



www.kdz.or.at

Administrative Belastungen von BürgerInnen in Österreich

Zeiteinsatz von BürgerInnen bei
ausgewählten „Behördenwegen“

Endbericht

KDZ

Zentrum für Verwaltungsforschung

1110 Wien, Guglgasse 13

Tel.: +43 1 8923492, Fax: +43 1 8923492-20

E-Mail: institut@kdz.or.at, Internet: www.kdz.or.at

Wien, am 9. September 2008

Administrative Belastungen von BürgerInnen in Österreich

Zeiteinsatz von BürgerInnen bei ausgewählten „Behördenwegen“

Endbericht

Verfasst von

Mag. Thomas Prorok

Mag. Philip Parzer

Inhaltsverzeichnis

Administrative Belastungen von BürgerInnen in Österreich	4
1 Hintergrund und Projektziele	4
2 Vorgehensweise und methodischer Ansatz.....	5
3 Dokumentation der Interviews	7
Behördenwege von ausgewählten Lebensbereichen	8
1 Lebensbereich „Geburt eines Kindes“	8
2 Lebensbereich „Heirat“	15
3 Lebensbereich „Anmeldung zur Volksschule“	19
4 Lebensbereich „Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen“	23
5 Lebensbereich „AlleinerzieherInnen“	36
6 Lebensbereich „Pension“.....	40
7 Lebensbereich „Todesfall“	47
Ergebnis und Schlussfolgerungen	54
1 Administrative Belastungen der BürgerInnen und Entlastungspotential	54
2 Optimierungsansätze.....	54
3 Abschließende Gedanken zur Verwaltungsentwicklung	57
Tabellenverzeichnis	59

Administrative Belastungen von BürgerInnen in Österreich

1 Hintergrund und Projektziele

Zur Messung von Bürokratiekostenbelastungen wurde ein Standardkostenmodell entwickelt, mit dem der Zeiteinsatz und direkte monetäre Kosten von KundInnen bei Verwaltungstätigkeiten erhoben werden können. Als eines der ersten Länder haben die Niederlande damit die Bürokratiebelastung von UnternehmerInnen gemessen, welche durch die Erfüllung von gesetzlichen Informationspflichten entstehen. Durch Berücksichtigung der Kosten der Tätigkeiten (z.B. Bearbeitung eines Antrages durch MitarbeiterIn), der Datenerfordernisse (z.B. Anzahl der betroffenen UnternehmerInnen in Österreich) und der Informationsverpflichtungen (z.B. Umsatzsteuervoranmeldung), ergeben sich die Kosten für eine Tätigkeit, welche die UnternehmerInnen im Zusammenhang mit der Verwaltung zu tätigen haben. In Österreich wurden auf Basis dieses Ansatzes vom Bundesministerium für Finanzen in einem mehrjährigen Projekt die administrativen Belastungen der Wirtschaft erhoben¹.

Die vorliegende Recherche widmet sich den administrativen Belastungen der BürgerInnen bei ausgewählten Verwaltungstätigkeiten in Österreich. Sie lehnt sich dabei an den Projekten zur Feststellung von Bürokratiebelastungen für UnternehmerInnen und den hierfür entwickelten Modellen an, ist jedoch nur mit Einschränkungen mit diesen vergleichbar. Folgende Unterschiede zu den oben genannten Modellen sind feststellbar:

- Die Ausgangspunkte der Erhebung sind festgelegte – mit dem/r AuftraggeberIn abgestimmte - Lebensbereiche, welche entweder aufgrund hoher Fallzahlen oder wegen der deutlichen Relevanz für Bürgergruppen ausgewählt wurden.
- Diese Erhebung geht nicht von gesetzlichen Grundlagen hinsichtlich der Informationsverpflichtungen aus.
- Mit Interviews und Dokumentenrecherchen werden Annäherungswerte an Zeitaufwand und monetäre Kosten erhoben.
- Die Ergebnisse der Interviews stellen Momentaufnahmen dar, welche nicht als repräsentativ gewertet werden können.

Bei dieser Erhebung werden folgende Ziele verfolgt:

- Recherche von zentralen Lebensbereichen, welche für eine möglichst hohe Anzahl von BürgerInnen relevant sind beziehungsweise eine ausgewählte Gruppe von BürgerInnen stark belastet.
- Beschreibung der für die Lebensbereiche zentralen „Behördenwege“ inklusive der damit zusammenhängenden aktuellen Anforderungen an die betroffenen BürgerInnen.
- Feststellen des Zeit- und monetären Aufwands, welche die BürgerInnen zur Abwicklung der Behördenwege einsetzen müssen.

¹ Siehe: http://www.verwaltungskostensenken.at/Deutsch/_start.htm

- Hinterfragen der Verwaltungsabläufe und Darstellen von Optimierungsmöglichkeiten, welche die Aufwendungen für die BürgerInnen reduzieren können und/oder das Service der Verwaltung sowie deren Qualität verbessert.
- Erstellen einer Broschüre beziehungsweise eines Folders für eine breitere Öffentlichkeit auf Basis dieses Berichts.

2 Vorgehensweise und methodischer Ansatz

Das Projekt wurde vom Bundeskanzleramt (Staatssekretär Mag. Andreas Schieder) beauftragt. Das Projektteam setzt sich zusammen aus den VertreterInnen des Bundeskanzleramts Dr. Dearing und Mag. Kallinger und den KDZ-Vertretern Mag. Parzer und Mag. Prorok.

Als erster Schritt wurden auf Basis der oben genannten Kriterien (möglichst hohe Anzahl von BürgerInnen betroffen, beziehungsweise starke Belastung für eine spezifische Gruppe) vom Projektteam im Rahmen der Vorgaben des Staatssekretariats die folgenden Lebensbereiche zur weiteren Analyse ausgewählt:

- Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Person
- die Geburt eines Kindes,
- Todesfall,
- Heirat,
- Schulanmeldung Volksschule,
- Alleinerziehende und
- Ansuchen um Pension

Danach erfolgt die Recherche der Behördenwege aus Sicht der BürgerInnen. Dabei stehen nicht die internen Abläufe der Verwaltungen im Zentrum des Interesses, sondern die Schnittstellen, welche die BürgerInnen und die Verwaltung aufweisen. Zu jeder Schnittstelle (z.B. Antrag, Untersuchung beim Amtsarzt, Beratungsgespräch etc.) erfolgt die Recherche von Zeit und direkten Kosten in Form von Gebühren.

Die zum Einsatz kommenden Methoden sind Unterlagen- und Internetrecherche sowie Interviews und telefonische Interviews mit Verwaltungen, Betroffenen und Interessensvertretungen. Die angegebenen Aufwendungen basieren auf den Informationen, welche in den Interviews gesammelt werden konnten.

Insgesamt ist darauf hinzuweisen, dass die interviewten Personen und Interessensvertretungen meist zurückhaltend mit Informationen zum notwendigen Zeiteinsatz für die einzelnen Behördenwege umgingen. Dies hat oftmals dazu geführt, dass das KDZ auf Basis der Interviews und Recherchen den Zeitaufwand für die BürgerInnen schätzen musste.

Das „Standardkosten“-Modell zur Messung der administrativen Belastungen

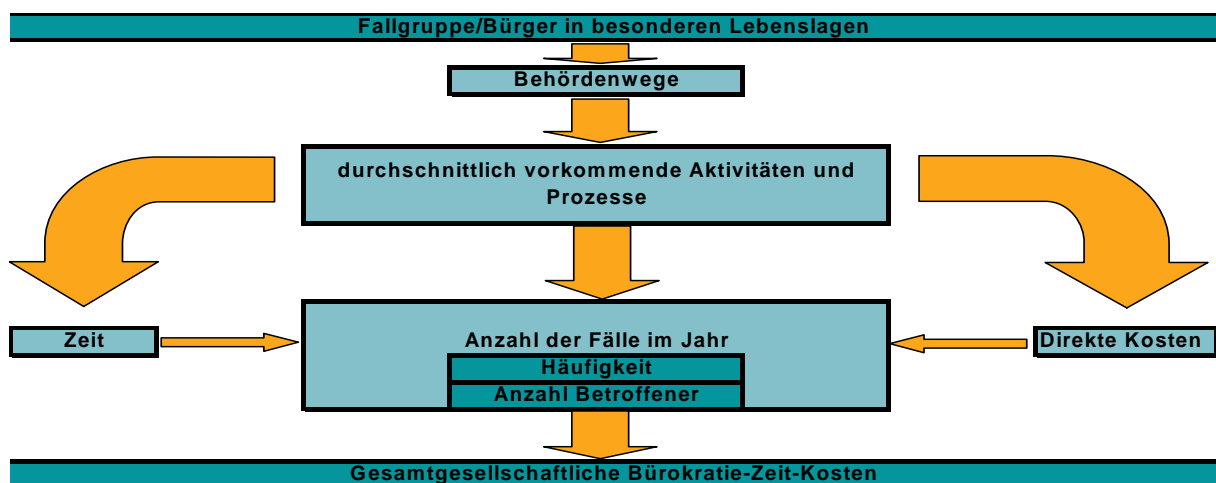
Grundlage für die Berechnung der administrativen Belastungen von BürgerInnen ist das Standardkosten-Modell². Dieses ist ein in ganz Europa immer öfter zur Anwendung kommendes

² siehe: http://www.bertelsmann-stiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms-17025_17026_2.pdf, oder http://www.bertelsmann-stiftung.de/cps/rde/xbcr/SID-0A000F0A-E803C5D9/bst/SKM-B%FCrger_AlltagZwischenAktendeckeln.pdf

Berechnungsverfahren zur Messung der Zeit- und Geldbelastung durch Bürokratie. Ursprünglich für die Messung von administrativen Belastungen der Wirtschaft entwickelt, wurde es an die spezifischen Anforderungen der Zielgruppe „BürgerInnen“ angepasst und weiterentwickelt³. So dienen die Anliegen der BürgerInnen an die öffentliche Verwaltung und die hierfür zu erfüllenden Behördenwege als Ausgangspunkte zur Berechnung der administrativen Belastungen⁴.

Im Berechnungsverfahren geht es primär darum, die Zeit zu messen, die jede/r einzelne BürgerIn aufwenden muss, um die staatlich auferlegte Bürokratie zu erfüllen. Ausgehend von bestimmten Lebensbereichen werden die damit zusammenhängenden Behördenwege (Antrag auf Pflegegeld, etc.) und Aktivitäten (Information, Antragstellung, etc.) der BürgerInnen identifiziert und die Zeit- und Geldbelastungen festgehalten. Unter Geldbelastungen oder direkten Kosten werden nur jene verstanden, deren Entstehungsgrund bei den zuständigen Behörden liegt und standardisiert bewertbar sind (z.B. Stempelgebühren, Notariatskosten, Kopierkosten, Produktkosten).

Abbildung 1: „Standardkostenmodell“ - BürgerInnen



Die gesamtgesellschaftliche Bürokratiebelastung (Kosten und Zeit) je Lebensbereich wird folgenderweise errechnet:

$$\text{Zeit} \times \text{Anzahl Betroffene (administrative Belastung in Stunden)} \quad \text{und} \quad \text{Direkte Kosten} \times \text{Anzahl Betroffene (administrative Belastung in Euro)}$$

Grundlagen der Zeitmessung

Um eine Übersicht über die notwendigen administrativen Aktivitäten beziehungsweise Behördenwege innerhalb der Lebensbereiche zu bekommen, müssen die BürgerInnen zunächst „Allgemeine Informationen“ sammeln. Je nach Lebensbereich umfasst diese eine oder mehrere Stunden pro Fall beziehungsweise Jahr. Diese „Allgemeine Information“ setzt die BürgerInnen in die Lage, die Behördenwege des Lebensbereiches durchzuführen.

³ zum Beispiel von der Bertelsmann-Stiftung.

⁴ Im ursprünglichen Standardkostenmodell gelten die gesetzlichen Informationsverpflichtungen der Wirtschaft als Ausgangspunkte der Recherche. Bei den BürgerInnen handelt es sich oftmals um –relativ- freiwillige Behördenwege wie die Heirat oder bestimmte Anträge, weshalb hier nicht von gesetzlichen Informationsverpflichtungen sondern vom einzelnen Behördenweg der im Zusammenhang mit einem Lebensbereich zu tätigen ist, ausgegangen wird

Die einzelnen Aktivitäten beziehungsweise Behördenwege setzen sich zusammen aus

- dem Sammeln spezifischer Information für den Behördenweg,
- der Zusammenstellung der notwendigen Dokumente,
- der Antragstellung bei der Behörde,
- gegebenenfalls der sofortigen Erledigung des Anliegens und
- dem Weg zur Behörde.

Als pauschale Wegzeiten werden 0,5 Stunden angenommen, sofern bei den einzelnen Aktivitäten/Behördenwegen nichts anderes angeführt ist. Die restlichen Bestandteile der Aktivität beziehungsweise des Behördenweges sind fallabhängig und werden eigens angeführt.

Aufgrund der teilweise unzureichenden Statistiken in den einzelnen Lebensbereichen werden größtenteils Fallzahlen herangezogen (z.B. alle Bundes- und Landespflegegeldbezieher mit Stichtag 31.12.07). Dort wo genaue Statistiken vorliegen, werden diese verwendet und erläutert.

Sofern die Möglichkeiten zu Online-Anträgen, Online-Erledigungen oder postalischen Einreichungen bestehen, werden diese bei den Behördenwegen angeführt, jedoch nicht zeitlich berücksichtigt.

3 Dokumentation der Interviews

Mit folgenden Personen, Institutionen oder Personenkreisen wurden im Zuge der Recherchen persönliche oder telefonische Interviews geführt bzw. wurden an diese Anfragen gerichtet. Die in Klammer angeführten Zahlen verdeutlichen die Anzahl der befragten Personen:

- Bizeps (1)
- KOBV – Kriegsopfer- und Behindertenverband Österreich (1)
- Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend (1)
- Bundessozialamt (1)
- Hauptverband d. österreichischen Sozialversicherung (1)
- Landesstellen d. österreichischen Sozialversicherung (1)
- Standesämter in kleineren und größeren Gemeinden (2)
- Statistik Austria (2)
- Österreichische Pensionsversicherungsanstalt (1)
- Jugendamt Graz (1)
- Alleinerziehend – Verein für alleinerziehende und getrennt lebende Menschen (1)
- Betroffeneninterviews in den einzelnen Lebensbereichen (Mütter (3), Angehörige von Verstorbenen (2), PensionistInnen (2), Menschen mit Behinderungen (2), Verheiratete (4))
- Fachverband der Bestatter (1)
- Fonds Soziales Wien (1)

Behördenwege von ausgewählten Lebensbereichen

In diesem Kapitel werden die ausgewählten Lebensbereiche von BürgerInnen beschrieben, die relevanten Behördenwege identifiziert und nach dem Standardkosten-Modell zur Messung der Bürokratiebelastung bewertet.

1 Lebensbereich „Geburt eines Kindes“

1.1 Darstellung des Lebensbereiches

2007 wurden in Österreich 75.204 Kinder geboren.⁵ Als mit der Geburt in Zusammenhang stehende Behördenwege werden die „Allgemeine Information“, „Meldepflichten“, Ausstellung Geburtsurkunde und Meldebestätigung“, „Ausstellung Staatsbürgerschaftsnachweis“, „Meldung Sozialversicherung“, „Antrag auf Wochengeld“, „Anträge auf Kinderbetreuungsgeld und Familienbeihilfe“ identifiziert. Zusätzlich kommen noch generelle Informations- und Beratungsnotwendigkeiten sowie „Informationen über spezifische Beihilfen“ als zeitliche relevante Faktoren hinzu.

1.2 Zentrale Behördenwege

1. **Allgemeine Information:** Die schriftliche Information und persönliche Beratung für Eltern von ehelich und außerehelich geborenen Kindern über Behördenwege und auszustellende Dokumente erfolgt in der Regel über die Elternberatung. Fragen zu Vaterschaftsanerkennnissen und Unterhaltsvereinbarungen werden vom zuständigen Jugendwohlfahrts-träger geklärt.⁶ Da die Informationsbedürfnisse der Eltern im Zuge der Geburt ihres Kindes nicht pauschal bewertet werden können, wird auf Basis einer qualifizierten Schätzung von einem durchschnittlichen Zeitaufwand in der Höhe von 0,5 Stunden ausgegangen.
2. **Meldepflichten:** Steht die schwangere Frau in einem aufrechten Dienstverhältnis, so hat sie ab Kenntnisnahme der Schwangerschaft diese sowie den voraussichtlichen Geburtstermin dem/der Arbeitgeber/in zu melden. Erst mit der nachweislichen Verständigung (mittels ärztlichem Attest) beginnen die Rechte der werdenden Mutter (Kündigungsschutz, Mutterschutz). Hierbei ist ein ärztliches Gutachten über das Bestehen der Schwangerschaft und den voraussichtlichen Geburtstermin einzuholen und dem/der Arbeitgeber/in vorzulegen. Hierfür wird ein Zeitfaktor im Ausmaß von einer Stunde herangezogen.
3. **Antrag Wochengeld:** Acht Wochen vor dem geplanten Geburtstermin dürfen Mütter nicht mehr beschäftigt werden. Die finanzielle Überbrückung dieses Zeitraumes wird durch das Wochengeld sichergestellt. Das Wochengeld wird beim zuständigen Krankenversicherungsträger beantragt. Hierbei sind eine Arbeits- und Entgeltbestätigung für das Wochengeld, als auch eine Arztbestätigung über den voraussichtlichen Geburtstermin einzubringen. Der Antrag gilt mit der Übermittlung der Dokumente an den zuständigen Krankenversicherungsträger als gestellt. Für die Einholung einer Arbeits- und Entgeltbestätigung sowie für die ärztliche Bestätigung wird ein Zeitfaktor von 1,5 Stunden veranschlagt.

⁵ vgl. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/geburten/022899.html (8.7.08)

⁶ Eine quantitative Bewertung der administrativen Belastungen hinsichtlich Information und Beantragung von Unterhaltsleistungen wird im Lebensbereich „AlleinerzieherInnen“ berücksichtigt.

4. **Ausstellung Geburtsurkunde und Meldebestätigung:** Nach der Geburt des Kindes muss diese unverzüglich dem Standesamt angezeigt werden. Bei einer Entbindung im Krankenhaus erfolgt die „Anzeige der Geburt“ direkt durch die Krankenanstalt. Die zur Ausstellung der Geburtsurkunde erforderlichen Unterlagen müssen dem Standesamt vorgelegt werden. Hier bestehen vereinzelt zwischen Krankenhäusern und Standesämtern Kooperationen, sodass die betreffenden Krankenhäuser die zur Ausstellung der Geburtsurkunde erforderlichen Unterlagen gemeinsam mit der Anzeige der Geburt dem Standesamt übermitteln.⁷ Für die Ausstellung der Geburtsurkunde müssen grundsätzlich folgende Dokumente beigebracht werden: Geburtsurkunde, Heiratsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis und Meldebestätigung sowie eventuell die akademischen Grade der Eltern. Wird das Kind unehelich geboren sind nur die erwähnten Dokumente der Mutter vorzulegen. Die Wohnsitzanmeldung des Neugeborenen kann in der Regel gleichzeitig mit der Anzeige der Geburt beim Standesamt erfolgen.⁸ Wird dies nicht gemacht muss das Kind nach der Anmeldung der Geburt im Standesamt in der Meldebehörde der Wohnsitzgemeinde angemeldet werden. Hierfür werden 1,2 Stunden veranschlagt.
5. **Ausstellung Staatsbürgerschaftsnachweis:** Zur Beantragung eines Staatsbürgerschaftsnachweises für das Kind ist die Gemeinde am Hauptwohnsitz der Mutter zuständig. Während also die Ausstellung der Geburtsurkunde und die Durchführung der Meldung des Kindes in der Personenstandsbehörde (Standesamt) des Geburtsortes vorgenommen werden können, muss die Beantragung eines Staatsbürgerschaftsnachweises – bei Auseinanderfallen von Hauptwohnsitz der Mutter und Geburtsort des Kindes – bei der Personenstandsbehörde am Wohnsitz der Mutter durchgeführt werden.⁹ Hierbei sind die Geburtsurkunde und Meldebestätigung des Kindes, ein Lichtbildausweis des jeweiligen Antragstellers sowie Heiratsurkunde und Staatsbürgerschaftsnachweis eines Elternteils im Falle eines ehelichen Kindes, bzw. die Geburtsurkunde der Mutter im Falle eines unehelichen Kindes beizubringen. Eine Online Beantragung des Staatsbürgerschaftsnachweises ist nicht flächendeckend möglich. Für die Beantragung des Staatsbürgerschaftsnachweises wird ein Zeitfaktor von einer Stunde einkalkuliert.
6. **Meldung Sozialversicherung:** Nach der Ausstellung der Geburtsurkunde ist die Meldung der Geburt bei den Krankenversicherungsträgern der Eltern durchzuführen. Dies erfolgt grundsätzlich durch den/die Arbeitgeber bzw. die leistungsauszahlenden Stellen (z.B. Arbeitsmarktservice, Heerespersonalamt, etc.). Selbständige haben die Meldung selbst vorzunehmen. Aufgrund der formlosen Meldung des Kindes unter Angabe der Versicherungsdaten wird insgesamt (für unselbständige und selbständige Erwerbstätige) von einem Zeitfaktor im Ausmaß von 0,16 Stunden ausgegangen.
7. **Antrag Kinderbetreuungsgeld und Familienbeihilfe:** Dem Antrag auf Kinderbetreuungsgeld ist eine Kopie der Geburtsurkunde des Kindes sowie bei ausländischen Staatsbürgern zusätzliche Dokumente(z.B. Reisepass, Asylbescheinigung des/der Antragstellers/in, etc.) beizugeben – die Antragstellung ist persönlich, schriftlich oder elektronisch beim zuständigen Krankenversicherungsträger möglich. Ein weiterer wichtiger Antrag ist der Antrag auf Familienbeihilfe. Einen Anspruch auf Familienbeihilfe haben grundsätzlich

⁷ vgl. <http://www.help.gv.at/Content.Node/8/Seite.080100.html> (3.7.08)

⁸ vgl. <http://www.help.gv.at/Content.Node/8/Seite.080200.html> (8.7.08)

⁹ Bei Anmeldung einer Geburt in Wien, kann gleichzeitig auch die Beantragung des Staatsbürgerschaftsnachweises (Hauptwohnsitz muss in Wien sein) für das Kind erfolgen.

alle Eltern, deren Lebensmittelpunkt sich in Österreich befindet und deren Kind sie Unterhalt gewähren (Unterhaltsleistung bzw. Leben im gemeinsamen Haushalt). Zuständige Stelle ist das Wohnsitzfinanzamt – hier kann die Kinderbeihilfe persönlich, schriftlich beim Wohnsitzfinanzamt, oder per Finanz-Online eingebracht werden. Bei der Antragstellung müssen keine Dokumente/Nachweise beigebracht werden. Für die Antragstellung Kinderbetreuungsgeld und Familienbeihilfe wird von einem Zeitfaktor in der Höhe von insgesamt einer Stunde ausgegangen.

8. **Information über mögliche Beihilfen:** Besonders für einkommensschwächere Familien werden verschiedene Beihilfen und Unterstützungen geboten. Zu diesen Beihilfen zählen die Kinderbetreuungsbeihilfe, um die Kosten für eine Kinderbetreuung aufzubringen, oder der Familienzuschuss, der von den Ländern für einkommensschwächere Familien gewährt wird. Auch wenn diese Zuschüsse primär vom Einkommen der Eltern abhängig sind, sind zumindest die Anspruchsvoraussetzungen (diese Beihilfen sind primär vom Einkommen der Antragsteller abhängig) zu prüfen, weshalb die Informationszeiten diesbezüglich berücksichtigt wurden. Da mit großer Wahrscheinlichkeit nicht alle werdenden Eltern Beihilfen in Anspruch nehmen und daher auch nicht genauer darüber informieren, wird im Zuge der Darstellung administrativer Belastungen von der Hälfte der im Jahr 2007 geborenen Kinder ausgegangen und ein zeitlicher Aufwand im Ausmaß von einer Stunde berücksichtigt.

1.3 Administrative Belastungen der BürgerInnen

Die folgende Tabelle fasst die Informationen über Fallzahlen, Zeitaufwand und direkte Kosten zusammen und stellt die administrative Belastung für die BürgerInnen dar. Dabei wird von der Anzahl der im Jahr 2007 geborenen Kinder – insgesamt 75.204 Kinder - ausgegangen. Mehrlingsgeburten werden in der Darstellung nicht berücksichtigt. Für den Bereich „Information über mögliche Beihilfen“ wird von der Hälfte der Geburten im Jahr 2007 ausgegangen.

Tabelle 1: Administrative Belastungen beim Lebensbereich Geburt eines Kindes

	Allgemeine Information
Aktivität	Einholung Informationen bezüglich der Ausstellung persönlicher Dokumente, Behördenzuständigkeiten, Vaterschaftsanerkenntnisse, etc.
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	0,5
Fälle	75.204
Gesamtstunden	37.602
direkte Gesamtkosten (Euro)	0

Meldepflichten	
Aktivität	Einholung Schwangerschaftsbestätigung Arzt/Ärztin und Mitteilung Arbeitgeber beziehungsweise AMS (1 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1
Fälle	75.204
Gesamtstunden	75.204
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	Nein
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Vorlage ärztliche Bestätigung, ArbeitgeberIn auf Schutzfrist aufmerksam machen.

Antrag Wochengeld	
Aktivität	Einholung Arbeits- und Entgeltbestätigung (0,5 Std.), Einholung Arztbestätigung (0,5 Std.), Übermittlung der Dokumente an Krankenversicherungsträger (0,5 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,5
Fälle	75.204
Gesamtstunden	112.806
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	Nein
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Arbeits- und Entgeltbestätigung, ärztliche Bestätigung.

Ausstellung Geburtsurkunde und Meldebestätigung	
Aktivität	Sammlung und Übermittlung Unterlagen für Standesamt zwecks Geburtsurkunde (1 Std.), Ausfüllen Meldezettel (0,2 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,2
Fälle	75.204
Gesamtstunden	90.245
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x (Geburtsurkunde nicht flächendeckend möglich; Online-Meldung flächendeckend möglich)
Anmerkungen	erdorderliche Dokumente Ausstellung Geburtsurkunde: Heiratsurkunde, Geburtsurkunde, Meldebestätigung, Staatsbürgerschaftsnachweis der Eltern.

Ausstellung Staatsbürgerschaftsnachweis	
Aktivität	Beantragung und Beibringung der Dokumente (1.Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1
Fälle	58.319
Gesamtstunden	58.319
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x (nicht flächendeckend möglich)
Anmerkungen	Zuständig ist die Personenstandsbehörde am Hauptwohnsitz der Mutter. Als Fallzahl wird die Anzahl der Geburten in Österreich im Jahr 2007 minus der Lebendgeborenen im Bundesland Wien herangezogen, da in Wien der Staatsbürgerschaftsnachweis gleichzeitig mit Meldung und Geburtsurkundenantrag durchgeführt werden kann.

Meldung Sozialversicherung	
Aktivität	Übermittlung Versicherungsdaten an Krankenversicherungsträger (0,16 Std.)
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	0,16
Fälle	75.204
Gesamtstunden	12.033
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x
Antrag Kinderbetreuungsgeld und Familienbeihilfe	
Aktivität	Antrag Kinderbetreuungsgeld (0,5 Std.), Antrag Familienbeihilfe (0,5 Std.)
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1
Fälle	75.204
Gesamtstunden	75.204
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x
Anmerkungen	erforderliche Dokumente Beantragung Kinderbetreuungsgeld: Geburtsurkunde des Kindes. Keine Wegzeit inkludiert, da postalische Antragstellung möglich.
Information über mögliche Beihilfen	
Aktivität	Prüfen der Anspruchsvoraussetzungen für Familienzuschuss, Kinderbetreuungsbeihilfe etc.
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1
Fälle	37.602
Gesamtstunden	37.602
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Gesamtstunden Lebensbereich	499.014

Beim Lebensbereich „Geburt eines Kindes“ ergibt sich eine **administrative Belastung von 499.014 Stunden**. Monetäre Kosten fallen nicht an.

1.4 Resumé

- Da Krankenhäuser die Geburt den Meldeämtern anzeigen müssen, stellt sich die Frage, ob die Meldung durch die Eltern überhaupt noch notwendig ist. Nach der Meldung durch das Krankenhaus könnte das Meldeamt die Meldebestätigung an den angegebenen Wohnort schicken (minus 0,2 Stunden).
- Die Möglichkeit zur gemeinsamen Ausstellung von Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldung und Information der Sozialversicherungen durch das Standesamt oder eine sonstige Behörde sollte angedacht werden. In einzelnen Pilotprojekten¹⁰ ist diese Vorgehensweise bereits in Erprobung – in Wien erfolgt die gesamte Abwicklung bei den Magistratischen Bezirksämtern, wenn auch der Wohnsitz in Wien gegeben ist (minus 1 Stunde).
- Per Gesetz ist es möglich (§3 Abs. 5 MeldeG), die Meldung des Kindes gemeinsam mit der Beantragung der Geburtsurkunde am Standesamt des Geburtsortes durchzuführen. In der Praxis scheint diese Vorgehensweise nicht immer bekannt zu sein. Einzelne Standesämter führen die Meldung nicht durch, wenn das Kind keinen Wohnsitz im Einzugsbereich der Behörde hat.
- Das Finanzministerium überlegt, den SteuerzahlerInnen in Zukunft aufgrund der Angaben vergangener Steuererklärungen aktiv eine ausgefüllte, aktuelle Steuererklärung zu übermitteln, welche bei Nichtbeeinspruchung geltend wird. Ähnlich diesem System könnte der Start der Auszahlung des Kinderbetreuungsgeldes auf Basis der Meldung der Geburt und des Ablaufs des Wochengeldes aktiv den Bezugsberechtigten mitgeteilt werden. Sollten diese nicht ablehnen, wird das Kinderbetreuungsgeld ausbezahlt (minus 1 Stunde).
- Auch eine Meldung des Kindes bei der Sozialversicherung könnte durch das Standesamt erledigt werden (minus 0,16 Stunden).
- Die Aufnahme des Antrages auf Kinderbetreuungsgeld in das Finanz-Online-System ist überlegenswert, auch wenn die Zuständigkeit bei den Krankenversicherungen liegt und nicht bei den Finanzämtern.

¹⁰ Siehe BabyCheckIn des Bundeskanzleramts mit den Projektpartnern Graz, Linz, Wien und Wiener Neustadt.

Tabelle 2: Administrative Entlastung im Lebensbereich Geburt

Lebensbereich "Geburt eines Kindes"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Allgemeine Information	75.204	37.602	0			
Meldepflichten	75.204	75.204	0			
Ausstellung Geburtsurkunde und Meldebestätigung	75.204	90.245	0	0,2	15.041	Durchführung der Meldung durch Krankenhaus.
Ausstellung Staatsbürgerschaftsnachweis	58.319	58.319	0	1	58.319	Zusammenlegung Geburtsurkunde, Meldebestätigung und Staatsbürgerschaftsnachweis.
Meldung Sozialversicherung	75.204	12.033	0	0,16	12.033	Kann vom Standesamt übernommen werden.
Antrag Wochengeld	75.204	112.806	0			
Antrag Kinderbetreuungsgeld und Familienbeihilfe	75.204	75.204	0	1	75.204	Könnte automatisch durch Krankenkasse etc. erfolgen.
Information über mögliche Beihilfen	37.602	37.602	0			
Administrative Belastung		499.014	0	2	160.596	
Administrative Belastung optimiert		338.418				

Insgesamt wäre hierdurch eine **administrative Entlastung** in der Höhe von durchschnittlich **160.596 Stunden/Jahr** realisierbar.

2 Lebensbereich „Heirat“

2.1 Darstellung des Lebensbereiches

2007 heirateten 35.996 Paare in Österreich. Dafür sind die Behördenwege „Allgemeine Information“, „Ermittlung der Ehefähigkeit“ und die „Trauung“ am Standesamt notwendig.

2.2 Zentrale Behördenwege

- Allgemeine Information:** Heiratswillige Paare informieren sich im Zuge der Hochzeitsvorbereitungen in der Regel im Vorfeld über zuständige Behörden, einzubringende Dokumente, die rechtliche Lage, etc. Diese Informationen sind grundsätzlich schnell und unkompliziert ermittelbar¹¹. Dies kann über help.gv.at beziehungsweise die Internetportale der Gemeinden oder über direktes Nachfragen im Standesamt geschehen. Da die Fülle der Informationen beträchtlich ist und in vielen Fällen persönliche Spezifika recherchiert werden müssen, wird insgesamt ein Informationsaufwand von 1 Stunde angenommen. Bei binationalen Ehen ist dieser Aufwand um ein vielfaches höher und deshalb in diesem Lebensbereich aus der Recherche ausgeklammert.
- Ermittlung der Ehefähigkeit:** Die Ermittlung der Ehefähigkeit erfolgt beim zuständigen Standesamt. Die Ermittlung der Ehefähigkeit ist gleichzeitig die Anmeldung der Eheschließung und dafür sind folgende Dokumente beizubringen: amtlicher Lichtbildausweis, die Abschrift aus dem Geburtenbuch, Staatsbürgerschaftsnachweis, Bestätigung der Meldung, der urkundliche Nachweis akademischer Grade. Die Beibringung einer Abschrift aus dem Geburtenbuch ist am jeweiligen Geburtsort zu beantragen und abzuholen.¹²

¹¹ vgl. dazu <https://www.wien.gv.at/WEDI/WEDI.cgi> (2.7.08); Online-Tool zur Ermittlung der erforderlichen Dokumente je nach Lebenssituation für eine Heirat in Wien

¹² Nach Auskunft bei einigen Standesämtern wird die Abschrift aus dem Geburtenbuch vom Standesamt des Geburtsortes auch postalisch zugestellt. Neuere Projekte wie die „Bürgerserviceplattform E-Government“ an der 15 Referenzstädte (z.B. Lienz,

Bei der Ermittlung der Ehefähigkeit werden von den StandesbeamtInnen insbesondere die Prüfung der Ehefähigkeit und etwaiger Ehehindernisse sowie die Entgegennahme von Erklärungen der Verlobten (zum Beispiel die Namensführung in der Ehe) durchgeführt. Diese Informationen werden in der Regel im „Antrag Ehefähigkeit“ am Standesamt ausgefüllt und mit der Unterschrift beider Verlobten bestätigt. Die Trauung selbst kann dann erst nach der Ermittlung der Ehefähigkeit durchgeführt werden.

Für die Ermittlung der Ehefähigkeit ergibt sich ein Zeitaufwand von 1,5 Stunden. Die Gesamtkosten der Heirat in Form von Verwaltungsgebühren in der Höhe von 31,6 Euro setzen sich aus der Ausstellung der Heiratsurkunde in zweifacher Ausführung, die Abschrift aus dem Geburtenbuch und die Durchführung der Trauung während der Amtszeit und in den Amtsräumen des Standesamtes zusammen.¹³ Alle Gebühren, auch für die Durchführung der Trauung und für die Heiratsurkunde, sind bereits bei der Anmeldung zur Eheschließung zu entrichten.

3. **Trauung Standesamt:** Nach der Ermittlung der Ehefähigkeit kann rein formal die Trauung stattfinden. An diesem Tag haben das Brautpaar und die Trauzeugen zumeist eine halbe Stunde vor Trauungsbeginn vor dem Standesamt zu erscheinen, um ihre Identität nachzuweisen. Für die Trauung ergibt sich ein Zeitaufwand von 0,75 Stunden.

2.3 Administrative Belastungen der BürgerInnen

Die folgende Tabelle fasst die Informationen über Fallzahlen, Zeitaufwand und direkte Kosten zusammen und stellt die Gesamtbürokratiebelastung für die BürgerInnen dar.

Tabelle 3: Administrative Belastungen beim Lebensbereich Heirat¹⁴

Allgemeine Information	
Aktivität	Information über einzubringende Dokumente, zuständige Behörden, rechtliche Lage.
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,0
Fälle	35.996
Gesamtstunden	35.996
direkte Gesamtkosten (Euro)	0

Wien, Neunkirchen, Schwechat, etc.) teilnehmen ermöglichen unter Anderem eine online Beantragung der Abschrift aus dem Geburtenbuch direkt über die Gemeinde-Website (vgl. Tiroler Tageszeitung „Formulare einfach online ausfüllen“, 24.Juli 2008, S.19)

¹³ vgl. <http://www.help.gv.at/Content.Node/7/Seite.070100.html> (8.7.08)

¹⁴ Zur Ermittlung der Gesamtstunden wurden die von der Statistik Austria veröffentlichten Fallzahlen für das Jahr 2007 verwendet: http://www.statistik.at/web_de/static/ergebnisse_im_ueberblick_023945.pdf (2.7.08) Die direkten Kosten wurden auf Basis der Gebühreninformationen auf help.gv.at ermittelt. <http://www.help.gv.at/Content.Node/7/Seite.070100.html#Kosten> (2.7.08) Die weiteren Informationen bezüglich Zeiten stammen aus Interviews mit verheirateten Personen und Schätzungen auf Basis weiterer Recherchen.

Ermittlung Ehefähigkeit	
Aktivität	Beibringung der erforderlichen Dokumente (0,5 Std.), persönliches Erscheinen beider Verlobten (1 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	2
direkte Kosten (Euro)	31,6
Stunden/Fall (Jahr)	1,5
Fälle	35.996
Gesamtstunden	107.988
direkte Gesamtkosten (Euro)	1.448.839
Online-Anträge möglich	x (Abschrift aus dem Geburtenbuch und Trauungstermin können teilweise Online beantragt werden)
Anmerkungen	<p>erforderliche Dokumente: Lichtbildausweis, Abschrift Geburtenbuch, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldebestätigung, (Heiratsurkunde aller früherer Ehen, Geburtsurkunde gemeinsamer Kinder, Nachweis akademischer Grade, etc.); Niederschrift zur Ermittlung der Ehefähigkeit.</p> <p>direkte Kosten (Euro): Ausstellung der Heiratsurkunde in 2 facher Ausführung (je 8,70 EUR), Abschrift aus dem Geburtenbuch (8,70 EUR), Durchführung der Trauung (5,45 EUR).</p> <p>Häufigkeit wird mit zwei angesetzt, da beide Verlobte betroffen sind.</p>

Trauung Standesamt	
Aktivität	Beibringung Personalausweise (0,5 Std.), Trauungsakt (0,25 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	4
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	0,75
Fälle	35.996
Gesamtstunden	107.988
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Anmerkungen	Häufigkeit wird mit vier angesetzt, da beide Verlobten und die TrauzeugInnen betroffen sind.

Gesamtstunden Lebensbereich	251.972
Gesamtkosten Lebensbereich(Euro)	1.448.839

Die administrativen Belastungen des Lebensbereiches „Heirat“ belaufen sich insgesamt auf **251.972 Stunden** beziehungsweise **1.448.839 Euro**.

2.4 Resumé

- In ausgewählten Städten kann der Auszug aus dem Geburtenbuch online beantragt werden. Ebenso ist die Festlegung des Trauungstermines online möglich. In Wien kann zum Beispiel der Auszug aus dem Geburtenbuch online erhalten werden, wenn die Person auch in Wien geboren wurde. Insgesamt sind die Online-Möglichkeiten im Zusammenhang mit der Trauung sehr eingeschränkt. Die flächendeckende Online-Beantragung der Abschrift aus dem Geburtenbuch könnte als Alternative angedacht werden. Das Geburtenbuch enthält neben den Angaben, die auch auf der Geburtsurkunde aufscheinen, zusätzlich folgende Informationen: Tag, Ort und Eintragung der Geburt der Eltern; Vermerke (z.B. Änderung des Familiennamens); Hinweise (z.B. Eheschließung des Kindes und der Eltern, Staatsangehörigkeit sowie deren Änderung). Die Notwendigkeit dieser Informationen im Zuge der Ermittlung der Ehefähigkeit ist für die Heirat unzweckmäßig, weshalb die Beibringung der Geburtsurkunden der Verlobten ausreichen müsste.
- Im Zeitalter des Zentralen Melderegisters scheint die Notwendigkeit zur Beibringung von zahlreichen Dokumenten hinfällig zu sein. Vor allem die Abschrift aus dem Geburtenbuch kann zeitaufwändig werden, wenn Trauungs- und Geburtsort weit auseinander liegen (z.B. Trauung in Wien, Geburt in Tirol). Dann muss die Abschrift vom Geburtsort persönlich eingefordert werden, die grundsätzlich auch auf Anfrage postalisch zugesendet wird. Die Einholung der Abschrift aus dem Geburtenbuch könnte auch direkt durch das Standesamt erfolgen (minus 0,25 Stunden).
- Überdies sind die Gebühren für die Ausstellung einer Geburtsurkunde im Falle einer schriftlichen (postalisch, E-Mail) Bestellung aus Sicht der BürgerInnen ungerechtfertigt. So werden bei schriftlichem Antrag neben der Ausstellungsgebühr in der Höhe von 8,70 Euro zusätzlich 13,20 Euro Antragsgebühr verrechnet.
- Es ist auch überlegenswert, ob die Verfahren „Ermittlung der Ehefähigkeit“ und „Trauung“ in einem Durchgang erledigbar sind und das zweifache Erscheinen verzichtbar wäre (minus 1 Stunde).

Tabelle 4: Administrative Entlastung beim Lebensbereich Heirat

Lebensbereich "Heirat"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Allgemeine Information	35.996	35.996	0			
Ermittlung Ehefähigkeit	35.996	107.988	1.448.839	0,25	8.999	Auszug aus dem Geburtenbuch vereinfachen.
Trauung Standesamt	35.996	107.988	0	1	35.996	Zusammenlegung der Ehefähigkeitsermittlung und der Trauung.
Administrative Belastung		251.972	1.448.839	1	44.995	
Administrative Belastung optimiert		206.977				

Insgesamt wäre hierdurch eine **administrative Entlastung** in der Höhe von durchschnittlich **44.995 Stunden/Jahr** realisierbar.

3 Lebensbereich „Anmeldung zur Volksschule“

3.1 Darstellung des Lebensbereiches

Für jede öffentliche Pflichtschule hat gemäß Pflichtschülerhaltungsgrundgesetz ein Schulsprengel zu bestehen. Dies bedeutet, dass SchülerInnen der Volksschule (als auch anderer öffentlicher Pflichtschulen wie Haupt-, Sonder- und Polytechnische Schulen), die für ihr Wohngebiet zuständige Sprengelschule zu besuchen haben. Auf die Aufnahme in eine Sprengelschule besteht auch ein Rechtsanspruch.¹⁵

Im Schuljahr 2006/2007 besuchten insgesamt 85.115 SchülerInnen in Österreich die erste Klasse der Volksschule.¹⁶ Von den österreichweit 85.115 Kindern in der 1.Schulstufe an Volksschulen nahmen im Schuljahr 2006/07 insgesamt 5.490 die Nachmittagsbetreuung in öffentlichen oder privaten Schulen in Anspruch. Der Anteil der Kinder in Fünftages Betreuung beträgt 70 Prozent. Zusätzlich zur Nachmittagsbetreuung an Schulen wurden im Schuljahr 2006/2007 9.173 sechsjährige Kinder in öffentlichen und privaten Schülerhorten betreut¹⁷. Diese Tendenz ist steigend.¹⁸

3.2 Zentrale Behördenwege

Im Zuge der Erfassung administrativer Belastungen des Lebensbereiches „Schulanmeldung Volksschule“ wurden folgende zentralen Behördenwege identifiziert.¹⁹

1. **Information über das Angebot an Volksschulen:** Grundsätzlich erfolgt die Anmeldung des Kindes in jener Volksschule, die sich innerhalb des Schulsprengels befindet. Wien bildet eine Ausnahme, da hier aus Schulen aus dem gesamten Stadtgebiet gewählt werden kann. Dies bedeutet, dass die Auswahl an öffentlichen Volksschulen innerhalb des Schulsprengels in die Verantwortung der Eltern fällt. Diese informieren sich in der Regel persönlich am „Tag der offenen Tür“, im Gespräch mit der Elternvertretung der Schule, im Austausch mit Erfahrungswerten anderer Eltern, etc. über die Qualität der Volksschule. Aufgrund der vielerorts nur beschränkten Wahlmöglichkeiten wurde der Zeitaufwand zur Information im Vorfeld der Schülereinschreibung mit 0,75 Stunden festgelegt.
2. **Schülereinschreibung:** Die Aufnahme in die erste Klasse Volksschule erfolgt aufgrund der Schülereinschreibung, welche grundsätzlich in der zuständigen Sprengelschule zu erfolgen hat. In Wien sind die Sprengelschulen aufgelöst – dies bedeutet für die Eltern, dass sie ihr Kind in der Volksschule ihrer Wahl anmelden können. Hier gilt es insbesondere die Anmeldefristen zu beachten. Die Anmeldefristen sind von Bundesland zu Bundesland verschieden²⁰ und werden vom Landesschulrat beziehungsweise in Wien vom Stadtschulrat festgesetzt. Die Aufnahme des Kindes ist grundsätzlich persönlich bei der Schulleitung unter Anwesenheit des Kindes vorzunehmen, damit die Schulreife des Kindes festgestellt werden kann. Die

¹⁵ vgl. http://www.bmukk.gv.at/medienpool/5820/schulrecht_info_1.pdf, S.9, (10.7.08)

¹⁶ vgl. Detailauswertung Statistik Austria vom 11.7.08

¹⁷ ebenda

¹⁸ vgl. BMSK: Zukünftige Inanspruchnahme von Kinderbetreuungseinrichtungen, S.29, Wien 2004

¹⁹ Bei der Bürokratiekostenmessung wurde vom Normalfall ausgegangen – sprich von einem Kind ohne Behinderung, Integrationsbedarf, besonderen Bedürfnissen, etc.

²⁰ vgl. http://www.bmukk.gv.at/medienpool/5820/schulrecht_info_1.pdf, S.24. (10.7.08)

Schulleitung entscheidet über die Aufnahme des Kindes.²¹ Hierbei sind folgende Unterlagen mitzubringen: Meldebestätigung, Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Taufschein zwecks Nachweis des religiösen Bekenntnisses und Sozialversicherungsnummer des Kindes. Die Schülereinschreibung dauert rund eine Stunde.

3. **Information über Tagesbetreuung:** Das Betreuungsangebot an Volksschulen ist von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich geregelt. Die Rahmenbedingungen werden vom Landesrat festgesetzt. Die Zuständigkeit zur Errichtung einer Ganztagesbetreuung in Schulen liegt beim Schulerhalter.²² Tagesbetreuung findet aber nicht nur in der Volksschule statt. Neben Privatorganisationen betreiben auch viele Vereine Nachmittagsbetreuungseinrichtungen wie z.B. Horte, Lernclubs, etc. Die Bezirksverwaltungsbehörden sind für die Bewilligung von Tagespflegestellen (Tagesmütter) verantwortlich und informieren neben den Vereinen für Tagesmütter über die im Bezirk zur Verfügung stehenden Betreuungsplätze. Das Betreuungsangebot ist daher vielfältig und der zeitliche Aufwand zur Information in großem Maße von den Lebensumständen der Eltern (Lage, Arbeitszeiten, etc.) sowie dem lokalen Angebot an Betreuungseinrichtungen abhängig. Für die Information über Tagesbetreuungseinrichtungen wird ein Zeitfaktor von 2 Stunden berücksichtigt.
4. **Anmeldung zur Tagesbetreuung:** Nach der Information über relevante Betreuungseinrichtungen kann die Anmeldung des Kindes für eine Tagesbetreuung stattfinden. In Oberösterreich beispielsweise erfolgt die Anmeldung zur Tagesbetreuung zumeist bei der Schülereinschreibung, wenn die Schule eine Tagesbetreuung anbietet. Die Anmeldung gilt nur für das betreffende Schuljahr.²³ Bei der Antragstellung zur Tagesbetreuung sind grundsätzlich die persönlichen Daten der Eltern und des Kindes sowie Angaben zur Betreuungsform (Betreuungsart, gewünschtes Eintrittsdatum, Standort) anzugeben. Die Kosten der Tagesbetreuung werden ebenfalls von den Ländern festgesetzt, wobei diese maximal kostendeckend angesetzt werden dürfen. Wie die vom KDZ durchgeführte Studie „Nachmittagsbetreuung in der kommunalen Praxis“ zeigt, gibt es „generell sehr große Unterschiede beim Ausmaß, vor allem aber auch bei der Form und den örtlichen Strukturen der in den Gemeinden praktizierten Nachmittagsbetreuung“. Dies betrifft einerseits die Organisation der Tagesbetreuung (öffentlich und/oder privat), als auch die durch verschiedene Strukturen resultierenden unterschiedlichen Kosten.²⁴ Aufgrund dieser Unterschiede werden im Folgenden keine Kostenbeiträge der Eltern für Tagesbetreuung berücksichtigt.²⁵ Die Anmeldung zur Tagesbetreuung (Antrag ausfüllen und Abgabe) benötigt durchschnittlich eine Stunde.

3.3 Administrative Belastungen der BürgerInnen

In der Darstellung der administrativen Belastungen wird mit zwei Fallzahlen gerechnet. Im Schuljahr 2006/2007 besuchten insgesamt 85.115 SchülerInnen in Österreich die erste Klasse der

²¹ Als schulreif gilt ein Kind dann, wenn die begründete Aussicht besteht, dass es dem Unterricht in der ersten Schulstufe folgen kann, ohne körperlich oder geistig überfordert zu werden (vgl. §6(2) lit b SchPflG). Bestehen Zweifel an der Schulreife des Kindes, so hat die Schulleitung ein schulärztliches Gutachten einzuholen (vgl. §6(2) lit c SchPflG). Bei fehlender Schulreife ist das Kind in die Vorschulstufe aufzunehmen (§6(2) lit d SchPflG).

²² vgl. http://gts.eduhi.at/de/erste_schritte/errichtung.html, (10.7.08)

²³ vgl. http://gts.eduhi.at/de/erste_schritte/anmeldung.html (10.7.08)

²⁴ vgl. Mitterer/Wirth: Nachmittagsbetreuung in der kommunalen Praxis – Teil II Kennzahlenvergleich, 21.11.2006

²⁵ Die Kostenbeiträge der Eltern für die Tagesbetreuung sind überdies auch von deren Einkommen, sowie von der Anzahl der Betreuungstage des Kindes abhängig.

Volksschule.²⁶ Hiervon nahmen 14.663 SchülerInnen der ersten Klasse Volksschule im Jahr 2007 private und öffentliche Betreuungseinrichtungen in Anspruch.²⁷

Tabelle 5: : Administrative Belastungen bei der Anmeldung zur Volksschule

Information Schulangebot	
Aktivität	Besuch "Tag der offenen Tür", Gespräch m. Elternvertretung, etc. (0,75 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	0,75
Fälle	85.115
Gesamtstunden	63.836
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Schülereinschreibung	
Aktivität	Anmeldung des Kindes bei der Volksschule (1 Std.)
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1
Fälle	85.115
Gesamtstunden	85.115
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	Nein
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Meldebestätigung, Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Sozialversicherungsnummer.
Information Tagesbetreuung	
Aktivität	Information über Betreuungsmöglichkeiten in der Volksschule, in privaten Einrichtungen (Horten) etc. (2 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	2
Fälle	14.663
Gesamtstunden	29.326
direkte Gesamtkosten (Euro)	0

²⁶ vgl. Detailauswertung von Statistik Austria vom 11. Juli 08

²⁷ ebenda

Anmeldung Tagesbetreuung	
Aktivität	Antrag ausfüllen und abgeben (1 Std.)
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1
Fälle	14.663
Gesamtstunden	14.663
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x (in Wien)
Anmerkungen	direkte Kosten: starke Schwankungen in den Gemeinden; Kosten von Einkommen und Betreuungsbedarf abhängig.
Gesamtstunden Lebensbereich	192.940

Die **administrativen Belastungen des Lebensbereiches Anmeldung Volksschule werden wesentlich** von Informationszeiten für die Auswahl der Volksschule und etwaiger Betreuungseinrichtungen beeinflusst. Insbesondere bei der Auswahl der Nachmittagsbetreuung gilt es, den passenden Platz für die jeweilige Lebenssituation von Eltern und Kindern zu finden. Insgesamt ergibt sich somit eine **administrative Belastung** in Höhe von **192.940 Stunden**.

3.4 Resumé

- In Wien kann über die Website der Wiener Kinderbetreuungseinrichtungen die Anmeldung zur Nachmittagsbetreuung Online erfolgen.²⁸ Ein gemeinsamer Web-Auftritt und Informationsdienst aller öffentlichen Kinderbetreuungseinrichtungen je Bundesland wäre zu überlegen, da somit Informationszeiten und Wegzeiten zwecks Abgabe der Anmeldung wesentlich reduziert werden könnten (minus 0,5 Stunden).
- Zumindest in Wien informiert der Stadtschulrat die Eltern über die bevorstehende Schulpflicht der Kinder. Diese Mitteilung in Kombination mit Basisinformationen über die zur Auswahl stehenden Schulen könnten in ganz Österreich versendet werden. Auch eine Verbesserung der Online-Informationen öffentlicher Schulen würde zu einer schnelleren und stichhaltigen Informationsversorgung beitragen.
- Grundsätzlich sind die Informationen über Geburtsdatum, Adresse, Namen (und Staatsbürgerschaft) der Eltern und der Kinder der Behörde bekannt. Deshalb scheint die Vorlageverpflichtung für Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis als nicht gerechtfertigt. Auch über das Erfordernis der Beibringung einer Meldebestätigung sollte nachgedacht werden (minus 0,5 Stunden).

²⁸ vgl. <http://www.wien.gv.at/amtshelfer/gesellschaft-soziales/kindergarten/hort-anmeldung.html> (8.7.08)

Tabelle 6: Administrative Entlastung beim Lebensbereich Anmeldung zur Volksschule

Lebensbereich "Anmeldung zur Volksschule"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Information Schulangebot	85.115	63.836	0	0,5	42.558	Verbesserung der Online- Informationsangebote
Schülereinschreibung	85.115	85.115	0	0,5	42.558	Reduktion der vorzulegenden Dokumente.
Information Tagesbetreuung	14.663	29.326	0		0	
Anmeldung Tagesbetreuung	14.663	14.663	0		0	
Administrative Belastung		192.940	0		85.115	
Administrative Belastung optimiert		107.825				

Insgesamt wäre eine **administrative Entlastung** in der Höhe von **85.115 Stunden/Jahr** realisierbar.

4 Lebensbereich „Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen“

Im Zuge der Recherche administrativer Belastungen wird auf die Gruppen „Menschen mit Behinderung“ und „pflegebedürftige Personen“ näher eingegangen. Derzeit beziehen in Österreich rund 390.000 Personen Pflegegeld, deren Pflegebedürftigkeit unterschiedlich ist. Hiervon bezogen im Jahr 2007 335.072 Personen Bundespflegegeld und 57.748 Personen Landespflegegeld.²⁹

Aufgrund nur unzureichend vorliegendem statistischen Materials zur Anzahl pflegebedürftiger Personen und Menschen mit Behinderung in Österreich wird auf qualifizierte Schätzungen von Arbeiterkammer und SOGIS – dem Sozial und Gesundheitsinformationsservice des Landes Tirol zurückgegriffen. SOGIS geht davon aus, dass 70% der Pflegegeldbezieher in Österreich von Externen betreut werden.³⁰ In weiterer Folge wird deshalb von 273.000 pflegebedürftigen Personen in Österreich ausgegangen.

Auch zu der Anzahl des spezifischen Lebensbereiches von Menschen mit Behinderung lassen sich keine eindeutigen Fallzahlen feststellen, da es keine eindeutige Definition von Menschen mit Behinderung gibt.³¹ Hier gehen wir von einer Gesamtzahl in Höhe von 85.700 Personen aus.³²

4.1 Darstellung des Lebensbereiches „Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Person“

Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen müssen eine Vielzahl an Behördenwegen, Anträgen, Arztbesuchen, Informationsgesprächen etc. bewältigen, um einen individuellen Rechtsanspruch oder ein Begehren durchzusetzen. Hierbei werden sie – je nach körperlicher

²⁹ vgl. <http://www.pflegedaheim.at/cms/pflege/attachments/7/1/9/CH0690/CMS1182342360545/pflegevorsorge2005internet.pdf> (3.7.08); Die aktuellen Zahlen der Pflegegeldbezieher für das Jahr 2007 wurden beim Bundessozialamt erfragt.

³⁰ vgl. http://sogis.i-med.ac.at/themen/wpa_pflgende_angehoerige.htm (24.07.08)

³¹ vgl. Bericht der Bundesregierung über die Lage der behinderten Menschen in Österreich, BMSK, 2003, S.11

³² vgl. <http://wien.arbeiterkammer.at/www-397-IP-22848.html> (24.7.08); Zu den Menschen mit Behinderung wurden die Personen gezählt, die an den Rollstuhl gebunden sind (24.000), jene die Gehörlos sind (9.100), jene die blind (4.600) und geistig behindert sind (46.000);

oder geistiger Beeinträchtigung – von Externen wesentlich unterstützt. Die konkreten Behördenkontakte und -wege hängen vom Grad der individuellen Beeinträchtigung und Lebenssituation ab, was die Transparenz des Leistungsangebotes minimiert. Für die Zielgruppe erschwerend kommt hinzu, dass die Leistungen von unterschiedlichsten Stellen von Bund, Ländern und Gemeinden erbracht werden.

Aus diesem Grund werden im Folgenden ausgewählte Behördenwege, die möglichst alle pflege- und betreuungsbedürftige Personen betreffen, hinsichtlich der administrativen Belastungen untersucht. Als relevante Behördenwege gelten demnach: „Allgemeine Information und Beratung“, „Antrag Pflegegeld“, „Antrag Sozialhilfe“, „Antrag technische Hilfsmittel“, „Antrag eines Behindertenausweises“, „Antrag Ausweis für gehbehinderte Personen“, „Antrag Sonderausgaben/Steuererklärung“ sowie „Information über Beihilfen“. Auf den Lebensbereich „24-Stunden Betreuung“ wird exkursartig eingegangen.

Die erwähnten „zentralen Behördenwege“ treffen für Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen gleichermaßen zu. Die Anträge „Behindertenausweise“ und „gehbehinderte Person“ sind Aktivitäten, die für gewöhnlich nur Menschen mit Behinderung zu bewerkstelligen haben.

4.2 Zentrale Behördenwege

1. **Allgemeine Information und Beratung:** Die Informationsdichte zu behindertenspezifischen Fragestellungen und Fragen zu Unterstützungsmöglichkeiten für pflegebedürftige Personen sowie das Angebot an Beratungsstellen kann als ausreichend eingestuft werden. Problematisch ist die Aufteilung der Kompetenzen zwischen Bund und Ländern. Dies zeigt sich besonders beim Ansuchen auf Fördermittel und der Vielfalt an Antragsformularen und Zuständigkeiten. Hier versuchen Beratungsstellen Informationen zu systematisieren und zu bündeln, die Rechtslage den KundInnen verständlich zu machen, Unterstützungsleistungen und Ansprüche zu kommunizieren sowie konkrete Hilfestellungen in Behördenverfahren zu geben. Auch die Bezirksverwaltungsbehörden sehen sich als Informationsdrehscheiben in Zusammenhang mit Leistungen, die Menschen mit Behinderungen zustehen. Sie beraten, informieren über weitere Stellen und leiten mit Zustimmung der KundInnen Anträge und Beilagen an die entsprechenden Stellen weiter. Für die Betroffenen bedeutet dies aktives Informationsmanagement zu betreiben, um die nötigen Hintergrundinformationen für Förderungen und Begünstigungen zu gewinnen. Dafür werden zwölf Stunden pro Jahr – vorbehaltlich strittiger Entscheidungen, Verhandlungen mit auszahlenden Stellen und Ergreifung von Rechtsmitteln – einkalkuliert.
2. **Antrag Pflegegeld:** Der Antrag auf Pflegegeld und Höhereinstufung des Pflegegeldes ist grundsätzlich ein formloser Antrag, der bei jeder Behörde eingebracht werden kann und von dieser an die zuständige Stelle weitergeleitet werden muss. Nach Einreichen dieses formlosen Erstantrages wird von der Behörde ein Ergänzungsformular ausgeschiedt, dem dann auch die erforderlichen Unterlagen beizulegen sind. Neben der Antragstellung und Einholung der notwendigen Beilagen sind jedoch auch die Informationskosten im Vorfeld nicht zu vernachlässigen. So muss im Vorfeld geprüft werden, ob überhaupt Anspruch³³

³³ vgl. Sofern die Anspruchsvoraussetzungen erfüllt sind, wird Bundespflegegeld gewährt wenn eine Pension aus der gesetzlichen Sozialversicherung, ein Beamtenruhegenuss des Bundes, eine Vollrente aus der Unfallversicherung, eine Rente oder Beihilfe aus der Kriegsopferversorgung, Heeresversorgung, dem Opferfürsorgegesetz gewährt bezogen wird. Die Zuständigkeit für das Bundespflegegeld richtet sich nach der Grundleistung, d.h. für das Pflegegeld ist jener Entscheidungsträger zuständig, der auch die Pension od. Rente auszahlt. Für Bezieher einer Beamtenpension des Landes oder einer Gemeinde,

und somit die Chance auf Gewährung von Pflegegeld besteht (Einschätzung der rechtlichen Lage im Einzelfall). Weiters ist auch die Beratung in Zusammenhang mit Erhöhungsanträgen wichtig, da Folgeanträge den Pflegegeldanspruch auch wieder reduzieren können. Die Prüfung der individuellen Situation durch einen Arzt erfolgt meist unangekündigt, obwohl von den Interessensverbänden empfohlen wird, eine Vertrauensperson zu diesen Untersuchungen beizuziehen. Die Kalkulation berücksichtigt alle fünf Jahre allfällige Erhöhungsanträge und geht von einer Antragsdauer in der Höhe von zwei Stunden aus.

3. **Antrag Sozialhilfe:** Die Sozialhilfe hat die Aufgabe, hilfsbedürftigen Menschen die Führung eines menschenwürdigen Lebens zu ermöglichen.³⁴ Die Zuständigkeiten für die Gewährung von Sozialhilfeleistungen wie auch die Gesetzgebungskompetenz liegen bei den Ländern. Der Antrag auf Sozialhilfe kann in allen Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden gestellt werden. Die Art der beizubringenden Dokumente hängt von der Lebenssituation der AntragstellerInnen ab, wobei in allen Fällen Einkommensnachweise beizubringen sind. Für den Antrag Sozialhilfe wird von einer Gesamtzeit in der Höhe von 1,5 Stunden alle fünf Jahre ausgegangen.
4. **Antrag technische Hilfsmittel:** Die Gewährung von Hilfsmittelzuschüssen gestaltet sich schwerfällig, da die Fördergeber die Gesamtkosten aufteilen. Dies bedeutet im Einzelfall, dass für die Gewährung von technischen Hilfsmitteln (wie spezielle Einbauten, Rollstühle etc.) zumeist die Zustimmung von mehreren Stellen (vorwiegend von Bundes- und Landeseinrichtungen) erforderlich ist. Für die Betroffenen resultiert daraus, dass sie entweder Vorfinanzierungsleistungen erbringen müssen, oder mit der Investition zuwarten, bis eine Genehmigung aller Stellen eingetroffen ist. Im Standardfall werden Anträge bei der Krankenkasse und den Bezirksverwaltungsbehörden eingereicht, ein ärztliches Gutachten eingeholt und Kostenvoranschläge beigelegt. Bei der Pensionsversicherungsanstalt, dem Bundessozialamt und den Ländern gibt es hierzu spezielle eingerichtete Unterstützungsfonds, die finanzielle Hilfen für therapeutische Maßnahmen und behinderungsbedingte Umbauten gewähren. Diese Anträge fordern durchschnittlich 3 Stunden Zeiteinsatz von den Betroffenen.
5. **Antrag Behindertenausweis:** Der Behindertenausweis dient zum Nachweis der Behinderung und ist Grundlage zur Erlangung behindertenspezifischer Begünstigungen. Der Grad der Behinderung wird aufgrund der Richtsatzverordnung ermittelt. Falls kein Bescheid oder Urteil vorliegt (z.B. Erwerbsunfähigkeitspension, Pflegegeld) stellt einen AmtsärztInnen der zuständigen Landesstelle des Bundessozialamtes den Grad der Behinderung fest. Der Antrag auf Ausstellung eines Behindertenpasses ist kostenlos und wird bei der jeweiligen Landesstelle des Bundessozialamtes eingereicht, welche diesen postalisch zustellt. Dem Antrag sind ein aktuelles Passfoto, Staatsbürgerschaftsnachweis, der Meldezettel, Geburtsurkunde, die aktuellen medizinischen Gutachten und Nachweise über bezogene Geldleistungen beizulegen. Hierfür wird ein Gesamtaufwand von einer Stunde einkalkuliert.

für Bezieher von Sozialhilfe, berufstätige und mitversicherte Angehörige kann Landespflegegeld beantragt werden. Dies kann bei der Bezirkshauptmannschaft, dem Magistrat oder dem Gemeindeamt beantragt werden.

³⁴ vgl. <http://www.bmsk.gv.at/cms/site/liste.html?channel=CH0346> (24.07.08)

6. **Antrag Ausweis gehbehinderte Person:** Dieser Ausweis wird von der Bezirkshauptmannschaft oder durch das Magistrat ausgestellt. Der Ausweis gemäß §29(b) StVO befähigt Behindertenparkplätze, die Befreiung von der motorbezogenen Versicherungssteuer, finanzielle Unterstützungsleistungen für die Adaptierung von Kraftfahrzeugen, die Rückvergütung der Normverbrauchsabgabe, in Anspruch zu nehmen. Dem Antrag sind zwei Lichtbilder beizulegen, welcher sodann an die amtsärztliche Untersuchungsstelle weitergeleitet wird, die den/die Antragsteller/in sodann zu einer amtsärztlichen Untersuchung vorlädt. Die Kosten belaufen sich auf insgesamt rund 33 Euro (13,20 Euro für Antrag, Landesverwaltungsabgabe durchschnittlich 6,54 Euro, Ausweis 13,20 Euro). In Wien ist der Antrag für gehbehinderte Personen grundsätzlich persönlich unter Abgabe einer Unterschrift abzuholen.³⁵
7. **Antrag Sonderausgaben/Steuererklärung:** Auch die Information und Beratung in steuerrechtlichen Angelegenheiten nimmt einen erheblichen Zeitbedarf ein. Hierzu zählen die Information über Steuerbefreiungen (z.B. Aufwendungen für Rollstühle, spezielle Einbauten etc.), Freibeträge für Menschen mit Behinderungen (Jahresfreibeträge, Freibeträge für Gehbehinderte) sowie die erhöhte Familienbeihilfe. Hierfür wurde ein Informationsaufwand von einer Stunde eingerechnet. Das Finanzamt verlangt grundsätzlich keine Nachweise, sondern die notwendigen Belege und Nachweise sind für den Zeitraum von sieben Jahren aufzubewahren. Neben der Berücksichtigung dieser Belastungen in der Steuererklärung nehmen insbesondere die Nachweise zur Geltendmachung der Jahresfreibeträge (amtliche und medizinische Bescheinigung), Geltendmachung des Freibetrages für Gehbehinderte (Antrag der Unzumutbarkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel) einen zusätzlichen Zeitaufwand in Anspruch, der mit 1,75 Stunden pro Jahr kalkuliert wird.³⁶
8. **Information über Beihilfen:** Weiters bieten Bund, Länder, Gemeinden und sonstige Institutionen je nach Lebenssituation unterschiedliche Beihilfen an. Hierzu zählen Vergünstigungen wie die Rezeptgebührenbefreiung, die Rundfunkgebührenbefreiung, die ÖBB-Ermäßigung, Zuschüsse zur Erlangung einer Lenkerberechtigung, finanzielle Unterstützungen im KFZ-Bereich (Neukauf, Rückvergütung der NOVA, Befreiung von der KFZ-Steuer), finanzielle Unterstützungen und Beihilfen für Kinder mit Behinderungen, StudentInnen und ArbeitnehmerInnen etc. Auch für die Fälle der Betreuung von Personen durch nahe Angehörige bestehen spezielle Fördermöglichkeiten. So kann im Falle der Krankheit der/des pflegenden Angehörigen unter bestimmten Voraussetzungen eine finanzielle Zuwendung aus dem Unterstützungsfonds für Menschen mit Behinderung beantragt werden. Im Rahmen der Information über die Vielzahl möglicher Beihilfen für die individuelle Lebenssituation kann daher ein erhöhter administrativer Aufwand – auch aufgrund der unterschiedlichen Zuständigkeiten – bestehen. Die Kalkulation geht von zwei Stunden aus, welche die Betroffenen alle drei Jahre investieren müssen.

4.3 Administrative Belastungen von Menschen mit Behinderung und pflegebedürftigen Personen

Da die Zuständigkeiten zwischen Bund, Ländern und Gemeinden aufgeteilt sind, existieren auch keine eindeutigen Statistiken zur Anzahl von Menschen mit Behinderung und pflegebedürftigen

³⁵ vgl. <http://www.wien.gv.at/amtshelfer/gesundheit/gesundheitsrecht/ausweis-gehbehinderte.html> (8.7.08)

³⁶ vgl. dazu auch <http://www.arbeiterkammer.com/pictures/d2/Freibetraege.pdf> (3.7.08)

Personen. Als Richtwerte werden deshalb Näherungswerte für die Gruppen „Menschen mit Behinderung“ und „pflegebedürftige Personen“ verwendet.³⁷ Bei den Aktivitäten „Antrag Pflegegeld“, „Antrag Sozialhilfe“, „Antrag technische Hilfsmittel“ und „Beihilfen“ wird deshalb die Summe dieser Richtwerte (Anzahl Menschen mit Behinderung plus pflegebedürftige Personen) in Höhe von 358.700 Personen herangezogen. Bei den Anträgen „Behindertenausweis“ und „Ausweis gehbehinderte Person“ konnten zum Teil genaue Werte zur Anzahl der gestellten Anträge im Jahr 2007 ermittelt werden.³⁸ Bei den Aktivitäten „Allgemeine Information und Beratung“ und „Antrag Sonderausgaben/Steuererklärung“ wird von der Gesamtzahl der Pflegegeldbezieher in der Höhe von 392.820 Personen ausgegangen.³⁹

Tabelle 7: Administrative Belastungen beim Lebensbereich Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen⁴⁰

Allgemeine Information und Beratung	
Aktivität	ständige Information und Gespräche mit Beratungsstellen, Ärzten, etc.
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	12,0
Fälle	392.820
Gesamtstunden	4.713.840
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Anmerkungen	Informationsbedarf- und aufwand stark personenabhängig; es wird von einem durchschnittlichen Aufwand von 12 Jahresstunden ausgegangen.

³⁷ zur Anzahl pflegebedürftiger Personen in Österreich siehe: http://sogis.i-med.ac.at/themen/wpa_pflgende_angehoerige.htm (24.07.08); zur Anzahl behinderter Personen in Österreich siehe: <http://wien.arbeiterkammer.at/www-397-IP-22848.html> (24.7.08)

³⁸ 2007 wurden gemäß Bundessozialamt 23.336 Anträge für Behindertenausweis eingebracht. Die Anzahl der „Ausweise für gehbehinderte Personen“ konnte nicht erhoben werden, weshalb hier ein Näherungswert von 5.000 angesetzt wird.

³⁹ vgl. <http://www.pflegedaheim.at/cms/pflege/attachments/7/1/9/CH0690/CMS1182342360545/pflegevorsorge2005internet.pdf> (3.7.08); Die aktuellen Zahlen der Pflegegeldbezieher für das Jahr 2007 wurden beim Bundessozialamt erfragt.

⁴⁰ Wird in den Tabellen nicht explizit auf einen bestimmten Lebensbereich hingewiesen so werden die angeführten Aktivitäten von Menschen mit Behinderung und pflegebedürftigen Personen gleichermaßen durchgeführt

Antrag Pflegegeld	
Aktivität	Information und Beratung (1 Std.), Antragstellung (0,5 Std.), ärztliche Überprüfung (0,5 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	0,2
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	2
Fälle	358.700
Gesamtstunden	143.480
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Antrag möglich	x (für Bundespflegegeldgesetz bei PVA)
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: medizinische Gutachten, Bescheide der Kostenträger für bestehende Pflegeleistungen.

Antrag Sozialhilfe	
Aktivität	Information und Beratung (0,5 Std.), Antragstellung (1 Std.)
Häufigkeit/Fall (Jahr)	0,2
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,5
Fälle	358.700
Gesamtstunden	107.610
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Antrag möglich	x (nicht flächendeckend)
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Einkommensnachweise; weitere Unterlagen von der Lebenssituation der Antragsteller abhängig.

Antrag technische Hilfsmittel	
Aktivität	Information, Kostenvoranschläge einholen (2 Std.), Dokumente beilegen (0,5 Std.), Antrag ausfüllen und abschicken (0,5 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	0,33
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	3
Fälle	358.700
Gesamtstunden	355.113
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Antrag möglich	Nein
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Kostenvoranschläge, offene Rechnungen, medizinische Gutachten, Einkommensbelege des Behinderten, Nachweis über bezogene Leistungen (Pflegegeld, Familienbeihilfe, etc.), Entscheidungen anderer Kostenträger, sonstige Belege (monatliche Belastung, bestehende Beihilfen, etc.).

Antrag Behindertenausweis	
Aktivität	Formular Behindertenausweis ausfüllen (0,16 Std.), Dokumente beibringen und abschicken (0,83 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1
Fälle	23.336
Gesamtstunden	23.103
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Antrag möglich	Nein
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Passfoto, medizinische Gutachten, Aufenthaltsbewilligung, Meldezettel, Nachweis über bezogene Geldleistungen.

Antrag Ausweis für gehbehinderte Personen	
Aktivität	Antrag ausfüllen und Dokumente beibringen (0,5 Std.), Vorladung zur amtsärztlichen Untersuchung (1 Std.), persönliche Abholung Ausweis (0,83 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	32,94
Stunden/Fall (Jahr)	1,83
Fälle	5.000
Gesamtstunden	9.150
direkte Gesamtkosten (Euro)	164.700
Online-Antrag möglich	x (nicht flächendeckend)
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: 2 Lichtbilder. die Gebühren sind Bundes- und Landesabgaben. Fälle: Da keine Antragszahlen verfügbar sind, wird eine qualifizierte Schätzung von 5.000 Fällen pro Jahr herangezogen.
Antrag Sonderausgaben/Steuererklärung	
Aktivität	Information über steuerliche Begünstigungen (1 Std.); Antrag ausfüllen (0,25 Std.), Nachweise beibringen (0,5 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,75
Fälle	392.820
Gesamtstunden	687.435
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Antrag möglich	x
Information über Beihilfen	
Aktivität	Information und Prüfung (2 Std.)
Häufigkeit/Fall (Jahr)	0,33
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	2
Fälle	358.700
Gesamtstunden	236.742
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Antrag möglich	x (nicht flächendeckend)
Anmerkungen	unterschiedliche Zuständigkeiten
Gesamtstunden Lebensbereich	6.276.473
Gesamtkosten Lebensbereich (Euro)	164.700

Beim Lebensbereich „Menschen mit Behinderungen“ ergibt sich eine **administrative Belastung** von insgesamt **6.276.473 Stunden** beziehungsweise **164.700 Euro**.

4.4 Resumé

- Einheitliche Anlaufstellen für den Lebensbereich „Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen“ wäre sinnvoll. Diese könnten die Informationsversorgung von Betroffenen und Angehörigen verbessern und Antragsstellungen vereinfachen (minus 5 Stunden).
- Beim Antrag für den Ausweis für gehbehinderte Personen ist ein persönliches Erscheinen sowohl beim Amtsarzt als auch zur Abholung des Ausweises vorgesehen, was eine Erschwernis für die AntragstellerInnen darstellt.
- Es stellt sich die Frage, ob ein „Nachweis über bezogene Geldleistungen“ für den Antrag für Behindertenausweis notwendig ist.
- Der Antrag auf Behindertenausweis ist relativ einfach und formlos durchzuführen, wenn der/die AntragstellerIn auch Pflegegeld bezieht und somit die Pflegestufe (Grad der Behinderung) festgelegt ist.
- Ein Zusammenziehen der Anträge Behindertenpass und Ausweis für gehbehinderte Personen scheint sinnvoll. Die Volksanwaltschaft hat schon die unterschiedlichen Standards bei der Feststellung des Behinderungsgrades durch das duale amtsärztliche Untersuchungssystem (Bezirkverwaltungsbehörden und Bundessozialamt) kritisiert (minus 1 Stunde).
- Die vielfältigen, individuellen und unübersichtlichen Beihilfen stellen eine hohe administrative Belastung für Menschen mit Behinderung und ihre Angehörigen dar. Hier stellt sich die Frage, ob eine zentrale Stelle wie das Bundessozialamt oder dezentrale Stellen wie die Ämter der Landesregierungen Serviceleistungen übernehmen können und zum Beispiel die Anträge auf Rundfunkgebührenbefreiung, Rezeptgebührenbefreiung, KFZ-Unterstützungen etc. durchführen (minus 1 Stunde).
- Ein genereller Rechtsanspruch auf technische Hilfsmittel würde es den Betroffenen einfacher machen, ihre Positionen gegenüber den Behörden durchzusetzen und die Verfahren zu verkürzen (minus 0,5 Stunden).
- Die zentrale Leistung im Zusammenhang mit Menschen mit Behinderungen ist das Pflegegeld, welches von unterschiedlichsten Institutionen administriert wird. Dabei sind auch das Bundes- und das Landespflegegeld zu unterscheiden. Die Vielzahl der potentiellen Zuständigkeiten ist verwirrend und könnte zentralisiert werden. Die Belastungsreduktion für die BürgerInnen wäre zwar gering, da der Antrag de facto jetzt in jeder österreichischen Behörde eingebracht werden kann und von dieser an die zuständige Stelle weitergeleitet werden muss.
- Bei den Fragen zur Steuererklärung herrscht oft Informationsmangel bei den Betroffenen. Besser aufbereitete Informationen könnten eine Entlastung für die Einzelnen darstellen (minus 0,5 Stunden).
- Zumindest eine bessere Aufbereitung der potentiellen Stellen für Hilfsmittelanträge und Beihilfen, welche über das Internet transparent dargestellt werden könnte, sollte angedacht werden. Die Verknüpfung mit einer elektronischen Antragstellung ist dann nur mehr ein kleiner Schritt,

da zu bedenken ist, dass es sich bei der Zielgruppe um Menschen mit zahlreichen Behördenkontakten handelt, sodass die Authentifizierungsfragen leicht zu lösen wären. Ein System der Online-Unterlagen- und Dokumentenspeicherung kann für die Zielgruppe ebenfalls nützlich sein (minus 1 Stunde).

Tabelle 8: Administrative Entlastung im Lebensbereich Menschen mit Behinderungen und pflegebedürftige Personen

Lebensbereich "Menschen mit Behinderung"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Allgemeine Information und Beratung	392.820	4.713.840	0	5	1.964.100	Zentrale Anlaufstelle für Agenden von Menschen mit Behinderung.
Antrag Pflegegeld	358.700	143.480	0	0	0	
Antrag Sozialhilfe	358.700	107.610	0	0	0	
Antrag Hilfsmittel	358.700	355.113	0	0,5	179.350	Zentrale Anlaufstelle für Agenden von Menschen mit Behinderung. Rechtsanspruch.
Antrag Behindertenausweis	23.336	23.103	0		0	
Antrag Ausweis für gehbehinderte Personen	5.000	9.150	164.700	1	5.000	Zusammenlegung von Behindertenausweis und Ausweis für gehbehinderte Personen. Persönliche Anwesenheitspflichten reduzieren.
Ausfüllen Steuererklärung	392.820	687.435	0	0,5	196.410	Bessere Informationen.
Beihilfen	358.700	236.742	0	1	358.700	Zentrale Anlaufstelle, Serviceleistung beziehungsweise Angebotsbündelung.
Administrative Belastung		6.276.473	164.700		2.703.560	
Administrative Belastung optimiert		3.572.913				

Insgesamt wäre eine **administrative Entlastung** in der Höhe von **2.703.560 Stunden/Jahr** realisierbar.

4.5 Exkurs: 24 Stunden Betreuung durch unselbständige und selbständige Betreuungskraft

Im Zusammenhang mit administrativen Belastungen für BürgerInnen fällt die neue 24-Stunden Betreuung kaum ins Gewicht. Zum einen wird es von den Betroffenen fast nicht angenommen. Zum anderen dominieren die hohen monetären Kosten der Anstellung einer Pflegekraft und lassen den Zeiteinsatz für die behördlichen Abwicklungen als vernachlässigbar erscheinen. Verlässliches statistisches Zahlenmaterial zur Anzahl selbständiger und unselbständig tätiger Pflegekräfte ist aufgrund der nach wie vor hohen Dunkelziffer in dieser Branche de facto nicht vorhanden.⁴¹

4.6 Zentrale Behördenwege bei 24 Stunden Betreuung durch unselbständige Betreuungskraft

Als Behördenwege relevant sind die „Information und Prüfung der Fördermöglichkeiten zur 24 Stunden Betreuung“, die „Antragstellung zur Förderung der 24 Stunden Betreuung“ der „Abschluss eines Arbeitsvertrages“, die „Anmeldung bei der Sozialversicherung“, „Weitere Dienstgeberpflichten“ und die „Steuererklärung“.

⁴¹ Eine Pressemitteilung des österreichischen Gesundheit- und Krankenpflegeverband vom 29.5.08 geht davon aus, dass in Österreich bis zum Jahresende 08 insgesamt rund 8.000 angemeldete Pflegekräfte vorliegen werden, wobei der Anteil der selbständig tätigen weit überwiegt – vgl. <http://www.oegkv.at/index.php?id=3854> (8.7.08)

1. **Information und Prüfung der Fördermöglichkeiten zur 24 Stunden Betreuung:** Eine finanzielle Förderung der 24 Stunden Pflege wird von Seiten des Bundessozialamtes gewährt. Hierbei müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein: Es muss grundsätzlich ein Bedarf zur 24 Stunden Betreuung vorliegen, das monatliche Nettoeinkommen darf 2.500 Euro nicht übersteigen, Bezug von Pflegegeld ab der Stufe drei nach dem Bundespflegegeldgesetz oder den Landespflegegeldgesetzen muss vorliegen und es muss ein Betreuungsverhältnis zur pflegebedürftigen Person, zu deren Angehörigen, oder zu einem gemeinnützigem Verein bestehen.⁴² Bei Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen wird die Förderung 12 mal ausbezahlt und beträgt monatlich 400 Euro.⁴³
2. **Antragstellung 24 Stunden Betreuung:** Bei der Antragstellung sind folgende Dokumente beizubringen: Erklärung, dass eine Betreuung im Sinne des §1(1) des Hausbetreuungsgesetzes vorliegt, eine Erklärung, dass die vereinbarte Arbeitszeit mindestens 48 Stunde pro Woche und höchstens 128 Stunden in zwei aufeinander folgenden Wochen beträgt, eine etwaige Erklärung über die Vereinbarung, wo die Betreuungskraft bei darüber hinausgehenden Arbeitszeiten (Arbeitsbereitschaft) untergebracht ist, eine Erklärung, dass für den Zuwendungszeitraum keine begünstigte sozialversicherungsrechtliche Absicherung pflegender Angehöriger in Anspruch genommen wird, letzte rechtskräftige Bescheid über den Pflegegeldbezug, Bestätigung der Anmeldung der Betreuungskraft bei der Sozialversicherung, Meldezettel der Betreuungskraft, Nachweise zu Einkommen und Unterhaltsverpflichtungen der pflegebedürftigen Person sowie bei Pflegegeldbeziehern der Stufe 3 und 4 zusätzlich eine fachärztliche Bestätigung über den Pflegebedarf.
3. **Abschluss eines Arbeitsvertrages:** Vor Anstellung einer Betreuungsperson muss mit dieser ein Arbeitsvertrag abgeschlossen werden. Hier gibt es von Seiten des BMWA und des Bundessozialamtes Musterarbeitsverträge, die als Vorlage verwendet werden können. Den rechtlichen Rahmen für die 24-Stunden Betreuung bildet neben zahlreichen weiteren Regelungen das Hausbetreuungsgesetz. Zur Abklärung der rechtlichen Lage im Einzelfall kann auch eine rechtliche Beratung nützlich sein.
4. **Anmeldung bei Sozialversicherung:** Weiters muss die Betreuungskraft bei der zuständigen Gebietskrankenkasse angemeldet werden. Die Anmeldung kann postalisch oder via ELDA⁴⁴, unter Angabe der Eckdaten des Beschäftigungsverhältnisses durchgeführt werden. Bei den Gebietskrankenkassen kann auch ein Antrag auf Berechnung und Vorschreibung der Beträge gestellt werden. In diesem Fall wird ein Erlagschein direkt an den/die DienstgeberIn zugestellt. Auch die Bezahlung via Einziehungs- bzw. Abbuchungsauftrag ist möglich.
5. **Weitere Dienstgeberpflichten⁴⁵:** DienstgeberInnen müssen einmal pro Jahr einen Lohnzettel mit den sozialversicherungsrechtlichen Daten ausfüllen und der Gebietskrankenkasse zusenden. Im Falle einer Beendigung des Betreuungsverhältnisses ist die Betreuungskraft bei der Gebietskrankenkasse auch wieder abzumelden. Gegenüber dem Fi-

⁴² vgl. http://www.pflegedaheim.at/cms/pflege/ersthilfe_dokument.html?channel=CH0709&document=CMS1181746256603 (8.7.08)

⁴³ ebenda

⁴⁴ Elektronisches Datenaustauschsystem der österreichischen Sozialversicherungsträger

⁴⁵ vgl. http://www.pflegedaheim.at/cms/pflege/attachments/5/0/9/CH0848/CMS1199964877667/webversion_-_neuaufgabe_200508.pdf (8.7.08)

nanzamt sind von Seiten des/der Dienstgebers/in beispielsweise die Berechnung, Einbehaltung und Abfuhr der Lohnsteuer, die Führung eines Lohnkontos, die Einbeziehung der Sachbezüge in die Bemessungsgrundlage der Sozialversicherungsbeiträge und die Übermittlung des Jahreslohnzettels, durchzuführen.

6. **Steuererklärung:** DienstgeberInnen von Betreuungskräften können die mit der 24 Stunden Pflege in Zusammenhang stehenden Aufwendungen als außergewöhnliche Belastungen in der jährlichen Steuererklärung geltend machen. Dabei können Geld- und Sachaufwendungen für die Betreuungskräfte, Arztkosten, Kosten für Arznei- und Pflgemittel als außergewöhnliche Belastungen geltend gemacht werden.

4.7 Zentrale Behördenwege bei 24 Stunden Betreuung durch selbständige Betreuungskraft

Als Behördenwege relevant sind die „Information und Prüfung der Fördermöglichkeiten zur 24 Stunden Betreuung“, die „Antragstellung 24 Stunden-Betreuung“, „Abschluss Betreuungsvertrag“, „Anmeldung bei Sozialversicherung“ und die „Abgabe der Einkommenssteuererklärung“.

1. **Information und Prüfung der Fördermöglichkeiten zur 24 Stunden Betreuung:** Wie auch bei der Förderung zur 24 Stunden Betreuung durch eine unselbständige Pflegekraft gelten grundsätzlich auch die gleichen Voraussetzungen für die Förderung der 24 Stunden Betreuung durch eine selbständige Betreuungskraft.⁴⁶ Weiters muss die selbständige Betreuungskraft zum freien Gewerbe der Personenbetreuung angemeldet sein⁴⁷ oder ihre selbständige Tätigkeit von einem anderen EU-Mitgliedstaat aus vorübergehend in Österreich ausüben. Bei Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen wird die Förderung 12 mal ausbezahlt und beträgt monatlich 112,50 Euro. Die im Vergleich zur Beschäftigung einer unselbständigen Betreuungskraft niedrigere Förderhöhe liegt in der jeweiligen Höhe der Sozialversicherungsabgaben bei einem selbständigen und unselbständigen Betreuungsverhältnis begründet.⁴⁸
2. **Antragstellung 24 Stunden Betreuung:** Bei der Antragstellung sind folgende Dokumente beizubringen: Erklärung, dass eine Betreuung im Sinne des §1(1) des Hausbetreuungsgesetzes vorliegt, eine Erklärung, dass die selbständige Erwerbstätigkeit auf einer Beitragsgrundlage von 537,78 Euro beruht und die Einsatzzeit der Betreuungskraft mindestens 48 Stunden pro Woche beträgt, eine Erklärung, dass für den Zuwendungszeitraum keine sozialversicherungsrechtliche Absicherung pflegender Angehöriger in Anspruch genommen wird, den letzten rechtskräftigen Bescheid über den Pflegegeldbezug, Bestätigung der Anmeldung der Betreuungskraft beim Sozialversicherungsträger, Meldzettel der Betreuungskraft, Erklärung über Einkommen, Vermögen und Unterhaltspflichten der pflegebedürftigen Person sowie bei Pflegegeldbezieger der Stufe 3 und 4 eine begründete ärztliche Bestätigung über die Notwendigkeit einer 24 Stunden Betreuung.⁴⁹
3. **Abschluss Betreuungsvertrag:** Es ist ein Betreuungsvertrag zwischen der pflegebedürftigen Person bzw. deren Angehörigen und der selbständigen Betreuungskraft abzuschließen. Dieser hat einige Mindestangaben zu enthalten.⁵⁰
4. **Anmeldung bei Sozialversicherung:** Bei selbständigen Betreuungskräften erfolgt die Verständigung der Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft von der Bezirksverwaltungsbehörde mittels Gewereregisterauszug von der Gewerbeanmeldung. Der/die GewerbeinhaberIn ist mit dem Entstehen des Gewerbes pflichtversichert. Die Ruhendmeldung oder Wiederaufnahme des Gewerbes kann telefonisch von der Gewerbeinhaberin, vom Gewerbeinhaber der Wirtschaftskammer bekanntgegeben werden. Die Beiträge werden quartalsmäßig von der Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft der Betreuungskraft vorgeschrieben.

⁴⁶ siehe dazu Kapitel 4.6. Punkt 1

⁴⁷ Zur Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung muss die Betreuungskraft das 18. Lebensjahr vollendet haben, die Staatsangehörigkeit zu einem EU-Mitgliedstaat besitzen und des dürfen keine Ausschließungsgründe (z.B. Vorstrafen und Verurteilungen) vorliegen.

⁴⁸ vgl. http://www.pflegedaheim.at/cms/pflege/attachments/5/0/9/CH0848/CMS1199964877667/webversion_-_neuaufgabe_200508.pdf (21.08.08)

⁴⁹ ebenda

⁵⁰ siehe http://www.pflegedaheim.at/cms/pflege/attachments/5/0/9/CH0848/CMS1199964877667/webversion_-_neuaufgabe_200508.pdf (21.08.08)

5. **Abgabe der Einkommensteuererklärung:** Die Pflicht zur Abgabe einer Einkommenssteuererklärung der selbständigen Betreuungskraft entsteht erst bei Jahreseinkünften von mehr als 10.000. Euro (= Betriebseinnahmen minus Betriebsausgaben). Betriebseinnahmen sind neben dem Honorar auch Sachleistungen (z.B. Erhalt von Kost und Logis. Die Steuererklärung ist beim Wohnsitzfinanzamt einzureichen.

Aus der Perspektive der pflegebedürftigen Person und deren Angehörigen ist die Variante der selbständigen Betreuungskraft zu favorisieren. Dies deshalb, da bei selbständigen Betreuungskräften die Agenden der Steuererklärung und Entrichtung der Sozialabgaben nicht durch die pflegebedürftige Person bzw. deren Angehörigen vollzogen werden müssen. Auch aus Kostengesichtspunkten ist die Variante der selbständigen Betreuungskraft zu bevorzugen.⁵¹

5 Lebensbereich „AlleinerzieherInnen“

5.1 Darstellung des Lebensbereiches

Die Anzahl alleinerziehender Mütter und Väter im Jahr 2007 belief sich auf insgesamt 301.900. Der größte Teil davon besteht aus alleinerziehenden Müttern (rund 258.000) – Familien mit alleinerziehenden Vätern nehmen einen weitaus kleineren Teil ein (rund 44.000).⁵²

5.2 Zentrale Behördenwege

1. **Information über Unterhaltsleistungen:** Grundsätzlich haben beide Elternteile zum Unterhalt des Kindes beizutragen - die Höhe des Unterhaltsanspruches richtet sich nach der Leistungsfähigkeit der Eltern und dem Bedarf des Kindes. Die Festlegung der Höhe der Unterhaltsleistungen erfolgt nicht immer im Einvernehmen, auch wenn von der Rechtssprechung bestimmte Prozentsätze - in Abhängigkeit von der Altersstufe des Kindes – entwickelt wurden.⁵³ Gerade wenn es um die Frage der Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen geht, sind Beratungsstellen gefordert, Informationsbedarfe zu decken und konkrete Unterstützungsleistungen anzubieten.

Der/die gesetzliche VertreterIn des minderjährigen Kindes kann den Unterhaltsanspruch beim Bezirksgericht des Wohnortes des Kindes selbst durchsetzen oder beantragen, dass das Amt für Jugend und Familie (AJF) zum Unterhaltssachwalter bestellt wird. Das AJF bringt dann die erforderlichen Anträge ein, überwacht den Eingang der Zahlungen und leitet erforderlichenfalls die Exekution ein. In diesem Fall erhält der betreuende Elternteil die hereingebrachten Unterhaltszahlungen vom AJF, ohne mit dem Verfahren belastet zu sein. Dem mit Unterhaltsleistungen zusammenhängenden Informationsbedarf, dem Aufsuchen von rechtlicher Beratung etc. wird ein Zeitfaktor von vier Stunden zu Grunde gelegt.

⁵¹ vgl. dazu http://www.pflegedaheim.at/cms/pflege/attachments/5/0/9/CH0848/CMS1199964877667/webversion_-_neuaufgabe_200508.pdf (21.08.08)

⁵² vgl. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/haushalte_familien_lebensformen/familien/023082.html (8.7.08)

⁵³ vgl. <http://www.help.gv.at/Content.Node/49/Seite.490500.html> (8.7.08)

2. **Beantragung Unterhaltsvorschuss:** Im Falle einer Nichteinbringung zustehender Unterhaltsansprüche kann ein staatlicher Unterhaltsvorschuss gewährt werden.⁵⁴ Der Anspruch auf Unterhaltsvorschuss muss im Einzelfall geprüft werden. Der Unterhaltsvorschuss dient der Sicherstellung des Unterhalts von Kindern, wenn ein Elternteil seinen Verpflichtungen zur Zahlung nicht nachkommt. Die zuständige Behörde ist das Bezirksgericht, in dessen Sprengel das minderjährige Kind den Wohnsitz hat. Hier wird auch der Antrag gestellt. Bei einer Beantragung sind Geburtsurkunde und Staatsbürgerschaftsnachweis des Kindes, die Meldebestätigung beider Elternteile, Einkommensnachweise und ein eventueller Exekutionstitel beizubringen. Die Erziehungsberechtigten haben auch die Möglichkeit, die Durchsetzung des Anspruchs auf Unterhaltsvorschuss dem Jugendamt zu übertragen.⁵⁵ Grundsätzlich ist es jedoch so, dass ab der Antragstellung auf Unterhaltsvorschuss das zuständige Jugendamt ex lege die Vertretung für die Durchsetzung der Unterhaltsansprüche wahrnimmt. Für die betroffene Mutter, den betroffenen Vater bedeutet dies, dass alle Anträge und Verfahrensschritte ab der Meldung beim Jugendamt durch die Behörde wahrgenommen werden (z.B. Erhebungen von Seiten des Jugendamtes, Stellung Exekutionsantrag etc.). Für das Sammeln von Informationen im Vorfeld der Antragstellung, die Beratung beim Jugendamt und die Beibringung der erforderlichen Unterlagen wurde ein Zeitfaktor von zwei Stunden zu Grunde gelegt.
3. **Steuererklärung und Beihilfen:** Im Rahmen der Steuererklärung kann neben der Geltendmachung des Kinderabsetzbetrages, der im Rahmen der Familienbeihilfe berücksichtigt wird, auch ein Alleinerzieherabsetzbetrag im Rahmen der jährlichen Steuererklärung geltend gemacht werden. Für die Inanspruchnahme des Alleinerzieherabsetzbetrages haben ArbeitnehmerInnen den ArbeitgeberInnen auf einem amtlichen Vordruck⁵⁶ eine Erklärung über das Vorliegen der Voraussetzungen für die Berücksichtigung des Alleinerzieherabsetzbetrages abzugeben.⁵⁷ Auch wenn der Alleinerzieherabsetzbetrag von den ArbeitgeberInnen berücksichtigt wird, muss dieser von den Steuerpflichtigen im Rahmen der jährlichen Arbeitnehmerveranlagung trotzdem geltend gemacht werden.

Auch von Landesseite werden spezielle Förderungen, die der besonderen Lebenssituation von Alleinerziehenden Rechnung tragen, angeboten. So kann ein Antrag auf Familienzuschuss gestellt werden. Dieser ist in der Regel einkommensabhängig gestaffelt und wird für einen bestimmten Zeitraum gewährt.

Gerade bei AlleinerzieherInnen ist auch die Nachfrage nach entsprechenden Kinderbetreuungseinrichtungen groß. Hier wird vom Arbeitsmarktservice eine Kinderbetreuungsbeihilfe angeboten, um die Vereinbarung von Beruf und Familie finanziell zu unterstützen. Diese Beihilfe ist einkommensabhängig und an ein Beratungsgespräch mit den zuständigen BeraterInnen des AMS gebunden. Für das Ausfüllen der Steuererklärung und die Information über mögliche Beihilfen und Zuschüsse wird ein zeitlicher Aufwand von insgesamt 2,5 Stunden veranschlagt.

⁵⁴ vgl. http://www.eltern-bildung.at/eb/themenschwerpunkte/expertenstimme/0411_sayouni.php?currentthemaID=1599 (8.7.08)

⁵⁵ vgl. http://www.salzburg.gv.at/themen/gs/soziales/leistungen_und_angebote/kinder_einstieg/unterhaltsvorschuss.htm (8.7.08)

⁵⁶ Das „Formular E 30“ kann auf den Seiten des BMF gedownloadet werden.

⁵⁷ vgl. <http://www.wkw.at/docextern/abtfirpol/extranet/wkoat/Lohnverrechnung/AlleinverdienerundAlleinerzieherabsetzbetragwko.pdf> (8.7.08)

5.3 Administrative Belastungen der BürgerInnen

Aufgrund fehlender Statistiken bezüglich Unterhaltsleistungen, wird im Folgenden von der Anzahl der AlleinerzieherInnen ausgegangen. Diese betrug im Jahr 2007 301.900. Weiters wurden im Jahr 2007 für 42.922 Kinder Unterhaltsvorschüsse geleistet.

Tabelle 9: Administrative Belastung im Lebensbereich AlleinerzieherInnen

Information Unterhaltsleistungen	
Aktivität	Informationseinholung, Rechtsberatung etc.
Häufigkeit/Fall (Jahr)	0,2
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	4
Fälle	301.900
Gesamtstunden	1.207.600
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Anmerkungen	<p>Stunden/Jahr: Der Informationsbedarf zu Unterhaltsleistungen und -ansprüchen sowie damit zusammenhängenden Beratungen beim Amt für Jugend und Familie, Vereinen, Anwälten etc. ist, aufgrund der Unterschiedlichkeit der Lebenssituationen, grundsätzlich fallabhängig.</p> <p>Häufigkeit/Jahr: Da keine konkreten Statistiken vorliegen, werden Annäherungswerte herangezogen. Hier wird davon ausgegangen, dass die Gesamtzahl der AlleinerzieherInnen alle fünf Jahre Informationen einholen muss.</p>

Beantragung Unterhaltsvorschuss	
Aktivität	Information (0,5 Std.), Beratung beim Amt für Jugend und Familie und Beibringung der erforderlichen Dokumente (1,5 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	0,2
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	2,0
Fälle	42.922
Gesamtstunden	85.844
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	Nein
Anmerkungen	<p>Häufigkeit/Jahr: Da keine konkreten Statistiken vorliegen, werden Annäherungswerte herangezogen. Hier wird davon ausgegangen, dass die Gesamtzahl der UnterhaltsvorschussbezieherInnen alle fünf Jahre Beantragungen vornehmen muss.</p>

Steuererklärung u. Beihilfen	
Aktivität	Steuererklärung (0,5 Std.), Information über Beihilfen und Zuschüsse (2 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	2,5
Fälle	301.900
Gesamtstunden	754.750
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x (Steuererklärung)
Gesamtstunden Lebensbereich	2.048.194

Bei Berücksichtigung der beschriebenen Schritte beträgt die **administrative Belastung** alleinerziehender Mütter und Väter in Österreich **2.048.194 Stunden**.

5.4 Resumé

- Beim Lebensbereich „AlleinerzieherInnen“ wird die Grenze von Administration zur Rechtsprechung überschritten. Zeitliche Aufwendungen finden sich vor allem bei der gerichtlichen Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen. Die damit zusammenhängende Auszahlung eines Unterhaltsvorschusses durch das Jugendamt scheint für die Betroffenen einfach und unbürokratisch geregelt zu sein. Auch die Möglichkeit der gerichtlichen Vertretung durch das Jugendamt, welches die Durchsetzung der Rechtsansprüche von AlleinerzieherInnen verfolgt, ist eine kundenorientierte Serviceleistung des Jugendamtes.
- Grundsätzlich ist darauf hinzuweisen, dass bei diesem Lebensbereich die Informationen aus den Interviews mit Betroffenenvereinen kein vollständiges Bild ermöglichen. So ist es durchaus möglich, dass in Detailfragen Problempotentiale stecken. Als problematisch erweist sich jedenfalls, dass die Unterhaltsvorschüsse an die gerichtlichen (Exekutions)titel gebunden sind. Dies führt dazu, dass oftmals mehrere Monate auf die Auszahlung des Vorschusses gewartet werden muss, wenn kein Urteil vorliegt. Diese Wartephase ist in der Regel mit Nachfragen, weiteren Informationsschritten und Behördenwegen versehen. Wären die Unterhaltsvorschüsse nicht an einen gerichtlichen Titel gebunden, ließe sich die administrative Belastung der BürgerInnen reduzieren (minus 1 Stunde).
- Des Weiteren ist vorzuschlagen, dass die Jugendämter auf Basis der gesetzlichen Vorgaben die Höhe der Unterhaltsleistungen festlegen und erst in zweiter Instanz ein Gericht die behördliche Erstentscheidung überprüft (minus 1 Stunde).
- Mit einer Vereinfachung der Geltendmachung des Alleinerzieherabsetzbetrages kann die bestehende Doppelgleisigkeit – der de facto zweifachen Beantragung – beseitigt werden. Die Berücksichtigung des Alleinerzieherabsetzbetrages durch die Arbeitgeber könnten auch die Finanzämter von Amts wegen wahrnehmen.
- Die transparentere Gestaltung von Beihilfen von Bund, Ländern und Gemeinden und die zentralisiertere Beantragung kann zu Entlastungen führen (minus 1 Stunde).

Tabelle 10: Administrative Entlastungen beim Lebensbereich AlleinerzieherInnen

Lebensbereich "Alleinerziehende"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Information Unterhaltsleistungen	301.900	1.207.600	0	1	301.900	Komplexität der Verfahren reduzieren, indem Jugendämter mehr Kompetenzen übernehmen und Auszahlungen von Unterhaltsvorschüssen intensivieren.
Beantragung Unterhaltsvorschuss	42.922	85.844	0	1	42.922	Gerichtliche Zuständigkeit hinterfragen und Konnex mit dem Exekutionstitel reduzieren.
Steuererklärung und Beihilfen	301.900	754.750	0	1	301.900	Beihilfen von Bund, Ländern und Gemeinden transparenter gestalten.
Administrative Belastung		2.048.194	0		646.722	
Administrative Belastung optimiert		1.401.472				

Insgesamt wäre eine **administrative Entlastung** in der Höhe von **646.722 Stunden/Jahr** realisierbar.

6 Lebensbereich „Pension“

Im Lebensbereich werden die Antragsformen auf die unterschiedlichen Pensionsarten dargestellt. 2007 wurden insgesamt 166.476 Pensionsanträge gestellt. Hiervon entfielen 29.375 Fälle auf Pensionsanträge im Rahmen der Alterspension⁵⁸, 36.383 Anträge auf Frühpension / vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer⁵⁹ und 27.720 Anträge auf Hinterbliebenenpension⁶⁰. Die restlichen Pensionsanträge beziehen sich vorwiegend auf Waisen und Invaliditätspensionen sowie vorzeitige Alterspensionen aufgrund von Erwerbsunfähigkeit (insgesamt rund 73.000 Personen).

Im Folgenden werden die Lebensbereiche „Antrag Alterspension“, „Vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer“ und „Hinterbliebenenpension“ vorgestellt.

6.1 Darstellung des Lebensbereiches Alterspension

Bei der Beantragung einer Alterspension wird spezifisches Augenmerk auf die Informationsbedarfe angehender PensionistInnen gelegt sowie auf die Antragstellung selbst eingegangen.

6.1.1 Zentrale Behördenwege

1. **Allgemeine Information und Beratung:** Im Zuge der Erstinformation sind insbesondere folgende Fragen von großem Interesse: „Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um in Pension gehen zu können?“, „Sind die Voraussetzungen im konkreten Fall erfüllt – Besteht ein Anspruch auf Pension? etc. Pensionsversicherungsanstalten, Interessensvertretungen, private Organisationen etc. informieren mittels persönlichen Beratungsgesprächen und schriftlichem Informationsmaterial über das Prozedere bis zum Pensionsantritt. Ein besonderes Service des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger stellt der „Versicherungsdatenauszug“ dar. Dieser ist ein Kontoauszug der Sozialversicherungsdaten und informiert über Versicherungs-

⁵⁸ Werte für 2007 wurden bei der österreichischen Sozialversicherung telefonisch ermittelt (17.07.08).

⁵⁹ ebenda

⁶⁰ ebenda

zeiten und über die Höhe der Beiträge während den Versicherungszeiten (Beitragsgrundlage).⁶¹

Darüber hinaus ist es auch möglich, im Vorfeld die Feststellung der Versicherungszeiten beim jeweiligen Pensionsversicherungsträger zu beantragen und die individuellen Anspruchsvoraussetzungen überprüfen zu lassen. Im Zuge der Messung von administrativen Belastungen wird für die Information über die aktuelle Rechtslage, die individuellen Beratungen und das Feststellen von Versicherungszeiten ein Zeitfaktor von 3 Stunden pro Fall veranschlagt.

2. **Antrag Alterspension:** Um eine Pension ausbezahlt zu bekommen, muss ein Antrag beim zuständigen Pensionsversicherungsträger gestellt werden. Dies kann sowohl schriftlich als auch online erledigt werden. Grundsätzlich wird auch ein formloses Schreiben als Pensionsantrag gewertet. Das jeweilige Formblatt ist dann nachzureichen. Pensionsanträge können bei allen Sozialversicherungsträgern, bei den Magistraten, den Bezirkshauptmannschaften sowie den Gemeindeämtern gestellt werden. Hier sind neben den Personaldaten des/r Versicherten auch Angaben zur Erwerbstätigkeit, sonstigen Bezügen, den Versicherungsverlauf etc. anzugeben sowie die erforderlichen Nachweise beizubringen. Für das Ausfüllen und Abschicken des Antrages sowie für die Beibringung der Nachweise wird ein Gesamtaufwand in der Höhe von 1,75 Stunden angesetzt.

6.1.2 Administrative Belastungen der BürgerInnen

Im Jahre 2007 wurden insgesamt 166.476 Pensionsanträge gestellt – hiervon entfielen 29.375 auf Pensionsanträge im Rahmen der Alterspension.⁶²

Tabelle 11: Administrative Belastungen beim „Ansuchen Alterspension“

	Allgemeine Information und Beratung
Aktivität	Information über aktuelle Rechtslage, individuelle Beratungen, Ausrechnen der Versicherungs- und Beitragszeiten (3 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	3
Fälle	29.375
Gesamtstunden	88.125
direkte Gesamtkosten (Euro)	0

⁶¹ Dieses Service ist über die Bürgerkarte und ein Kartenlesegerät abrufbar

⁶² Werte für 2007 wurden bei der österreichischen Sozialversicherung telefonisch ermittelt (17.07.08).

Antrag Alterspension	
Aktivität	Ausfüllen und Abschicken Antrag (1 Std.), Beibringen der Nachweise (0,75 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,75
Fälle	29.375
Gesamtstunden	51.406
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Geburtsurkunde, Heiratsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis; weitere Nachweise für Kinderzuschuss, Altersteilzeit, Nachweis der Versicherungszeiten (Schule, Studium, Lehre, etc.).
Gesamtstunden Lebensbereich	139.531

Insgesamt ergibt sich für den Lebensbereich „Ansuchen Alterspension“ somit eine **administrative Belastung von 139.531 Stunden**. Die Antragstellung nimmt hierbei einen relativ überschaubaren zeitlichen Aufwand ein, während die Phase der „Allgemeinen Information und Beratung“ unter Umständen einen höheren Aufwand als veranschlagt nach sich ziehen kann.

6.2 Darstellung des Lebensbereiches vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer

Die Frühpension beziehungsweise vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer erfuh durch das Pensionsharmonisierungsgesetz einige Neuerungen. Diese wurde mit der Pensionsreform 2003 de facto, wenngleich nicht mit sofortiger Wirksamkeit, abgeschafft. Seither wird das Pensionsantrittsalter für Frühpensionisten schrittweise angehoben. Die Frühpension / vorzeitige Alterspension kann bis zum 1. Oktober 2017 von bestimmten Jahrgängen noch in Anspruch genommen werden. Danach wird die Frühpension von der durch das Pensionsharmonisierungsgesetz eingeführten Korridor pension ersetzt.

6.2.1 Zentrale Behördenwege

1. **Allgemeine Information und Beratung:** Grundsätzlich ist mit dem Antrag auf Frühpension der Informationsaufwand wie beim Antrag auf Alterspension einzustufen. Dies deshalb, da keine zusätzlichen Nachweise eingeholt werden müssen, sondern gewisse Versicherungszeiten genauso wie bei der Alterspension vorliegen müssen, um einen Anspruch auf eine vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer zu haben. Der Informationsaufwand wird wie bei der Alterspension mit 3 Stunden pro Jahr angesetzt.
2. **Antrag vorzeitige Alterspension:** Die Beantragung der Frühpension ist beim zuständigen Pensionsversicherungsträger zu stellen. Dies kann sowohl schriftlich als auch Online durchgeführt werden. Zur Beantragung einer Frühpension wird dasselbe Antragsformular wie zur Beantragung einer Alterspension verwendet. Auch die Informationspflichten der AntragstellerInnen gegenüber der Pensionsversicherungsanstalt sind mit dem Antrag auf Alterspension ident.

6.2.2 Administrative Belastungen der BürgerInnen

Im Jahr 2007 wurden 36.383 Anträge auf Frühpension / vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer gestellt.⁶³

Tabelle 12: Administrative Belastungen beim Ansuchen auf „vorzeitige Alterspension“

Allgemeine Information und Beratung	
Aktivität	Information über aktuelle Rechtslage, individuelle Beratungen, Ausrechnen der Versicherungs- und Beitragszeiten (3 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	3
Fälle	36.383
Gesamtstunden	109.149
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Antrag vorzeitige Alterspension	
Aktivität	Ausfüllen und Abschicken Antrag (1 Std.), Beibringen d. Nachweise (0,75 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,75
Fälle	36.383
Gesamtstunden	63.670
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Geburtsurkunde, Heiratsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis; weitere Nachweise für Kinderzuschuss, Altersteilzeit, Nachweis der Versicherungszeiten (Schule, Studium, Lehre, etc.).
Gesamtstunden Lebensbereich	172.819

Insgesamt zeigt sich beim „Ansuchen auf Frühpension“ eine **administrative Belastung** in der Höhe von **172.819 Stunden**.

6.3 Darstellung des Lebensbereiches Hinterbliebenenpension

Die Witwer- bzw. Witwenpension ist eine Leistung, die dem/r hinterbliebenen EhepartnerIn eine soziale Absicherung garantieren soll. Im Jahr 2007 wurden insgesamt 27.720 Anträge auf Hinter-

⁶³ ebenda

bliebenenpension gestellt, wovon 5.332 Anträge Witwerpensionen, und 22.388 Anträge Witwenpensionen waren.⁶⁴

6.3.1 Zentrale Behördenwege

1. **Information und Beratung:** Informationsbedarfe bestehen vor allem im Zusammenhang mit der Anspruchshöhe und der Anspruchsdauer einer Hinterbliebenenpension. Dies ist von mehreren Faktoren, wie der Dauer der Ehe, dem Alter des verbliebenen Ehepartners, der Einkommenshöhe etc. abhängig. Die Einholung der Erstinformationen erfolgt meist mittels telefonischer Auskunft beim zuständigen Pensionsversicherungsträger. Dafür wird ein Zeiteinsatz von 1,5 Stunden kalkuliert.
2. **Antrag Hinterbliebenenpension:** Der Antrag ist innerhalb von sechs Monaten nach dem Tod der versicherten Person einzubringen, um einen Pensionsanspruch mit dem auf den Todestag folgenden Tag zu erhalten. Bei einer späteren Antragstellung gebührt die Pension erst mit dem Tag der Antragstellung.⁶⁵ Der Antrag kann sowohl schriftlich als auch Online bei jenem Versicherungsträger eingebracht werden, bei dem der/die Verstorbene in den letzten 15 Jahren überwiegend versichert war. Im Zuge der Antragstellung sind die Sterbeurkunde oder die Todesbestätigung beizubringen. Sofern der/die Verstorbene noch keine Pension bezogen hat, sind auch Geburtsurkunde und Staatsbürgerschaftsnachweis des/der Verstorbenen sowie des/der Witwe/rs vorzuweisen. Bei aufrechter Ehe sind zusätzlich noch die Heiratsurkunde, bei geschiedener Ehe das Scheidungsurteil und ein Nachweis über die Unterhaltsansprüche, zu dokumentieren. Neben der Beibringung der erwähnten Nachweise ist auch der Versicherungsverlauf des/der Verstorbenen entsprechend darzustellen und zu dokumentieren. Im Falle fehlender Nachweise für die angeführten Beschäftigungszeiten werden die Erhebungen vom zuständigen Pensionsversicherungsträger durchgeführt. Für die Beibringung der Dokumente wird ein Zeitfaktor von 0,75 Stunden herangezogen, für das Ausfüllen und Abschicken des Antrages ein Zeitfaktor von einer Stunde veranschlagt.

6.3.2 Administrative Belastungen der BürgerInnen

Im Jahr 2007 wurden insgesamt 27.720 Anträge auf Hinterbliebenenpension gestellt, wovon 5.332 Anträge Witwerpensionen, und 22.388 Anträge Witwenpensionen waren.⁶⁶

⁶⁴ Werte für 2007 wurden bei der österreichischen Sozialversicherung telefonisch ermittelt (17.07.08).

⁶⁵ vgl. <http://www.help.gv.at/Content.Node/27/Seite.270410.html#Allgemeines> (17.7.08)

⁶⁶ Werte für 2007 wurden bei der österreichischen Sozialversicherung telefonisch ermittelt (17.07.08).

Tabelle 13: Administrative Belastungen beim Antrag Hinterbliebenenpension

Allgemeine Information und Beratung	
Aktivität	Information und Beratung bezüglich Anspruchshöhe, Anspruchsdauer etc. (1,5 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,5
Fälle	27.720
Gesamtstunden	41.580
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Antrag Hinterbliebenenpension	
Aktivität	Ausfüllen und Abschicken Antrag (1.Std.), Beibringung der Nachweise (0,75 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,75
Fälle	27.720
Gesamtstunden	48.510
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Online-Anträge möglich	x
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Sterbeurkunde, Geburtsurkunde und Staatsbürgerschaftsnachweis der/des Witwe/rs, Heiratsurkunde etc.
Gesamtstunden Lebensbereich	90.090

In Summe ergibt sich eine **administrative Belastung** in der Höhe von **90.090 Stunden**.

6.4 Resumé

- Vor einem Pensionsantritt besteht ein hoher individueller Informationsaufwand, der durch transparentere und offensivere Information und Nutzung moderner Informationskanäle reduziert werden kann(minus 1 Stunde).
- Praktisch lässt sich dies durch eine Ausdehnung der Inhalte des über die Pensionsversicherungsträger Online abrufbaren Pensionskonto umsetzen. Die Zusendung der Pensionskontoinformation per Post ist derzeit nach Aufforderungen der KundInnen möglich, wenngleich sich diese auf betragliche Kontoinformationen (Beitragsleistungen, Gesamtgutschrift, etc.) beschränkt. Periodische und automatisierte Kontoinformationen (per Post oder E-Mail) in Verbindung mit einer individuellen Berechnung der noch zu leistenden Beitragsjahre und Beitragssummen, bis zum erstmöglichen Pensionsantritt, würden die Transparenz bei den Versicherten erhöhen und den Informationsbedarf reduzieren. Detaillierte Kontoinformationen sind auch bei privaten Anbietern Standard.
- Die Beantragung von **Alterspension und Frühpension** folgt einem weitgehend standardisierten Verfahren. So kann bei Vorliegen der Versicherungszeiten der Pensionsantrag auf Alters-

pension und Frühpension gestellt werden, ohne weitere Schritte einleiten zu müssen. Eine Umstellung des Verfahrens in Richtung mehr Bürgerorientierung kann dadurch erfolgen, indem der jeweilige Pensionsversicherungsträger Anspruchsberechtigte vorweg über die Möglichkeit informiert, ab einem bestimmten Datum in Pension zu gehen. Hierdurch könnte der Bereich der Vorinformation merklich reduziert werden.

- Obwohl die Beantragung der Pension relativ einfach gestaltet ist, werden die AntragstellerInnen im Zuge des Verfahrens oftmals zu langwierigen Recherchen bezüglich lange Zeit zurückliegender Versicherungsjahre aufgefordert. Informationen, die eigentlich bei den Versicherungen aufliegen sollten, werden von den BürgerInnen eingefordert und führen zu beträchtlichen Zeitaufwendungen. Da keine Zahlen über diese Nachforderungen seitens der Versicherungen vorliegen, kann die zeitliche Belastung nicht geschätzt werden. Für die einzelnen Betroffenen beträgt der Zeitaufwand jedoch mehrere Stunden. Aufgrund der unterschiedlichen Angaben von Betroffenen hinsichtlich der Dauer von Information und Dokumentenbeibringung scheint eine Befragung von KundInnen der Pensionsversicherungsanstalten sinnvoll. Darüberhinaus könnte eine eigene Analyse in den Versicherungsanstalten Klarheit darüber verschaffen, welche Informationen diese von den Versicherten bei Pensionsantritt tatsächlich benötigen und welche Informationen eigentlich in den Häusern abrufbar sein müssten.
- Im Zuge der Messung der administrativen Belastungen für den Lebensbereich **Hinterbliebenenpension** erscheint die Beibringung der Geburtsurkunde und des Staatsbürgerschaftsnachweises von Seiten der/des Witwe/rs nicht notwendig.. Grundsätzlich wäre die Beibringung der Heiratsurkunde zum Nachweis des Verwandtschaftsgrades zwischen verstorbener Person und Witwe/Witwer ausreichend, um einen Anspruch auf Hinterbliebenenpension zu belegen (minus 1 Stunde).
- Darüber hinaus wäre eine Reduzierung der administrativen Belastungen über eine Integration des Antrages der Hinterbliebenenpension in das Serviceangebot der Standesämter denkbar. Zur Ausstellung der Sterbeurkunde muss bereits eine Vielzahl an Dokumenten beigebracht werden, die auch für den Antrag auf Hinterbliebenenpension relevant sind. Durch eine wie im Lebensbereich „Todesfall“ vorgeschlagene Meldung des Todesfalles an den jeweiligen Sozialversicherungsträger durch das Standesamt könnte mit der Meldung auch die Übermittlung der für den Antrag auf Hinterbliebenenpension erforderlichen Unterlagen erfolgen.

Tabelle 14: Administrative Entlastungen im Lebensbereich Pension

Lebensbereich "Antrag Alterspension"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Allgemeine Information und Beratung	29.375	88.125	0	1	29.375	Einrichten eines Pensionskontos mit periodischen Informationen.
Antrag Alterspension	29.375	51.406	0		0	
Administrative Belastung		139.531	0		29.375	
Administrative Belastung optimiert		110.156				

Lebensbereich "Antrag vorzeitige Alterspension"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Allgemeine Information und Beratung	36.383	109.149		1	36.383	Einrichten eines Pensionskontos mit periodischen Informationen.
Antrag vorzeitige Alterspension	36.383	63.670			0	
Administrative Belastung		172.819	0		36.383	
Administrative Belastung optimiert		136.436				

Lebensbereich "Antrag Hinterbliebenenpension"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Allgemeine Information und Beratung	27.720	41.580	0	1	27.720	Einrichten eines Pensionskontos mit periodischen Informationen. Übermittlung von Informationen durch das Standesamt ans Sozialversicherung bzw. Dokumentennachweise reduzieren.
Antrag Hinterbliebenenpension	27.720	48.510	0	1	27.720	
Administrative Belastung		90.090	0		55.440	
Administrative Belastung optimiert		34.650				

Administrative Belastung Lebensbereich Pension		402.441			121.198	
Administrative Belastung Lebensbereich Pension optimiert		281.243				

Insgesamt wäre eine **administrative Entlastung** in der Höhe von **121.198 Stunden/Jahr** realisierbar.

7 Lebensbereich „Todesfall“

7.1 Darstellung des Lebensbereiches

Gemäß Statistik Austria starben im Jahr 2007 in Österreich insgesamt 74.625 Personen.⁶⁷ Im Zusammenhang mit dem Todesfall sind die Behördenwege „Verständigung des Totenbeschauarztes“, „Anzeige des Todes beim zuständigen Standesamt“, „Abmeldung bei Versicherungen“ und „Todesfallaufnahme – Einleitung des Verlassenschaftsverfahrens“ notwendig. Verstirbt die Person in einem Krankenhaus entfällt der Behördenweg „Verständigung des Totenbeschauarztes“. Deshalb wird im Folgenden zwischen „Todesfall in der Wohnung“ und „Todesfall in einer Anstalt“ unterschieden.

⁶⁷ vgl. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/sterbefaelle/022911.html (8.7.08)

7.2 Zentrale Behördenwege

1. **Verständigung des Totenbeschauarztes:** Ein Todesfall ist unverzüglich einem/r Arzt / Ärztin zu melden, welche/r die Totenbeschau durchführt und den/die Verstorbene/n für die Beisetzung freigibt. Diese/r füllt das Formular „Anzeige des Todes“ und die „Todesbescheinigung“ aus. Diese Unterlagen sind für die Anzeige des Todesfalles beim Standesamt und für das Bestattungsunternehmen zur Durchführung der Bestattung notwendig. Da die hierfür notwendigen Informationen aus Geburtsurkunde, Meldezettel etc. oft nicht sofort verfügbar sind, ist es gängige Praxis, dass der Totenbeschauerarzt Sterbedatum und Todesursache feststellt, während Angaben zur Person von den Verwandten oder vom Bestattungsunternehmen nachgetragen werden. Der Bereich „Verständigung des Totenbeschauarztes“ wurde mit insgesamt 0,7 Stunden veranschlagt.
2. Bei der **Anzeige des Todesfalles beim Standesamt** nehmen die StandesbeamtInnen die Eintragung in das Sterbebuch vor. Nach der Eintragung in das Sterbebuch werden die „Sterbeurkunde“ sowie die „Todesbestätigung“ (gültig für Sozialversicherungszwecke) ausgefolgt. Die vom Arzt ausgefüllte „Todesbescheinigung“ muss gemeinsam mit dem Formular „Anzeige des Todes“ dem Standesamt vorgelegt werden. Erst dann ist eine Überführung des/der Verstorbenen durch den Bestatter möglich. Bei mündlicher Beantragung der Sterbeurkunde werden für die Ausstellung der Sterbeurkunde 8,70 Euro verrechnet. Bei schriftlicher Beantragung erhöhen sich die Kosten um 13,20 Euro.⁶⁸ Die Todesbescheinigung muss sodann an ein Bestattungsunternehmen übermittelt werden, da nur dann die Überführung und die Durchführung der Bestattung möglich ist. Dieses übernimmt dann auch die Einsargung sowie die Gestaltung der Trauerfeier.

In der Regel werden Bestattungsunternehmen zur Durchführung der mit einem Todesfall zusammenhängenden Erledigungen beauftragt. Diese übernehmen dann den gesamten Verwaltungsaufwand. Wenn Angehörige beispielsweise die Erledigungen beim Standesamt selber durchführen, so würden sich längere Wartezeiten im Standesamt ergeben. Der Grund dafür ist, dass Angehörige sich zuerst anmelden und dann bis zur Ausstellung der Sterbeurkunde warten müssen, während Bestattungsunternehmen einen gewissen Vorrang genießen und die Sterbeurkunde zugeschickt bekommen. In kleineren Gemeinden haben Standesämter auch nicht durchgehend geöffnet. Die Anzeige des Todesfalles beim Standesamt dauert durchschnittlich 1,8 Stunden.

3. Darüber hinaus sind auch etwaige weitere Verpflichtungen der Hinterbliebenen, hinsichtlich **Abmeldung des Verstorbenen bei Versicherungen** (Pensionsversicherung, Krankenversicherung, etc.), Veranlassung der Wohnungsauflösung, Kündigung diverser Mitgliedschaften etc. zu berücksichtigen. Hierfür wurden 1,5 Stunden berücksichtigt.
4. Nach jedem Todesfall wird weiters vom Gericht ein Verlassenschaftsverfahren eingeleitet. Dazu wird je nach Wohnort und Sterbetag ein/e NotarIn zum „Gerichtskommissär“ bestellt. Danach werden die Hinterbliebenen zur „**Todesfallaufnahme**“ geladen, um ein etwaiges Erbe anzutreten. Die Todesfallaufnahme bei den NotarInnen ist der Beginn des Verlassenschaftsverfahrens und dient der Ersterhebung der für das Verlassenschaftsverfahren notwendigen Angaben (Informationen über Verwandtschaftsverhältnisse, allfällige Testamente und den Nachlass). Hierzu empfiehlt es sich, Standesdokumente, Meldezettel

⁶⁸ vgl. <http://www.help.gv.at/Content.Node/19/Seite.190920.html#Kosten> (9.7.08); Im Zuge der Erhebung der administrativen Belastung werden nur die Kosten der Ausstellung einer Sterbeurkunde berücksichtigt.

tel, Staatsbürgerschaftsnachweise, letztwillige Verfügungen, Lebens- und Unfallversicherungspolizzen, Sozialversicherungsnummer, letzter Pensionsabschnitt etc. für den Notar vorzubereiten.⁶⁹ Für den Bereich „Todesfallaufnahme“ wurden 2,5 Stunden veranschlagt.

7.3 Administrative Belastungen der BürgerInnen beim „Todesfall in der Wohnung“

Insgesamt sind in Österreich im Jahr 2007 74.625 Menschen verstorben⁷⁰ - wobei der Anteil der in Anstalten (Krankenhäuser und Pflegeheime) verstorbenen Personen 67,6 Prozent beträgt.⁷¹ Da keine eigene Statistik „Todesfall in der Wohnung“ existiert, werden hier die restlichen 32,4 Prozent der Gesamtzahl der Verstorbenen herangezogen.

Tabelle 15: Administrative Belastungen beim Todesfall in Wohnung

	Verständigung Totenbeschauerzt
Aktivität	Verständigung Hausarzt (0,2 Std.), Durchführen Totenbeschau und Ausstellung Dokumente (0,5).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	0,7
Fälle	24.179
Gesamtstunden	16.925
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
	Anzeige Todesfall
Aktivität	Information u. Beratung über Verfahrensmodalitäten (0,5 Std.), Zusammentragen d. Dokumente (0,5 Std.), Ausstellung Sterbeurkunde (0,8 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	8,7
Stunden/Fall (Jahr)	1,8
Fälle	24.179
Gesamtstunden	43.522
direkte Gesamtkosten (Euro)	210.357
Anmerkungen	<p>erforderliche Dokumente: Todesbescheinigung, Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldezettel, (Heiratsurkunde, Stebeurkunde eines bereits verstorbenen Ehegatten, Scheidungsurteil, urkundlicher Nachweis des akademischen Grades).</p> <p>direkte Kosten: Kosten für die Ausstellung einer Sterbeurkunde</p>

⁶⁹ vgl. <http://www.begraebnis.at/seitelinks.php?nkat=Ratgeber+im+Todesfall&dok=88> (3.7.08)

⁷⁰ vgl. http://www.statistik.at/web_de/static/ergebnisse_im_ueberblick_021985.pdf (3.7.08)

⁷¹ vgl. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/sterbefaelle/022911.html (8.7.08)

Abmeldung Versicherungen	
Aktivität	Abmeldung Sozialversicherung (0,5 Std.), Abmeldung weiterer Versicherungen (1 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	2
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	1,5
Fälle	24.179
Gesamtstunden	72.537
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Todesbestätigung (für Sozialversicherungszwecke); Versicherungspolizze, Bestätigung der letzten Prämieinzahlung, Lichtbildausweis Antragsteller (für Privatversicherung).
Todesfallaufnahme	
Aktivität	Zusammentragen d. Dokumente (0,5 Std.), Todesfallaufnahme (2 Std.).
Häufigkeit/Fall (Jahr)	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall (Jahr)	2,5
Fälle	24.179
Gesamtstunden	60.448
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Standesdokumente, Meldezettel, Staatsbürgerschaftsnachweise, letztwillige Verfügungen, Lebens- und Unfallversicherungspolizzen, Sozialversicherungsnummer, letzter Pensionsabschnitt, etc. direkte Kosten: abhängig von der Erbsumme
Gesamtstunden Lebensbereich	193.432
Gesamtkosten Lebensbereich (Euro)	210.357

Die **administrativen Belastungen** für den Lebensbereich Todesfall in der Wohnung belaufen sich somit auf insgesamt **193.432 Stunden** und **210.357 Euro**.

7.4 Administrative Belastungen der BürgerInnen beim „Todesfall in einer Anstalt“

Bei einem Todesfall in einer Anstalt (Krankenhaus, Pflegeheim) wird die Totenbeschau vom/von der Anstaltsarzt/-ärztin durchgeführt, weshalb die Verständigung eines/r Arztes/Ärztin von Seiten der Angehörigen wegfällt. Die Meldung des Todes beim Standesamt muss von der Krankenanstalt durchgeführt werden.

Tabelle 16: Administrative Belastungen beim Todesfall in einer Anstalt

Anzeige Todesfall	
Aktivität	Information und Beratung über Verfahrensmodalitäten (0,5 Std.), Zusammentragen der Dokumente (0,5 Std.), Ausstellung Sterbeurkunde (0,8 Std.).
Häufigkeit/Fall	1
direkte Kosten (Euro)	8,7
Stunden/Fall	1,8
Fälle	50.447
Gesamtstunden	90.805
direkte Gesamtkosten (Euro)	438.889
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Todesbescheinigung, Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldezettel, (Heiratsurkunde, Sterbeurkunde eines bereits verstorbenen Ehegatten, Scheidungsurteil, urkundl. Nachweis d. akadem. Grades). direkte Kosten: Kosten für die Ausstellung einer Sterbeurkunde

Abmeldung Versicherungen	
	Abmeldung Sozialversicherung (0,5 Std.), Abmeldung weiterer Versicherungen (1 Std.).
Häufigkeit/Fall	2
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall	1,5
Fälle	50.447
Gesamtstunden	151.341
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Todesbestätigung (für Sozialversicherungszwecke); Versicherungspolizze, Bestätigung der letzten Prämiezahlung, Lichtbildausweis AntragstellerIn (für Privatversicherung).

Todesfallaufnahme	
Aktivität	Zusammentragen d. Dokumente (0,5 Std.), Todesfallaufnahme (2 Std.).
Häufigkeit/Fall	1
direkte Kosten (Euro)	0
Stunden/Fall	2,5
Fälle	50.447
Gesamtstunden	126.118
direkte Gesamtkosten (Euro)	0
Anmerkungen	erforderliche Dokumente: Standesdokumente, Meldezettel, Staatsbürgerschaftsnachweise, letztwillige Verfügungen, Lebens- und Unfallversicherungspolizzen, Sozialversicherungsnummer, letzter Pensionsabschnitt etc. direkte Kosten: abhängig von der Erbsumme.
Gesamtstunden Lebensbereich	368.263
Gesamtkosten Lebensbereich (Euro)	438.889

Die **administrativen Belastungen** für den Lebensbereich Todesfall in einer Anstalt belaufen sich auf insgesamt **368.263 Stunden** und **438.889 Euro**.

7.5 Resumé

- Durch Inanspruchnahme eines Bestattungsunternehmens könnte sich die Bürokratiebelastung auf die Übergabe der für die Sterbeurkunde notwendigen Unterlagen an das Bestattungsunternehmen reduzieren. Allerdings liegen die Kosten für die Besorgung der notwendigen Behördenwege und damit zusammenhängenden Büroarbeiten zwischen 120 und 240 Euro. Die Abholung des Leichnams wird nach tatsächlichen Leistungen berechnet, das heißt nach gefahrenen Kilometern und einer Zeitgebühr für Fahrer und Beifahrer. Bei einer Abholungsdauer von einer Stunde und einer geringen Distanz zum Abholort (zwischen 20 und 30 km) würden sich die Kosten auf durchschnittlich 180 Euro belaufen.⁷² Diese Dienstleistungen kosten somit durchschnittlich 360 Euro für Abholung des Verstorbenen zuzüglich der Erledigungen am Standesamt.
- Krankenhäuser können die Informationen über die administrativen Abläufe beim Todesfall bereitstellen.
- Krankenhäuser können einzelne Wege für die BürgerInnen übernehmen (Sterbeurkunde initiieren und Abmeldung Sozialversicherung). Dies kann auch im Wege einer Kooperation von Standesamt und Krankenhaus geschehen (minus 1 Stunde).
- Standesämter können Information an Sozialversicherungen weiterleiten (minus 0,5 Stunden).

⁷² Die angesetzten Beträge sind Richtwerte; Zur Abstimmung wurde ein Interview mit dem Obmann des Fachverbandes d. Bestatter geführt.

- Die Anzahl der erforderlichen Dokumente zur Beantragung der Sterbeurkunde kann reduziert werden. Die Informationen aus dem Zentralen Melderegister inklusive Todesbescheinigung sollten ausreichen.
- Die Notwendigkeit der vom Standesamt ausgestellten Dokumente („Todesbescheinigung“, „Sterbeurkunde“ und „Todesbestätigung“) ist zu hinterfragen. Ein zentrales Dokument mit den für Versicherungen und Bestattungsunternehmen notwendigen Informationen müsste genügen.

Tabelle 17: Administrative Entlastungen beim Lebensbereich Todesfall

Lebensbereich "Todesfall in Wohnung"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Verständigung Totenbeschauerarzt	24.179	16.925	0		0	
Anzeige Todesfall	24.179	43.522	210.357		0	
Todesfallaufnahme	24.179	60.448	0		0	
Abmeldung Versicherungen	24.179	72.537	0	0,5	12.090	Standesamt könnte die Abmeldung der öffentlichen Sozialversicherung übernehmen.
Administrative Belastung		193.432	210.357		12.090	
Administrative Belastung optimiert		181.343				

Lebensbereich "Todesfall in Anstalt"						
Aktivitäten/Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotential pro Fall (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Erläuterung
Anzeige Todesfall	50.447	90.805	438.889	1	50.447	Krankenhäuser übernehmen Standesamtsagenden (Sterbeurkunde ausstellen oder beantragen).
Todesfallaufnahme	50.447	126.118	0		0	
Abmeldung Versicherungen	50.447	151.341	0	0,5	25.224	Standesamt könnte die Abmeldung der öffentlichen Sozialversicherung übernehmen.
Administrative Belastung		368.263	438.889		75.671	
Administrative Belastung optimiert		292.593				
Administrative Belastung Lebensbereich Todesfall		561.695			87.760	
Administrative Belastung Lebensbereich Todesfall optimiert		473.935				

Insgesamt wäre eine **administrative Entlastung** in der Höhe von **87.760 Stunden/Jahr** realisierbar.

Ergebnis und Schlussfolgerungen

Ziele der vorliegenden Arbeit sind zum einen die Erfassung von administrativen Belastungen von BürgerInnen in ausgewählten Lebensbereichen und zum anderen Verbesserungsansätze aus der Bürgerperspektive zu skizzieren. Die ermittelten Werte (Kosten, Zeit) und deren Zuordnung zu den Behördenwegen sind fallabhängig und werden unter Heranziehung qualifizierter Expertenschätzungen beziffert. Die so ermittelten Werte legen Größenordnungen fest, welche das Ableiten von Optimierungsvorschlägen ermöglichen.

1 Administrative Belastungen der BürgerInnen und Entlastungspotential

Bei den untersuchten Lebensbereichen zeigt sich eine administrative Belastung von insgesamt 10 Millionen Stunden. Durch die Umsetzung der vorgeschlagenen Optimierungen wäre eine **administrative Entlastung** in der Höhe von **3,8 Millionen Stunden/Jahr** beziehungsweise 38 Prozent der Gesamtstunden realisierbar.

Festzuhalten ist, dass sich in allen untersuchten Lebensbereichen im Vergleich zur investierten Zeit **relativ geringe Verwaltungsgebühren** zeigen und in diesem Stadium der Recherche keine Optimierungsvorschläge hinsichtlich der Verwaltungsgebühren möglich sind.

Tabelle 18: Gesamtsicht administrativer Belastung und Entlastungsmöglichkeiten in den ausgewählten Lebensbereichen

Lebensbereich	Gesamtstunden	Optimierungspotential Gesamt (Stunden)	Optimierungspotential Gesamt (Prozent)	Erläuterung
Lebensbereich "Geburt eines Kindes"	499.014	160.596	32%	Durchführung der Meldung durch Krankenhaus; Zusammenlegung Geburtsurkunde, Meldebestätigung und Staatsbürgerschaftsnachweis; Kann vom Standesamt übernommen werden; Könnte automatisch durch Krankenkasse etc. erfolgen.
Lebensbereich "Anmeldung zur Volksschule"	192.940	85.115	44%	Verbesserung der Online-Informationsangebote; Reduktion der vorzulegenden Dokumente.
Lebensbereich "Heirat"	251.972	44.995	18%	Auszug aus dem Geburtenbuch vereinfachen; Zusammenlegung der Ehefähigkeitsmittlung und der Trauung.
Lebensbereich "Alleinerziehende"	2.048.194	646.722	32%	Komplexität der Verfahren reduzieren, indem Jugendämter mehr Kompetenzen übernehmen und Auszahlungen von Unterhaltsvorschüssen intensivieren; Gerichtliche Zuständigkeit hinterfragen und Konnex mit dem Exekutionstitel reduzieren; Beihilfen von Bund, Ländern und Gemeinden transparenter gestalten.
Lebensbereich "Menschen mit Behinderung"	6.276.473	2.703.560	43%	Zentrale Anlaufstelle für Agenden von Menschen mit Behinderung; Rechtsanspruch; Zusammenlegung von Behindertenausweis und Ausweis für gehbehinderte Personen. Persönliche Anwesenheitspflichten reduzieren; Bessere Informationen; Zentrale Anlaufstelle, Serviceleistung beziehungsweise Angebotsbündelung.
Lebensbereich "Pension"	402.441	121.198	30%	Einrichten eines Pensionskontos mit periodischen Informationen; Übermittlung von Informationen durch das Standesamt an die Sozialversicherung bzw. Dokumentennachweise reduzieren.
Lebensbereich "Todesfall"	561.695	87.760	16%	Umfassende Servicierung durch das Standesamt - Checklist (Standesamt könnte die Abmeldung der öffentlichen Sozialversicherung übernehmen, amtswegige Einholung der Dokumente zur Ausstellung der Sterbeurkunde; weitere Abmeldungen gegen Serviceentgelt)
Gesamtstunden Lebensbereiche	10.232.729	3.849.946	38%	

2 Optimierungsansätze

Die administrative Entlastung von BürgerInnen darf nicht zu einer Verwaltung führen, die zwar rasch handelt, dabei aber die **Qualität der Leistungen** vernachlässigt. Deshalb ist generell darauf hinzuweisen, dass in manchen Lebensbereichen eine höhere Zeitbelastung der BürgerInnen mit einer hohen Qualität des Angebots (zum Beispiel beim Lebensbereich „Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen“) beziehungsweise mit Auswahlmöglichkeiten (zum Beispiel bei der Auswahl der Schule) zusammenhängen kann. Diese hohe Qualität ist selbstverständlich beizubehalten. Durch das Aufzeigen von Optimierungsansätzen soll jedoch Entlastungspotential bei BürgerInnen und Verwaltung aufgezeigt werden, das wiederum zur Steigerung

der Qualität genutzt werden kann. Beispiele hierfür sind die im Folgenden vorgeschlagenen „Einheitlichen Ansprechstellen“ und transparente, verständliche Aufbereitung von relevanten Informationen.

In den einzelnen Kapiteln dieses Berichts werden zu jedem Lebensbereich in Form von Resumés spezifische Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt. Von diesen werden die folgenden fünf generellen Optimierungsansätze abgeleitet, die für alle Lebensbereiche hohe Relevanz aufweisen und deshalb für die gesamte öffentliche Verwaltung Geltung besitzen. Für die generellen Optimierungsansätze

- Hinterfragen von Abläufen und Vorschriften,
- Reduktion der Vorlageverpflichtungen von Urkunden,
- Automatische Verfahrensinittierung,
- Einheitliche Anlaufstelle bei Behördenwegen und
- Ausbau der Interaktion mit öffentlichen Unternehmen und Einrichtungen

ergibt sich das Entlastungspotential von 3,8 Millionen Stunden pro Jahr.

Tabelle 19: Optimierungsansätze und Entlastungspotential

Optimierungsansätze		Entlastungspotential BürgerInnen (Stunden)
1	Hinterfragen von Abläufen und Vorschriften*	
2	Reduktion der Vorlageverpflichtungen von Urkunden	400.000
3	Automatische Verfahrensinittierung	700.000
4	Einheitliche Anlaufstelle bei Behördenwegen	2.700.000
5	Interaktion mit öffentlichen Unternehmen und Einrichtungen ausbauen*	
Gesamt		3.800.000

* Entlastungspotentiale sind in den anderen Optimierungsansätzen enthalten

Hinterfragen von Abläufen und Vorschriften

Der administrativen Entlastung der BürgerInnen steht in manchen Fällen eine Belastung der Behörde gegenüber. Es zeigt sich aber, dass durch überlegtes Vorgehen die zusätzliche Belastung für die Behörden minimal gehalten werden kann, wenn die Sinnhaftigkeit und Hintergründe von tradierten Abläufen und Vorgaben hinterfragt werden. Mit dieser Herangehensweise lassen sich vor allem beim Nachweis von Personenstandsdocumenten auch behördenseitige Entlastungen generieren. So kann die Frage nach dem Sinn beziehungsweise Hintergrund der Vorlage der Abschrift aus dem Geburtenbuch bei der Heirat dazu führen, diese Verpflichtung für die BürgerInnen überhaupt zu streichen, anstatt komplexe E-Government-Lösungen zu entwickeln.

Reduktion der Vorlageverpflichtungen von Urkunden

Die Recherche zeigt in allen Lebensbereichen, dass die Behördenwege mit der Vorlage von zahlreichen Dokumenten und Urkunden verbunden sind. Diese Vorlageverpflichtungen sind zum einen für die BürgerInnen unübersichtlich und zum anderen im Zeitalter des E-Government nicht mehr gerechtfertigt. Da die Meldedaten von allen Behörden über das Zentrale Melderegister eruiert werden können, sind die damit verbundenen Verpflichtungen zur Vorlage von Urkunden und Dokumenten bei Behördenwegen obsolet.

Des Weiteren ist zu hinterfragen, ob die Nachweise bestimmter Dokumente wie Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis oder Heiratsurkunde für die Verfahrenserledigung relevant sind. In vielen Fällen kann der Nachweis ohne weitere Qualitätseinbußen wegfallen. Speziell beim Todesfall sind die derzeitigen Dokumentenanforderungen für die Hinterbliebenen sowie die neben der Sterbeurkunde eigens ausgestellten Dokumente zur Versicherungsabmeldung („Todesbestätigung“) und Abholung des Verstorbenen durch Bestatter („Todesbescheinigung“) von Seiten der

Standesämter zu hinterfragen. Wo der einfache Entfall der Vorlageverpflichtung nicht möglich ist, sollte § 17 Abs. 1 E-Government Gesetzes herangezogen werden. Dieser legt fest, dass Meldebehörden die Richtigkeit der vorhandenen Personenstands- und Staatsbürgerschaftsdaten im Rahmen eines Meldevorgangs einer Person prüfen und dem Zentralen Melderegister mitteilen. Danach ist eine weitere Vorlage dieser Urkunden bei Behördenwegen nicht mehr notwendig. Ein Wegfall der Beibringung der Dokumente in den ausgewählten Lebensbereichen würde die administrative Belastung um durchschnittlich 400.000 Stunden reduzieren.

Automatische Verfahrensinitiierung

Viele Behördenwege würden wegfallen, wenn ein System der „automatischen Verfahrensinitiierungen“ umgesetzt wird. Dies bedeutet, dass die Behörde immer dann ein Verfahren initiiert, wenn dies aufgrund der vorhandenen Informationen sinnvoll erscheint. Die Behörden warten nicht mehr auf die Anträge, sondern schlagen im Sinne des Non-Stop-Government den BürgerInnen aktiv die Durchführung eines Verfahrens vor. Im einfachsten Szenario ist dies eine Information, dass ein Antrag für die BürgerInnen möglich wäre. Erstrebenswert ist jedoch, gleich einen Erledigungsvorschlag durch die Behörde erstellen zu lassen, der in Kraft tritt, sofern die BürgerInnen nicht Einspruch erheben. So gibt es die Überlegungen, die Arbeitnehmerveranlagungen mit den Informationen und Beträgen aus dem Vorjahr an die BürgerInnen zu übermitteln. Sollte dies nicht beanstandet werden, gilt der Vorschlag der Behörde als neue Steuererklärung. Dieses Prinzip ließe sich in den untersuchten Lebensbereichen mehrmals umsetzen; zum Beispiel die automatische Initiierung des Kinderbetreuungsgeldes, automatische Fortschreibungen von Beihilfen und technischen Hilfen bei Menschen mit Behinderungen beziehungsweise Pflegefällen, automatische Initiierung von Meldung und Personenstandsangelegenheiten bei Geburt eines Kindes und Tod eines Angehörigen.

Einheitliche Anlaufstelle bei Behördenwegen

Menschen mit Behinderungen und pflegebedürftige Personen sind in besonderem Ausmaß auf behördliche Unterstützungen angewiesen und sehr hohen administrativen Belastungen ausgesetzt. Somit weist gerade jene Gruppe die höchsten administrativen Belastungen auf, welcher die Wege und Informationspflichten am schwersten fallen. Dieses Paradoxon wird in Österreich noch dadurch verstärkt, dass die behördlichen Zuständigkeiten auf verschiedenste Stellen aufgeteilt sind und sowohl Leistungen als auch AnsprechpartnerInnen für die Betroffenen nicht immer transparent und nachvollziehbar sind.

Während für potentielle Gewerbetreibende mit der Dienstleistungsrichtlinie nun mit Ende 2008 einheitliche AnsprechpartnerInnen bei den Ämtern der Landesregierungen eingerichtet werden müssen, fehlt diese einheitliche Anlaufstelle für Menschen mit Behinderungen und pflegebedürftige Personen weiterhin. Diese müssen zwischen den Bezirkshauptmannschaften, Landesstellen des Bundessozialamtes, Gemeinden, Sozialversicherungen und weiteren öffentlichen Unternehmen (öffentlicher Verkehr, Telekom, ORF etc.) pendeln. Hier kann das Modell der Dienstleistungsrichtlinie mit den einheitlichen AnsprechpartnerInnen herangezogen werden, welche als ServiceleisterInnen für alle Agenden von Menschen mit Behinderungen und pflegebedürftige Personen eingerichtet werden sollten. Diese unterstützen die Betroffenen nicht nur bei den behördlichen Aktivitäten (Pflegegeld, technische Hilfen etc.) sondern auch bei der Akquirierung der zahlreichen Beihilfen, welche von öffentlichen oder auch privaten Stellen angeboten werden. Siedelt man diese zentrale Anlaufstelle bei den Bezirksverwaltungsbehörden an, lassen sich mehrere Synergieeffekte generieren; zum Beispiel die amtsärztliche Untersuchung vor Ort oder die Kooperation mit der Jugendwohlfahrt etc. Von den errechneten sechs Millionen Stunden administrativer Belastung für die Betroffenen ließen sich durch die einheitlichen Anlaufstellen zumindest 2,7 Millionen Stunden pro Jahr einsparen.

Ausbau der Interaktion mit öffentlichen Unternehmen und Einrichtungen

Als problematisch erweisen sich immer die Schnittstellen zwischen Behörden und „halböffentlichen“ Institutionen und öffentlichen Unternehmen. Während die Informationsweitergabe zwischen und Kooperation der Behörden untereinander funktioniert, findet dies zwischen den Behörden und „halböffentlichen“ Institutionen sowie öffentlichen Unternehmen nicht statt. Sozialversicherungen (zum Beispiel die Meldung einer Geburt oder eines Todesfalles) oder Stadtwerke, Verkehrsbetriebe etc. sind nicht in den behördlichen Informationsfluss eingebunden. Im Zeitalter der Informations- und Kommunikationstechnologien kann dieses Defizit leicht behoben werden und zu Entlastung von BürgerInnen führen.

3 Abschließende Gedanken zur Verwaltungsentwicklung

Die fünf Optimierungsansätze, welche sich aus der Recherche der administrativen Belastungen von BürgerInnen ableiten lassen, berühren einige der aktuellen Themen der Verwaltungsentwicklung. So geht es schlussendlich um die Frage, wie die **Nutzung integrierter Informations- und Kommunikationstechnologie** die öffentliche Verwaltung weiterentwickeln kann, um die Qualität und Serviceorientierung der öffentlichen Verwaltung zu verbessern. Zweifellos kann der Einsatz von E-Government die vielfältigen Nachweispflichten und Urkundenvorlagen reduzieren und auch die Kooperation zwischen Behörden und öffentlichen Unternehmen und Institutionen automatisieren. Trotzdem reicht der simple Einsatz von E-Government nicht aus. Ohne Hinterfragen der Abläufe und Strukturen brächte auch der E-Government lediglich eine Fortführung des Status Quo mit neuen Mitteln. Vielleicht ein wenig schneller, aber keinesfalls effektiver und qualitätsvoller. In einem ersten Schritt wäre eine Analyse der Materiengesetze sinnvoll, um die tatsächlichen Nachweispflichten zu erheben.

Die Frage der Kooperation zwischen Behörden und öffentlichen Unternehmen und „halböffentlichen“ Institutionen berührt zwei zentrale Aspekte der Verwaltungsentwicklung, welche einer Klärung bedürfen, bevor E-Government sein Potential ausbreiten kann: **Steuerung der öffentlichen Unternehmen und Verantwortung der Politik und Verwaltung**. Öffentliche Unternehmen (z.B. Wiener Linien) oder Institutionen (z.B. Sozialversicherungen) agieren als Aktiengesellschaften, GmbHs, Körperschaften öffentlichen Rechts etc. Mitunter handeln diese Unternehmen und die Verantwortlichen in Politik und Verwaltung unabhängig voneinander, - so als wären die Unternehmen nicht mehr im Eigentum und der Einflussosphäre von Politik und Verwaltung. Dieses oftmals zu beobachtende gegenseitige Desinteresse führt auch dazu, dass es keine Schnittstellen zwischen Behörden und öffentlichen Unternehmen oder Institutionen gibt. Die Meldeämter informieren die Sozialversicherungen nicht darüber, dass ein Kind geboren wurde. Bei der Antragstellung für das Pflegegeld werden die Betroffenen nicht über Preisreduktionen im öffentlichen Verkehr, beim ORF, bei der Telekom etc. informiert beziehungsweise die Antragstellungen automatisch vorgenommen. Bevor diese Schnittstellen weiter bearbeitet werden können ist jedoch klar zu machen, dass Politik und Verwaltung für die öffentlichen Unternehmen und Institutionen verantwortlich sind und ihre Steuerungsverpflichtung wahrnehmen sollten. In diesem Zusammenhang kann auch die Klarstellung erfolgen, dass Kooperation mit den Behörden gewünscht und notwendig ist. Als erster Schritt ließe sich eine Recherche in ausgewählten öffentlichen Unternehmen und Institutionen über vorhandene Kooperationen und Kooperationspotentiale sowie Steuerungsbedarfe durchführen.

Es braucht nicht gesondert erläutert werden, dass die skizzierten Optimierungsansätze sowohl Aufbau- als auch Ablaufanpassungen in einzelnen Behörden erforderlich machen. Dass dies auch weitgehende **Änderungen von Aufbau und Ablauf großer Teile des Systems der öffent-**

lichen Verwaltung notwendig macht, ist jedoch als neue Aufgabe und Herausforderung zu betrachten. In der einfachen Variante bedeutet dies, dass die bürgernächsten Verwaltungsstellen generell alle Anträge entgegennehmen, qualifiziert überprüfen und weiterleiten können. Somit könnte zum Beispiel bei den Meldebehörden auch das Kinderbetreuungsgeld beantragt werden. Schlussendlich geht es aber auch um die **Auflösung der traditionellen örtlichen und sachlichen Zuständigkeit**, indem die bürgernächsten Verwaltungsstellen nicht nur zur Weiterleitung im Sinne eines „Front Office light“ herangezogen werden, sondern auch gleich Erledigungen durchführen oder initiieren. Der Einsatz von integrierter Informations- und Kommunikationstechnologie und die Weiterführung des „Front Office – Back Office-Gedankens“ macht es möglich, dass die Bearbeitung an zentralen Stellen erfolgt, die Schnittstelle zum/r BürgerIn jedoch dezentral bei den bürgernächsten Stellen angesiedelt ist; egal ob diese nun im traditionellen Sinn örtlich und sachlich zuständig sind. Selbstverständlich sind dieser Entwicklung auch Grenzen gesetzt. Überall dort, wo besonders intensive persönliche Betreuung erforderlich ist, wird diese Form der Verwaltungsentwicklung an ihre Grenzen stoßen (z.B. bei der Einheitlichen Anlaufstelle für Menschen mit Behinderungen und pflegebedürftige Personen). In welchen Bereichen die Weiterentwicklung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit mittels integrierter Informations- und Kommunikationstechnologie möglich und sinnvoll wäre, könnte Thema einer Untersuchung sein.

Automatische Verfahrensinitiierung ist der erste Schritt zu **No-Stop-Government**. Verfahren werden von der Verwaltung für die BürgerInnen initiiert und durchgeführt, sobald der Bedarf ersichtlich wird. Im Normalfall werden die BürgerInnen dadurch von administrativen Lasten befreit. Allerdings ist die Idee noch nicht zu Ende gedacht. Vorteile und Nachteile sowie Anwendungsmöglichkeiten und Grenzen sind noch offen. Die Grenze von Serviceleistung zu staatlicher Bevormundung wird fließend. Arbeitnehmerveranlagungen automatisch und bis auf Widerruf fortzuschreiben ist sicherlich als interessante Serviceleistung anzusehen. Ob dies auch im Gesundheitsbereich wünschenswert ist, sei dahingestellt. Mögliche Bereiche des No-Stop-Government sowie Grenzen rechtlicher, sozialer und ethischer Art und die Sichtweise von BürgerInnen, Politik und Verwaltung wären es wert, analysiert zu werden.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Administrative Belastungen beim Lebensbereich Geburt eines Kindes	10
Tabelle 2: Administrative Entlastung im Lebensbereich Geburt.....	15
Tabelle 3: Administrative Belastungen beim Lebensbereich Heirat.....	16
Tabelle 4: Administrative Entlastung beim Lebensbereich Heirat	18
Tabelle 5: : Administrative Belastungen bei der Anmeldung zur Volksschule.....	21
Tabelle 6: Administrative Entlastung beim Lebensbereich Anmeldung zur Volksschule	23
Tabelle 7: Administrative Belastungen beim Lebensbereich Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen.....	27
Tabelle 8: Administrative Entlastung im Lebensbereich Menschen mit Behinderungen und pflegebedürftige Personen.....	32
Tabelle 9: Administrative Belastung im Lebensbereich AlleinerzieherInnen.....	38
Tabelle 10: Administrative Entlastungen beim Lebensbereich AlleinerzieherInnen	40
Tabelle 11: Administrative Belastungen beim „Ansuchen Alterpension“.....	41
Tabelle 12: Administrative Belastungen beim Ansuchen auf „vorzeitige Alterspension“.....	43
Tabelle 13: Administrative Belastungen beim Antrag Hinterbliebenenpension.....	45
Tabelle 14: Administrative Entlastungen im Lebensbereich Pension.....	47
Tabelle 15: Administrative Belastungen beim Todesfall in Wohnung	49
Tabelle 16: Administrative Belastungen beim Todesfall in einer Anstalt.....	51
Tabelle 17: Administrative Entlastungen beim Lebensbereich Todesfall.....	53
Tabelle 18: Gesamtsicht administrativer Belastung und Entlastungsmöglichkeiten in den ausgewählten Lebensbereichen	54
Tabelle 19: Optimierungsansätze und Entlastungspotential	55