



# IfG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center

---

## **Bürgerfreundliche Verwaltung – Neue Perspektiven durch E-Government!?**

Beispiel: Ausgewählte Leistungen für Familien



---

**Stefanie Köhl**

20. Europäischer Verwaltungskongress  
06. März 2015, Bremen

# Ausgangslage



- Bisheriger Fokus: Berechnung und Reduzierung von Bürokratielasten für Unternehmen
- Bürokratielasten (Interaktionsaufwand) für Bürger vergleichsweise wenig untersucht
- Konzepte zum Bürokratieabbau für Bürger werden seit 20 Jahren diskutiert: „One-Stop-Story“
- One-Stop-Modelle werden von neuen Leitbildern, wie „Open Government Data“ überlagert
- „One-Stop“ ein „alter Hut“?!  
→ fachliche Diskussion vs. praktische Umsetzung



# Fragestellungen

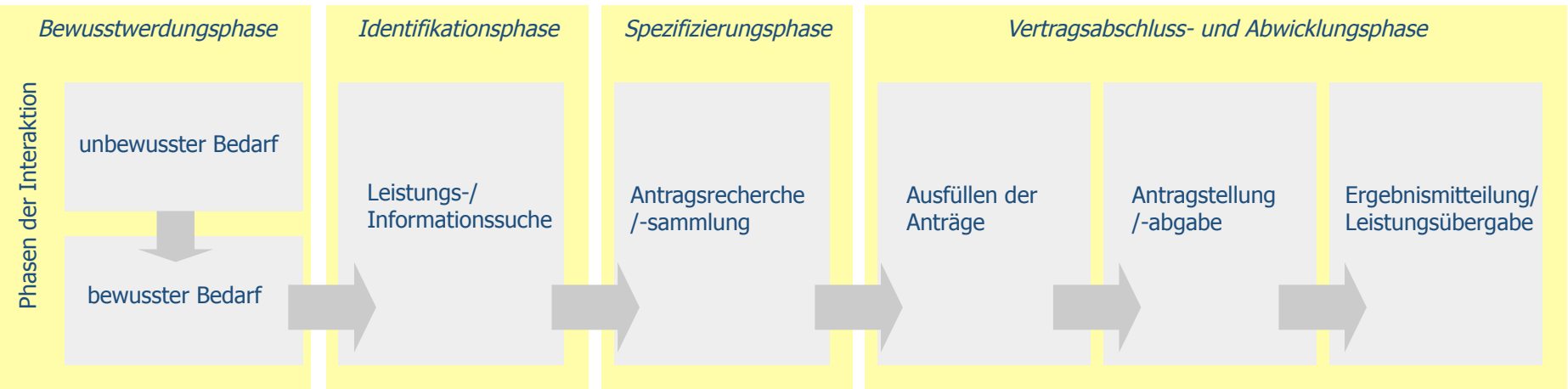
- Was bedeutet „bürgerfreundliche Verwaltung“?
- Wie können Leistungen mit E-Government bürgerfreundlicher angeboten werden?
- Sind „neue“ Perspektiven nötig oder sollten „alte“ Perspektiven konsequenter verfolgt werden?

➔ Wie bürgerfreundlich sind ausgewählte Leistungen für Familien und was kann E-Government leisten?

- Beispiel 1: Lebenslage Geburt
- Beispiel 2: Leistungen für Eltern eines Kindes mit Behinderung



# Wo entsteht „BürgerUNfreundlichkeit“?



- Ansprüche unklar
- ...

- Orientierungsprobleme
- Ungenügende Informationsbereitstellung
- ...

- Zuständigkeiten unklar
- Aktuelle Formulare
- ...

- Wiederholte Eingabe gleicher Daten
- ...

- Persönlich
- elektronisch
- Schriftform-erfordernis
- ...

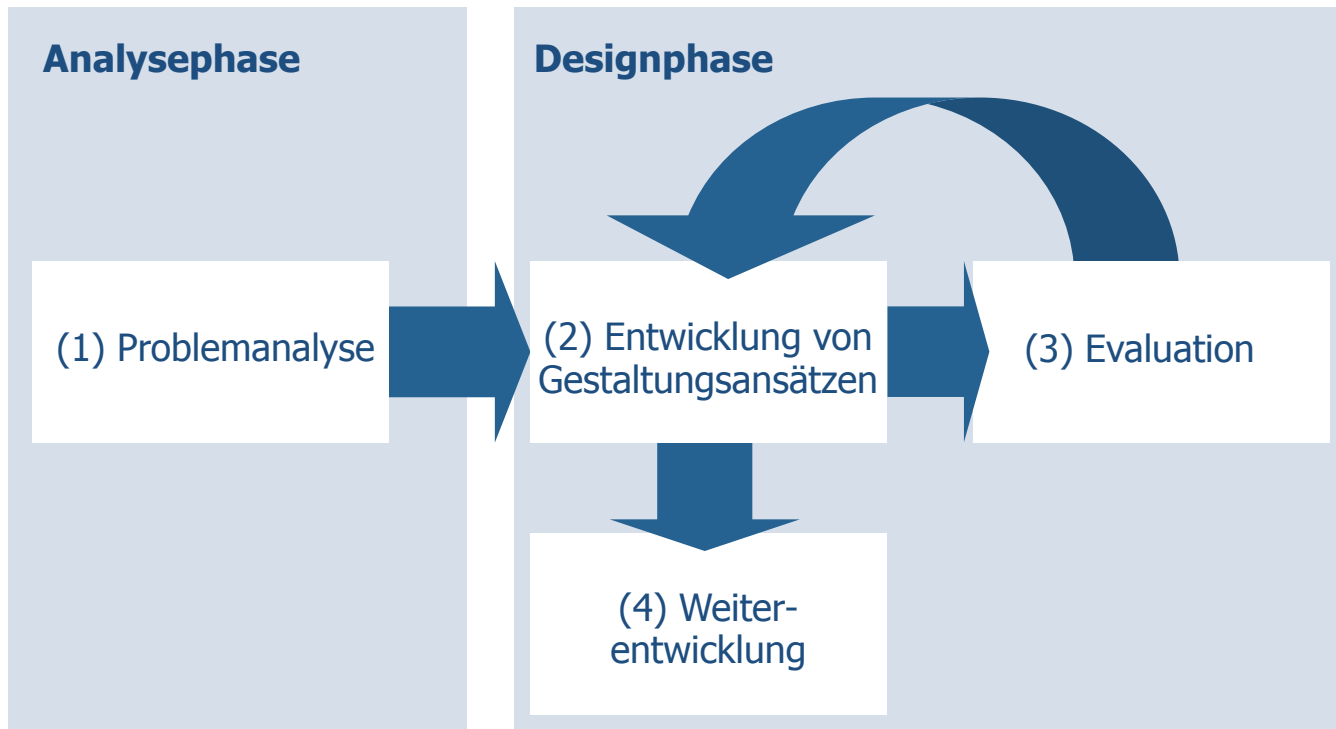
- Lange Bearbeitungszeiten
- Keinen Einblick in Bearbeitungsstatus
- ...



# Reduzierung von Interaktionsaufwand



# Methodischer Ansatz: Action Design Research



- Alternierung von Analyse und Design
- Empirisch basierte Gestaltungsvorschläge
- Ermöglicht problemorientierte Gestaltung



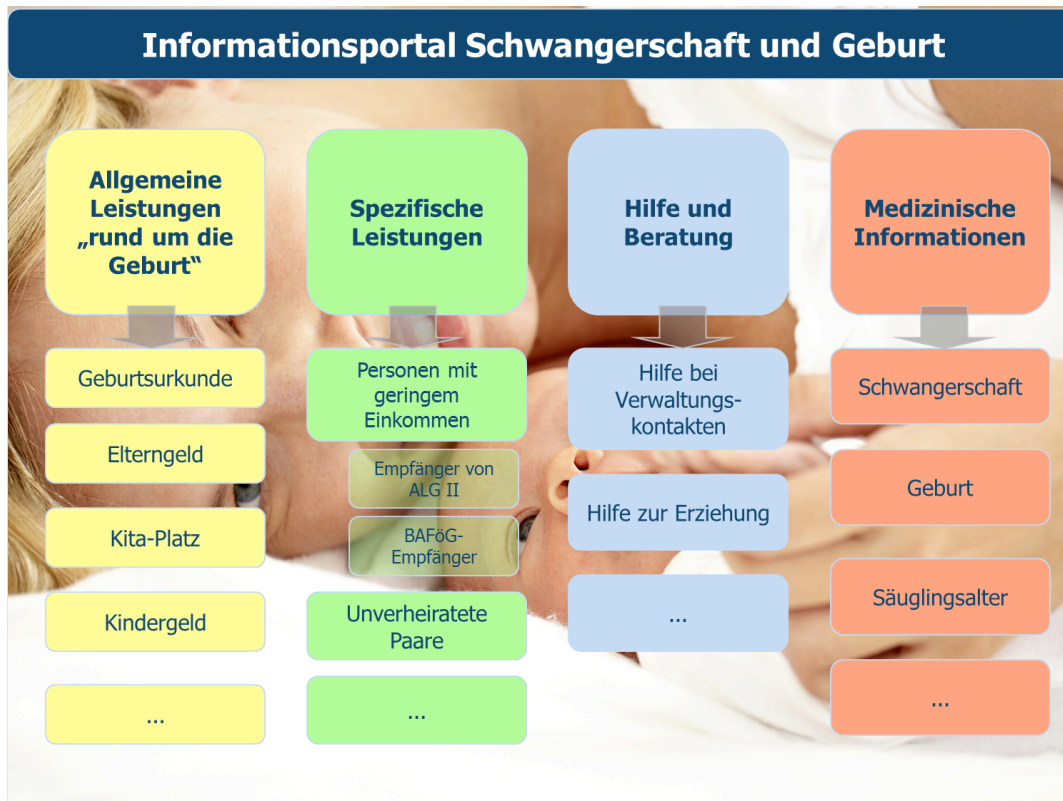
# Lebenslage Geburt: Ist-Analyse

| Akteurs- und Leistungsperspektive   | Zugangsperspektive  | Kooperationsperspektive   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Große Akteursvielfalt</li> <li>▪ Hohe Akteurs- und Leistungsanzahl</li> <li>▪ Neun Leistungen sind für alle relevant; individuelle Voraussetzungen für weitere Leistungen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoher Suchaufwand</li> <li>▪ Hoher bürokratischer Aufwand</li> <li>▪ Vertrauensdefizit gegenüber privaten Informationsangeboten</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bereits vereinzelte bilaterale Kooperationen vorhanden</li> <li>▪ jedoch keine Hinweise auf übergeordnete Kooperationsstrategie zur Aufwandsreduktion</li> </ul> |



# Lebenslage Geburt: Gestaltungsansatz mit E-Government (1/2)

- Lebenslagen- und zielgruppenorientierte Bündelung von Informationen



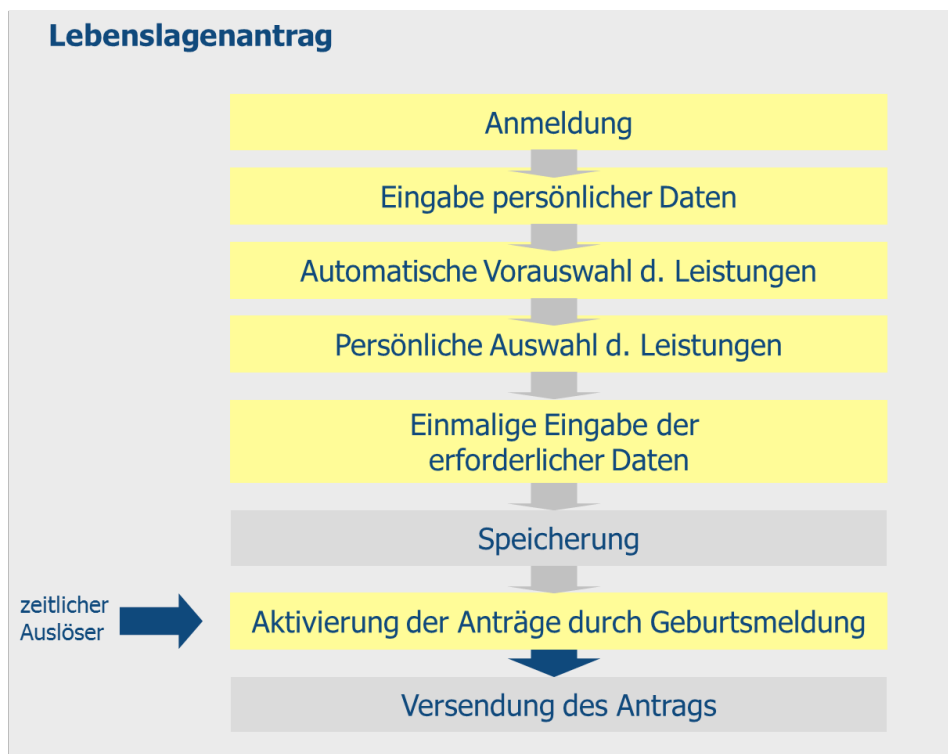
- Klare Trennung zwischen öffentlichen und privaten Leistungen
- Differenzierung zwischen Leistungen, die für alle Adressaten relevant sind und solchen, die nur für bestimmte (Sub-) Zielgruppen in Frage kommen



# Lebenslage Geburt: Gestaltungsansatz mit E-Government (2/2)



## Lebenslagenbezogene Integration der Antragsverfahren



- Gebündelter Antrag für alle Leistungen in der Lebenslage „Geburt“
- Einmalige Angabe persönlicher Daten durch die Antragsteller
- Automatische Versendung des Antrags, sobald der Beantragungszeitraum beginnt
- Nach der Geburt des Kindes entsteht den Eltern somit kein weiterer Aufwand



# Eltern mit behindertem Kind: Ist-Analyse

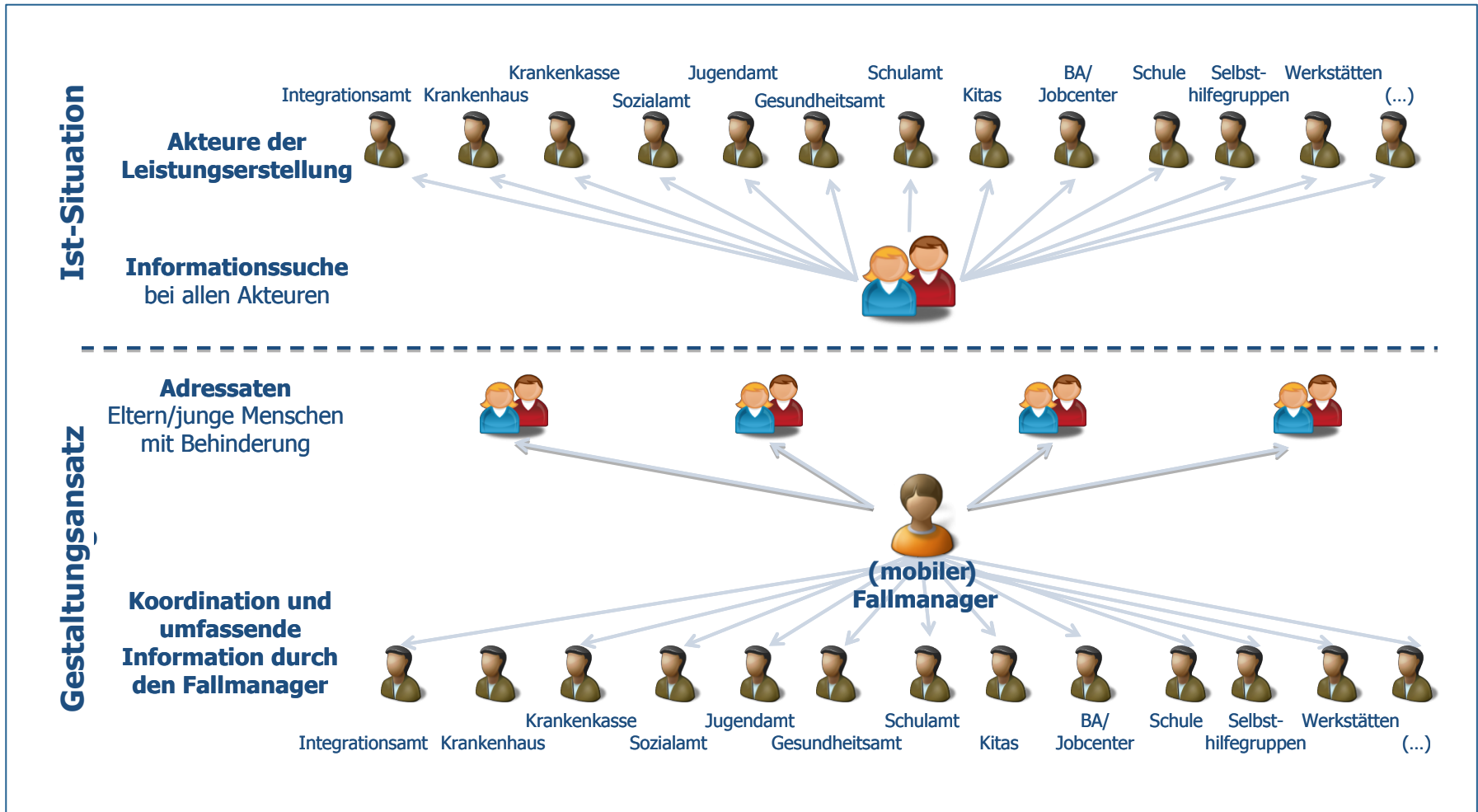
| Akteurs- und Leistungsperspektive   | Zugangsperspektive   | Kooperationsperspektive  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vielfältiges und stark ausdifferenziertes Leistungsspektrum</li> <li>▪ Leistungen lassen sich nach „einmaligen“ sowie häufig wieder zu beantragenden Leistungen unterteilen</li> <li>▪ Komplexes Trägerspektrum</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hoher Suchaufwand</li> <li>▪ Zuständigkeiten häufig unklar</li> <li>▪ Internet als wichtigste Informationsquelle, aber nicht ausreichend</li> <li>▪ Präferenzen der Zielgruppe: telefonischer/ persönlicher Zugang zu Leistungen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mangelnde Kooperation zwischen den Akteuren</li> <li>▪ Institutionalisierte Kooperation durch gemeinsame Servicestellen (§§ 22, 23 SGB IX), diese sind jedoch häufig nicht bekannt</li> </ul> |

# Eltern mit behindertem Kind: E-Government-Gestaltungsansätze (1/2)



| <b>① Bündelung des Zugangs zu Informationen</b>   | <b>② Bündelung des Zugangs zu Leistungen</b>   | <b>③ Reduktion der Häufigkeit der Interaktion</b>  |
|---|--|--|
| <p>... öffentliches, <b>elektronisches Informationsangebot</b>, das über Leistungsspektrum, Zuständigkeiten sowie gesetzliche Änderungen informiert</p> | <p>... mobiler, IT-unterstützter <b>persönlicher Fallmanager</b>, der akteursübergreifend zu Leistungen berät und die Antragsverfahren koordiniert</p> | <p>... wiederkehrende Erbringung von Leistungen, ohne ständige Neubeantragung<br/>→ <b>proaktive Leistungserbringung</b></p> |

# Eltern mit behindertem Kind: E-Government-Gestaltungsansätze (2/2)





## Zusammenfassende Erkenntnisse

- Technisch wie organisatorisch sind Lösungen problemlos umsetzbar, auch rechtlich, bei entsprechender Gestaltung.
- Vorhandene E-Government-Potenziale werden nicht ausreichend genutzt.
- Weniger „Spürbarkeit“ erfordert mehr Vernetzung.
- Vernetzung erfordert Netzwerkfähigkeit, die in den seltensten Fällen gegeben ist.
- Gebündelter Zugang kann geschaffen werden, ohne dass sich Zuständigkeiten der Akteure verändern.



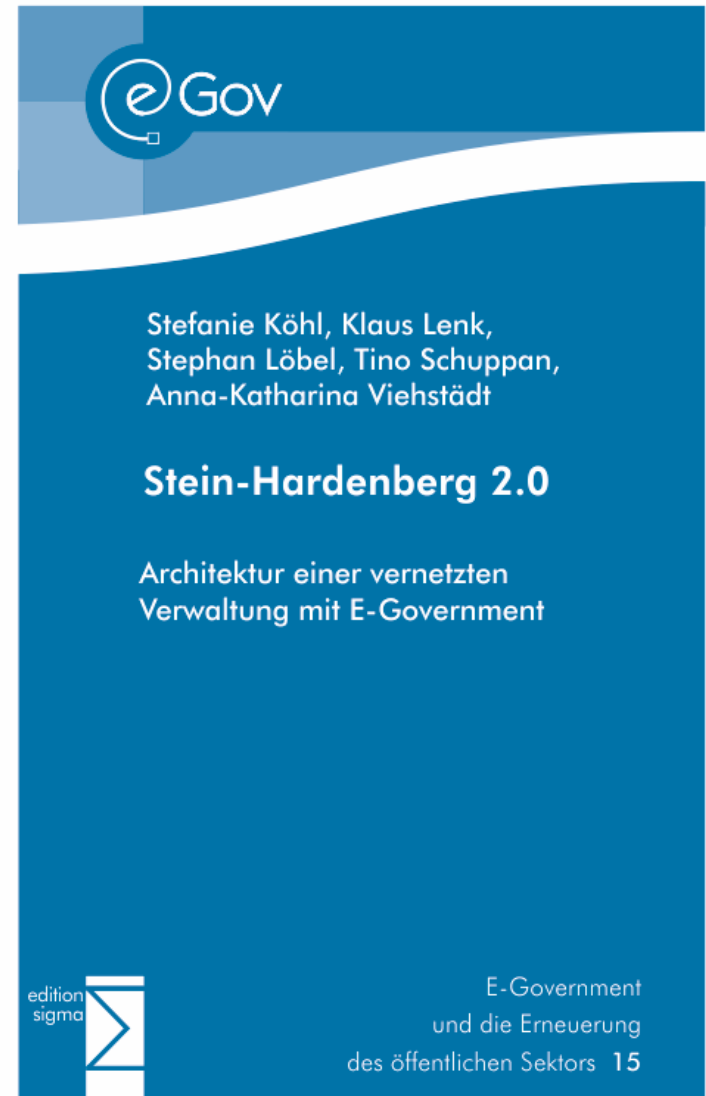
## Resümee

- Bürgerfreundlichkeit kann je nach Zielgruppe unterschiedlich verstanden und ausgestaltet sein.
- E-Government wird in Bezug auf Bürgerfreundlichkeit zu wenig anwendungsnah diskutiert.  
→ Leere „Hülsen“ statt implementierungsfähige Konzepte.
- Auch vermeintlich „alte Hüte“ haben enormes Potenzial.

Bürgerfreundlichkeit mit E-Government erfordert Gestaltungsarbeit nicht-technischer Art, um zielgruppenbezogene und problemorientierte Lösungen zu entwickeln.



Das Projekt  
**„Stein-Hardenberg 2.0“**  
 hat fundierte  
 Konzepte einer Architektur  
 kooperativer und  
 vernetzter Verwaltung mit  
 E-Government entwickelt.





**Stefanie Köhl**

skoehl@ifg.cc

IfG.CC – The Potsdam eGovernment Competence Center  
Am Neuen Markt, 14467 Potsdam  
eMail: office@ifg.cc,  
Web: www.ifg.cc