

Gemeinsam die Verwaltung digitalisieren

Ein (Aus-)Blick in die Praxis
am Beispiel der digitalen
Widerspruchstrecke



www.mediaserver.hamburg.de / www.leemass.de

AGENDA

Block 1: Hintergrund

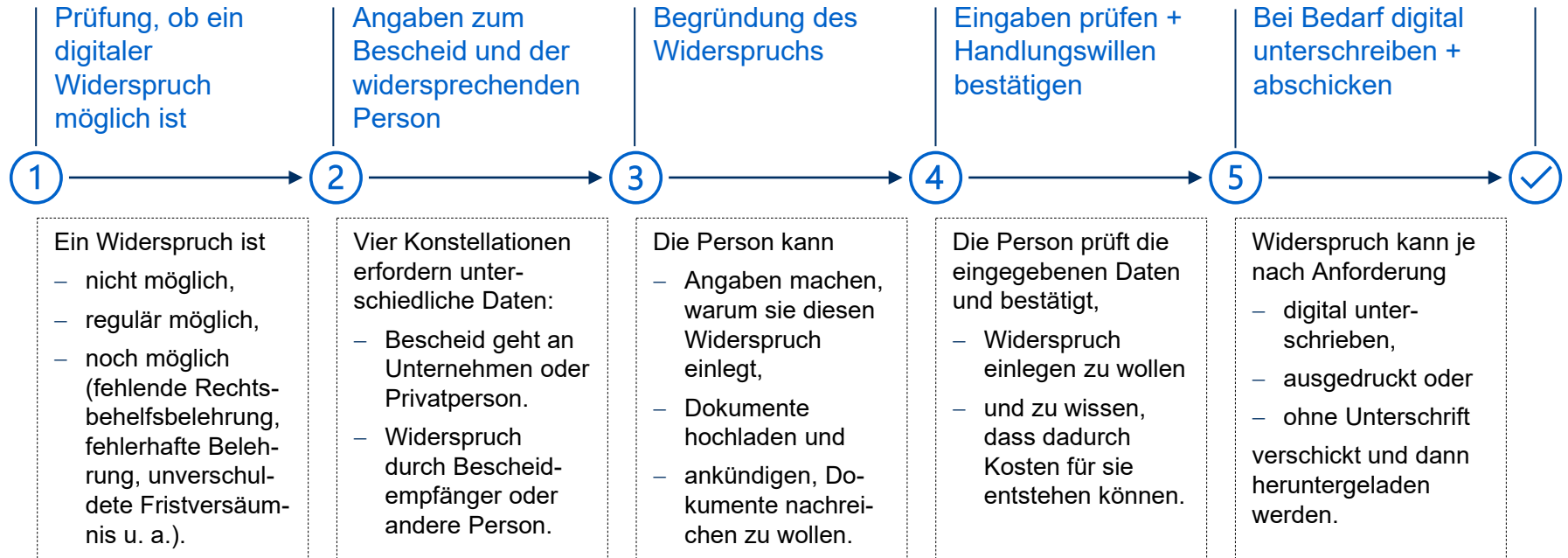
1. Worum geht es?
Der digitale Widerspruch
2. Wie gehen wir mit unterschiedlichen Bedarfen in Hamburg um?
Parametrisierungsmöglichkeiten
3. Was bietet der Selfservice?
Der Selbstbaukasten

Block 2: Ende-zu-Ende

4. Wie erreichen wir potenzielle Mitstreitende in Deutschland?
Ende-zu-Ende-Kommunikation
5. Welche Ausbaumöglichkeiten gibt es und was ist alles vorstellbar?
Ende-zu-Ende-Digitalisierung

1. WORUM GEHT ES? – DIE PROZESSSCHRITTE DES DIGITALEN WIDERSPRUCHS (1/3)

Die Widerspruchstrecke besteht nach einer ersten Bewertung aus 5 Schritten:



1. WORUM GEHT ES? – DER DIGITALE WIDERSPRUCH AUS NUTZENDENSICHT (2/3)

So oder ähnlich sieht die Widerspruchstrecke für die widersprechende Person aus:

The image displays three sequential screenshots of a digital objection form, connected by blue arrows indicating the flow of the process.

Screenshot 1: Widerspruch einlegen
This screen is divided into several sections:

- Ihre Kontaktangaben:** Includes fields for 'Angaben zum Bescheid', 'Angaben zum Widerspruch', and 'Zusammenfassung'.
- Ihre Kontaktangaben (Form):** A section for providing contact details, including a checkbox for 'Ich lege den Widerspruch für mich ein.' and radio buttons for 'Sind Sie ein Unternehmen, Verein, eine andere Organisation oder Privatperson(en)?'.
- Kontaktdaten zum Unternehmen, Verein oder Organisation:** Fields for 'Name des Unternehmens', 'Rechtsform', 'Organisationseinheit', 'Straße', 'Nummer', 'Adresszusatz', 'Postleitzahl', 'Ort', 'Telefon', 'Telefon 2', and 'E-Mail'.

Screenshot 2: Widerspruch einlegen
This screen continues the form with:

- Ihre Kontaktangaben:** A green checkmark indicates this section is completed.
- Angaben zum Bescheid:** Fields for 'Aktenzeichen des Bescheids', 'OD-Vorgangsnummer', 'Art des Bescheids', 'Kundennummer', 'Bescheiddatum', 'Ausstellende Abteilung', and 'Ausstellende Behörde'.
- Angaben zum Bescheidempfänger:** Fields for 'Vorname', 'Familienname', 'Anrede', 'Titel', 'Vorname', 'Namenszusatz', 'Familienname', and 'Funktion'.

Screenshot 3: Widerspruch einlegen
This final screen focuses on document submission:

- Ihre Kontaktangaben:** A green checkmark indicates completion.
- Angaben zum Widerspruch:** A red box highlights this section, which includes a text area for 'Erläuterungen zum Widerspruch'.
- Dokumentation:** A section for uploading documents, with a note: 'Bitte laden Sie ergänzende Dokumente hoch. Möglich sind bis zu 3 PDF- und Bild-Dateien (jpg, png, jpeg) mit maximal 5 MB pro Dokument.' and a 'Dokumente auswählen' button.
- Navigation:** 'Zurück' and 'Weiter >' buttons.

Vielen Dank
A yellow confirmation box states: 'Ihre Daten wurden nun versendet. Gültigkeit erlangt Ihr Widerspruch jedoch erst durch Ihre Unterschrift. Bitte beachten Sie die untenstehenden Schritte, um den Vorgang abzuschließen.' Below this, the 'Vorgang abschließen' section provides instructions: 'Damit Ihr Widerspruch gültig wird (Schriftformerfordernis), müssen Sie diesen unterschreiben und per Post an die zuständige Behörde schicken. Bitte gehen Sie wie folgt vor: 1. Drucken Sie den Widerspruch aus: Widerspruch_(Aktenzeichen).pdf 2. Unterschreiben Sie den Widerspruch. 3. Schicken Sie den Widerspruch an die nachstehende Adresse: Beispielbehörde Name der Behörde Straße, Nummer PLZ Ort'. A 'Zurück zum Serviceportal' link is also present.

1. WORUM GEHT ES? – DAS INNENLEBEN UNSERER DIGITALEN WIDERSPRUCHSTRECKE (3/3)

- **Rechtsgrundlagen:**

§§ 68ff. VwGO, § 80 VwVfG,
§§ 84 SGG

- **Zielgruppe:**

BürgerInnen, Unternehmen
(für sich, gemeinsam, für
andere), Vereine u. a. → alle

- **Anwendbarkeit:**

(EfA-)Onlinedienste &
Verwaltungsleistungen ohne
Onlineanträge

Fokus



- **Rubriken:**

Kontaktangaben, Angaben
zum Bescheid, Angaben zum
Widerspruch

- **Wahrung Schriftform-
erfordernis:**

eID oder Ausdruck und
Versand des unterschrie-
benen PDFs

Inhalte



- **Zustellwege:**

Secure-Mail, OSCI/XTA, FIT-
Connect, dDatabox, analog

- **ZuFi-Anbindung:** Ja

- **Fachverfahren:**

bisher unbekannt, evtl. Pilot
mit MODUL-F

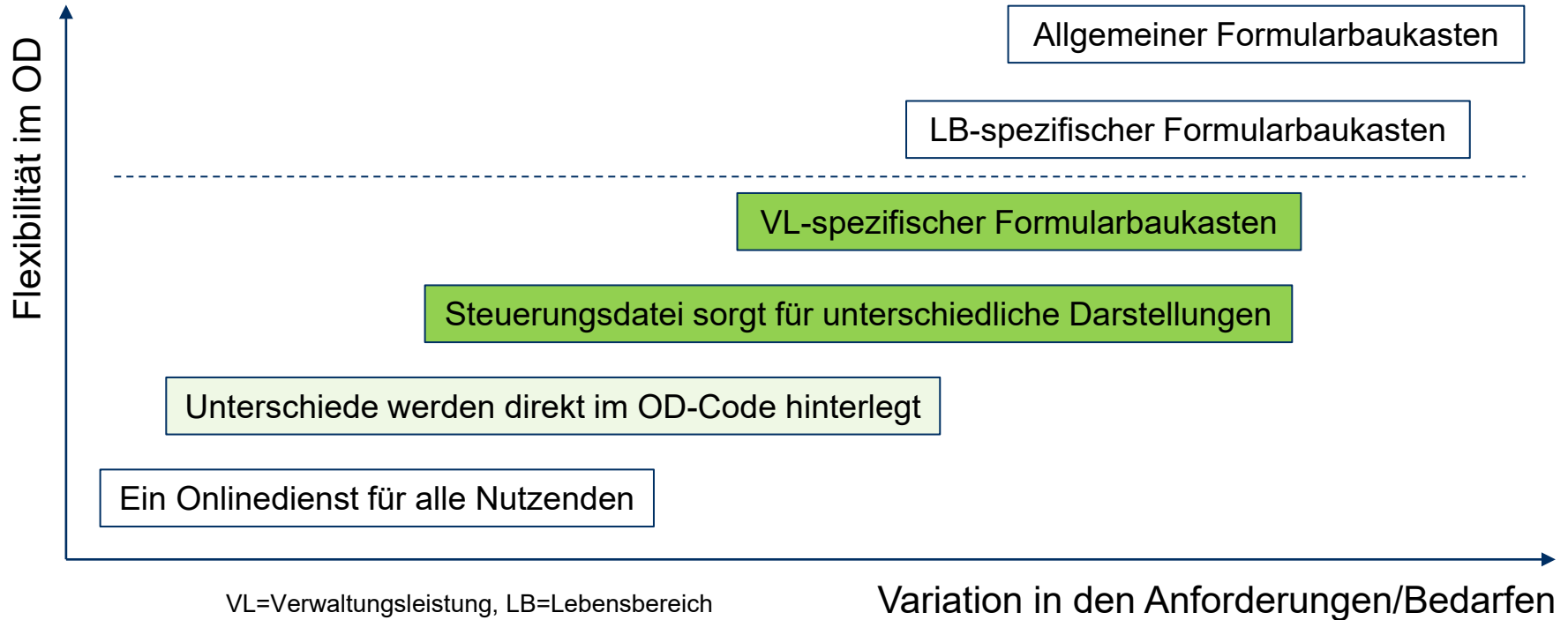
- **MS3-Reifegrad:**

Bereitstellung Widerspruch-
möglichkeit zur Erreichung
des MS3 notwendig

Anbindung



2. WIE GEHEN WIR MIT MÖGLICHEN BEDARFEN IN HAMBURG UM? → PARAMETRISIERUNG



3. WAS BIETET DER SELFERVICE (FORMULAR-BAUKASTEN)?

Widerspruchstrecke erstellen

Zuständigkeit

Zustellweg und Dateiformate

Kontaktangaben

Angaben zum Bescheid

Angaben zum Widerspruch

Einwilligungen

Widerspruchstrecke abschließen

Widerspruchstrecke veröffentlichen

Kontaktdaten der widersprechenden Person

So stellen Sie die erforderlichen Abfragen zusammen.
Hier finden Sie eine Übersicht aller möglichen Eingabefelder. Wählen Sie per Klick diejenigen aus, die in Ihrer Widerspruchstrecke erscheinen sollen. Einige Felder können Sie als optionale Felder definieren, sodass diese Angaben für widersprechende Personen freiwillig sind. Felder, bei denen möglicherweise eine Alternativbezeichnung benötigt wird, können Sie umbenennen (beispielsweise "Nachname" anstatt "Familiename").
In der veröffentlichten Widerspruchstrecke können widersprechende Personen dann alle für den Widerspruch notwendigen Personen oder Unternehmen angeben.

Sie benötigen weitere Hilfe bei der Erstellung? Hier erhalten Sie die [Anleitung zum Selfservice](#).

Dieser Begrüßungstext kann zu Beginn in Ihrer Widerspruchstrecke erscheinen. Sie können unseren Vorschlag verwenden, oder nach Ihren Wünschen und Bedarfen anpassen.

Ich möchte einen Begrüßungstext verwenden.

Bescheid empfangende Personen können beispielsweise Sie als Privatperson, ein Verein, ein Unternehmen oder andere Organisationen sein. Bescheide können auch an mehrere Personen oder Organisationen gerichtet sein, wie zum Beispiel Ehepaare oder Bietergemeinschaften.

Über den Online-Dienst können unterschiedliche Gruppen Widerspruch einlegen:

- Unternehmen, Verein oder andere Organisationform.
- Privatpersonen
- Personen im Auftrag Ihres Unternehmens
- Personen für eine andere Person, ein anderes Unternehmen oder andere Dritte
- mehrere Personen gemeinsam

Unternehmen, Verein oder andere Organisation

Name des Unternehmens Alternativbezeichnung Optional

Widerspruch einlegen

Ihre Kontaktangaben

Angaben zum Bescheid

Angaben zum Widerspruch

Ihre Kontaktangaben

Für wen legen Sie diesen Widerspruch ein?
Bescheid empfangende Personen können beispielsweise Sie als Privatperson, ein Verein, ein Unternehmen oder andere Organisationen sein. Bescheide können auch an mehrere Personen oder Organisationen gerichtet sein, wie zum Beispiel Ehepaare oder Bietergemeinschaften.

Ich lege den Widerspruch für mich ein.

Der Widerspruch wird für jemand anderen eingelegt.

Ich lege den Widerspruch gemeinsam mit jemand anderem bzw. anderen ein.

Sind Sie ein Unternehmen, Verein, eine andere Organisation oder Privatperson(en)?

Unternehmen, Verein oder andere Organisation

Privatperson(en)

Kontaktdaten zum Unternehmen, Verein oder Organisation

Name des Unternehmens

Rechtsform

Organisationseinheit - Optional

Straße Nummer - Optional



Behörden erstellen im nutzungszentrierten Selfservice Widerspruchformulare für (von ihnen erlassene) Bescheide.

Widersprechende nutzen diese Widerspruchformulare, um gegen den jeweiligen Bescheid Widerspruch einzulegen.

AGENDA

Block 1: Hintergrund

1. Worum geht es?
Der digitale Widerspruch
2. Wie gehen wir mit unterschiedlichen Bedarfen in Hamburg um?
Parametrisierungsmöglichkeiten
3. Was bietet der Selfservice?
Der Selbstbaukasten

Block 2: Ende-zu-Ende

4. Wie erreichen wir potenzielle Mitstreitende in Deutschland?
Ende-zu-Ende-Kommunikation
5. Welche Ausbaumöglichkeiten gibt es und was ist alles vorstellbar?
Ende-zu-Ende-Digitalisierung

4. ENDE-ZU-ENDE-KOMMUNIKATION AM BEISPIEL EFA-VORHABEN „DIGITALER WIDERSPRUCH“

Ziele

Transparenz schaffen

Teilhabe ermöglichen

Maßnahmen

- Kick-off-Termin (Juni)
- Regelmäßiges Infomailing an über 230 Stakeholder (10 seit Aug.)
- Regelmäßige JF-Termine (5 seit Aug.)
- Landingpage (Launch: Mitte Dez.)
- Infotermine/Vorstellung auf externen Veranstaltungen (insg. 14 seit Juli)
- Infounterlagen (FAQs, How to´s ...)
- Durchführung von zwei Anforderungsworkshops (Juni/Juli)
- Bilaterale Schulterblicktermine mit Ländern/Behörden (insg. 19 seit Juli)
- Test- und Feedbackmöglichkeiten zum Onlineservice (Stage, Dummy)

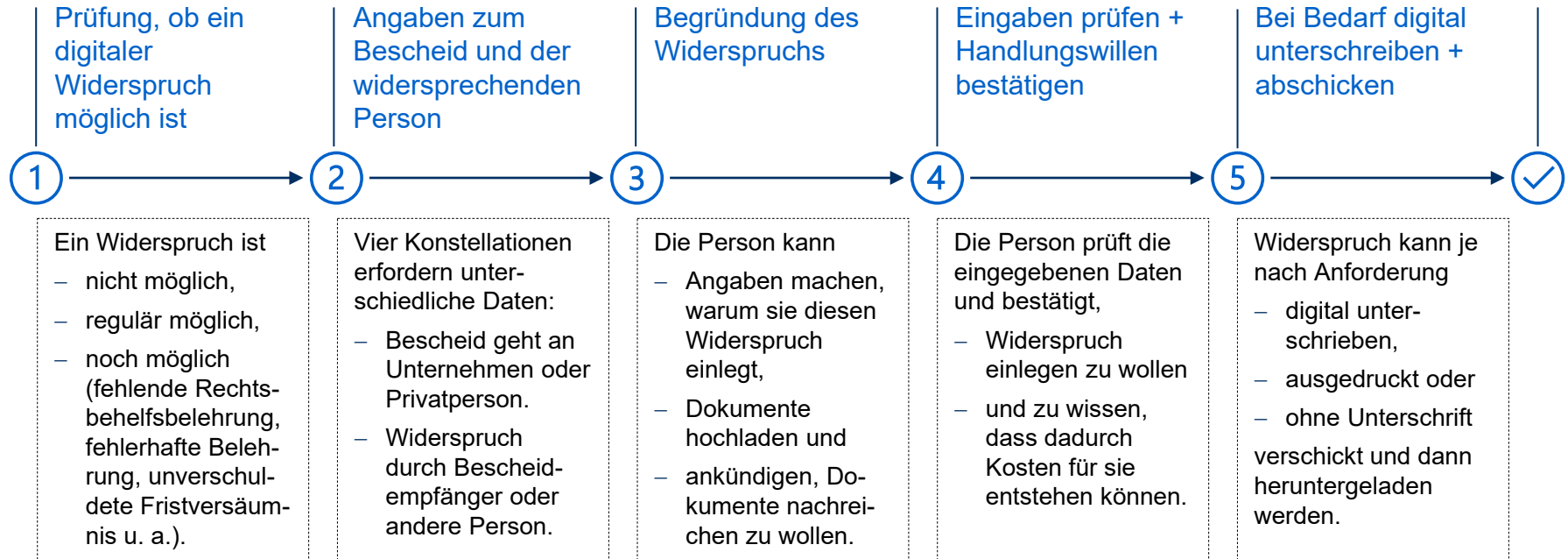
4. ENDE-ZU-ENDE-KOMMUNIKATION

Diskussion #1:

Wie erreichen wir potenzielle
Mitstreitende in Deutschland?

5. E2E-DIGITALISIERUNG: WELCHE POTENZIALE BIETEN SICH IN DER WIDERSPRUCHSTRECKE?

Die Widerspruchstrecke besteht nach einer ersten Bewertung aus 5 Schritten:



5. ENDE-ZU-ENDE-DIGITALISIERUNG

Diskussion #2:
Welche Ausbaumöglichkeiten gibt es und was ist noch alles vorstellbar?

Vielen Dank! Veel Dank!



www.mediaserver.hamburg.de / Christian Spahrbier



Jan Wegener, Projektleitung

Senatskanzlei Hamburg
DigitalFirst (extern)

+49 171 81 66 435
jan.wegener@sk.hamburg.de



Stefanie Klefisch, Fachliche Leitung

Senatskanzlei Hamburg
DigitalFirst (extern)

+49 151 64 74 37 60
stefanie.klefisch@sk.hamburg.de



Hamburg