

Über kurz oder Lang

– Für ein digitales Deutschland –

Eine Kolumne von **Christina Lang****In kleinen Schritten schneller zum Ziel**

Die Grundsteuerreform ist eine der größten Reformen der Finanz- und Steuerverwaltung in der Nachkriegsgeschichte. Die damit zusammenhängenden Aufwände sind enorm. Für die Finanzämter, auf die innerhalb des kurzen Zeitraums eine Zusatzbelastung in Form von Millionen von Erklärungen zukommt, und ebenso für die Eigentümer/-innen selbst, die unter Zeitdruck die nötigen Angaben bereitstellen müssen.

Das erklärt die Bestrebungen des Bundesministeriums der Finanzen, mit einer einfachen digitalen Lösung die Abgabe der Grundsteuererklärung wo immer möglich zu erleichtern und die damit zusammenhängenden Hürden zu senken. Für die Verwirklichung dieser Idee blieb allerdings nicht viel Zeit. Zwischen der Beauftragung des DigitalService und Go-live lagen nur wenige Monate, was nach Absichten und einer fokussierten Umsetzung verlangte. Das war nur möglich, weil sich alle Beteiligten bewusst darauf einließen, anders vorzugehen, als man dies von und in der öffentlichen Verwaltung bislang kennt: iterativ.

Hierzu gehört auch, den Mut zu haben, nicht erst mit einem "fertigen Produkt" mit allen erdenklichen Features live zu gehen, sondern zunächst mit einem minimalen Funktionsumfang zu starten. Unverhandelbar für uns von Anfang an: eine sehr gute Benutzerfreundlichkeit sowie Sicherheit und Datenschutz auf höchstem Niveau. Zudem standen einmal mehr die Nutzer/-innen im Fokus unserer Arbeit und wurden vom ersten Moment an aktiv in den Entwicklungs-, aber vor allem auch in den später folgenden

Weiterentwicklungsprozess im Live-Betrieb eingebunden.

Unser Anspruch ist es, ein Produkt bereitzustellen, das von Anfang an einen konkreten Mehrwert schafft, aber auch nach dem Launch immer weiter optimiert und ausgebaut wird. Mit dem Beginn des Abgabetermins für die Grundsteuererklärung im Juli startete für uns somit eine wichtige Phase der Produktentwicklung: die "Realitätskonfrontation".

Auf Basis des Feedbacks der Nutzer/-innen, das wir zum Beispiel aus eingehenden Supportanfragen ziehen und evaluieren, sowie anhand quantitativer Daten zum Nutzungsverhalten, konnten und können wir unseren kostenlosen Online-Service "Grundsteuererklärung für Privateigentum" seither kontinuierlich optimieren, weiterentwickeln und den Leistungsumfang Schritt für Schritt ausbauen. Unter anderem haben wir in der Zwischenzeit eine zusätzliche Identifikationsmöglichkeit eingebaut sowie den Hilfebereich umstrukturiert und erweitert. Und auch jetzt, mehr als zwei Monate nach Launch, rollen wir mehrmals wöchentlich neue Software-Versionen aus. Damit wir so effizient und iterativ arbeiten können, entwickeln wir nicht nur, wir verantworten auch den Betrieb.

Die Zahlen zeigen, dass es funktioniert. Die Webseite und der Service laufen mit einer Verfügbarkeit von 99,99 Prozent stabil. Steigende Nutzerzahlen bei verhältnismäßig sinkenden Supportanfragen und Abbruch-



Christina Lang ist Chief Executive Officer (CEO) des DigitalService.
Foto: BS/DigitalService

raten sowie Berichte von Nutzer/-innen, die ihre Grundsteuererklärung teilweise in unter 15 Minuten abgegeben haben, untermauern das Potenzial dieser iterativen Vorgehensweise. Und auch das Presseecho fällt ausnehmend positiv aus.

Wir freuen uns sehr zu sehen, dass immer mehr Ministerien und Behörden bereit sind und Lust darauf haben, sich auf dieses neue, iterative und konsequent nutzerzentrierte Arbeiten in der Entwicklung digitaler Angebote einzulassen. Die frühe und unverblühte "Realitätskonfrontation" erlaubt es dem Staat, in ganz anderer Weise als bisher die echten Belange der Bürger/-innen bei digitalen Verwaltungsleistungen zu verstehen und bei der Entwicklung in den Mittelpunkt zu stellen. Und das ist gerade kein blauäugiges Learning by Doing, sondern ein erkenntnisbasiertes Doing by Learning, denn mit jeder Iteration steigt die Qualität und der Mehrwert unserer Anwendung.

Expertise aus der Wirtschaft



IT-Sicherheitsgesetz 2.0 und KRITIS

IT-Sicherheitsgesetz 2.0 und KRITIS

Erfahren Sie im Solution Brief von Sophos, der in Zusammenarbeit mit Rechtsanwalt Andreas Daum, LL.M. (LSE) von Noerr Partnerschaftsgesellschaft mbB erstellt wurde:

- Welche Anforderungen kritische Infrastrukturen bei der IT-Sicherheit erfüllen müssen
- Wie Sie die für KRITIS-Betreiber geforderten Sicherheitsvorkehrungen umsetzen
- Welche Themen aus dem Anforderungskatalog des BSI Sie mit welchen Sophos-Lösungen adressieren können

DIGITALER  STAAT
ONLINE

PARTNER
WEBINAR
www.digitaler-staat.online



Jetzt kostenfrei anmelden!

9. September 2022: Verwaltungsabläufe Ende-zu-Ende digitalisieren

10:30 Uhr: **Partner-Webinar**

Das digitale Reifegradmodell von Media Solutions in Kooperation mit der Hochschule Hof macht weitere Potenziale in der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung transparent. In diesem Vortrag laden wir Sie ein, sich ein Bild davon zu machen, welche Potenziale sich hinter der Spitze des Eisbergs – der digitalen Erfassung des Bürgerantrags – verbergen und wie Sie diese realisieren können.

Moderation: **Guido Gehrt**, Leiter der Bonner Redaktion, Behörden Spiegel

Stefan Fischer, Leitung Öffentliche Verwaltung, ServiceNow

Thomas Mandel, Solution Specialist Public Sector, Media Solutions, ServiceNow

Stephanie Berlin, Leitung Solution Consulting Öffentliche Verwaltung, ServiceNow

Matthias Daffner, Solution Consultant Öffentliche Verwaltung, ServiceNow

Weitere Veranstaltungen

13.09.2022	10:00–11:30 Uhr	Gesunde Daten und aussagekräftige Dashboards
14.09.2022	10:30–12:00 Uhr	OZG-Leistungen bis in die Fläche mit dem Marktplatz für EfA-Leistungen
19.09.2022	10:30–12:00 Uhr	Spot On IT-Security: Datenhygiene & Schatten-IT
20.09.2022	10:30–12:00 Uhr	Faktoren für die erfolgreiche SIEM-Einführung
22.09.2022	10:30–12:00 Uhr	OZG und Registermodernisierung – Strukturwandel in der öffentl. Verwaltung
23.09.2022	10:30–12:00 Uhr	IT-Management als Erfolgsfaktor für die Digitalisierung
29.09.2022	10:30–12:00 Uhr	Datenschutz und Compliance Management in der Cloud
30.09.2022	13:00–14:00 Uhr	Interview mit dem Innenminister des Freistaates Sachsen Armin Schuster

 www.facebook.com/digitalerstaat

 [twitter #digistaat](https://twitter.com/digistaat)

 www.instagram.com/digitaler_staat

Impressum

Herausgeber und Chefredakteur von "Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat und Cyber Security" und verantwortlich i.S.d.P.: Uwe Proll.

Redaktionelle Leitung: Guido Gehrt, Matthias Lorenz. Redaktion: Jonas Brandstetter, Marco Feldmann, Dorothee Frank, Jörn Fieseler, Benjamin Hilbricht, Malin Jacobson, Bennet Klawon, Lora Köstler-Messaoudi, Dr. Eva-Charlotte Proll, Sven Rudolf, Paul Schubert. Online-Redaktion: Ann Kathrin Herweg, Tanja Klement, Tim Rotthaus. Redaktionsassistentin: Kerstin Bauer, Kirsten Klenner.

ProPressVerlags-gesellschaft mbH, Friedrich-Ebert-Allee 57, 53113 Bonn, Telefon: 0049-228-970970, Telefax: 0049-228-97097-75, E-Mail: redaktion@behoerdenspiegel.de; www.behoerdenspiegel.de. Registergericht: AG Bonn HRB 3815. UST-Ident.-Nr.: DE 122275444 - Geschäftsführerin: Helga Woll.

Vorsitz Herausgeber- und Programmbeirat: Dr. August Hanning, Staatssekretär a.D.; Reimar Scherz, BrigGen. a.D. Der Verlag hält auch die Nutzungsrechte für die Inhalte von "Behörden Spiegel Newsletter Digitaler Staat". Die Rechte an Marken und Warenzeichen liegen bei den genannten Herstellern. Bei direkten oder indirekten Verweisen auf fremde Internetseiten ("Links"), die außerhalb des Verantwortungsbereiches des Herausgebers liegen, kann keine Haftung für die Richtigkeit oder Gesetzmäßigkeit der dort publizierten Inhalte gegeben werden.