

# Vom Formular zum Prozess

von K. Wanner

Papierformulare und E-Government passen nicht zusammen. Eine zeitgemäße Lösung sind Formular-Management-Systeme. Fünf Eigenschaften sollten diese erfüllen, wie sich am Beispiel des Virtuellen Bauamts zeigt.

**W**ichtiger Standortfaktor für Kommunen ist die Fähigkeit zum digitalen Dialog. Verwaltungsleistungen lassen sich dann nicht nur einfacher beantragen, sie laufen auch schneller und transparenter ab.

Einfache Verfahren wie das Ausstellen eines Anwohnerparkausweises können auch sehr einfach digitalisiert werden. Deutlich höhere Anforderungen an die verwendete E-Government-Plattform stellen komplexere Leistungen, wie beispielsweise Baugenehmigungsverfahren. Die Digitalisierung komplexer Verfahren birgt allerdings auch ein ungleich größeres Potenzial. So geht eine Studie im Auftrag des Normenkontrollrats davon aus, dass in Baugenehmigungsverfahren bis zu 25 Prozent der Bearbeitungs- und Liegezeiten pro Antrag eingespart werden könnten. Die passende Formular-Management-Software hilft dabei, dieses Potenzial zu heben. Fünf Eigenschaften sollte die entsprechende Lösung erfüllen.

Komplexe Verwaltungsverfahren bringen komplexe Formulare mit sich. Gute Formular-Management-Systeme unterstützen den Benutzer mit modernen Formularassistenten, die nur im Kontext notwendige Abfragen anzeigen, alle Eingaben

auf Plausibilität prüfen und ein Unterbrechen und Wiederbeginnen des Ausfüllprozesses erlauben. Natürlich sollte die Nutzung mobiler Geräte wie Smartphones und Tablets unterstützt werden. Insgesamt sollten Kommunen bei der Benut-

und beteiligten Fachbehörden bereitstehen. Ziel der virtuellen Bauämter ist es, die Baugenehmigungsverfahren für die anderen am Bauantrag Beteiligten zu öffnen. Der Kreis der Beteiligten beschränkt sich dabei nicht nur auf



Die Digitalisierung von Baugenehmigungsverfahren birgt viel Potenzial.

zerfreundlichkeit keine Abstriche machen. Denn mit der Akzeptanz des Front End für die Nutzer steht und fällt das ganze Projekt.

Formular-Management-Systeme müssen komplexe Kommunikationsprozesse abbilden und steuern können. Es muss zudem eine Plattform für den Austausch zwischen Antragsteller, Verwaltung

den Antragsteller und die Baugenehmigungsbehörde, sondern umfasst auch Objektplaner, Bauherren, Statiker, Fachbehörden, Angrenzer oder sonstige Verwaltungen. Ein virtueller Projektraum bringt die unterschiedlichen Akteure zusammen. Die Beteiligung selbst erstreckt sich vom Online-Antrag über den Dokumentenaustausch und das Nachfordern weiterer Un-

terlagen bis hin zur Stellungnahme anderer Behörden zum konkreten Bauvorhaben. Dabei sollte jeder Beteiligte jederzeit online den für ihn relevanten Verfahrensstand einsehen können.

Für komplexe E-Government-Verfahren ist darüber hinaus eine umfassende Workflow-Steuerung unumgänglich. Sie muss die einzelnen Schritte im Verfahren automatisch koordinieren und eine sinnvolle Ablaufplanung ermöglichen. Im Virtuellen Bauamt wird ein Bauvorhaben zum Beispiel durch den Architekten oder Entwurfsverfasser online angelegt. In dem somit eröffneten virtuellen Projektraum findet der Antragsteller alle für seinen Antrag notwendigen Formulare. Zudem kann er weitere Personen in den Raum einladen und mit ihnen die Unterlagen austauschen. Die Plattform steuert die unterschiedlichen Zugriffsrechte auf die Unterlagen und die möglichen Aktionen. Dank des automatisierten Workflows wird außerdem jeder Beteiligte benachrichtigt, sobald im Projektraum für ihn wichtige Dokumente bereit-

gestellt wurden. Sind alle Anträge und Unterlagen erbracht, kann der Genehmigungsantrag direkt ins Baugenehmigungsverfahren übertragen werden.

Viertes notwendiges Merkmal eines Formular-Management-Systems ist der nahtlose Austausch mit dem dahinterliegenden Fachverfahren. Alle über die E-Government-Plattform eingehenden Daten und Dokumente müssen per Schnittstelle an das Fachverfahren übermittelt werden, sodass die fehleranfällige manuelle Datenerfassung entfällt und der gesamte Prozess beschleunigt wird. Im Virtuellen Bauamt beispielsweise unterstützt die Plattform *cit intelliForm* über die Standardschnittstelle des KIND w.V. (XBau 1.0 und zukünftig XBau 2.0) die Fachverfahrenshersteller Prosoz Herten und Archikart. Generell ist darauf zu achten, dass ein neues Formular-Management-System viele offene Standards in der Verwaltung unterstützt.

Als fünfte wesentliche Eigenschaft sollte die Software-Plattform

ein möglichst umfangreiches Set an Basisbausteinen für E-Government bieten. Dazu gehört unter anderem eine große Bandbreite an Authentifizierungsmöglichkeiten wie Bürgerkonten oder die eID, die Möglichkeit zur digitalen Signatur eingereichter Unterlagen für einen rechtssicheren Austausch, die vollständige Bereitstellung von E-Payment-Services für anfallende Gebühren sowie die Integration von Kartenmaterial und Geodaten. Diese Basisbausteine werden in nahezu allen Verfahren benötigt. Bringt die Lösung diese vorkonfektioniert mit, spart das Zeit, Geld und Nerven.

Zukunftssichere Software bildet den gesamten Prozess vor und hinter einem Formular ab, denn darin liegt der eigentliche Nutzen des Formular-Managements. Die geeignete Lösung ist deshalb kein reiner Formular-Server. Vielmehr handelt es sich um eine E-Government-Plattform.

*Klaus Wanner ist geschäftsführender Gesellschafter der cit GmbH.*