

Brücke zum Bürger

von Klaus Wanner

Moderne elektronische Formulare bieten ein hohes Potenzial für Einsparungen und Effizienzgewinne und erhöhen zudem die Qualität der Verwaltungsservices. Das zeigen Erfahrungen von Städten wie Berlin.

Ob sich elektronische Formulare wirklich lohnen und worauf bei der Umsetzung zu achten ist, fragen sich kommunale Verwaltungen immer wieder. Die Erfahrung zeigt: Richtig umgesetzt sind E-Formulare nicht nur praktizierte Bürgernähe, sondern auch ausgesprochen wirtschaftlich. Der Erfolg hängt dabei jedoch von drei Faktoren ab.

Formulare und Anträge in der öffentlichen Verwaltung sind oftmals umfangreich und komplex. Es müssen viele Daten erhoben, Abhängigkeiten aufgelöst und zahlreiche Nachweise und Unterlagen eingefordert werden. Klassische PDF-Eingabeformulare können diese Aufgaben in der Praxis nur bedingt meistern. Sie erlauben keine Nutzung auf modernen Smartphones oder Tablets und sind generell nicht mehr zeitgemäß. Abhilfe schaffen moderne Formularassistenten, die den Nutzer stringent durch den Eingabeprozess führen und beispielsweise nur die Felder anzeigen, die im Kontext der bisherigen Eingaben notwendig sind.

Mit optisch ansprechenden und technisch modernen Eingabemasken können auch komplexe Prüfungen durchgeführt und der Benutzer durch direktes Feedback

zur richtigen Bedienung geführt werden. Die Verwendung von HTML5 macht dabei nicht nur eine effektive Benutzerführung möglich, der Formularassistent verwendet zudem automatisch Bedienelemente und Eingabemöglichkeiten, welche dem Benutzer von seinem PC oder Tablet vertraut sind.

Ein zweiter Erfolgsfaktor ist die Durchgängigkeit des Verfahrens. So ist es wenig sinnvoll, wenn nur Teile des Antragsverfahrens online durchgeführt werden können. Wichtig ist es auch, erforderliche Dokumente und Anlagen direkt im Antragsprozess hochladen zu können. Das erspart der Verwaltung den aufwendigen Umgang mit Papieranhängen und dem Bürger den Weg zur Post. Ebenso wichtig ist das Thema E-Payment. Sind Gebühren für einen Verwaltungsvorgang erforderlich, sollten diese auch auf elektronischem Wege beglichen werden können. Die Integration einer E-Payment-Lösung im Online-Prozess sorgt zudem dafür, dass nur ernsthafte Anträge in der Verwaltung auflaufen. Wer eine Gebühr bezahlt, hat auch ein echtes Anliegen.

Dritter Erfolgsfaktor für E-Formulare ist die Einbindung in eine Gesamtstrategie für Online-Dienste.

Nur einzelne Verfahren online umzusetzen, ist allenfalls in der frühen Pilotierung sinnvoll. Schnell erwartet der Bürger möglichst viele Verwaltungsvorgänge via Internet auslösen und abwickeln zu können – diese Chance gilt es zu nutzen. Den Prozess können die Verwaltungen mit einer attraktiven Gestaltung des Bürgerportals, E-Bürgerdiensten und modernen Online-Formularen unterstützen. Zuständigkeitsfinder dienen dabei als Navigationshilfe, um direkt den richtigen Ansprechpartner für ein Anliegen herauszufinden. Auch QR-Codes können vielseitig als Lotse eingesetzt werden. Sie lassen sich etwa im Schriftverkehr nutzen, um den Bürger direkt auf ein vorausgefülltes Online-Formular zu führen, können aber auch auf den Schildern zum Anwohnerparken oder auf den Gebührenaufkleber auf der Mülltonne angebracht werden. Auch hier gilt: Die Unterstützung neuer Endgeräte wie Smartphones und Tablets ist Pflicht, mit modernen Web Apps jedoch auch einfach möglich.

Neben einer Gesamtstrategie sollten kommunale Verwaltungen bei der Einführung von elektronischen Formularen zwei weitere Dinge berücksichtigen. Zum einen sollten nach einem kleinen Verfahren als Pilot zügig diejenigen Verfahren

und Anträge mit hohen Fallzahlen in Angriff genommen werden. Kurz gesagt gilt: Je höher die potenziellen Fallzahlen, desto höher das Einsparpotenzial. Zum anderen sollten die verfügbaren E-Government-Verfahren dann auch an prominenter Stelle angeboten werden. Ist ein Online-Antrag nur mühsam auf der Website der Kommune zu finden oder werden die Hürden zur Benutzung zu hoch gehängt – Stichwort elektronischer Personalausweis – können keine nennenswerten Nutzungszahlen erwartet werden. Für die Verwaltung ergeben sich



E-Formulare erleichtern Antragsprozesse.

zudem enorme Synergiepotenziale, wenn für elektronische Formulare und das Anliegen-Management kein Flickenteppich zum Einsatz kommt, sondern eine leistungsstarke E-Government-Plattform. Wer beispielsweise für die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie (EU-DLR) auf eine Plattform wie cit intelliForm von Anbieter cit gesetzt hat, kann mit dieser neben der EU-DLR viele weitere Online-Dienste realisieren.

Ein gelungenes Beispiel ist hier Berlin. In der Bundeshauptstadt wird konsequent eine umfassende Gesamtstrategie für E-Government

verwirklicht und mit hohen Einsparungen und Effizienzgewinnen belohnt. Ob EU-DLR, Handwerkerparkausweis oder Anträge zu verkehrsrechtlichen Anordnungen – alle Verfahren erhalten großen Zuspruch. So wurden in der Lösung ERNA für die Beantragung von verkehrsrechtlichen Anordnungen seit der Inbetriebnahme vor acht Monaten mehr als 10.000 Anträge vollständig online gestellt. Das bedeutet über 10.000 Mal kein Papierhandling, keine Datenerfassung und keine Nachfragen, sondern eine zügige und weitgehend automatisierte Bearbeitung. Den Verwaltungsmitarbeitern in Berlin bleibt somit mehr Zeit für die wirklich kritischen Vorgänge.

Ein weiteres Beispiel für den effizienten Einsatz von elektronischen Formularen mit Formularassistenten bietet das Landesamt für Besoldung und Versorgung (LBV) Baden-Württemberg. Seit dem Jahr 2010 können hier Beihilfeanträge vollständig online gestellt werden.

Seitdem wurde diese Möglichkeit mehr als 500.000 Mal in Anspruch genommen – allein im vergangenen Jahr gingen mehr als 160.000 Anträge elektronisch bei der Behörde ein. Das Aufkommen von Belegen und Anlagen ist ebenfalls enorm: Seit 2010 wurden fast 4,5 Millionen Anlagen zu den Anträgen hochgeladen. Im Rahmen der Gesamtstrategie nutzt das Landesamt Formularassistenten auch für verwaltungsinterne Vorgänge. Seit Ende Januar 2013 können Dienststellen beispielsweise Arbeitsunfähigkeitsmeldungen elektronisch an das LBV schicken. Zuvor war dies nur auf Papier möglich. Über das Dienststellenportal

wurden im vergangenen Jahr rund 7.500 Eingänge verzeichnet. Mit steigender Tendenz – aktuell sind es bereits über 2.000 Meldungen pro Monat.

Die genannten Fallzahlen machen deutlich, welches Potenzial für Einsparungen, Effizienzgewinne und die Verbesserung der Servicequalität in Online-Anträgen mit modernen Formularassistenten steckt. Die Hauptgründe hierfür:

- Umfangreiche Prüfungen sorgen für deutlich weniger fehlerhafte Anträge,
- es sind weniger Rückfragen aufgrund unklarer Eingaben erforderlich,
- der Erfassungsaufwand wird deutlich reduziert,
- die E-Formulare mindern das Handling von Papier und Anlagen,
- die Verwaltung wird durch eine stärkere Automatisierung von lästigen Routineaufgaben entlastet.

Insgesamt profitieren alle von modernen Antragsverfahren mit Formularassistenten: Für die Bürger sind die oftmals komplexen Formulare der Verwaltung einfach und bequem auszufüllen. Darüber hinaus erhalten sie direktes Feedback zu ihren Angaben und können sicher sein, einen vollständigen Antrag abgegeben zu haben, der zügig bearbeitet werden kann. In der Verwaltung werden Aufwände reduziert, mehr Vorgänge automatisierbar und insgesamt Geschwindigkeit und Qualität gesteigert. So schlagen moderne Formularassistenten eine gelungene Brücke zwischen Bürger und Verwaltung.

Klaus Wanner ist geschäftsführender Gesellschafter und Mitgründer der cit GmbH, Dettingen/Teck.