DIVSI
Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet

DIVSI • Mittelweg 110B • 20149 Hamburg

Haushaltsausschuss des
Deutschen Bundestages

Kontakt:
Matthias Kammer
Direktor

Mittelweg 110B
20149 Hamburg

Telefon +49 (0) 40 226 36 98 99
Fax +49 (0) 40 226 36 98 93
matthias.kammer@divsi.de

Hamburg, 23. März 2017

Stellungnahme im Rahmen der Expertenanhörung des Haushaltsausschusses des Deutschen Bundestages zum OZG-Entwurf

Sehr geehrte Damen und Herren,

besten Dank für die Einladung zur Expertenanhörung des Haushaltsausschusses am 27. März 2017 zum Themenkomplex Digitalisierung.

In meiner schriftlichen Stellungnahme möchte ich mich auf die Frage konzentrieren, wie der angestrebte Portalverbund aus Sicht der Bevölkerung in Deutschland wahrgenommen werden wird.

Es fällt auf, dass in der Begründung des Gesetzentwurfs das Interesse der Bürgerinnen und Bürger an einem Portalverbund und an der angedachten Kommunikation zwischen ihnen und dem Staat über ein Servicekonto bzw. per Mail eher normativ unterstellt wird. Eine empirische Grundlage dafür wird nicht aufgezeigt.

Die Bitte um Mitwirkung in der Expertenanhörung hat DIVSI zum Anlass genommen, zum Themenkomplex „Kommunikation von Unternehmen und Staat mit den Kunden bzw. Bürgern zu persönlichen Angelegenheiten über Online-Postfächer bzw. per E-Mail“ eine repräsentative Umfrage mit dimap durchzuführen. Die Erhebung fand am 1. und 2. März 2017 statt, die Ergebnisse sind angefügt. Zwei Kernaussagen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Zustellung von Dokumenten und Informationen über ein Online-Postfach bzw. per Email halten 54 % der deutschen Bevölkerung für sehr schlecht/eher schlecht.
- 63 % Prozent sind bei einer elektronischen Zustellung um die Sicherheit ihrer persönlichen Daten sehr besorgt/eher besorgt.

Eine breite Akzeptanz scheinen staatliche Dienstleistungen, die über Portale vermittelt werden, bei den Bürgerinnen und Bürgern erst mal nicht zu finden. Jedenfalls gilt dies für den kommunikativen Anteil an der Dienstleistungserbringung, sofern dafür das Online-Postfach des vorgesehenen Servicekontos oder auch E-Mail verwendet werden soll.

Wie so oft haben wir es auch hier mit einem deutlichen Gegensatz in der Bevölkerung zu tun. Deshalb könnte man sich zunächst darauf konzentrieren, das Angebot auf diejenigen auszurichten, die eine digitale Kommunikation zwischen Staat und Bürgern positiv sehen. Allerdings ist die Größenordnung der Ablehnung dieser Art der Kommunikation zu hoch, als dass sie m.E. einfach ignoriert werden darf.

Angesichts des ausgebliebenen Erfolgs früherer Maßnahmen des Staates, die auch eine sichere digitale Kommunikation unterstützen sollten (z.B. nPA, Einheitlicher Ansprechpartner, De-Mail), liegt m.E. die Frage auf der Hand, welche Nutzung der angestrebte Portalverbund durch die Bevölkerung erfahren wird. Aus der Gesetzesbegründung ergibt sich kein Mengengerüst, an dem festgemacht werden könnte, ab welcher Nutzungszahl von einem Erfolg geredet werden kann. Dass das Vorhaben technisch möglich ist, steht außer Frage. Aber das allein kann noch kein Erfolgskriterium sein. Woher also könnte die Hoffnung kommen, dass diese angestrebte Maßnahme in absehbarer Zeit auch eine nennenswerte Nutzungsfrequenz seitens der Bevölkerung erfahren wird? Ich habe dafür keine Anhaltspunkte gefunden.

Für einen Erfolg des Portalverbundes wird es darauf ankommen, auf allen Ebenen des Staates und der Kommunen die digitale Nutzung angebotener Dienstleistungen aktiv zu bewerben und durch deren Nutzung positive Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger zu generieren.

Unsere aktuelle Umfrage bestätigt nicht, dass Online-Postfächer die richtige Maßnahme sind. Das Nutzungskonzept ist von einer generellen Umkehrung des Zustellungsprinzips von wichtigen Verwaltungsentscheidungen gekennzeichnet. Besteht bislang eine „Bringschuld“ des Staates, wird mit dem Online-Postfach eine faktische „Holschuld“ der Adressaten von Behördenentscheidungen eingeführt. Der größere Teil der Bevölkerung will das nicht.

Die Alternative, von Seiten des Staates zur Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern eine sichere E-Mail gleichsam zu penetrieren, blieb bisher erfolglos. De-Mail erfährt keine Aufmerksamkeit. Dennoch und m.E. erstaunlicherweise wird De-Mail in § 8 Abs. 2 des OZG-Entwurfs, wie in anderen Gesetzen, wieder explizit erwähnt. Die Erfahrung zeigt aber doch: Für die Vermarktung eines Produktes ist dessen Erwähnung in einem Gesetz unerheblich. Es ist m.E. eher ungewöhnlich, ein konkretes Produkt in ein Gesetz zu schreiben.

Fähigkeiten des Staates, seine digitalen Angebote aktiv und vertrauenserweckend zu bewerben, wurde jedenfalls in der Vergangenheit nicht unter Beweis gestellt. Aus der Gesetzesbegründung ergibt sich leider nicht, welche Werbe- und Vermarktungsmaßnahmen für den künftigen Portalverbund vorgesehen sind. Auch scheinen Haushaltsmittel für auf längere Zeit angelegte Werbemaßnahmen nicht veranschlagt zu sein.

Es bleibt weiterhin eine ernsthafte und m.E. auch erfolgversprechende Alternative, statt der Einführung der „Holschuld“ für wichtige staatliche Dokumente eine Kommunikationsinfrastruktur einzuführen, mit der die bisherige „Bringschuld“ an die vom Nutzer genannte digitale Adresse sicher erfüllt werden kann. Zustelldienste nach der eIDAS-Verordnung werden in § 8 Abs. 2 des OZG-Entwurfs zu Recht erwähnt. Eine große Verbreitung solcher Zustelldienste wird der Staat allein nicht bewirken können. Hierfür ist eine kraftvolle konzertierte Aktion von Staat und Wirtschaft erforderlich.

Generell muss dieser Portalverbund aus Sicht der Bevölkerung auch vor dem Hintergrund gesehen werden, dass sich die Menschen im digitalen Zeitalter immer mehr Portalen gegenüber sehen, deren Betreiber auf diesem Weg mit den Nutzern in Kontakt treten. In diese Reihe will sich nun auch der Staat mit dem Portalverbund einordnen. Nicht unterschätzt werden sollte dabei das aufwachsende Risiko, dass die Menschen angesichts der

Vielzahl von Portalen, denen sie sich gegenüber sehen, den Überblick verlieren können. Für viele normale Nutzer wird das staatliche Portal nach meiner Auffassung keine hohe Besuchsfrequenz erfahren - um es zurückhaltend zu formulieren.

Ungeachtet dessen kann der Portalverbund jedoch große Bedeutung für die Transaktionen zwischen Wirtschaft und Staat gewinnen sowie für den Datenaustausch zwischen den Behörden in Deutschland. Es könnte daher Sinn machen, sich zunächst darauf zu konzentrieren, wenn man nennenswerten „traffic“ generieren will.

Zur im OZG-Entwurf gewählten „Architektur“ dieses Gesetzes im Verhältnis zu dem in der Geschichte des Grundgesetzes noch jungen IT-Planungsrat, zu Fragen der Kooperation im Föderalismus und zur Notwendigkeit, vorrangig interoperable Lösungen zu implementieren werde ich mich vor dem Hintergrund meiner früheren beruflichen Verwendungen als Senatsdirektor der Freien und Hansestadt Hamburg und als Vorstandsvorsitzender von Dataport in der Anhörung mündlich äußern.

Mit besten Grüßen

Umfrageergebnisse „Elektronische Dokumentenzustellung”

Repräsentative dimap-Umfrage ab 14J. 01.-02.03.2017

Ergebnisse vom 03.03.2017

DIVSI Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet

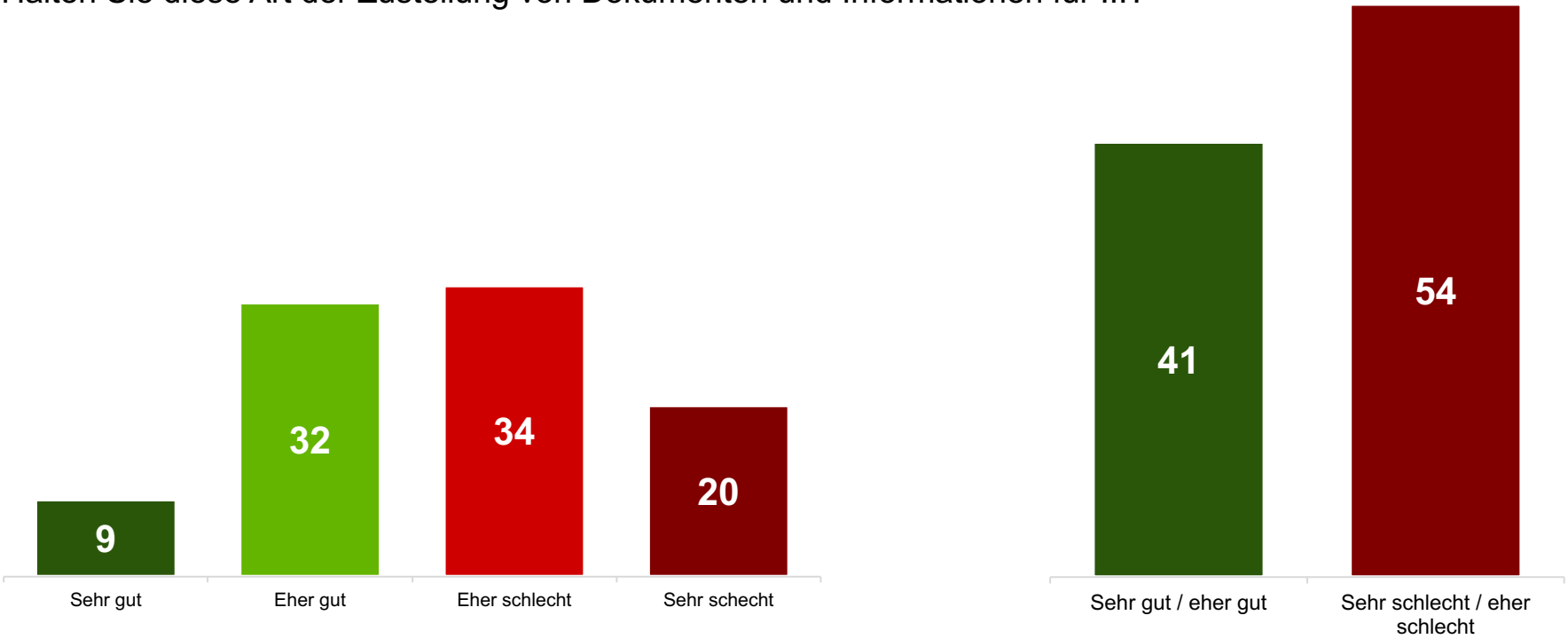
Methode

Grundgesamtheit:	Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahren
Stichprobe:	Repräsentative Zufallsauswahl/Dual-Frame
Erhebungsverfahren:	Telefoninterviews (CATI)
Fallzahl:	1.003 Befragte
Fehlertoleranz:	1,41[1] bis 3,12[2] Prozentpunkte
Erhebungszeitraum:	1. bis 2. März 2017
Durchgeführt von:	dimap

[1] bei einem Anteilswert von 5%
[2] bei einem Anteilswert von 50%

Frage 1

Nun eine Frage zur Zustellung von Dokumenten und Informationen:
Viele Unternehmen und Behörden stellen wichtige Dokumente und Informationen den Kunden und Bürgern per E-Mail zu oder hinterlegen sie in einem eigenen Online-Postfach, in dem man sie dann abrufen kann.
Halten Sie diese Art der Zustellung von Dokumenten und Informationen für ...?

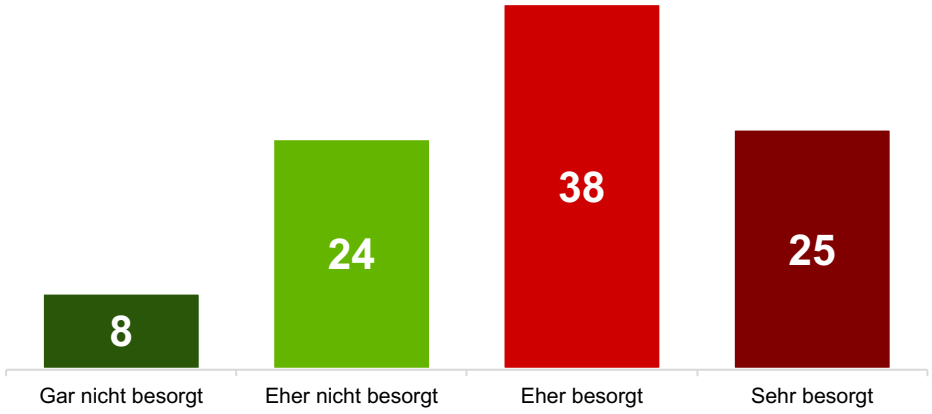


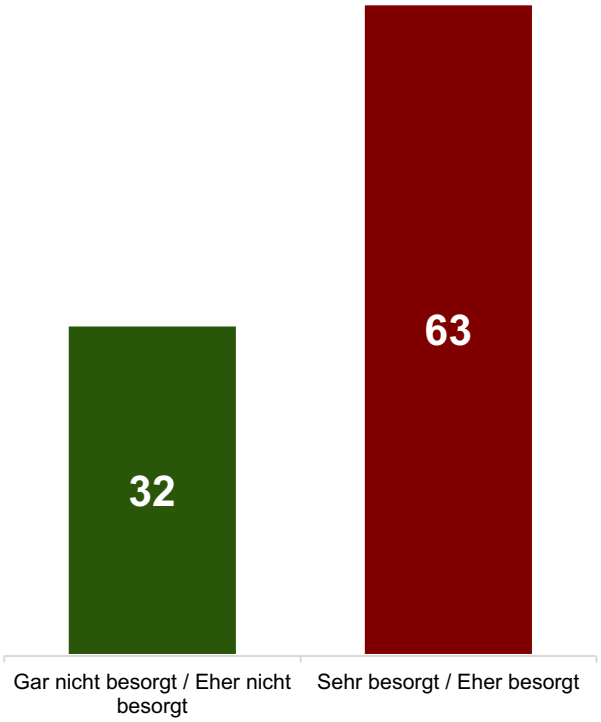
Fehlende Werte zu 100 Prozent: Weiß nicht/Keine Angabe
dimap-Befragung im Bundesgebiet im Auftrag des DIVSI | Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahren | 1.003 Befragte | Erhebungszeitraum 01.-02.03.2017

DIVSI

Frage 2

Wenn Ihnen Unternehmen und Behörden wichtige Dokumente und Informationen elektronisch zustellen, sind Sie dann um die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten ...?





Fehlende Werte zu 100 Prozent: Weiß nicht/Keine Angabe
dimap-Befragung im Bundesgebiet im Auftrag des DIVSI | Bevölkerung in Deutschland ab 14 Jahren | 1.003 Befragte | Erhebungszeitraum 01.-02.03.2017

DIVSI

Frage 1
nach Ost/West, Alter, Geschlecht, Schulabschluss, Einkommen

Nun eine Frage zur Zustellung von Dokumenten und Informationen:
Viele Unternehmen und Behörden stellen wichtige Dokumente und Informationen den Kunden und Bürgern per E-Mail zu oder hinterlegen sie in einem eigenen Online-Postfach, in dem man sie dann abrufen kann.
Halten Sie diese Art der Zustellung von Dokumenten und Informationen für ...?

In Prozent		Deutschland		Alter in Jahren				Geschlecht		Schulabschluss			Mtl. Haushaltsnettoeinkommen in Euro		
	Gesamt	West	Ost	14-34	35-49	50-64	65+	Männlich	Weiblich	Haupt-/ Volks-schule	Mittlere Reife/ POS	Abitur/ Fachhoch-schulreife	Unter 1.500€	1.500€ bis unter 3.000€	3.000€ und mehr
Basis	**1.003**	795	208	265	225	259	254	486	517	230	425	283	160	357	297
Sehr gut	**9**	9	11	16	9	10	3	12	7	5	9	13	9	11	10
Eher gut	**32**	32	31	46	32	28	19	35	28	24	27	39	20	32	39
Eher Schlecht	**34**	35	29	26	32	38	38	29	37	37	36	31	39	32	34
Sehr schlecht	**20**	19	21	9	23	21	28	18	22	24	23	13	23	20	15
Weiß nicht	**3**	3	6	2	3	1	7	3	4	5	3	2	4	3	2
Keine Angabe	**2**	2	2	1	1	2	5	3	2	5	2	2	5	2	-
Summe	**100**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Frage 1
nach Tätigkeit, Beruf

Nun eine Frage zur Zustellung von Dokumenten und Informationen:
Viele Unternehmen und Behörden stellen wichtige Dokumente und Informationen den Kunden und Bürgern per E-Mail zu oder hinterlegen sie in einem eigenen Online-Postfach, in dem man sie dann abrufen kann.
Halten Sie diese Art der Zustellung von Dokumenten und Informationen für ...?

In Prozent		Tätigkeit			Beruf		
	Gesamt	Erwerbstätige	Rentner	Sonstige	Angestellte/ Beamte	Arbeiter	Freie Berufe/ Selbstständige
Sehr gut	**9**	12	4	12	12	8	11
Eher gut	**32**	35	18	44	36	31	38
Eher Schlecht	**34**	31	40	30	31	33	31
Sehr schlecht	**20**	19	26	10	19	24	14
Weiß nicht	**3**	2	7	2	2	-	4
Keine Angabe	**2**	1	5	2	-	4	2
Summe	**100**	100	100	100	100	100	100

Frage 1
nach Internetnutzung

Nun eine Frage zur Zustellung von Dokumenten und Informationen:
Viele Unternehmen und Behörden stellen wichtige Dokumente und Informationen den Kunden und Bürgern per E-Mail zu oder hinterlegen sie in einem eigenen Online-Postfach, in dem man sie dann abrufen kann.
Halten Sie diese Art der Zustellung von Dokumenten und Informationen für ...?

In Prozent	Gesamt	Internetnutzung nach Art der Nutzung			
		Ja, nur beruflich	Ja, nur privat	Ja, beruflich und privat	Nein, nutze das Internet nicht
Sehr gut	**9**	2	5	16	2
Eher gut	**32**	10	30	40	15
Eher Schlecht	**34**	30	41	28	30
Sehr schlecht	**20**	54	21	12	35
Weiß nicht	**3**	4	1	3	10
Keine Angabe	**2**	-	2	1	8
Summe	**100**	100	100	100	100

In Prozent	Gesamt	Internetnutzung	
		Ja*	Nein
Sehr gut	**9**	11	2
Eher gut	**32**	35	15
Eher Schlecht	**34**	34	30
Sehr schlecht	**20**	17	35
Weiß nicht	**3**	2	10
Keine Angabe	**2**	1	8
Summe	**100**	100	100

**zusammengefasst zu einer Kategorie „Ja“*

Frage 2
nach Ost/West, Alter, Geschlecht, Schulabschluss, Einkommen

Wenn Ihnen Unternehmen und Behörden wichtige Dokumente und Informationen elektronisch zustellen, sind Sie dann um die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten ...?

In Prozent		Deutschland		Alter in Jahren				Geschlecht		Schulabschluss			Mtl. Haushaltsnettoeinkommen in Euro		
	Gesamt	West	Ost	14-34	35-49	50-64	65+	Männlich	Weiblich	Haupt-/ Volks-schule	Mittlere Reife/ POS	Abitur/ Fachhoch-schulreife	Unter 1.500€	1.500€ bis unter 3.000€	3.000€ und mehr
Basis	**1.003**	795	208	265	225	259	254	486	517	230	425	283	160	357	297
Sehr besorgt	**25**	26	24	14	29	28	30	21	29	30	28	19	29	25	21
Eher besorgt	**38**	37	39	43	37	38	33	36	39	38	39	37	35	40	40
Eher nicht besorgt	**24**	24	24	31	25	24	16	29	20	19	21	32	14	24	29
Gar nicht besorgt	**8**	9	7	10	6	7	10	11	6	5	8	10	10	7	9
Spontan: Ich habe bisher noch keine Dokumente/ Informationen elektronisch zugestellt bekommen	**3**	2	5	1	1	3	6	2	4	4	3	2	6	3	1
Weiß nicht	**1**	1	-	1	-	-	2	-	1	1	-	-	2	-	-
Keine Angabe	**1**	1	1	-	2	-	3	1	1	3	1	-	4	1	1
Summe	**100**	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Frage 2
nach Tätigkeit, Beruf

Wenn Ihnen Unternehmen und Behörden wichtige Dokumente und Informationen elektronisch zustellen, sind Sie dann um die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten ...?

In Prozent		Tätigkeit			Beruf		
	Gesamt	Erwerbstätige	Rentner	Sonstige	Angestellte/ Beamte	Arbeiter	Freie Berufe/ Selbstständige
Sehr besorgt	**25**	24	31	18	23	33	20
Eher besorgt	**38**	40	33	36	42	40	34
Eher nicht besorgt	**24**	26	17	33	25	20	35
Gar nicht besorgt	**8**	8	9	7	9	1	11
Spontan: Ich habe bisher noch keine Dokumente/Informationen elektronisch zugestellt bekommen	**3**	2	6	3	1	6	-
Weiß nicht	**1**	-	1	1	-	-	-
Keine Angabe	**1**	-	3	2	-	-	-
Summe	**100**	100	100	100	100	100	100

Frage 2
nach Internetnutzung

Wenn Ihnen Unternehmen und Behörden wichtige Dokumente und Informationen elektronisch zustellen, sind Sie dann um die Sicherheit Ihrer persönlichen Daten ...?

In Prozent	Gesamt	Internetnutzung nach Art der Nutzung			
		Ja, nur beruflich	Ja, nur privat	Ja, beruflich und privat	Nein, nutze das Internet nicht
Sehr besorgt	**25**	47	28	16	41
Eher besorgt	**38**	32	38	43	23
Eher nicht besorgt	**24**	13	24	30	9
Gar nicht besorgt	**8**	2	6	10	9
Spontan: Ich habe bisher noch keine Dokumente/Informationen elektronisch zugestellt bekommen	**3**	6	2	1	11
Weiß nicht	**1**	-	1	-	2
Keine Angabe	**1**	-	1	-	5
Summe	**100**	100	100	100	100

In Prozent	Gesamt	Internetnutzung	
		Ja*	Nein
Sehr besorgt	**25**	22	41
Eher besorgt	**38**	41	23
Eher nicht besorgt	**24**	27	9
Gar nicht besorgt	**8**	8	9
Spontan: Ich habe bisher noch keine Dokumente/Informationen elektronisch zugestellt bekommen	**3**	1	11
Weiß nicht	**1**	-	2
Keine Angabe	**1**	1	5
Summe	**100**	100	100

**zusammengefasst zu einer Kategorie „Ja“*

Hinweise zu den Tabellen

- Die Ergebnisse werden in Prozentwerten dargestellt. Die Summe dieser Wert ergibt sich jeweils senkrecht, d.h. sie bezieht sich jeweils auf die im Tabellenkopf ausgewiesene Gesamtheit der Befragten bzw. auf Teilgruppen.
- Die in den Tabellen ausgewiesenen Werte sind soziodemographisch gewichtet.
- Die Tabellen enthalten gerundete Prozentwerte. Bei der Möglichkeit von Antwort-Mehrfachnennungen können die Summen deutlich über 100 Prozent liegen.
- Ist in einer Tabelle statt eines Prozentwertes ein „-“ ausgewiesen, so liegt der Anteil für die entsprechende Antwortkategorie unter 0,5 Prozent.
- Bei der Interpretation der Ergebnisse sind Schwankungsbreiten zu beachten. Dies gilt insbesondere für Teilgruppen.

Kontakt für Rückfragen

DIVSI Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet

Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet
+49 40 226 36 98 98
info@divsi.de

Mittelweg 110 B
20149 Hamburg

www.divsi.de
@divsi_info