



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



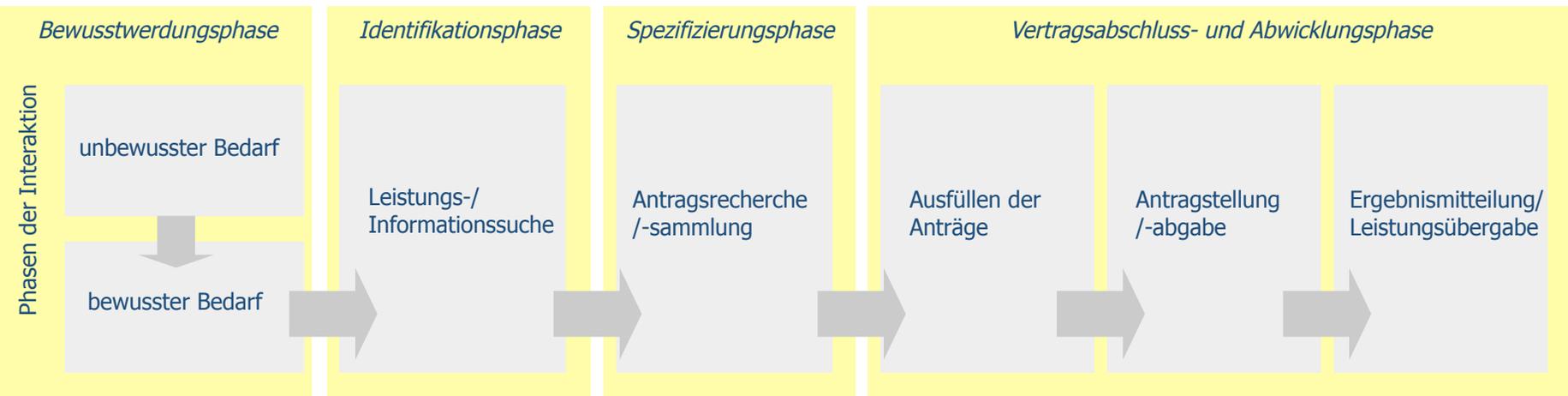
Fragestellungen

- 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
- ...

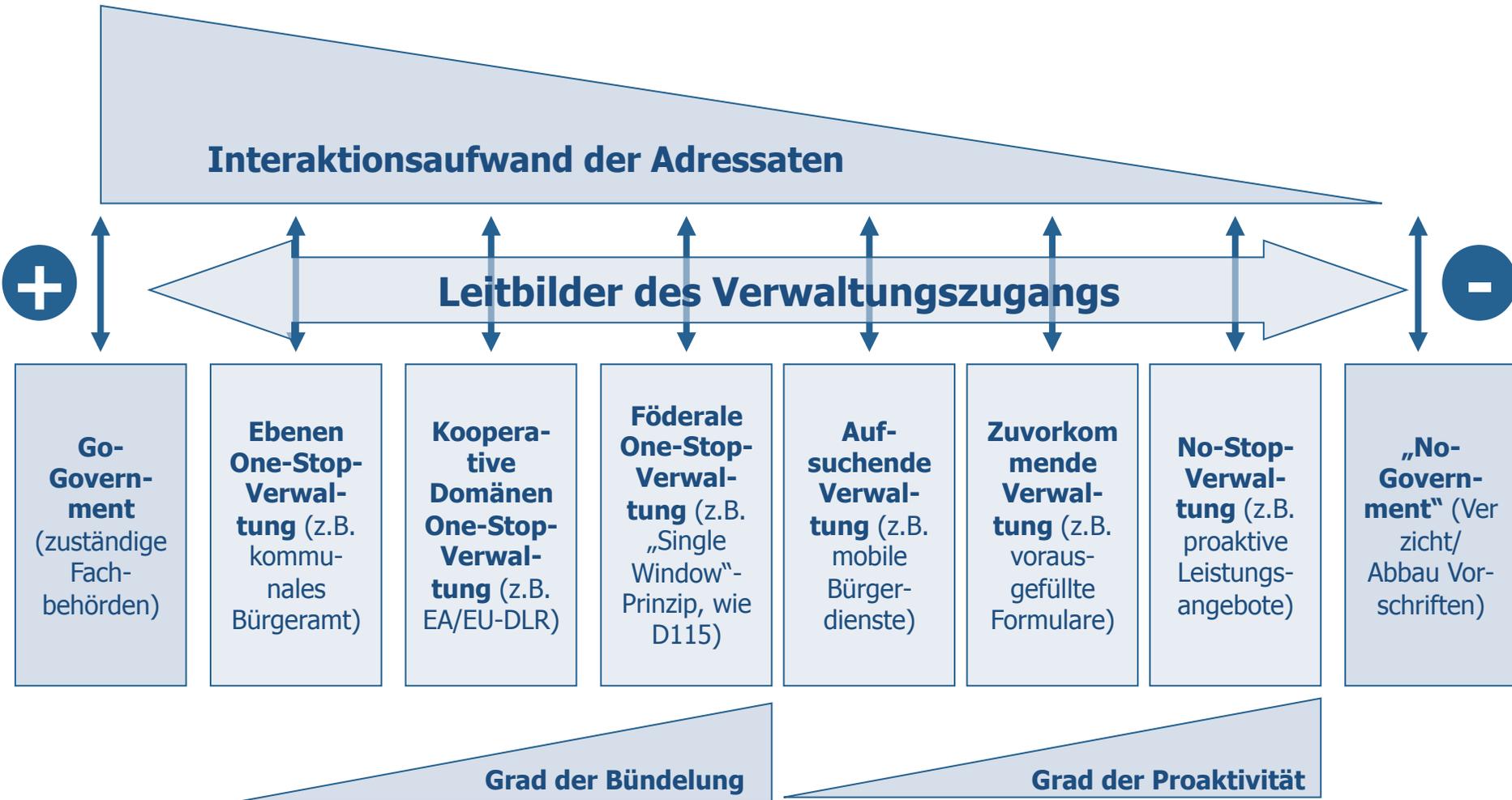
- Wiederholte Eingabe gleicher Daten
- ...

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

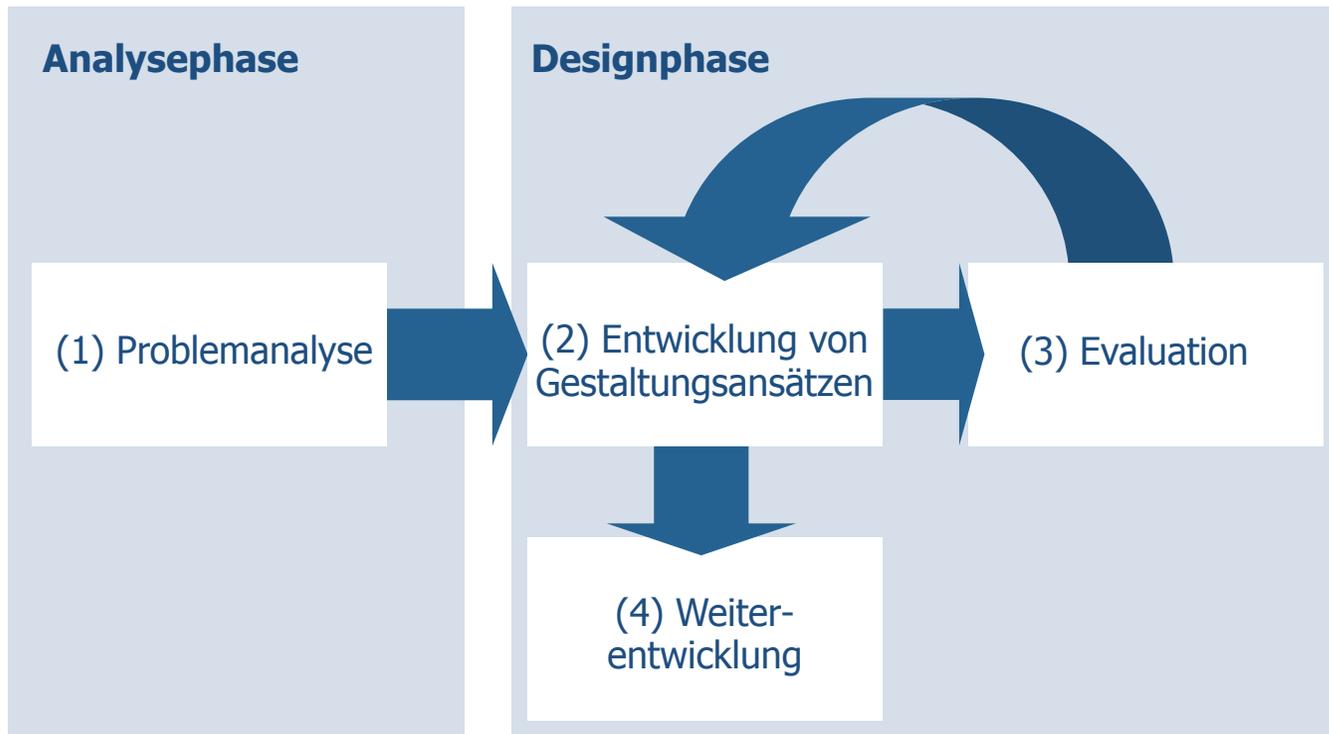
- Lange Bearbeitungszeiten
- Keinen Einblick in Bearbeitungsstatus
- ...



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



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

- Lebenslagen- und zielgruppenorientierte Bündelung von Informationen

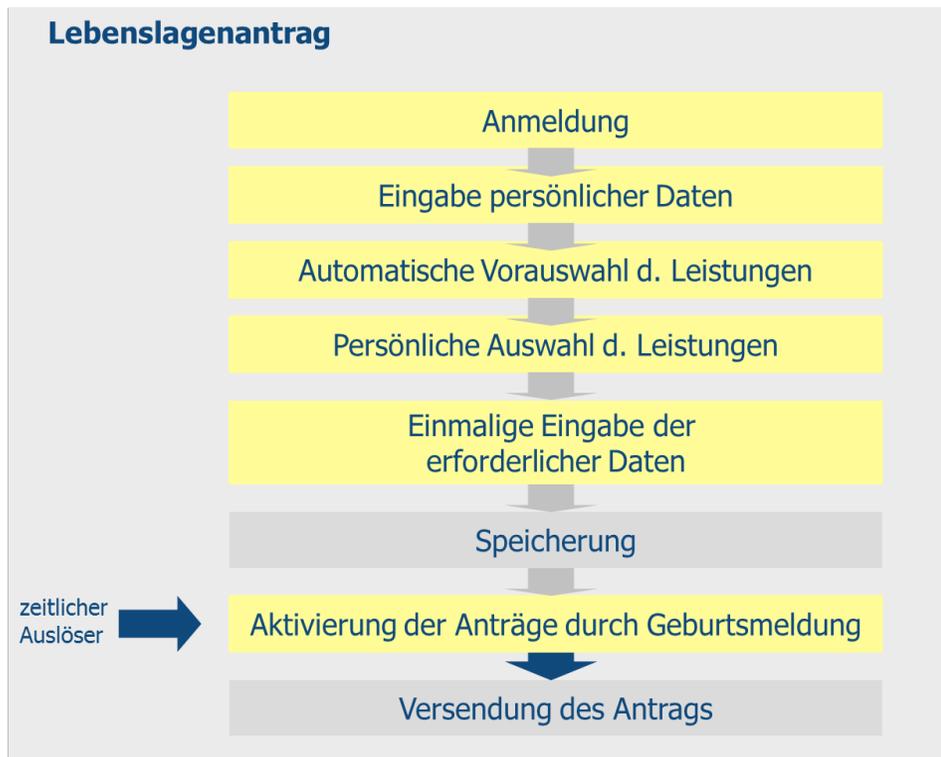


- Klare Trennung zwischen öffentlichen und privaten Leistungen
- Differenzierung zwischen Leistungen, die für alle Adressaten relevant sind und solchen, die nur für bestimmte (Sub-) Zielgruppen in Frage kommen

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

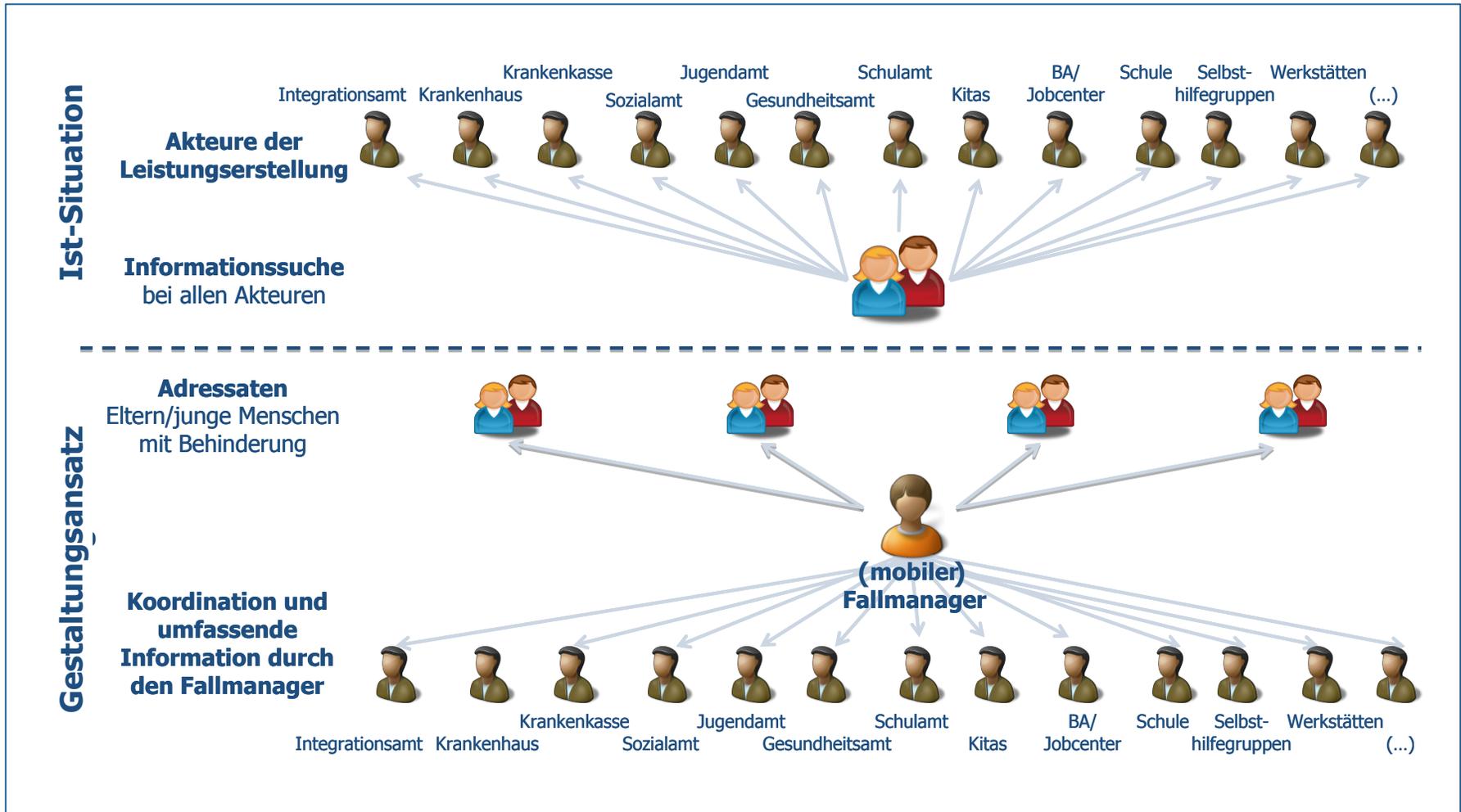
Akteurs- und Leistungsperspektive	Zugangsperspektive	Kooperationsperspektive
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vielfältiges und stark ausdifferenziertes Leistungsspektrum ▪ Leistungen lassen sich nach „einmaligen“ sowie häufig wieder zu beantragenden Leistungen unterteilen ▪ Komplexes Trägerspektrum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

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



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



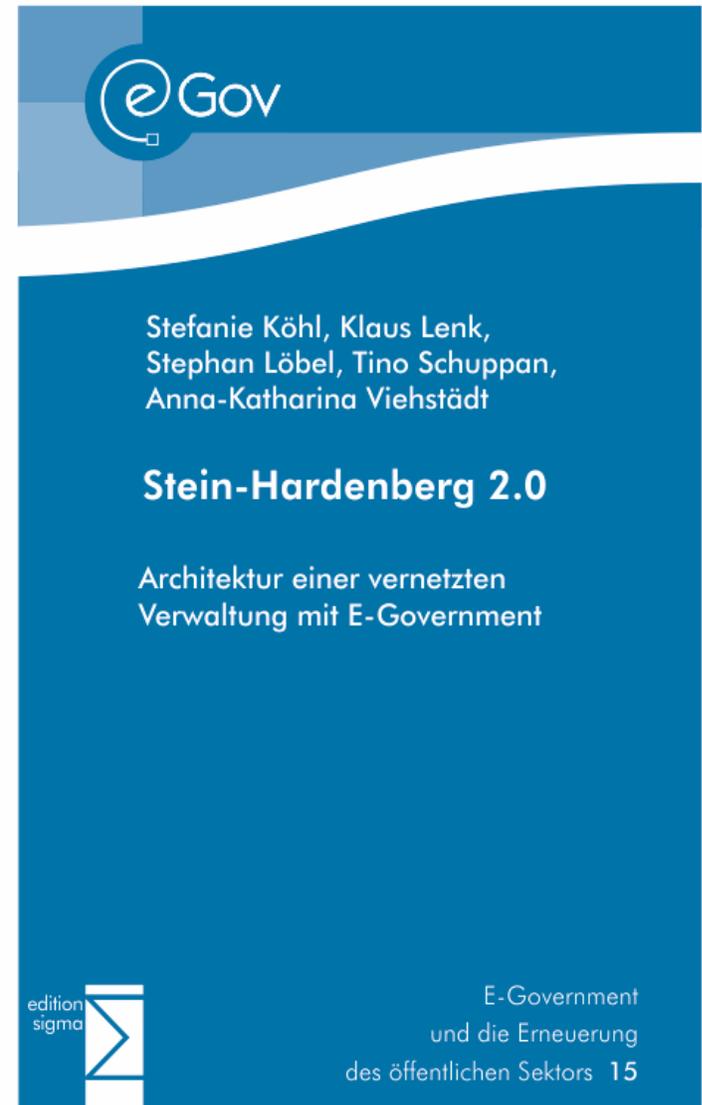
Resümee

- 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