

# Bürgernahe Verwaltung – der Beitrag von Ausbildung und Forschung

Vortrag von Dr. Jürgen Hartwig, Zentrum für public management an der Hochschule Bremen,  
auf dem Eröffnungsforum, 18. Europäischer Verwaltungskongress 2013, Bremen

# Inhalt

- A. Rahmen
- B. Paradigmen und Leitbilder
- C. Bürgerkommune I: Kunde und Dienstleistung
- D. Bürgerkommune II: Bürger und Beteiligung
- E. Bürgerkommune III: Baustellen
- F. Bürgerkommune IV: Beitrag der Hochschule

# A. Rahmen

## BRD im Jahr 2011:

Einwohner: 81,8 Mio.

Kreise: 402

davon

Kreisfreie Städte: 107

Landkreise: 295

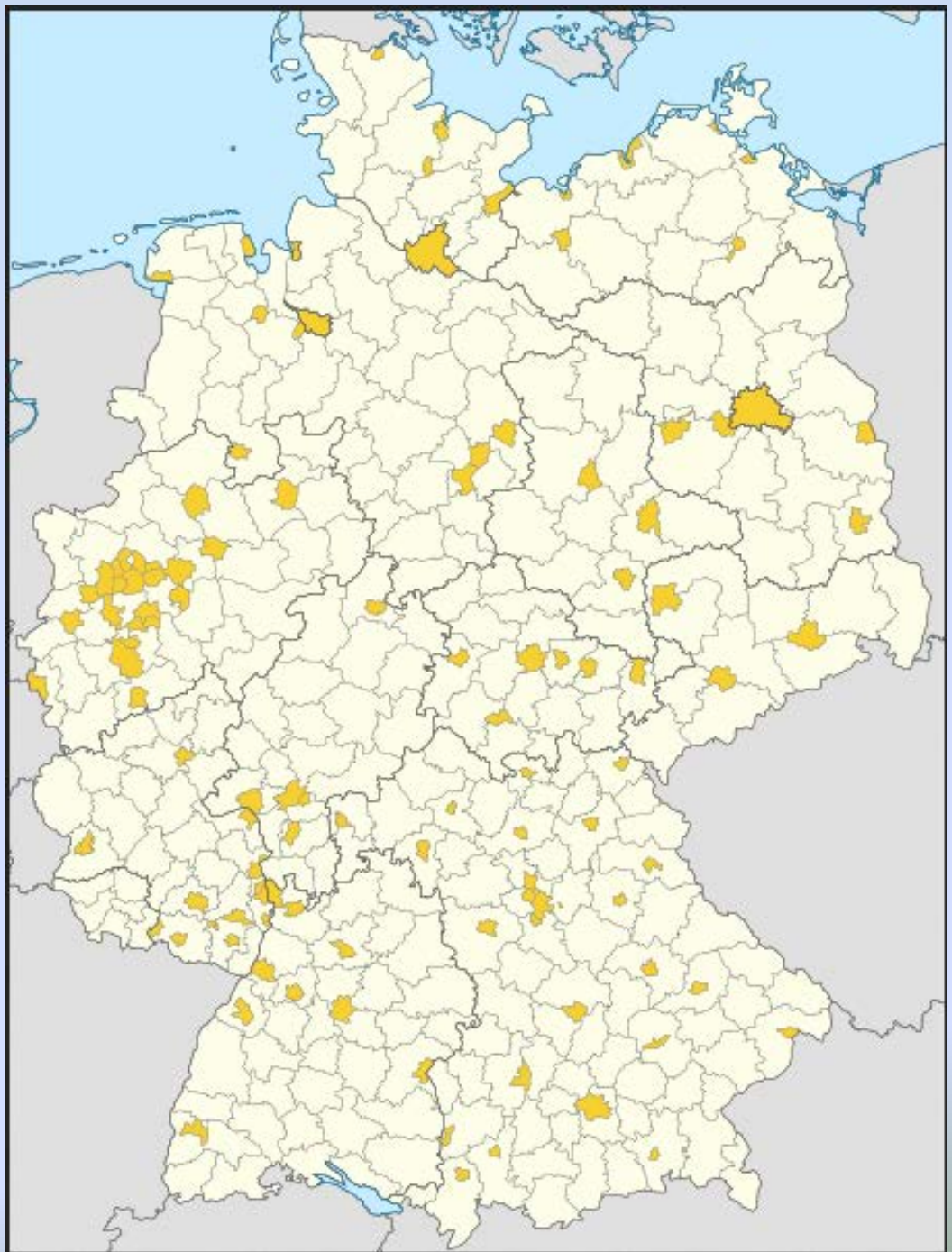
Gemeinden: 11.292

davon

Städte: 2.064

davon

Kreisfreie Städte: 107



# 1 Beschäftigte der öffentlichen Arbeitgeber

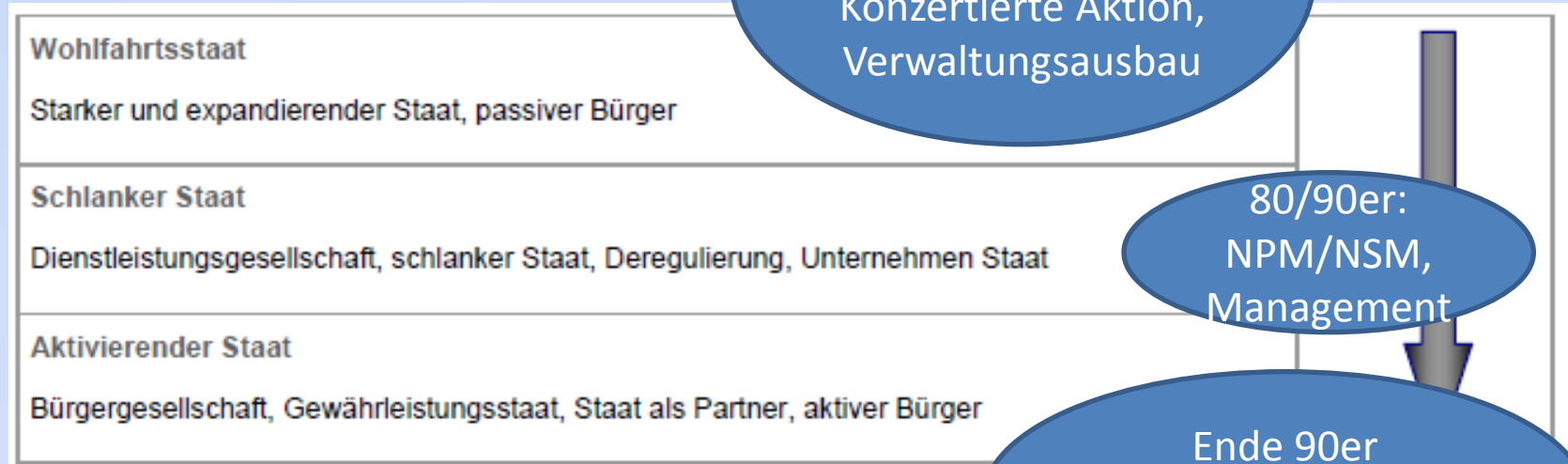
## 1.1 Öffentlicher Gesamthaushalt und sonstige öffentliche Einrichtungen

### 1.1.1 Gesamtübersicht am 30.06.2011 nach Beschäftigungsbereichen

	Öffentliche Arbeitgeber				
	Öffentlicher Gesamthaushalt			sonstige öffentliche Einrichtungen	Insgesamt
	zusammen	Kernhaushalte	Extrahaushalte		
	1 000				
<b>Insgesamt</b>					
Beschäftigte					
Bundesbereich <sup>1)2)</sup>	475,8	451,9	23,9	249,2	725,0
Landesbereich <sup>2)</sup>	2 104,4	-----> 1 769,5	334,8	370,8	2 475,2
kommunaler Bereich <sup>2)</sup>	1 187,9	-----> 1 061,4	126,4	921,8	2 109,6
Sozialversicherung <sup>3)</sup>	374,1	374,1	X	X	374,1
Insgesamt	4 142,1	3 656,9	485,2	1 541,7	5 683,9

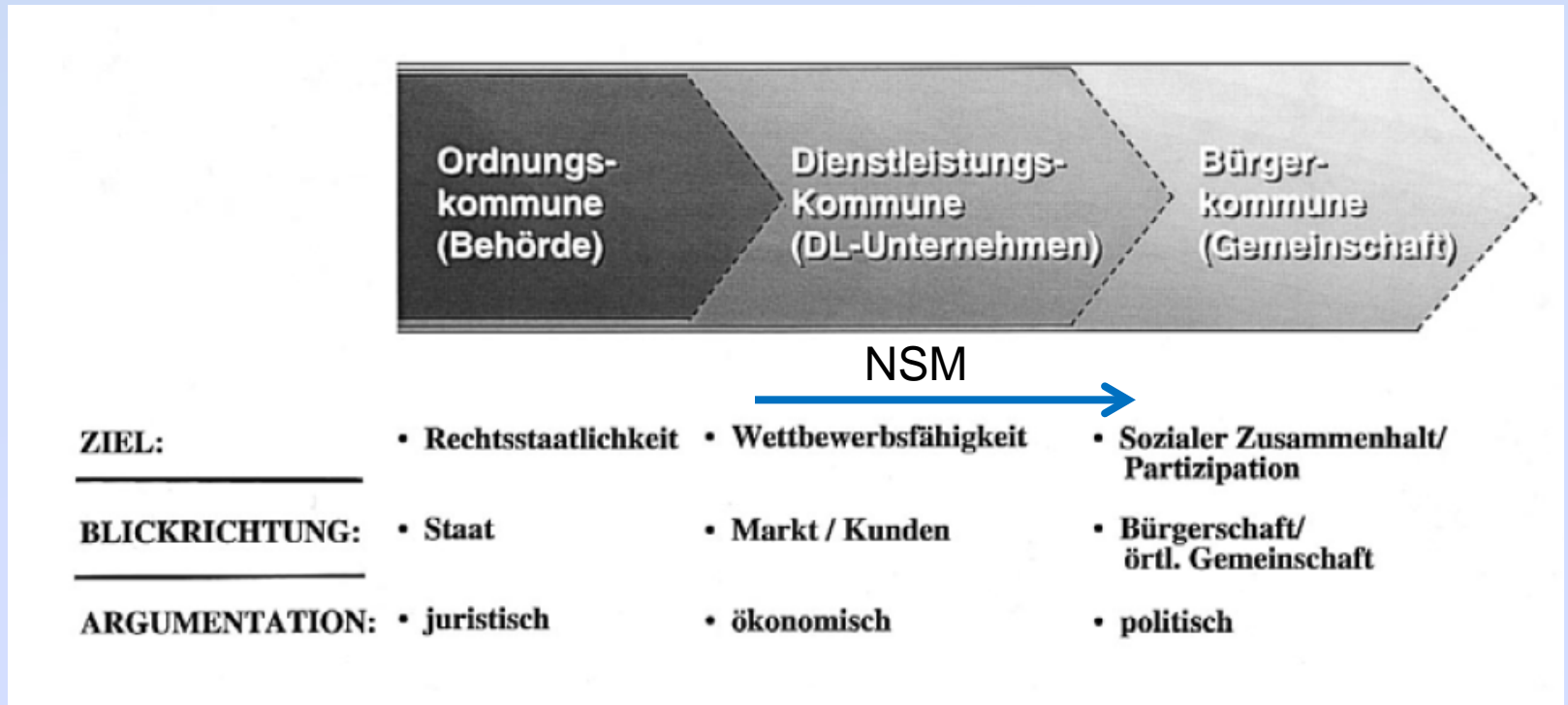
## B. Paradigmen und Leitbilder

# Staatsparadigmen



Grabow, Busso et. al (2009), S. 27

# Kommunale Leitbilder



Banner, Gerhard (1998), S. 180



## C. Bürgerkommune I: Kunde und Dienstleistung

# Bürger- und Kundenorientierung nach 10 Jahren NSM

1.565 Kommunen wurden befragt

870 Kommunen haben geantwortet (55,6%)

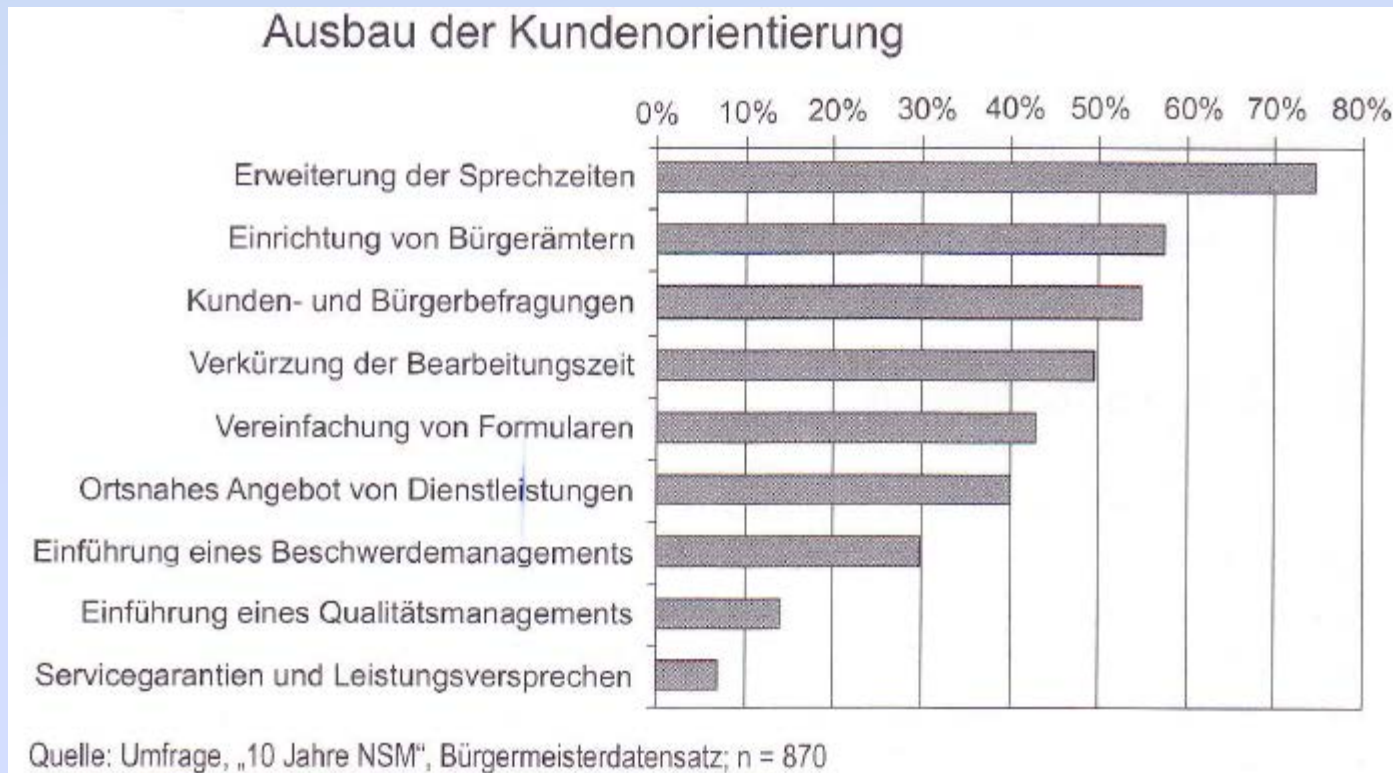
804 Kommunen haben modernisiert (davon 92,5%)

„... ein Erfolgsprojekt der 1990er Jahre.“

Bogumil et al. (2007)

In 57,5% aller antwortenden Städte wurden Bürgerämter eingeführt.

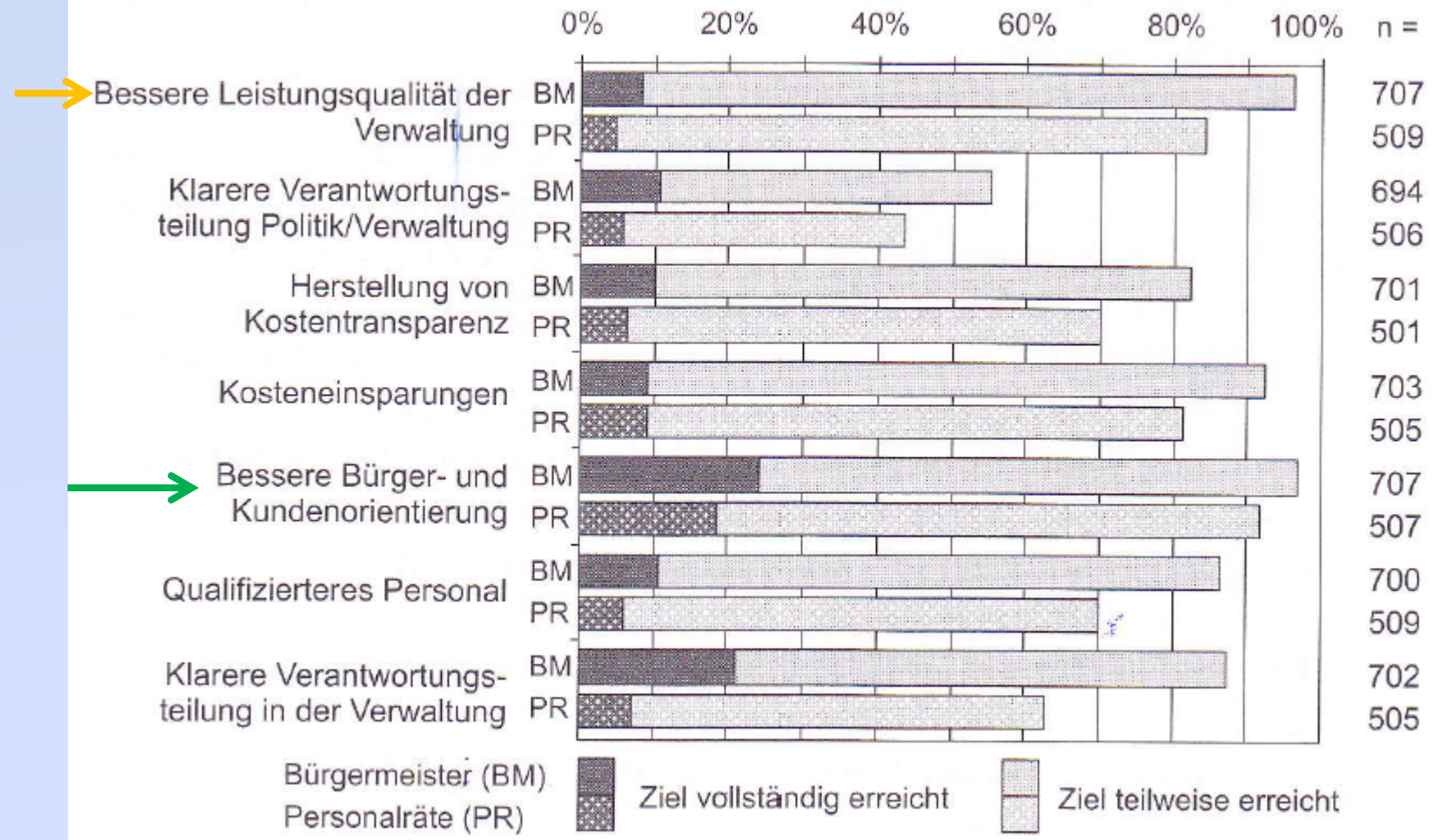
# Bürger- und Kundenorientierung nach 10 Jahren NSM



Bogumil et al. (2007), S. 68

# Bürger- und Kundenorientierung nach 10 Jahren NSM

## Zielerreichung



Quelle: Umfrage HBS-Projekt „10 Jahre NSM“

# Bürgernähe

„Bürgernähe: Verhalten (von Politikern, Behörden), das an den Bedürfnissen der Bürger orientiert ist.“

Wahrig-Burfeind (2011): Deutsches Wörterbuch. 9., neu bearbeitete und aktualisierte Auflage. Gütersloh/München, S. 315

## Drittes Gesetz zur Reform der Berliner Verwaltung

„§ 3 Bürgerorientierung

(1) Alle Behörden richten ihre Organisation und die Art ihrer Leistungserbringung ... an den Anforderungen der Leistungsempfänger aus.

(2) In den Leistungs- und Verantwortungszentren ..., werden regelmäßig, mindestens alle fünf Jahre Befragungen der Adressaten ihres Verwaltungshandelns durchgeführt (unter anderem Kundenbefragungen). ...

(4) Die Öffnungs- und Sprechzeiten aller publikumsrelevanten Dienststellen und Bürgerämter werden unter Beachtung der Wirtschaftlichkeit flexibel an den Bedürfnissen der Adressaten ausgerichtet. „

# Die Meinung der Bürger zur Öffentlichen Verwaltung

## > Erfahrungen mit dem öffentlichen Dienst

(Basis: Behördenbesucher)

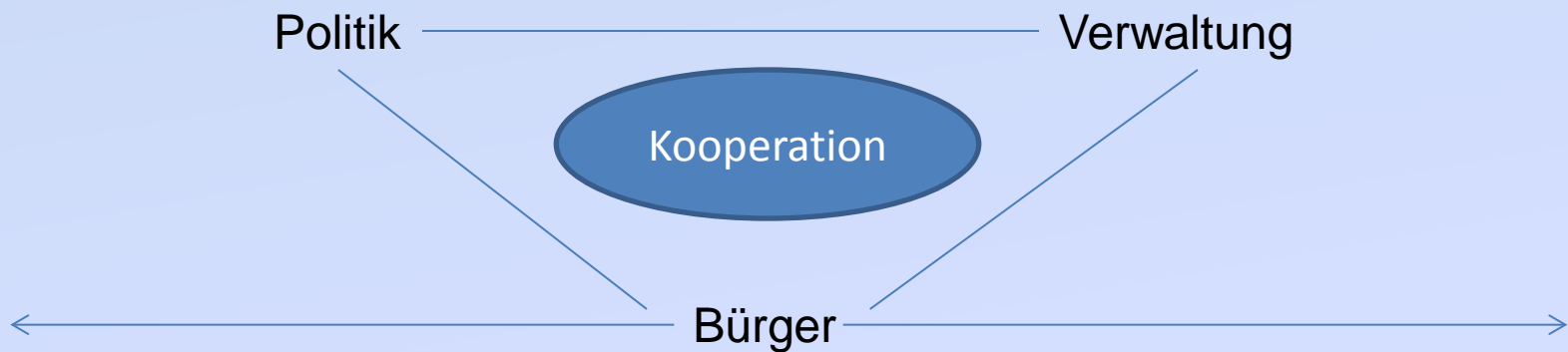
	Behördenbesucher*)					
	2007 %	2008 %	2009 %	2010 %	2011 %	2012**)
Die Angelegenheit wurde sofort bearbeitet:						
– ja	68	64	68	69	69	69
– nein, man musste längere Zeit warten	30	34	30	29	29	30
Die Mitarbeiter waren für ihre Tätigkeit qualifiziert und ausgebildet:						
– gut	79	82	86	83	84	84
– weniger gut, schlecht	15	14	11	13	14	14
Die Mitarbeiter waren freundlich:						
– ja	83	84	84	86	86	86
– nein	14	14	13	12	12	12

\*) Basis: Diejenigen, die im letzten Jahr Kontakt mit Behörden hatten

\*\*\ an 100 Prozent fehlende Angaben = weiß nicht“

## D. Bürgerkommune II: Bürger und Beteiligung

# Bürgerkommune: Die Rollen des Bürgers



Kunde	Mitgestalter	Auftraggeber
Aktives Beschwerdemanagement, Aufgabenintegrierte Anlaufstelle für Kunden, E-Government, Wettbewerb, Qualitäts- und Servicegarantien	Bürgerstiftungen, Freiwilligenzentralen, Spielplatzpatenschaften, Aufgabenübertragung an Vereine	Bürgerhaushalt, Planungszelle, Mediationsverfahren, Kinder- und Jugendparlament, E-Democracy

Empowerment

Unteres Bild: Bogumil/Holtkamp (2002). Zit. In: Herzberg, Carsten (2009): Von der Bürger- zur Sonderkommune. Hamburg ; S. 55



# Bürgerkommune: Zweck und Ziel

**Bürgerbeteiligung** als Weg  
in die Mitverantwortung in  
der Zivilgesellschaft.

Beckmann 2012

## **Bürgerengagement als „Lokomotive“ aus der Krise**

- Legitimationskrise
- Haushaltskrise
- Steuerungskrise
- K. gesellschaftlicher Institutionen

Bogumil/Holtkamp 2002

## **Bürger als Leistungsverstärker**

Überwindung Sektormodell:

Dienstleistung-Lebenslage-Service-  
Qualität-Leistungszentrum-Bürgeramt

Banner 1998

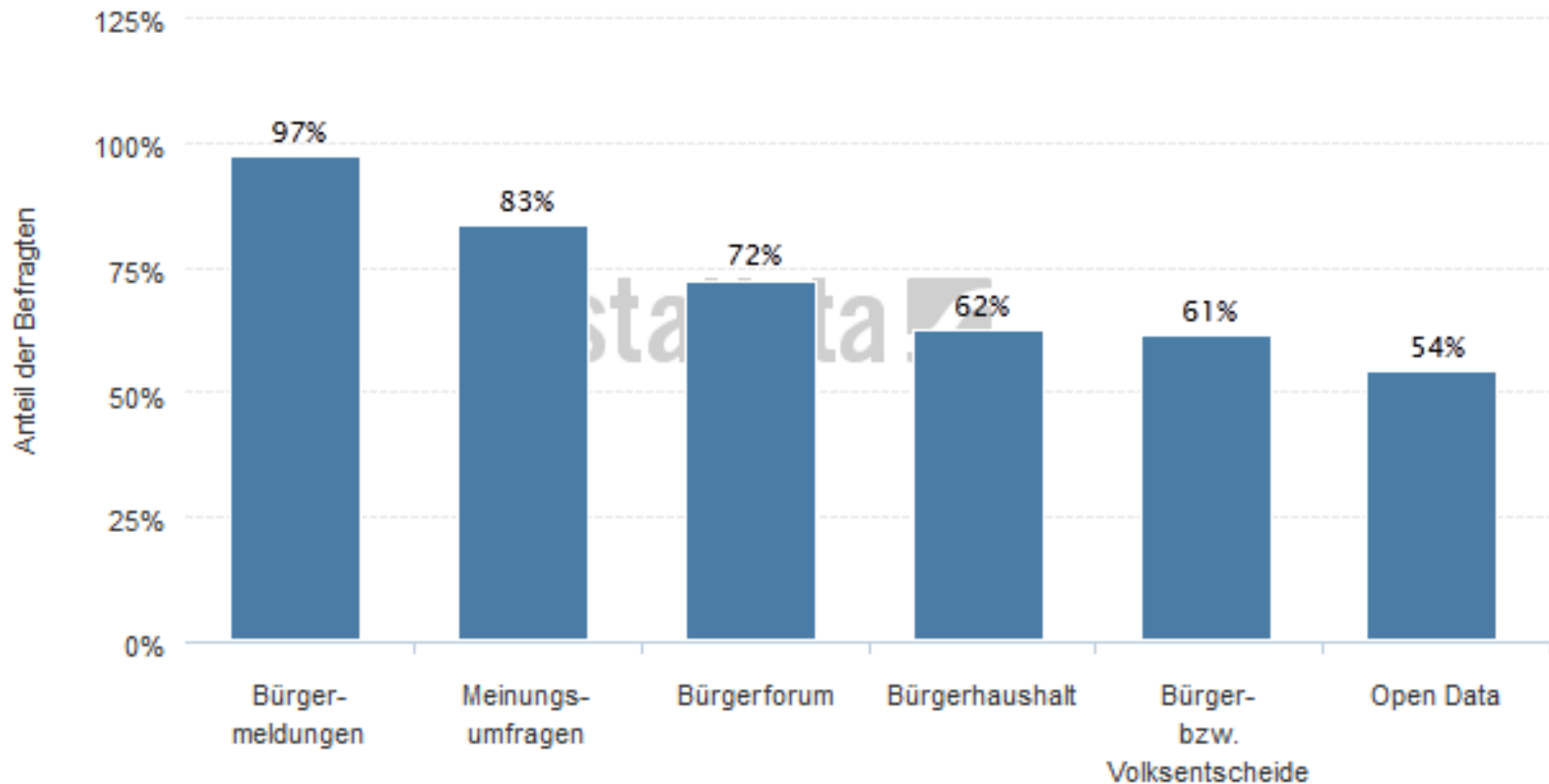
# Meinung der Bürger zur Bürgerbeteiligung

Welche Formen von politischer Beteiligung werden von den Bürgern praktiziert und sind für sie erstrebenswert? Welche kommen nicht in Frage?

Form der Beteiligung	Habe ich schon einmal gemacht oder käme für mich in Frage*	Kommt für mich nicht in Frage*
Teilnahme an Wahlen	94	5
Volksentscheide-Bürgerbegehren	78	21
Abstimmung über Infrastrukturprojekte	68	29
Teilnahme an einer Bürgerversammlung	64	36
Mitgliedschaft in einem Interessenverband	55	44
Schreiben eines Leserbriefes	55	45
Beschwerde/Eingabe bei Abgeordneten	54	45
Online-Umfrage im Internet	51	48
Beratungen über kommunalen Bürgerhaushalt	47	52
Teilnahme an einer Demonstration	47	53
Abstimmung über bestimmte Fragen im Internet	45	54
Elektronische Petition	39	58
Teilnahme an einem Bürgerforum / Zukunftswerkstatt	39	60
Mitgliedschaft in einer Bürgerinitiative	34	65
Mitwirken in Partei ohne Mitgliedschaft	33	67
Verfassen von Beiträgen in Internet-Foren/Blogs	32	67
Mitgliedschaft in einer Partei	30	69
Einsatz als sachkundiger Bürger in einem Rat	27	72

\*Angaben in Prozent

## Welche Form der Bürgerbeteiligung erachten Sie als Verwaltungsinstitut für sinnvoll?



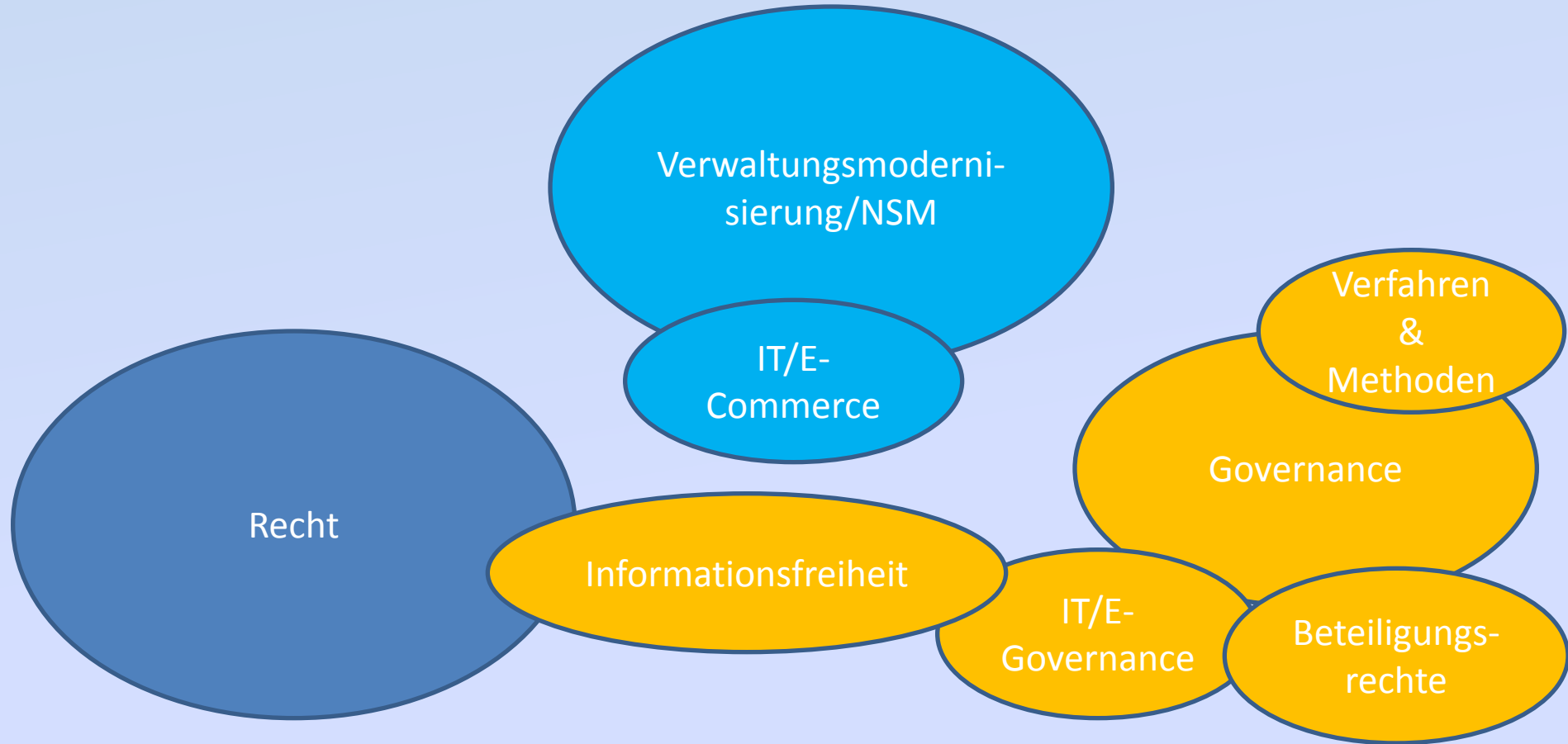
**i** Deutschland; Entscheider aus großen Kommunal-, Landes- und Bundesverwaltungen; 100 Befragte; Forsa; Januar 2011 bis Februar 2011

Quelle: FAZ (Institut); Steria Mummert Consulting

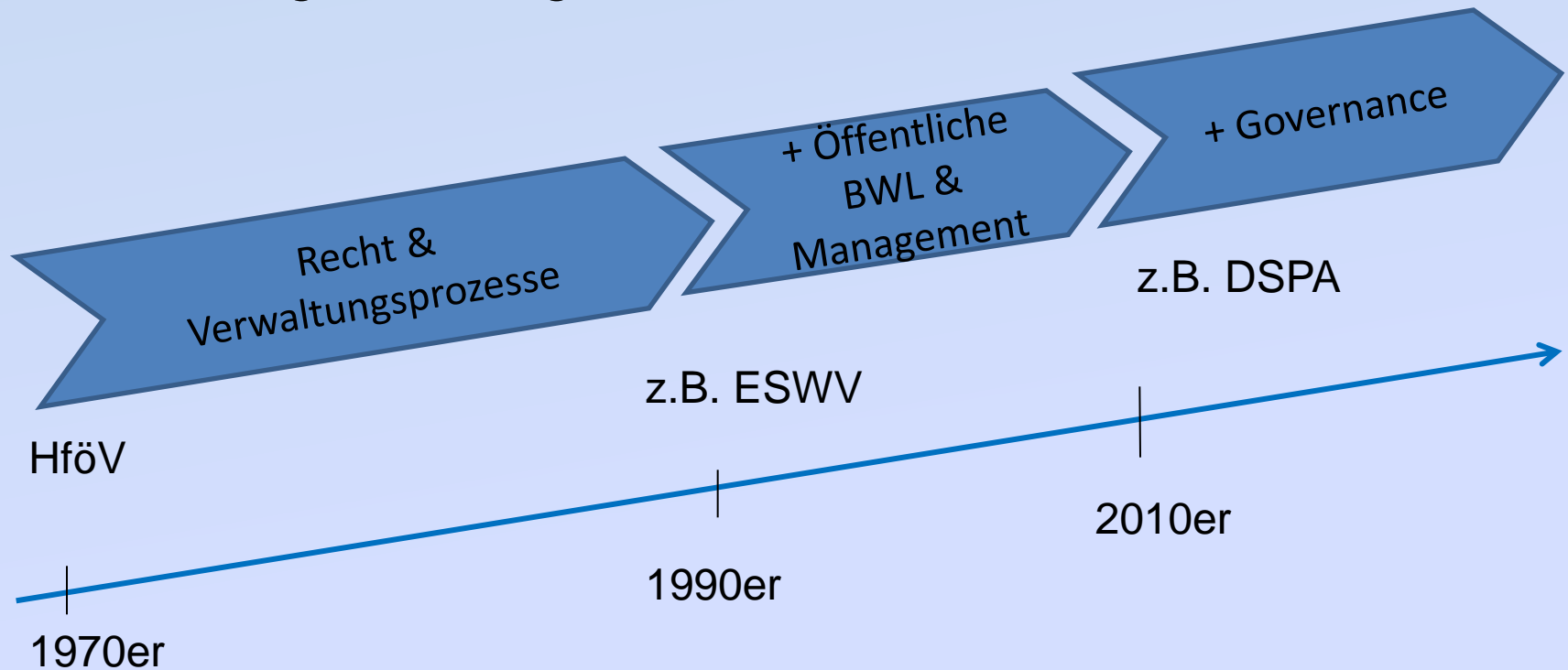
© Statista 2013

## E. Bürgerkommune III: Baustellen

# Bausteine von Bürgernähe und Beteiligung



# Ausbildung und Bürgerkommune



Legende:

HföV =Hochschule für öffentliche Verwaltung

ESWV=Europäischer Studiengang Wirtschaft und Verwaltung

DSPA =Dualer Studiengang Public Administration

# F. Bürgerkommune IV: Der Beitrag der Hochschule

# Hochschule Bremen: Kompetenzen – Studium und Lehre

Ziel des Bolognaprozesses ist nicht nur employability, sondern auch:

„...Befähigung von Studierenden, um ihre Rolle als aktive und verantwortungsbewusste Bürgerinnen und Bürger wahrzunehmen. Dazu gehören die Vorbereitung der Studierenden auf ein Leben als aktive Bürgerinnen und Bürger in einer demokratischen Gesellschaft und auf das Berufsleben“ ... .

Minister-Kommuniqué Leuven/Louvain-la-Neuve, 28. /29. April 2009: Prioritäten für den Europäischen Hochschulraum (EHR) im kommenden Jahrzehnt im Bologna Prozess



# Hochschule Bremen:

## Kompetenzen in Studium, Lehre und angewandter Forschung

Hochschule Bremen schafft Grundlagen in Lehre und Forschung:

- Kompetenzen für gesellschaftliche Verantwortung und Beteiligung: z. B.
  - Ringvorlesung „Nachhaltigkeit“
  - Studienprojekte und Abschlussarbeiten
- Entwicklung von interdisziplinären Forschungsclustern, die sich mit den grand challenges auseinandersetzen: ... auch fokussiert auf Formen der Bürger/Nutzer/-innen-Beteiligung ...
- Fachspezifische Schwerpunkte in Studiengängen: z. B. Soziale Arbeit, Global Management, Pflege, Freizeit, Politikmanagement, Architektur / Stadtentwicklung, DSPA, ESWV.
- Entwicklung Kompetenzzentrum Public Administration.
- Internationale Hochschule, internationale Vergleiche: z.B. European India Study Center, Europäische Verwaltung, internationale Demokratieförderung (Politikmanagement).

# Literatur

**Banner, Gerhard (1998): Von der Ordnungskommune zur Dienstleistungs- und Bürgerkommune. In: Der Bürger im Staat, 48. Jg., Heft 4 1998**

**Beckmann, Klaus J. (2012): Das Kreuz mit den Ungleichgewichten-Information und Kommunikation in der Beteiligung. In: Beckmann, Klaus J. (Hrsg.) (2012): Bürgerbeteiligung in Kommunen. Anmerkungen aus der Stadtforschung zu einer aktuellen Herausforderung. Berlin**

**Bogumil, Jörg/Holzcamp, Lars (2002): Bürgerkommune konkret. Vom Leitbild zur Umsetzung. Bonn**

**Bogumil, Jörg et al. (2007): Zehn Jahre Neues Steuerungsmodell. Eine Bilanz kommunaler Verwaltungsmodernisierung. Berlin 2007**

**Bundesleitung des dbb beamtenbund und tarifunion (2012): Bürgerbefragung öffentlicher Dienst. Einschätzungen, Erfahrungen und Erwartungen 2012. Berlin**

**Grabow, Busso et. al (2009): Servicestadt Berlin 2016. Berlin**

**Herzberg, Carsten (2009): Von der Bürger- zur Solidarkommune. Hamburg**

**Statistisches Bundesamt (2012): Finanzen und Steuern. Personal des öffentlichen Dienstes 2011. Fachserie 14, Reihe 6. Wiesbaden**

**Wahrig-Burfeind (2011): Deutsches Wörterbuch. 9., neu bearbeitete und aktualisierte Auflage. Gütersloh/München**

**<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/183262/umfrage/sinnvolle-formen-von-buergerbeteiligung-aus-sicht-der-verwaltungen/>[24.2.2013,23:20]**

**[http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-7D94D066-3994362F/bst/xcms\\_bst\\_dms\\_34119\\_34120\\_2.pdf](http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-7D94D066-3994362F/bst/xcms_bst_dms_34119_34120_2.pdf)  
[24.2.2013,23:05]**

**Danke für Ihre Aufmerksamkeit.**

Dr. Jürgen Hartwig  
Hochschule Bremen  
Fakultät 1

Leiter Studiengänge ESWV und DSPA,  
Mitglied im Zentrum für Public Management  
Werderstraße 73  
28199 Bremen

+49 (0) 421.5905-4406  
juergen.hartwig@hs-bremen.de