

Digitalisierung: Hohe Erwartungen an die öffentliche Hand

Die Digitalisierung ist in aller Munde. Längst ist es selbstverständlich geworden, den Verkehr mit Behörden und Verwaltungen auf dem digitalen Weg abwickeln zu können. Allerdings gibt es seitens der Behörden Rückstände bei der Entwicklung solcher Verfahren.

Mein 19-jähriger Sohn leistet seit einem halben Jahr Zivildienst in einem Berner Altersheim – eine sinnvolle Tätigkeit. Weniger sinnvoll ist das Meldeverfahren, mit dem er sich jeden Monat konfrontiert sieht: Die kantonale Ausgleichskasse stellt ihm jeweils per Post ein zweiseitiges Formular zu, auf dem er von Hand seine Angaben zu Familienstand, Ausbildung, Arbeitssituation und Bankverbindung eintragen muss. Das ausgefüllte Formular muss er im selbst adressierten und frankierten Couvert zurück an die Ausgleichskasse senden. Monat für Monat wiederholt sich dieses Prozedere, obwohl sich die Angaben nicht ändern.

Das Beispiel zeigt: Die öffentliche Verwaltung hat bei der Digitalisierung von Standardverfahren Rückstände aufzuholen. Bürgerinnen und Bürger – nicht nur die jüngste Generation – erwarten heute einen Austausch ohne Medienbrüche. Sie möchten nicht immer wieder die gleichen Angaben auf umständlichen Papierformularen machen müssen, sondern einmal erfasste Informationen nur bei Änderungen online anpassen können. Ein solches System ist bei der Steuererklärung mit TaxMe-Online längst selbstverständlich geworden, und seitdem der Zu-

Jürg Minger
Fürsprecher und Coach

Leiter Berner Niederlassung
der Federas Beratung AG.
Das Unternehmen bietet
Beratungen und Dienstleistungen für Institutionen mit öffentlichen Aufgaben an.



Kontakt: juerg.minger@federas.ch
www.federas.ch

gang mit dem BE-Login möglich ist, kann auf gedrucktes Papier und Postversände sogar vollständig verzichtet werden – eine willkommene Entlastung nicht nur für die Umwelt, sondern auch für das eigene Zeit- und Nervenbudget.

Online-Sitzungen im Homeoffice, Big Data in benutzerfreundlichen Datenbanken, Zahlungen mit wenigen Klicks auf dem Handy, Push-Nachrichten per App: Was sich unsere Eltern noch nicht vorstellen konnten, ist heute eine Selbstverständlichkeit. Damit sind auch die Erwartungen an die öffentliche (und «gläserne») Verwaltung gestiegen. Sie muss den digitalen Service – auch im Interesse der eigenen Effizienz – vorantreiben, darf aber dabei den Datenschutz nicht ausser Acht lassen. Wenn der Staat diese Aufgabe privaten Unternehmungen übertragen will, weckt dies Ängste und Unbehagen, wie die aktuellen Diskussionen um die Swiss-ID zeigen.