

# EIN DIGITALER WIDER- SPRUCH SCHAFFT RAUM FÜR MEHR

Konzept für eine digitale  
Widerspruchstrecke  
für EfA-Onlinedienst  
in der Reifegradstufe 3



[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / [www.leemass.de](http://www.leemass.de)

# INHALT

- 01 Vorüberlegungen
- 02 Umsetzungsvarianten
- 03 Digitale Widerspruchstrecke
- 04 Einstieg in den Widerspruch
- 05 Zuständigkeitsfindung
- 06 Funktionen für den MVP
- 07 Ausbaustufen
- 08 Klick-Prototyp
- 09 Ausblick
- 10 Projektteam

# 1. VORÜBERLEGUNG

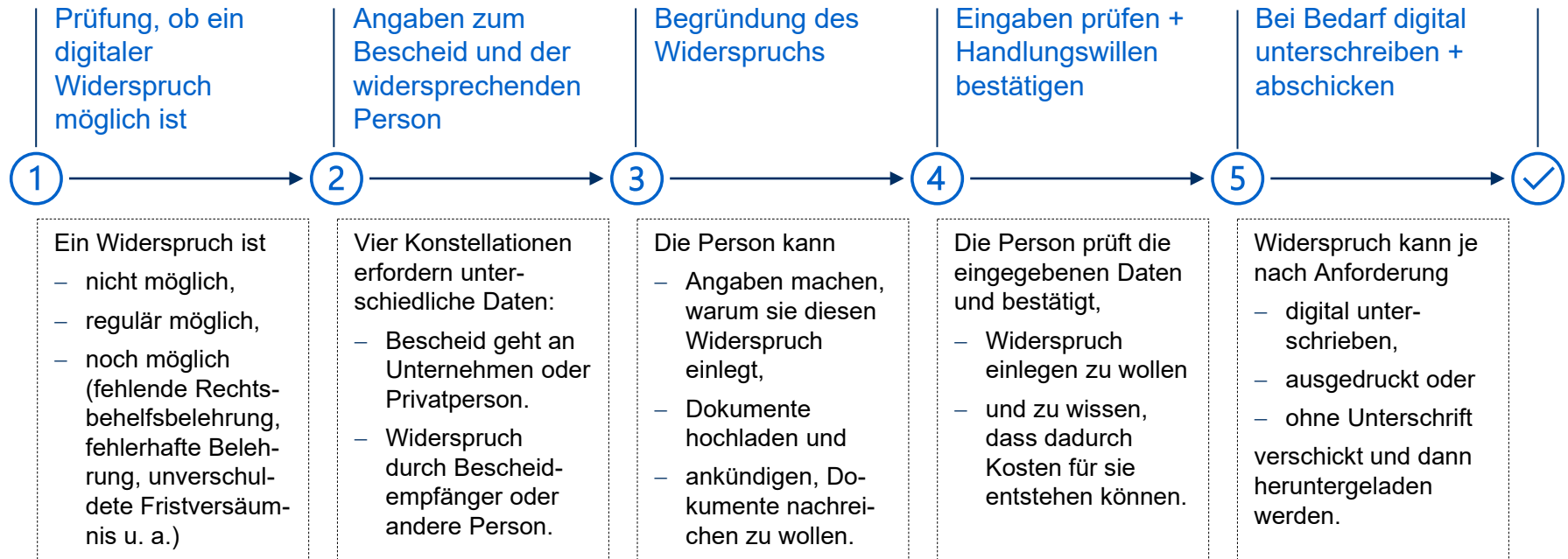
- „Reifegradstufe 3“-Anforderung
- Vorteile einer digitalen Widerspruchstrecke als strukturierte Form:
  - Bürger/Bürgerinnen/Unternehmen Orientierung geben: Prüfung, ob Widerspruch
    - (1) überhaupt und
    - (2) über die digitale Widerspruchstrecke möglich ist
  - Rück- und Nachfragen reduzieren:
    - Gezielte Abfrage benötigter + gewünschter Informationen
    - Automatische Übermittlungsbestätigung
  - Prozesstransparenz bietet die Möglichkeit, das Widerspruch-einlegen für Unternehmen/Bürger/Behörden zu optimieren, wenn es dafür Gestaltungsraum gibt.

## 2. UMSETZUNGSVARIANTEN



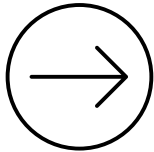
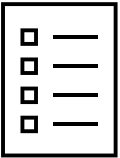
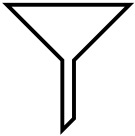
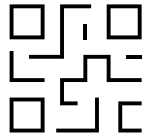
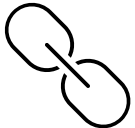
- Grundsätzlich sind zwei Varianten denkbar:
    - integrierbares Modul oder
    - eigenständige Komponente.
  - Vorteil einer eigenständigen Komponente:
    - Sie lässt sich wie das integrierbare Modul so in Onlinedienste integrieren, dass es die Widersprechen-wollende Person als Teil der Verwaltungsleistung erlebt und nicht als eine separate Antragstrecke.
    - Sie ist auch ohne vorausgegangenen Onlineantrag nutzbar. → Sie ist für JEDEN Widerspruchprozess einsetzbar!
- Deshalb entwickeln wir eine eigenständige, gleichzeitig aber beliebig integrierbare Lösung.

# 3. DIGITALE WIDERSPRUCHSTRECKE

Die Widerspruchstrecke besteht nach einer ersten Bewertung aus 5 Schritten:



# 4. EINSTIEG IN DEN WIDERSPRUCH

- Bescheidempfänger kann über verschiedene Wege zum digitalen Widerspruch gelangen:
  - über einen **direkten Link** und/oder einen **QR-Code**
    - im schriftlichen Bescheid, 
    - im digitalen Bescheid, 
  - integriert **direkt** aus dem Antrags-OD heraus, 
  - über einen **Link** der zuständigen **Behörden**, 
  - über das **Serviceportale** bzw. die Servicesuche Bund mit nachgelagerter Suche der zugrundeliegenden Verwaltungsleistung. 
- So ist eine Parametrisierung der Widerspruch-Strecke möglich.  

# 5. ZUSTÄNDIGKEITSFINDUNG

- Verschiedene Wege können zur Zuständigkeitsklärung führen:
  1. Es gibt eine **eigene Verwaltungsleistung** „Digitaler Widerspruch“. (Wegweiser)
  2. Je Verwaltungsleistung wird eine **Verrichtung** „Widerspruch“ hinterlegt.
  3. Eventuell benötigen wir keine eigene Leika, wenn die Behörde die gleiche bleibt.
  4. In den **Redaktionssystemen** der Länder wird je Verwaltungsleistung oder übergreifend je Behörde/Kommune die Zuständigkeit **ergänzend** hinterlegt.
  5. Über die Weiterleitung zur digitalen Widerspruchstrecke wird die **Zuständigkeit gleich mitgegeben**.
- Es wird eine neue **Datenbank** (temporär) aufgebaut, in der je Verwaltungsleistung die relevanten Parameter durch die zuständige Behörde selbst hinterlegt werden können.

# 6. FUNKTIONSUMFANG DES MVPs

- **ZuFi:** Die Zuständigkeit muss ermittelt und die Kontaktdaten der zuständigen Widerspruchsbehörde müssen in der digitalen Widerspruchstrecke angezeigt werden.
- **Hochladen:** Schreiben von Anwälten oder andere Dokumente, die den Widerspruch und die Berechtigung dazu (Legitimation) begründen, müssen hinzugefügt werden können.
- **Zwischenspeichern:** Dokumente und andere Informationen liegen manchmal nicht gleich vor, so dass der Widerspruch unterbrochen und später fortgesetzt werden können sollte.
- **Digitale Unterschrift:** Je nach Schriftformerfordernis muss der Widerspruch digital unterschrieben werden können. (Dies gilt es noch weiter zu evaluieren.)
- **Parametrisierung:** Die Widerspruchstrecke muss parametrisierbar sein, um behördenspezifische Begriffe und weitere Infos abfragen zu können, die die Bearbeitung erleichtern.





# 7. AUSBAUSTUFEN


- **Legitimation:** Der digitale Widerspruch sollte als eigene Funktion die Möglichkeit bieten, eine andere Person für das Einlegen des Widerspruchs zu legitimieren – etwa per digitaler Unterschrift oder über einen generierten Code, der dann im Widerspruch eingetragen wird.
- **Nachreichung:** Liegen hilfreiche Dokumente nicht gleich vor, sollten diese nach dem bereits erfolgten Versand des Widerspruchs oder auf Aufforderung der zuständigen Behörde über die digitale Widerspruchstrecke oder den OD nachgereicht werden können.
- **Parametrisierung Pro:** Je mehr die Strecke spezifiziert werden kann, desto besser werden die Prozesse. Die digitale Widerspruchstrecke sollte deshalb einen Selfservice in Form eines Formularbalkens bieten, über den auch der Zielpfad gleich mitgepflegt werden kann.
- **Payment:** Widersprüche sind i. d. R. kostenpflichtig, so dass die Bezahlung auch über diese digitale Widerspruchstrecke bzw. den OD direkt oder nachgelagert möglich sein sollte.

# 8. KLICK-PROTOTYP: EINSTIEG IN DEN WIDERSPRUCH (1/7)

Servicekonto: Servicekonto erfordert Aktivierung

 Dataport Noreply Serviceportal STAGE  
An  Jovanovic, Milan  
MI 22.03.2023 11:40


[Antworten](#) [Allen antworten](#) [Weiterleiten](#) [...](#)

 Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

## Serviceportal

Sie können Ihren Widerspruch online einlegen


Hallo Mario Fröhlich,  
um einen Widerspruch einzulegen möchten wir Sie bitten den folgenden Onlinedienst zu nutzen:  
<https://serviceportal.hamburg.de/HamburgGateway/Service/Entry/Widerruf>  
Sie können auch den folgenden QR-Code Scannen:



Sie benötigen:  
einen PC mit Internetzugang und einem der gängigen Betriebssysteme Windows, Mac OS oder Linux und Anschluss sowie einen Internetbrowser (z.B. Chrome, Firefox oder Microsoft Edge) oder ein Smartphone Handy.

Sollten Probleme mit der Registrierung oder der Anmeldung auftreten oder Sie Fragen, Anregungen oder Hinweise zum HamburgService allgemein haben, nehmen Sie bitte unter der E-Mail-Adresse [MeinServiceportal@dataport.de](mailto:MeinServiceportal@dataport.de) Kontakt zu uns auf.

Ihr Serviceportal Team

 Serviceportal

[Gebärdensprache](#) [Leichte Sprache](#) [Milan](#) [Deutsch](#)

START ALLE DIENSTE MEIN BEREICH ADMINISTRATION

## Antrag auf Mitwirkung von Kindern bei Veranstaltungen

### Basisinformationen übertragen

Wenn Ihnen noch Informationen fehlen - z. B. Daten zur Veranstaltung - können Sie zunächst Basisinformationen übermitteln, um die Bearbeitung durch die Behörde zu beschleunigen. Sie können die fehlenden Daten im Nachgang an die Behörde übermitteln.

[Basisinformationen übertragen](#)

### Antrag stellen

Stellen Sie den gesamten Antrag hier online, wenn Sie alle notwendigen Informationen und Nachweise haben. Sie können die Bearbeitung unterbrechen und Ihre Daten zwischenspeichern.

[Antrag stellen](#)

### Antrag stellen

Stellen Sie den gesamten Antrag hier online, wenn Sie alle notwendigen Informationen und Nachweise haben. Sie können die Bearbeitung unterbrechen und Ihre Daten zwischenspeichern.

[Antrag stellen](#)

### Widerspruch einlegen

Um einen Widerspruch einzulegen möchten wir Sie bitten den folgenden Onlinedienst zu nutzen:

[Zum Widerspruch](#)

# 8. KLICK-PROTOTYP: KONTAKTDATEN (2/7)

## Widerspruch

Zuständigkeit

**Kontaktdaten**

Angaben zum Bescheid

Prüfung

Unterschreiben

Widerspruch absenden

### Kontaktdaten

Für wen legen Sie diesen Widerspruch ein?

Ich lege den Widerspruch für mich ein.

Der Widerspruch wird für jemand anderen eingelegt.

An wen wurde der Bescheid geschickt?

Unternehmen/Organisation/Verein

Privatperson

Name des Unternehmens

Rechtsform

Organisationseinheit - optional

Straße  Nummer - optional

Adresszusatz - optional

Postleitzahl  Ort

## Ihre Kontaktdaten

Anrede (optional)

Vornamen  Familienname

Funktion

Telefon (optional)  E-Mail

Abweichende Adresse

< Zurück 

Seite 11

# 8. KLICK-PROTOTYP: ANGABEN ZUM BESCHEID (3/7)

## Widerspruch

Zuständigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>
Kontaktdaten	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Angaben zum Bescheid</b>	<input type="checkbox"/>
Prüfung	<input type="checkbox"/>
Unterschreiben	<input type="checkbox"/>
Widerspruch absenden	<input type="checkbox"/>

### Angaben zum Bescheid

Antrags-ID:  Aktenzeichen:

Datum des Bescheids:

### Bescheidempfänger

Unternehmen/Organisation/Verein  
 Privatperson

Anrede (optional):

Prüfung:

Unterschreiben:

Widerspruch absenden:

### Bescheidempfänger

Unternehmen/Organisation/Verein  
 Privatperson

Anrede (optional):

Vornamen:  Familienname:

Straße:  Nummer - optional:

Adresszusatz - optional:

Funktion:

Postleitzahl:  Ort:

Telefon (optional):  E-Mail:

< Zurück **Weiter** > Speichern

# 8. KLICK-PROTOTYP: GRUND FÜR DEN WIDERSPRUCH (4/7)

## Widerspruch

Zuständigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>
Kontaktdaten	<input checked="" type="checkbox"/>
Angaben zum Bescheid	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Widerspruch einlegen</b>	<input type="checkbox"/>
Unterschreiben	<input type="checkbox"/>
Widerspruch absenden	<input type="checkbox"/>

### Widerspruch einlegen

#### Begründung des Widerspruchs - Optional

Schreiben Sie hier gerne, warum Sie diesen Widerspruch einlegen.

#### Unterlagen hochladen

**Wenn Sie möchten, können Sie hier Unterlagen hochladen, die uns bei der Bearbeitung Ihres Widerspruchs unterstützen.** - Optional

Die Datei darf maximal 5 MB groß sein.

Möchten Sie Dokumente zu einem späteren Zeitpunkt zum Widerspruch nachreichen?

Ich möchte (weitere) Dokumente zum Widerspruch nachreichen.

# 8. KLICK-PROTOTYP: ZUSAMMENFASSUNG (5/7)

## Widerspruch

Zuständigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Prüfung</b>
Kontaktdaten	<input checked="" type="checkbox"/>	
Angaben zum Bescheid	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Prüfung</b>	<input type="checkbox"/>	
Unterschreiben	<input type="checkbox"/>	
Widerspruch absenden	<input type="checkbox"/>	

**!** Ihre Eingaben sind vollständig.  
Bitte prüfen Sie Ihre Angaben, bevor Sie den Widerspruch versenden.  
Sie können Angaben korrigieren, indem Sie auf Bearbeiten klicken.

### Ihre Bescheiddaten

**Antrag:** Veranstaltungserlaubnis beantragen  
**Behörde:** Bezirksamt Hamburg-Mitte  
**Aktenzeichen:** 21399a81-5935-47b-b1c4-3bd5345ae6

Bitte prüfen Sie die von Ihnen eingegebenen Daten, bevor Sie den Widerspruch abschicken und damit einlegen.

### Zuständige Behörde - nicht anpassbare Daten

Name der Behörde	[Name der Behörde]
Organisationseinheit	[Organisationseinheit der Behörde]
Straße, Hausnummer	[Straße + Hausnummer]
Postleitzahl, Ort	[Postleitzahl Ort]
Bundesland	[Bundesland]
Telefon	[Telefon]
E-Mail	[E-Mail]
Internetseite	[Internetseite]

---

### Unternehmensdaten

Unternehmensname	Firma GmbH
Rechtsform	GmbH
Straße, Hausnummer	Straßenname 1a
PLZ, Ort	12345 Ortsname
Telefon	123456789
E-Mail	ap@firma.de

[Bearbeiten](#)

---

### Kontaktperson

Vornamen, Familienname	Petra Internet
E-Mail	Petra.internet@mail.de
Mobiltelefon	017655889966

[Bearbeiten](#)

## Angaben zum Bescheid

Antrags-ID	xyz
Aktenzeichen	xyz
Datum des Bescheids	11.11.2023

[Bearbeiten](#)

---

## Angaben zum Widerspruch

**Begründung des Widerspruchs - Optional**

Lorem ipsum sit dolores Lorem ipsum sit dolores  
Lorem ipsum sit dolores Lorem ipsum sit dolores  
Lorem ipsum sit dolores Lorem ipsum sit dolores  
Lorem ipsum sit dolores

[Bearbeiten](#)

---

## Nachweise

**Hochgeladene Dateien**

Erklärbar.pdf

[Bearbeiten](#)

Bitte bestätigen Sie diese Aussagen. Ohne eine Bestätigung Ihrerseits ist leider kein digitaler Widerspruch möglich.

Ich möchte Widerspruch zum Bescheid mit der ID xy einlegen.

Ich bestätige, dass diese Angaben richtig sind.

Mir ist bewusst, dass der Widerspruch kostenpflichtig sein kann.

[< Zurück](#) [Weiter >](#) [Speichern](#)

# 8. KLICK-PROTOTYP: UNTERSCHRIFT (6/7)

## Widerspruch

Zuständigkeit	<input checked="" type="checkbox"/>
Kontaktdaten	<input checked="" type="checkbox"/>
Angaben zum Bescheid	<input checked="" type="checkbox"/>
Prüfung	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Unterschreiben</b>	<input type="checkbox"/>
Widerspruch absenden	<input type="checkbox"/>

### Unterschreiben

Vor dem Absenden bedarf der Widerspruch noch Ihrer Zustimmung durch eine abschließende Online-Identifizierung mittels Personalausweis oder elektronischem Aufenthaltstitel. Die Identifizierung stellt Ihre Unterschrift zum Widerspruch dar (sogenannte Schriftformerfordernis).

Wahlweise können Sie den Widerspruch auch ausdrucken und unterschrieben per Post an die zuständige Behörde senden.

Wie möchten Sie den Widerspruch unterschreiben?

Digitale Signatur mit Online-Ausweisfunktion

Formular ausdrucken und unterschreiben

**Hinweis zur eigenhändigen Unterschrift**

Durch das Abschieken des Widerspruchs werden Ihre Daten automatisch an die zuständige Behörde übermittelt.

Damit die Schriftform erfüllt ist, drucken Sie den Widerspruch bitte im nächsten Schritt aus und schicken ihn unterschrieben an die dafür zuständige Behörde:

Bezirksamt Hamburg-Mitte  
Dezernat Wirtschaft, Bauen und Umwelt  
Fachamt Verbraucherschutz, Gewerbe und Umwelt

Caffamacherreihe 1-3  
20355 Hamburg

[< Zurück](#) [Weiter >](#)

# 8. KLICK-PROTOTYP: EIGENSTÄNDIGE KOMPONENTE (7/7)

## Widerspruchsübersicht

### Einen neuen Widerspruch einlegen

✓ Wir haben die zuständige Behörde gefunden.  
Sie können bei der folgenden Behörde Ihren Widerspruch einlegen.

Nutzen Sie bitte zuerst die Suchfunktion auf dieser Seite, um herauszufinden, ob Sie den Vorgang über diesen Online Dienst an die zuständige Behörde verschicken können.

#### Postleitzahl oder Ort

Die folgende Behörde ist für die Bearbeitung dieses Vorgangs zuständig.



Name der Behörde	Behörde für Justiz und Verbraucherschutz
Organisationseinheit	V3-AS2 Arbeitnehmerschutz
Straße und Hausnummer	Billstraße 80
Postleitzahl und Ort	20539 Hamburg
Bundesland	Hamburg
Telefonnummer	+49 40 42837-2112
Telefaxnummer	+49 40 4273-10098
E-Mail-Adresse	arbeitnehmerschutz@justiz.hamburg.de
Website	https://www.hamburg.de/bjv/

[< Zurück](#)[Weiter >](#)

## Widerspruchsübersicht

! Es sind noch nicht alle Behörden angeschlossen.  
Sie können diesen Dienst nutzen, um einen Widerspruch zu stellen und diesen selbst über den Postweg an die zuständige Behörde zu schicken. Im Dienst wird ein PDF-Dokument erstellt, welches Sie herunterladen, ausdrucken und versenden können. Alternativ wenden Sie sich bitte direkt an Ihre zuständige Behörde. Diese kann Ihnen Informationen geben, wie Sie einen Widerspruch einlegen können.

Nutzen Sie bitte zuerst die Suchfunktion auf dieser Seite, um herauszufinden, ob Sie den Vorgang über diesen Onlinedienst an die zuständige Behörde verschicken können.

#### Postleitzahl oder Ort

Die folgende Behörde ist für die Bearbeitung dieses Vorgangs zuständig.



Name der Behörde	Behörde für Justiz und Verbraucherschutz
Organisationseinheit	V3-AS2 Arbeitnehmerschutz
Straße und Hausnummer	Billstraße 80
Postleitzahl und Ort	20539 Hamburg
Bundesland	Hamburg
Telefonnummer	+49 40 42837-2112
Telefaxnummer	+49 40 4273-10098
E-Mail-Adresse	arbeitnehmerschutz@justiz.hamburg.de
Website	https://www.hamburg.de/bjv/

[< Zurück](#)[Weiter >](#)



# 8. AUSBLICK

Für die Erarbeitung der digitalen Widerspruchstrecke planen wir folgende Arbeitsschritte:

- ✓ Vertiefende Analyse und Überführung in einen ersten Prototypen (gestartet)
- ✓ Infoveranstaltung am 2. Juni 2023
- ✓ Vorstellung der Idee in der OZG-Sprechstunde am 9. Juni 2023
- ✓ Anforderungsworkshop am 16. Juni (9-11 Uhr)
- **Vorstellung auf der Themenfeldkonferenz Bildung, Sachsen-Anhalt (jetzt)**
- **Start der Entwicklung, parallel Erarbeitung FIM-Dokumente (jetzt)**
  - Vorstellung im Joint Jour Fixe der OZG-Koordinatoren und TF-Federführenden am 29.6.
  - Zweiter Anforderungsworkshop/Werkstatt-Termin (Juli/August)
  - Usertests + Launch MVP (August/Sept.)
  - Roll-out: Digitale Widerspruchstrecke bereit für die Nachnutzung (ab September/Okttober)

# 9. PROJEKTTEAM



**Jan Wegener**  
Projektleiter  
Jan.wegener@sk.hamburg.de



**Stefanie Klefisch**  
Leistungsverantwortliche  
Stefanie.klefisch@sk.hamburg.de



**Lena-Marie Klatzka PMO**  
Projektmanagerin (PMO)  
lena-marie.klatzka@sk.hamburg.de



**Armin Jeyrani**  
Architekt  
Armin.Jeyrani@sk.hamburg.de



**Marius Block**  
FIM-Experte  
Marius.block@sk.hamburg.de



**Frank Schumacher**  
Rechtsexperte  
Frank.schumacher@dataport.de



**Milan Jovanovic**  
Service Designer  
Milan.jovanovic@sk.hamburg.de



**Andreas Karutz**  
Programmportfoliomanager  
andreas.karutz@sk.hamburg.de



**Max Lund**  
Projektmanager Dataport  
Andreas.Schulz1@dataport.de

# VIELEN DANK!

FÜR FRAGEN UND  
INFORMATIONEN STEHEN  
WIR JEDERZEIT GERNE  
ZUR VERFÜGUNG.

[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Christian Spahrbier

**Jan Wegener**

Projektleiter

M +49 171 816 6435

[Jan.Wegener@sk.hamburg.de](mailto:Jan.Wegener@sk.hamburg.de)

**Stefanie Klefisch**

Fachliche Leitung

M +49 151 64 74 37 60

[Stefanie.Klefisch@sk.hamburg.de](mailto:Stefanie.Klefisch@sk.hamburg.de)

**Funktionspostfach**

[efa-widerspruch@sk.hamburg.de](mailto:efa-widerspruch@sk.hamburg.de)



Hamburg

# PROZESSBEISPIEL MIT POSTFACH UND FV

