

Hybrides Bürgeramt:

Die Alternative zu zeitfressenden Behördengängen

Eine aktuelle Bitkom-Studie zeigt, dass Behördengänge für Bürgerinnen und Bürger mit hohem Aufwand verbunden sind. Hinzu kommen Probleme bei der Buchung von Verwaltungsterminen. Die zur DSV-Gruppe gehörende S-Management Services (S-MS), Expertin für Formularmanagement, rät Kommunen zu einem hybriden Ansatz für den Bürgerservice, der online und offline vereint. Ein hybrides Bürgeramt verbindet online verfügbare Services mit effizientem Terminmanagement und der aktiven Steuerung der Besucherströme auch vor Ort. So ließen sich Behördengänge deutlich schneller und komfortabler abschließen – für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für die Verwaltung.

Behördengänge als echte Zeitfresser

Die Empfehlung der S-MS steht im Kontext der aktuellen Bitkom-Studie zur Terminvergabe und Dauer von Behördengängen. Laut den Studienergebnissen dauert der Besuch einer Behörde in Deutschland im Durchschnitt zwei Stunden und 21 Minuten. Dabei entfallen 57 Minuten auf die An- und Abreise, 48 Minuten auf die Wartezeit vor Ort sowie 36 Minuten auf die Bearbeitung des eigentlichen Anliegens. In ländlichen Gebieten mit weniger als 5.000 Einwohnenden verlängert sich diese Zeit durch einen höheren Aufwand für An- und Abreise sogar noch weiter. Demnach sind Behördengänge auch im Jahr 2024 nach wie vor echte Zeitfresser. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1.007 Menschen ab 18 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Die Studie macht darüber hinaus deutlich, dass es für einen Großteil der Bürgerinnen und Bürger sogar schwierig ist, überhaupt – womöglich zeitnah – einen Termin auf dem Amt zu bekommen. Laut Bitkom gab rund die Hälfte der Befragten an, hierbei Schwierigkeiten gehabt zu haben; 35 Prozent von ihnen empfanden es sogar als sehr schwierig.

„Dieser Zustand ist für die Mitarbeitenden in der Verwaltung genauso unbefriedigend wie für die Bürgerinnen und Bürger, zudem ist er unnötig und leicht abzustellen. Unsere Lösung mit FrontDesk zum Termin- und Besucherstrom-Management und zu unseren Online-Formularanwendungen sorgt sofort für Entlastung und ist schnell einzuführen“, sagt Peter Höcherl, Leiter Ressort Forms Technologies bei der S-MS.

Im Sinne eines hybriden Bürgeramts gehen die Bürgerinnen und Bürger dazu auf die Webseite ihrer Kommune. Dort führt sie FrontDesk zu dem für ihr Anlie-

gen zutreffenden Verwaltungsvorgang. Hier erfahren sie bereits, welche Voraussetzungen und Unterlagen für die Antragstellung notwendig sind oder ob es sonstige Besonderheiten gibt. Die Nutzenden können den entsprechenden Antrag nun online ausfüllen und einreichen, abhängig davon, wie komplex der Verwaltungsvorgang oder die Anforderungen sind. Die S-Management Services stellt dafür hunderte Verwaltungsleistungen als fertige Online-Formularanwendungen zur Verfügung. Eine notwendige Legitimation kann dabei über ein bestehendes Bürgerkonto oder via eID erfolgen. Anfallende Gebühren lassen sich per E-Payment sofort begleichen. Auf diese Weise ist eine medienbruchfreie Antragstellung möglich, ohne überhaupt den Weg zum Amt antreten zu müssen. Die große Masse der Anliegen kann damit bereits abgedeckt werden.

Ist das Verfahren nicht online verfügbar, weil es beispielsweise zu komplex für eine Online-Durchführung ist, oder entscheidet man sich für einen persönlichen Besuch, um etwa noch Fragen vor Ort zu klären, kann über FrontDesk auch ein Termin bei der zuständigen Stelle vereinbart werden. Hilfreich als zusätzlicher Service ist auch der Versand einer E-Mail oder SMS mit einer Liste mitzubringender Unterlagen zur Erinnerung an den bevorstehenden Termin.

Optional sind zudem gemischte Formen, bei denen ein Antragsverfahren online gestartet und der Antrag bei einem persönlichen Termin im Amt vervollständigt wird. So können Antragsstellende sich bereits online informieren, komplexe Angaben vorab erfassen und notwendige Unterlagen bereitstellen. Vom Online-Verfahren kann dann zum nächsten Bearbeitungsschritt (z. B. Termin im

Amt) übergeleitet werden. Kommunen, die FrontDesk schon eingeführt haben, berichten, dass die Termine im Amt

Kommunales GIS-Forum in Ulm:

Intelligentes Management kommunaler Geodaten

Das Kommunale GIS-Forum des Runden Tisch GIS e. V im Ulmer Stadthaus zeigte erneut auf, welche wichtige Rolle Geoinformationen im täglichen Leben und bei kommunalen Verwaltungsaufgaben spielen. Die Geo-IT ist für Verwaltungen unverzichtbar, wollen sie eine bessere Qualität in ihren Digitalisierungsbestrebungen erzielen.

Wie Daniel Holweg, 2. Vorstand des Runden Tisch GIS, vor rund 120 Teilnehmern aus Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft eingangs hervorhob, gehe es bei Veranstaltungen wie dem Kommunalen GIS-Forum vor allem darum, den Wissenstransfer zu unterstützen und zu fördern.

Vielältige Einsatzbereiche

Wie wichtig dieser Wissenstransfer für Städte ist, zeigte sich in der Keynote von Martin Bendel, Erster Bürgermeister der Stadt Ulm. „Unsere Verwaltungen befinden sich in einem Transformationsprozess“, unterstrich der Rathauschef. Für die Ulmer Verwaltung bedeutet dies, dass zahlreiche Stellen täglich Verantwortung für das städtische Datenmanagement tragen. Die Einsatzbereiche der Geodaten seien vielfältig und erstreckten sich von der Mobilität über das Smart-City-Umfeld bis zur Bauleitplanung. Als wichtige Aufgabe und klares Ziel definierte der Ulmer Finanzbürgermeister die zentrale Frage: „Wie bekommen wir all die Daten, die wir nutzen, in ein Managementsystem?“

Die Ausführungen von Daniela Schleder vom Bayerischen Staatsministerium der Finanzen und für Heimat (StMFH), führten von der Projektidee „Wie bekomme ich eine Kartenskizze in einen Online-Antrag?“ zur Projektumsetzung bis zur eigentlichen Geodigitalisierungskomponente. Als zukunftsfähige Lösung gedacht, suchte das Staatsministerium unter der Nutzung offener Standards und einer

freien Software eine cloudbasierte und skalierbare Lösung. Nicht zu vergessen die IT-Sicherheit und Architektur sowie die Möglichkeit der agilen Entwicklung und (individuellen) Weiterentwicklung der Lösung. Schleder zufolge standen von Beginn an die Menschen und das Prinzip einer bedingungslosen Einfachheit in der Anwendung im Mittelpunkt. Dank des schlanken Ansatzes sind die Services der Geodigitalisierungskomponente seit Anfang 2023 als eFA-Komponente (Einer-für-alle) für OZG-Prozesse verfügbar.

Einsatz von Kleinsatelliten

Zum Thema „Bayerische Satellitendaten im Kontext kommunaler Anwendungen“ referierte Wolfgang Bauer, Leiter der Abteilung für Digitalisierung, Breitband und Vermessung im StMFH. Im Zentrum stand dabei für das Ministerium die Frage, ob sich Kleinsatelliten, sog. CubeSats, für die wachsenden Aufgaben im Fernerkundungsbereich eignen. Hintergrund ist nach Bauers Worten, dass die zweijährliche Bayernbefliegung zwar genaue Luftbilder liefert, aber hinsichtlich der Aktualität für viele Anwendungen nicht mehr ausreicht. Dies erklärte sich unter anderem durch häufige Extremwetterereignisse und die geopolitische Lage.

Im Rahmen einer Machbarkeitsstudie prüfte das Landesamt für Digitalisierung, Breitband und Vermessung (LDBV) den Einsatz von Kleinsatelliten für verschiedene Anwendungsszenarien. In Kooperation mit dem Zentrum für Telematik in

Würzburg und der Technischen Universität München ging es dabei um die Bereiche Geodäsie/Kartografie, Land- und Forstwirtschaft sowie die Erkennung von Naturgefahren. Da das Ergebnis positiv gewesen sei, wurden die Ergebnisse der ersten Studie präzisiert und ein Missionsdesign zu einer bayerischen Fernerkundungsmission mit CubeSats erarbeitet.

Dass die Entwicklung im Straßen- und Siedlungsbau auch an anderer Stelle von entscheidender Bedeutung ist, zeigt sich bei zahlreichen Smart-City-Ideen und Digitalisierungsprojekten von Städten und Gemeinden. Ein wesentlicher Kern dieser intelligenten Vorhaben sind die Beteiligungsmöglichkeiten für die Menschen vor Ort im Austausch mit der Verwaltung. In Neu-Ulm sollte mit den beiden Online-Portalen „Integrierte Stadtentwicklungskonzept (ISEK)“ und „Digitales Entwicklungskonzept (IDEK)“ die Bürgerbeteiligung gestärkt werden. Wie Florian Rüggenmann, Abteilung Geoinformation und Vermessung, erläuterte, hätten die Verantwortlichen mit ihren Maßnahmen jedoch nicht alle Bürger erreicht, da Menschen mit Sehbehinderung die Beteiligungsportale nicht nutzen konnten.

Barrierefreiheit habe viel mit einfachen Schritten zu tun, so Rüggenmann. Exemplarisch nannte er die Einbindung eines Mängelmelders in digitale Karten der Stadt Neu-Ulm. Benötigt würden einfache und große Schriftgrößen sowie Symbole und markierte Formularfelder, die als solche klar gekennzeichnet sind. Weitere Themen zur Barrierefreiheit und deren Integration in das digitale Kartenwerk seien öffentliche Toi-

Barrierefreiheit

spiegeln sich dann auch direkt in der durchschnittlichen Wartezeit wider: Mithilfe von FrontDesk können nun viele Bürgerinnen und Bürger noch vor dem eigentlichen Zeitpunkt ihres Termins aufgerufen werden. Die Zeiten zeitfressender Behördengänge dürften damit schon bald der Vergangenheit angehören.

Fazit: Die aktuelle Bitkom-Studie zeigt, dass Behördengänge auch in Zeiten zunehmender Digitalisierung mit einem hohen Aufwand verbunden sind. Hinzu kommen Probleme bei der Buchung von Verwaltungsterminen. Das hybride Bürgeramt mit einer modernen Lösung zum Terminmanagement schafft Abhilfe. □

letten, Ampeln mit Blindensignalen oder sichere Fußgängerüberwege.

Dass auch in der ländlichen Entwicklung Bayerns Bürgerbeteiligung und Barrierefreiheit mit digitalen Karten auf der Aufgabenliste weit oben stehen, machte Anja Seifert, Amt für Ländliche Entwicklung Oberbayern, anhand der Kernfrage „Wie können unsere zu veröffentlichten Karten barrierefreie PDF-Dokumente werden?“ deutlich.

Fragen der Sicherheit

Den Abschluss des Kommunalen GIS-Forums bildete unter anderem ein Vortrag von Ingo Michels, Vereinigung zur Förderung des Deutschen Brandschutzes (vfdB). Seinen Ausführungen zufolge geht es beim vfdB um die Stärkung von Brand- und Umweltschutz, dem Katastrophenschutz und Rettungsdienst. „Zudem setzen wir uns mit aktuellen und zukünftigen Sicherheitsfragen auseinander.“ Mit der „Nationalen Plattform für Geo Daten“, kurz NPGeo, verfolge die Vereinigung das Ziel, die einheitliche und einfache Nutzung raumbezogener Informationen zu fördern. Hierzu zähle unter anderem die Web-Applikation „Waldbrandatlas“.

„Es geht um Kollaboration bei übergreifenden Einsätzen“, formulierte Michels ein wesentliches Augenmerk der Verbandsarbeit. Das heißt, eine ressortübergreifende Zusammenarbeit und ein Lagebild zu erzeugen, inklusive von Bildern vor und nach einer Katastrophe. Am Ende stehe vor allem die „Ad-hoc-Nutzung“ der Geo-IT-Lösung im Vordergrund – inklusive möglicher Lagekarten und Zugangswege. **DK**

Ganz Bayern – bei Ihnen zuhause.

www.tvbayernlive.de

SPORT

KULTUR

POLITIK

WETTER

LOKALE NACHRICHTEN

GESELLSCHAFT

WIRTSCHAFT

IHR LOKALER NACHRICHTEN-SENDER

Samstag, 17.45 Uhr auf RTL und per Satellit auf RTL FS

Sonntag, 17.00 Uhr bei Augsburg TV & allen Regionalprogrammen in Bayern

Alle Sendungen in der TV Now Mediathek