

Vollzugsoptimierung in Brandenburg

Berichte zum Bürokratieabbau aus den Ländern

Henning Heidemanns
Staatskanzlei Brandenburg

Tagung der
Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer
i. V. m. der Deutschen Gesellschaft für Gesetzgebung
22. bis 24. April 2009

... aus 4 Jahren Bürokratieabbau in Brandenburg

■ Bürokratieabbau muss spürbar werden

- Belastung aus Gesetzen = 20 %
- Belastung durch Vollzug = 80 %

■ Vollzug ins Visier nehmen

- Beeinflussbarkeit des Vollzugs ist größer
- Wechselseitiger Austausch von Rechtssetzungs- und Vollzugebene
- Vollzug gemeinsam mit Betroffenen verbessern
- Fokus auf Lebenslagen richten

■ Dialog mit allen Beteiligten organisieren

- Unternehmer, Bürger, Fachverwaltungen aller Ebenen, Verbände
- Zusammenarbeit mit dem Normenkontrollrat
- Verstärkte Zusammenarbeit mit der Bundesregierung, den Landesregierungen und den Kommunen

Vollzug und Normenhierarchie

- Normenkaskade EU – Bund – Land – Kreis / Gemeinde
- Vollzug durch Land oder Kommune
- Problem: institutionelle Distanz des Regelnden vom Ausführenden
- Beispiele: Wohngeld, Elterngeld, Umweltverträglichkeitsprüfung

Ziele der Vollzugsoptimierung

- Einfache, schnelle und kostengünstige Verfahren
- Zufriedenheit bei den Kunden (Bürgern, Unternehmen)
- Nachhaltige Lösungskonzepte - Demographischer Wandel
- Entlastung der Verwaltung
- Zufriedenheit bei den Mitarbeitern

Entscheidungen in der Verwaltung – einfacher, schneller und kostengünstiger – aber wie?

4 Phasen-Modell des Verwaltungsvollzuges

Phase	Informationsphase	Antragsphase (bei Wirtschaft und Bürger)	Bearbeitungsphase (in der Verwaltung)	Bescheid- und Umsetzungsphase
Probleme	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ fehlender zentraler Zugang zu Informationen über rechtliche Grundlagen, Zuständigkeiten, Verfahren, Formularen, Fristen, Laufzeiten usw. ⇒ Regionale Unterschiede bei Regelungen, Servicelevel, Formularwesen, Zuständigkeiten, Bearbeitungszeiten indizieren Prozessstörungen 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Medienbrüche bei der Antragsübermittlung, unvollständige Online-Prozesse ⇒ Redundante Informationspflichten ⇒ Fehlende zentrale Service-Portale mit einheitlichem Ansprechpartner 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Fehlender Zugang zu Statusinformationen (Bearbeiter, beteiligte Verwaltungen, Vollständigkeitskontrolle, Prognose zum Entscheidungstermin), ⇒ Unsichere Laufzeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Mängel in der sprachlichen Qualität, fehlende Dokumentation und Bewertung von Argumenten des Antragstellers ⇒ Fehlende Hinweise zur Umsetzung ⇒ Materiell unnötige oder schwer nachvollziehbare Auflagen und Informationspflichten
Ziele	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Zentrale Portale gegliedert nach Lebenslagen ⇒ Verfügbarkeit aller Medien gewährleisten ⇒ Telefonische Erreichbarkeit erhöhen ⇒ Kundengerechte Öffnungszeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Medienbruchfreie Online-Prozesse, ⇒ Zentrales Portal ⇒ Intelligentes Stammdatenmanagement ⇒ Verständliche Formulare ⇒ Klare Handlungshinweise ⇒ Überschaubare Wege und Fristen 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ ein zentraler Ansprechpartner ⇒ Online-Status-Information ⇒ Schnelle, berechenbare Reaktionszeit ⇒ Umfassende Beratung ⇒ Transparenz der Schritte 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Verständlicher Bescheid ⇒ Geringe Kosten ⇒ Schnelle Entscheidungen ⇒ Minimierte Auflagen und Informationspflichten
Instrumente	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Gesetze und Begründungen online stellen ⇒ Formulare online anbieten ⇒ Service der Medien erhöhen ⇒ Serviceportal ⇒ Zentraler Formulareserver ⇒ Callcenter? 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Formularbearbeitung online (3 Stufen, s. o.) ⇒ Technik für Signatur online ⇒ Behörden-Zentralnummer ⇒ Zentrale Anlaufstellen (Front Office) 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Servicegarantien vereinbaren ⇒ Einbindung anderer Behörden ⇒ Online-Informationen zum Bearbeitungsstand ⇒ Back-Office-Strukturen schaffen ⇒ Schulung der Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Leitfaden für Amtssprache ⇒ Schulung der Mitarbeiter ⇒ Integrierte Genehmigung ⇒ Beratung anbieten

„What leadership in customer service means in practice is that governments' services are constructed and delivered in a way that makes the most sense for the citizen ...“

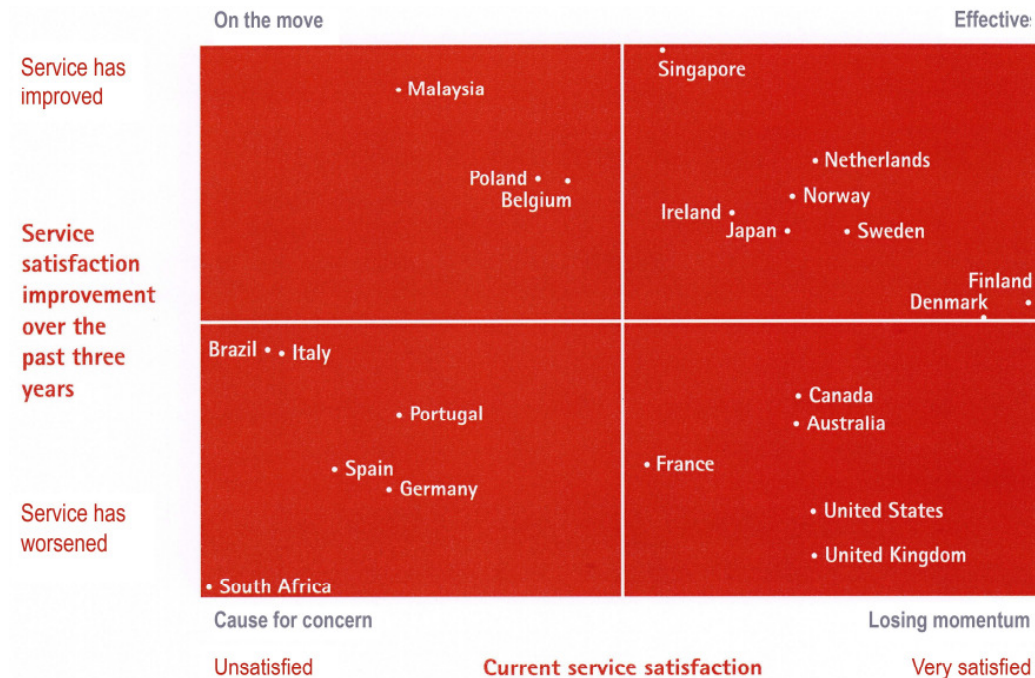


Figure 4. Citizens' perceptions of their countries' customer service performance.

Quelle: Accenture, Leadership in Customer Service, 2007

Vollzugsoptimierung in Brandenburg I

- **Messung und Senkung von Bürokratiekosten**

Quick Scan > diverse Projekte > GGO-Novelle: SKM-Kompakt

- **Konsultation**

Gespräche mit Unternehmern, Verbänden außerhalb der Lobby und Bürgern;
Praxistage

- **Experiment : Standarderprobungsgesetz**

befristete Modifizierung des Landesrechts auf Antrag
ohne thematische und räumliche Begrenzung

Vollzugsoptimierung in Brandenburg II

- **Wettbewerb**
 - Praxisvorbilder

- **Pilotprojekte von NKR, Bund, Ländern und Kommunen**
 - „Einfacher zu Elterngeld“
 - „Einfacher zu Wohngeld“
 - „Einfacher zum Studierenden-BAföG“ (in Vorbereitung)

Pilotprojekte: Themen

Projektvorschläge sind thematisch so gewählt, dass

- die Anliegen der Bürger abgebildet werden
- eine hinreichende Relevanz durch höhere Fallzahlen gegeben ist
- die vier Verwaltungsprozessphasen (Informations-, Antrags-, Bearbeitungs-, Bescheid- und Umsetzungsphase) spezifisch und übergreifend erfasst werden
- eine gute Prognose für relativ zeitnahe und spürbare Erfolge gestellt werden kann

Pilotprojekte: Teilnehmer

- **„Einfacher zu Wohngeld“**
NKR, Geschäftsstelle Bürokratieabbau im Bundeskanzleramt (GBü),
Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein
- **„Einfacher zu Elterngeld“**
NKR, GBü, Brandenburg, Nordrhein-Westfalen
- **„Einfacher zum Studierenden-BAföG“** (in Vorbereitung)
NKR, GBü, Brandenburg, Bayern, Hamburg, Thüringen
- **Angedacht: Wirtschaftsthemen**

„Einfacher zum Wohngeld“

Akteure und Kompetenzen (in Bbg):

Landkreise, kreisfreie Städte, Städte und Ämter mit mind. 20.000 Einwohnern: Antragsannahme und Bewilligung

Landesbetrieb für Datenverarbeitung und IT-Serviceaufgaben (MI): Berechnung

Landeshauptkasse (MdF): Auszahlung

Ausgangslage

- Rund 1,1 Mio. Anträge pro Jahr (Erst-, Wiederholungs- und Änderungsanträge)
- Dadurch häufig Mehrfacherfassung gleicher Daten
- Unterschiedlicher Umfang der Vordrucke je nach Land/Wohngeldstelle: 4 – 15 Seiten
- Teilweise Online-Service, aber Nachreichung zahlreicher Nachweise in Papierform gefordert

Projektziele und weiteres Vorgehen

- Rückkopplung: Erfahrungen Vollzugsebene mit bundesrechtlichen Vorgaben
- Erkennen von Vereinfachungs- und Verbesserungsmöglichkeiten für die Bürger (Online-Verfahren, einfachere Formulare)
- Erfassen von Möglichkeiten zur Verfahrensbeschleunigung für die Verwaltung

„Einfacher zu Elterngeld“ I

Akteure und Kompetenzen:

Brandenburg: Landkreise, kreisfreie Städte und Große kreisangehörige Städte - Antragsbearbeitung, Berechnung und Zahlbarmachung
Bundeskasse: Auszahlung

Ausgangslage

- rund 750.000 Anträge pro Jahr mit steigender Tendenz
- Formulare grundsätzlich online verfügbar, mit Ausnahme NRW und Bayern keine medienbruchfreie Bearbeitung
- keine einheitlichen Formulare in zuständigen Behörden bzw. Bundesländern, umfangreiche Unterlagen, immer in Papierform einzueichen
- Mehrfache Angabe gleicher Daten je nach zuständiger Behörde (z.B. Kommune/Familienkasse)
- Evaluierungsbericht der Bundesregierung Oktober 2008: keine Analyse ebenenübergreifender Vollzugsprozess

Wesentliche Projektziele

- Darstellung ebenenübergreifender Vollzugsprozess einschließlich Überschneidungen zu Kindergeldverfahren
- Rückkopplung Erfahrungen Vollzugsbehörden mit bundesrechtlichen Vorgaben
- Vereinfachungs- und Verbesserungsmöglichkeiten aus Bürgerperspektive erschließen und umsetzen: online-Verfahren, Vereinfachung Formulare, Verringerung Nachweiseunterlagen, Reduzierung Statistik- und Meldepflichten
- Verfahrensbeschleunigung aus Behördenperspektive: Reduzierung Vollzugsaufwand

Weiteres Vorgehen

- Feststellen der Prozessabläufe (mit Schnittstellen zu Kindergeld) und SKM-Messung in Projektkommunen
- Identifizierung Vereinfachungs- und Verbesserungspotential
- Abschlussbericht mit Maßnahmenvorschlägen im Sommer 2009

Akteure und Kompetenzen:

Studentenwerke als Ämter für Ausbildungsförderung (Bbg): Antragsbearbeitung u. Bewilligung

Landeshauptkasse (MdF Bbg): Auszahlung

Bundesverwaltungsamt (Bund): Abrechnung / Rückforderung

Ausgangslage

- ca. 500.000 BAföG-Empfänger in Deutschland (2007), mindestens 1 Antrag p. a.
- Umfangreiche Antragsunterlagen – dadurch häufiger unvollständig – gesetzliche Bearbeitungsfrist von 10 Wochen setzt vollständige Unterlagen voraus
- Medienbrüche bei der Kommunikation zwischen Antragsteller und Verwaltung
Keine Antragstellung online möglich
- existierende Software aus BW für Online-Verfahren wird nicht genutzt, teilweise Entwicklung landesspezifischer Lösungen

Projektziele

- Bestandsaufnahme des Aufwands für Studenten und Verwaltung mit SKM
- Erfassen von Vereinfachungs- und Verbesserungsmöglichkeiten, Praxisbeispiele
- Rückkopplung praktischer Erfahrungen mit bundesrechtlichen Vorgaben

Weiteres Vorgehen

- Befragung und Gewinnung der betroffenen Akteure
 - Fachressorts in den Ländern
 - Ämter für Ausbildungsförderung
 - Antragsteller
- Kommunikation mit anderen Bundesländern über ein gemeinsames elektronisches Antragsverfahren

Fünf große Problemtreiber

- Kunden- und Lebenslagenorientierte Prozessoptimierung



- Fehlende Best Practice-Kultur
- „Fach-Autismus“
- Zweckbindungsrecht der amtlichen Statistik
- Heterogene IT-Infrastruktur
- Föderale Kompetenzenordnung

Thesen

- Vollzugsoptimierung fördert die Compliance aller Beteiligten
- Präferenz für lebenslagenbezogene Lösungen
- SKM und Prozessanalyse müssen integraler Bestandteil der Gesetzesfolgenabschätzung sein
- Modernisierungs-Ruck ist überfällig
- Föderales System als Ideenwerkstatt
 - kein Stopp an Ländergrenzen für bessere Lösungen: föderaler Wettbewerb im positiven Sinne als Maxime
 - kein ebenengebundenes Denken: nicht „Ober sticht Unter“, sondern Ober und Unter sprechen und überlegen miteinander
 - ebenenübergreifende Zusammenarbeit muss Standard werden

Vielen Dank für Ihr Interesse



www.buerokratieabbau.brandenburg.de

Staatskanzlei des Landes Brandenburg
Leitstelle Bürokratieabbau
Heinrich-Mann-Allee 107
14473 Potsdam