der kommunalen IT-Landschaft.“

27%

„Das OZG hat zwar einige Impulse in die Richtung Digitalisierung gegeben, allerdings werden diese nicht reichen, um das Ziel Ende 2022 wirklich zu erreichen.“

58%

Quelle: Vitako, 2019

i-Kfz mit Vorbildcharakter für die digitale Verwaltung

Seit Oktober 2019 können Bürger ihre Kraftfahrzeuge online ab-, um- oder anmelden – binnen Minuten und ohne Wartezeiten. Einige der Prozesse wie etwa die Entscheidung, ob eine Zulassung erfolgen kann, werden vollautomatisch abgewickelt – bei mehr als 20 Millionen Zulassungen pro Jahr eine erhebliche Effizienzsteigerung. Die Identifizierung erfolgt über den neuen Personalausweis. Bestandteile des dafür entwickelten digitalen Verfahrens können als Grundlage für die Digitalisierung weiterer Vorgänge dienen.

Auf dem Weg zur Umsetzung

Das vor zwei Jahren verabschiedete OZG ist das wohl ambitionierteste Digitalisierungsprojekt der deutschen Verwaltung. In sogenannten Digitalisierungslaboren werden nun nach und nach Musterlösungen erarbeitet. Im Zentrum steht dabei die Nutzerfreundlichkeit der Angebote. Annähernd 30 solcher Labore gibt es inzwischen. Vorreiter war Bremen, das bereits Ende 2017 das erste Labor zum Thema Leistungen für Eltern (ELFE) eingerichtet hat.

Als erste Leistung geht ab Herbst 2019 das in einem Pilotlabor erarbeitete Wohngeld online. Bis Februar 2020 soll es in sechs Bundesländern verfügbar sein – und damit drei Vierteln der betroffenen Bürger zur Verfügung stehen. Bis Mitte 2020 sollen bis zu 30 weitere Leistungen folgen. Für die Umsetzung der weiteren rund 550 Services bleiben dann nur noch anderthalb Jahre. Diese Mammutaufgabe ist nur zu bewältigen, wenn ausreichende finanzielle und personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden. Und: Alle Beteiligten müssen an einem Strang ziehen. Erster Garant dafür ist die Gründung einer OZG Task-Force durch Vitako in Kooperation mit den Kommunalen Spitzenverbänden. Das Gremium bündelt fachliches Know-how und sorgt dafür, dass Erfahrungen der Kommunen in den Umsetzungsprozess des OZG einfließen.

Portalverbund bietet einfachen Zugang

Damit Bürger ab 2022 viele Dienstleistungen von Kommunen, Ländern und Bund einfach und schnell online abwickeln können, müssen zudem die Verwaltungsportale der beteiligten Stellen miteinander vernetzt werden. Die Vision: Nutzer können über das Portal ihrer Heimatkommune künftig auch Dienstleistungen anderer Kommunen in Anspruch nehmen. Von Hamburg aus die Zweitwohnung in München anmelden, von Düsseldorf aus ein Gewerbe in Hannover ummelden – das alles wäre über ein einziges Nutzerkonto möglich. Dafür wird aktuell die entsprechende komplexe IT-Architektur aufgebaut – und muss rasch finalisiert werden, um 2022 rechtzeitig zur Verfügung zu stehen.

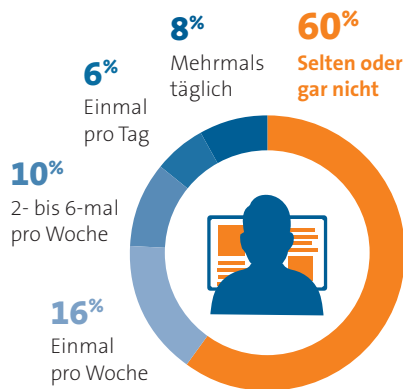
OZG:
**AMBITIONIERTEN
ZEITPLAN GEMEIN-
SAM EINHALTEN**

Was macht milliardenfach genutzte Plattformen wie Amazon so erfolgreich? Ein Schlüssel ist ihre einfache Bedienbarkeit. Die öffentliche Verwaltung will davon lernen und die Nutzerfreundlichkeit ihrer Online-Angebote steigern. Das fordert auch die Politik etwa mit dem Online-Zugangsgesetz und dem bundesweiten Portalverbund. Die kommunalen IT-Dienstleister entwickeln passende Portale.

Das soll sich ändern:

Behördliche Onlinedienste werden zu selten genutzt

Fast zwei Drittel der Deutschen nutzen selten oder nie Onlinedienste von Behörden.



Quelle: BCG, 2019

Zugang ohne Barrieren

Alle Menschen sollten unabhängig von Einschränkungen wie Behinderungen gleichberechtigt am Leben teilhaben können. Behörden machen ihre Online-Dienstleistungen daher immer häufiger barrierefrei zugänglich. Die kommunalen IT-Dienstleister beraten, unterstützen und setzen einfach zugängliche Services selbst um.

Die öffentliche Verwaltung ist über Jahrhunderte gewachsen. Sicherheit und eine juristische Sichtweise prägen bis heute Arbeitsabläufe. Das schlägt sich auch auf die digitalen Angebote nieder. Im Vergleich zu Angeboten aus der Privatwirtschaft können sie in puncto Anwendbarkeit und Komfort nicht mithalten – und werden entsprechend wenig genutzt.

Paradigmenwechsel in der öffentlichen Verwaltung

Inzwischen findet ein Kulturwandel statt. Das Stichwort ist „Users first“: Der Nutzen für den Bürger steht im Vordergrund. Gemeinsam mit den kommunalen IT-Dienstleistern bauen Behörden ihre Angebote entsprechend um und aus:

- › **Nutzer analysieren:** Bevor ein Online-Portal oder eine App programmiert wird, erstellen die IT-Dienstleister eine genaue Zielgruppenanalyse.
- › **Standards einhalten:** Entwickler berücksichtigen Empfehlungen für die Menüführung und Navigation einer Anwendung, damit Nutzer sich einfach und schnell zurechtfinden.
- › **Sichtweise ändern:** Sogenannte User-Experience-Designer versetzen sich in die Lage der Anwender und spielen Abläufe durch.

Ein Beispiel sind die Digitalisierungslabore, in denen im Zuge des Online-Zugangsgesetzes digitale Prozesse für fast 600 Verwaltungsleistungen erarbeitet werden. Dort kommen nicht nur Fachleute aus der Verwaltung sowie IT- und Rechtsexperten zusammen, sondern auch Nutzer. Die Fachleute konzipieren Prozesse und setzen diese um – zunächst als Klick-Dummy, um die Handhabung zu testen, anschließend als nutzbare Software.

Regulierung nutzerfreundlich gestalten

Aber auch die Politik sollte sich die Perspektive „Users first“ aneignen. Denn je nutzerfreundlicher Regulierungsprozesse gestaltet sind, desto leichter ist es, sie in optimal bedienbare Apps und Online-Portale zu übersetzen. Die Bürgerperspektive sollte daher in der Gesetzgebung von Anfang an mitgedacht werden. In einigen Fällen müssen zudem bestehende Gesetze angepasst werden, um Verfahren – und damit ihre Online-Abwicklung – einfach zu gestalten.

NUTZER-FREUNDLICHKEIT: DEN BÜRGER IN DEN MITTELPUNKT STELLEN

Steigender Verkehr, höhere Umweltauflagen, anspruchsvollere Energiesparziele – die Herausforderungen für Städte und Kommunen nehmen zu. Um die Themen anzugehen, setzen Stadtverwaltungen zunehmend auf neue und vernetzte Technologien des Internet of Things (IoT, „Internet der Dinge“). Das Thema steht noch am Anfang. Daher ist jetzt die richtige Zeit, um das Vertrauen der Bürger zu stärken und wichtige Fragen zu klären.

Smart City von großer Bedeutung

Fast 90 Prozent der kommunalen IT-Dienstleister halten Smart City für ein wichtiges Themenfeld.

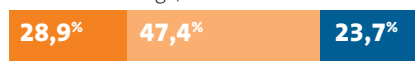
Smart Citys



Künstliche Intelligenz



Internet der Dinge/Smart Sensors



Blockchain



- sehr hohe/hohe Relevanz
- mittlere Relevanz
- geringe/keine Relevanz

Quelle: Vitako, 2018

Smartes Leben in der Stadt

Unter dem Label „Smart Citys“ oder „Smart Regions“ vernetzen Städte und Kommunen viele Teile ihrer Infrastruktur. Richtig umgesetzt, können Sie damit die Lebensqualität ihrer Bürger erhöhen und einen Beitrag zur Ressourcenschonung leisten. Beispiele:

- › **Verkehr und Umweltschutz:** Staus und lange Suchzeiten nach Parkplätzen gehören in größeren Städten zum Alltag. Die Smart City lenkt gegen: Sensoren stellen Verkehrsdaten für intelligente Anwendungen zur Verfügung, welche die Verkehrslage und Parkplatzsituation beobachten und zum Beispiel alternative Routen vorgeschlagen. In der smarten Stadt messen kleinste Sensoren an jeder Hausecke rund um die Uhr Werte wie Feinstaub oder Ruß und bieten Daten zur Verkehrssteuerung an.
- › **Energie:** Smarte Technologien bieten Möglichkeiten, die Erzeugung und den Energieverbrauch etwa von Heizungen und Geräten oder die Beleuchtung im öffentlichen Raum optimal zu steuern. Die digitale Stadtverwaltung hat zudem jederzeit einen Echtzeit-Überblick über die Daten und kann die Erkenntnisse nutzen.
- › **Müllabfuhr:** Müllbeseitigung findet bislang in starren Routinen und Zeitabläufen statt. Nicht so in der smarten Stadt. Intelligente Müllcontainer messen via Sensorik ihren Füllstand und melden an Müllfahrzeuge, wenn sie geleert werden müssen. Routen können dann entsprechend geplant werden und deutlich effizienter ablaufen.
- › **Stadtentwicklung:** „Belastungspunkte“ einzelner Stadtteile können gemessen, identifiziert und in der Stadtentwicklung berücksichtigt und behoben werden.

Verantwortungsvoller Umgang mit Daten

Die Smart City steht noch am Anfang. Sie bietet die Möglichkeit, wertvolle Daten zu erhalten und diese für ein besseres Leben in der Stadt zu nutzen. Um das Vertrauen und die Akzeptanz der Bürger in die neuen Technologien zu stärken, müssen vorab zentrale Fragen zum Datenschutz geklärt werden: Wer darf die Daten sehen und nutzen? Wie und zu welchen Bedingungen? Diese Fragen werden an Brisanz gewinnen und müssen jetzt diskutiert werden. Vitako beteiligt sich gerne und steht der Politik als Sparringspartner zur Verfügung.

Herausgeber:

Vitako
Bundes-Arbeitsgemeinschaft der
Kommunalen IT-Dienstleister e.V.
Charlottenstraße 65
10117 Berlin
www.vitako.de

Verantwortlich:

Dr. Ralf Resch, Geschäftsführer

Redaktionsschluss:

2. Oktober 2019

Agenturpartner:

Köster Kommunikation
GDE Kommunikation gestalten

Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichten wir auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten für alle Geschlechter.

INTERNET OF THINGS: SMART CITY – MIT VERTRAUEN