

/// Das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur schafft die Voraussetzungen

# Moderne Kommunikation mit den Bürgern

**Tue Gutes und twittere darüber. Das ist meine (provokante) These zur modernen Bürgerkommunikation. Wer heute als Person oder Behörde, die etwas mitzuteilen hat, nicht aktiv die Sozialen Medien nutzt, hat Bürgerkommunikation im 21. Jahrhundert nicht verstanden.**

Damit wir uns nicht missverstehen: Die klassischen Kommunikationswege sind damit nicht überholt oder überflüssig. Allein im Jahr 2018 gingen bei uns im Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) fast 30.000 Fragen und Anmerkungen per Telefon, Brief oder E-Mail ein. Jede einzelne dieser Fragen oder Anregungen ist uns wichtig und beantworten wir ausführlich. Aber: Die Bürgerkommunikation wandelt sich – und hat es schon immer getan. Früher gab es Aushänge am Schwarzen Brett, Briefe und Faxe. Heute gibt es eben auch Twitter, Facebook und Instagram. Allein mit den Social-Media-Kanälen des BMVI haben wir 3,4 Millionen Impressions in den ersten vier Monaten des Jahres erreicht.

**Vor allem jüngere Menschen schreiben keine Mail, sondern kontaktieren uns auf Facebook**

Insbesondere jüngere Menschen schreiben uns keine Briefe oder E-Mails mehr. Sie lesen auch nicht mehr in gedruckten Zeitungen über unsere Vorhaben. Sie sind online, immer und überall. Sie lesen unsere Veröffentlichungen und kontaktieren uns auf Facebook und Twitter – unmittelbar, sichtbar für alle anderen und mit der Erwartung, dass wir schnell reagieren. Wir haben deshalb ein Neuigkeitenzimmer eingerichtet. Hier arbeiten Pressesprecher, Online-, Video- und Social-Media-Redakteure eng zusammen. Sie können den Menschen draußen unsere Geschichten und Informationen auf allen Kanälen und in allen Formaten von Videos bis SharePics attraktiv aufbereiten. Wir sind schnell, zugänglich, transparent und vor allem interaktiv.

**Junge Menschen erwarten schnelle Antworten.**

„Tue Gutes und twittere darüber“ steht pars pro toto für Bürgerkommunikation. Sie endet nicht nach 280 Zeichen auf Twitter. Sie ist, wie die Autoren dieser Publikation formuliert haben, das Elixier unserer Demokratie. Es geht nicht allein darum, dem Bürger politische Entscheidungen mitzuteilen oder Fragen zu beantworten. Es geht darum, dass er sich informiert, Meinungen bildet, an Diskussionen teilnimmt und seinen eigenen politischen Willen formt – kurz: dass er Demokratie mitgestaltet.

**Behördengänge müssen bequem, zeitsparend und serviceorientiert sein.**

Und Bürgerkommunikation ist noch mehr. Es ist auch der Verwaltungsakt, der direkte Kontakt zu den Menschen, der das Funktionieren unseres Gemeinwesens gewährleistet. Jeder Amtsgang, jede Beantragung eines neuen Personalausweises, jede Ummeldung eines Wohnsitzes, jede Steuererklärung ist Bürgerkommunikation – und gleichzeitig ein Service der öffentlichen Verwaltung für die Menschen. Das heißt: Wir sind in der Pflicht, diese Behördengänge so komfortabel, zeitsparend und serviceorientiert wie möglich zu gestalten. Moderne Bürgerkommunikation erleichtert so das Leben der Menschen, schafft gleichwertige Lebensverhältnisse in der Stadt und auf dem Land und erhöht die Lebensqualität. Mit der Digitalisierung haben wir heute die große Chance, in diesen Punkten viel besser zu werden – Stichwort: digitale Verwaltung. Im besten Fall schafft sie einen analogen Behörden-gang sogar ab.

Dazu nur ein Beispiel aus dem Bereich des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur: die Zulassung von Autos. Bisher ist es doch in der Regel so: Ich fahre zur Zulassungsstelle, ziehe eine Nummer, warte, lege meine Unterlagen, die elektronische Versicherungsbestätigung und die Einzugsermächtigung für die Kfz-Steuer vor, nehme die Bescheinigung entgegen, bezahle den Verwaltungsvorgang, lasse mir draußen vor der Zulassungsstelle ein Nummernschild drucken, gehe wieder rein, werde mit Schild und Quittung wieder beim Sachbearbeiter vorstellig, lasse das Schild abstem-peln und kann endlich losfahren – mit arg strapazierten Nerven.

### **Wer nicht zur Zulassungsbehörde will, der muss es auch nicht mehr**

Diese Zeiten nähern sich dem Ende. Es wird sehr viel besser, schneller und innovativer – mit einer zunehmend digitalisierten Kfz-Zulassung (iKfz). Wer nicht zur Zulassungsbehörde will, der muss es in Zukunft auch nicht mehr.

In einem ersten Schritt haben wir es ermöglicht, dass Bürger ihre Autos internetbasiert abmelden können. Das gilt seit 2015. In einem zweiten Schritt haben wir die internetbasierte Wiederzulassung von Fahrzeugen auf denselben Halter im selben Zulassungsbezirk ermöglicht. Das gilt seit 2017.

Und im dritten Schritt werden ab Oktober 2019 Ersterzulassung, Halterwechsel und Adressänderung internetbasiert möglich. Dann funktioniert eine Kfz-Ersterzulassung so: Internetportal der Zulassungsbehörde aufrufen, Personalausweis zur Identifizierung einscannen, elektronische Versicherungsbestätigung und weitere Daten eingeben, online bezahlen, Plakettenträger mit Stempelplakette und Hauptuntersuchungsplakette zuschicken lassen, Nummernschild besorgen, Plakettenträger aufkleben und losfahren.

Bei der Außerbetriebsetzung und dem Halterwechsel geht das Verfahren besonders schnell, weil wir ganz klar auf das Prinzip der automatisierten Antragsbearbeitung setzen. Da sitzt kein Mensch mehr, der den Antrag händisch bearbeitet, sondern der Computer prüft und entscheidet vollautomatisiert anhand bestimmter programmierter Kriterien. Bei Adressänderungen und Umschreibungen beispielsweise kann man also zu Hause am Computer sofort den Bescheid erhalten, ihn ausdrucken und losfahren.

iKfz ist ein Paradebeispiel digitaler Verwaltung und moderner Bürgerkommunikation. Und es ist ein Anwendungsfall des Online-Zugangsgesetzes, das 2017 in Kraft getreten ist. Die gesamte Bundesregierung hat sich dazu verpflichtet, dass Bund und Länder bis 2022 alle Verwaltungsleistungen in Deutschland über Verwaltungsportale auch digital anbieten und die Portale zu einem Portalverbund verknüpfen müssen.

## **Wir brauchen eine stabile und leistungsfähige digitale Infrastruktur**

Die Voraussetzung dafür, dass wir die Potenziale der digitalen Verwaltung und transparenter Bürgerkommunikation in ganz Deutschland auch wirklich nutzen können, ist eine stabile und leistungsfähige digitale Infrastruktur. Das ist die Aufgabe meines Hauses. Daran arbeiten wir mit Leidenschaft, Kompetenz und Milliarden-Investitionen.

Seit der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes in den 1990er-Jahren ist der Auf- und Ausbau von Breitbandnetzen und Mobilfunkstationen vorrangige Aufgabe privater Unternehmen. Deshalb haben wir 2014 mit der Netzallianz Digitales Deutschland eine Plattform der innovations- und investitionswilligen Unternehmen ins Leben gerufen, die jedes Jahr mehr als acht Milliarden Euro ins Turbointernet investieren.

Dennoch gibt es Regionen, die nicht ans schnelle Netz angeschlossen werden. Das ist dort der Fall, wo sich der Aufbau digitaler Infrastrukturen für private Unternehmen nicht rechnet. Wegen der grundlegenden Bedeutung digitaler Infrastrukturen für wirtschaftliche und gesellschaftliche Teilhabe

**Innovationsbereite Unternehmen investieren mehrere Milliarden Euro ins Turbointernet.**

erwarten die Bürger aber zu Recht vom Staat, dass er dort unterstützt und den Ausbau ermöglicht. Wir haben daher die notwendigen Maßnahmen ergriffen, die zu einer flächendeckenden Abdeckung mit digitalen Infrastrukturen führen.

## Wir wollen Glasfaser in jeder Region und jeder Gemeinde

**Ziel des vom BMVI  
geförderten Breitband-  
ausbaus ist eine  
flächendeckende Versorgung  
mit schnellem Internet.**

Wir haben dafür 2015 das Bundesförderprogramm für den Breitbandausbau gestartet – mit Erfolg. Trotz aller Klagen verzeichnet der Breitbandausbau in Deutschland eine hohe Dynamik: Seit Ende 2013 ist die Versorgung mit schnellem Internet (mindestens 50 Mbit/s) von knapp 60 auf fast 83 Prozent angestiegen (Stand: Mai 2019). Das ist eine gute Nachricht für die vielen Menschen und Unternehmen in den Regionen, die davon ganz konkret profitieren: ob durchs Video-Streamen oder durch E-Mail-Kontakt mit Kunden im In- und Ausland. Gleichzeitig gehört zur Wahrheit: Das reicht nicht! Im Koalitionsvertrag haben wir uns ein sehr ambitioniertes Ziel gesteckt: Wir wollen Deutschland bis zum Jahr 2025 flächendeckend mit schnellem Internet ausstatten. Wir wollen Glasfaser in jeder Region und jeder Gemeinde. Dem bislang bestehenden Förderprogramm haben wir deshalb einen Relaunch verpasst – mit drei großen Vorteilen: Wir fördern jetzt ausschließlich Glasfaser. Wir haben Kommunen, die im alten Verfahren auf Kupferkabel gesetzt hatten, die Möglichkeiten gegeben, ihre Projekte auf Glasfaser umzustellen. Und wir haben das Antragsverfahren entbürokratisiert und erstellen Förderbescheide in vorläufiger Höhe teilweise innerhalb eines Monats.

Insgesamt sind bereits 4,1 Milliarden Euro (Stand: Mai 2019) für den Breitbandausbau zugesagt. Allein mit den ersten fünf Förderaufrufen verlegen wir 320.000 Kilometer Glasfaser in Deutschland. Insgesamt schließen wir bislang mehr als 2,5 Millionen Haushalte und Unternehmen ans superschnelle Netz an. Dabei greift eine enge Verzahnung mit den Förderprogrammen der Bundesländer, so dass in der Kombination bis zu 90 Prozent der Kosten eines Breitbandprojektes unserer Landkreise und Kommunen übernommen werden können, bei finanzschwachen Kommunen sogar bis zu 100 Prozent.

In einem weiteren Schritt haben wir im November 2018 die Sonderaufrufe für Gewerbe- und Industriegebiete, Häfen, Krankenhäuser und Schulen gestartet. Wer dazu gehört und noch nicht ans Gigabitnetz angeschlossen ist, gilt als förderfähig – unabhängig von deren Lage in einem Fördergebiet. Allein etwa durch die „Offensive Digitales Klassenzimmer“ werden wir nach aktuellem Stand rund 6.500 Schulen mit einem Gigabitanschluss versorgen. Aktuell arbeiten wir an einem Förderprogramm für die grauen Flecken, also für Gebiete mit einer Geschwindigkeit zwischen 30 Mbit/s und einem Gigabit pro Sekunde. Wir wollen dort fördern, wo bis Ende 2023 kein Ausbau

von Gigabitnetzen erfolgt ist, die eine Datenrate von jeweils mindestens einem Gigabit im Download und im Upload ermöglichen.

## **Wir werden die Ära des „Hab kein Netz“ schleunigst beenden**

Die Kabel im Boden sind die erste Säule unserer groß angelegten Deutschland-ans-superschnelle-Netz-Offensive. Die zweite Säule ist der Mobilfunk. Hier müssen wir noch deutlich schneller vorankommen. Wir haben dafür drei konkrete Maßnahmen, mit denen wir dem 4G-Ausbau noch mehr Druck und Schub verleihen. Erstens habe ich auf unserem Mobilfunkgipfel im Juli 2018 den Unternehmen abverlangt, bis Ende 2021 in jedem Bundesland 99 Prozent der Haushalte mit 4G zu versorgen. Dafür werden die Mobilfunknetzbetreiber eine große Ausbauoffensive starten – mit Tausenden neuen oder aufgerüsteten 4G-Standorten. Wir haben zweitens ambitionierte Versorgungsaufgaben zur Bedingung für die Vergabe der 5G-Frequenzen gemacht. Und drittens arbeitet mein Haus ein Konzept für die verbleibenden Funklöcher aus. Damit werden wir die Ära des „Hab kein Netz“ schleunigst beenden.

Die flächendeckende Versorgung mit Mobilfunk der aktuellen Generation ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zur nächsten Mobilfunk-Generation 5G, dem Echtzeit-Mobilfunk. Denn klar ist: Mit 4G wird der Grundstein dafür gelegt, dass die Netze später flexibel auf 5G aufgerüstet werden können. Auch hier sind wir dran. Bei 5G konzentriert sich der Bund zunächst auf die Bundesautobahnen, wichtige Bundesstraßen und Schienenwege mit hohem Fahrgastaufkommen. Alles andere wäre nicht realistisch. Wir werden 5G so schrittweise und bedarfsgerecht in die Fläche bringen. Für die digitale Verwaltung ist 5G bislang keine Voraussetzung. Neu ist vor allem, dass aufgrund geringerer Latenzzeiten (Reaktionszeit) Echtzeitanwendungen Realität werden. Wichtig ist das zum Beispiel für die Telemedizin, das automatisierte und vernetzte Fahren und die Produktionsautomatisierung mittels Industrierobotern. Aber wer weiß, vielleicht gibt es irgendwann auch digitale Verwaltungsleistungen, die nicht ohne 5G auskommen.

Das ist ein umfangreiches Paket für den Breitband- und Mobilfunkausbau in Deutschland. Ich bin überzeugt: Mit all diesen Maßnahmen sorgen wir für gleichwertige Lebensverhältnisse in Stadt und Land, stärken unsere Demokratie und kommen der Gigabitgesellschaft einen großen Schritt näher. Unseren Bürgern jedenfalls machen wir das Leben damit ein gutes Stück leichter.

### **ANDREAS SCHEUER**

Bundesminister für Verkehr und  
digitale Infrastruktur, Berlin

**Das Mobilfunknetz 5G wird schrittweise vorangetrieben und konzentriert sich vorerst auf Kernbereiche.**