



EINFACH. SCHNELLER. BESSER.  
DAS IST AMTLICH.



# „Nerven statt Ärmel schonen“ – Verwaltungsreform







## **„Nerven statt Ärmel schonen“ – Ein neues Bürokratieverständnis leben lernen**

Wer alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens mit Demokratie durchfluten will, darf auch vor der öffentlichen Verwaltung nicht halt machen. Der moderne Wohlfahrtsstaat schreibt den BürgerInnen neben den klassischen Bürgerrechten auch soziale Grundrechte, wie Mindeststandards für soziale Absicherung, Bildungsansprüche und Krankenversorgung etc. zu. Diese ermöglichen erst die Nutzung der politischen Freiheiten und gesellschaftlichen Teilhabechancen.

Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, dass sowohl UnternehmerInnen als auch BürgerInnen Bürokratie als Dienstleistung erfahren.

Für eine Verwaltung modernen Zuschnitts müssen eben die BürgerInnen im Mittelpunkt stehen. Eine verstärkte KundInnen- und Prozessorientierung, ein auf gegenseitige Verständigung ausgerichteter Kommunikationsprozess und das Prinzip der dezentralen Verantwortung sind wesentliche Stellhebel zu mehr Effizienz und Zielorientierung bei höherer Qualität.

In der verwaltungspolitischen Reformpraxis suchen wir laufend nach aufgaben- und kontextbezogenen Lösungen, die ihr Modernisierungspotenzial aus der Kombination verschiedener Strategien und Instrumente beziehen, um rasch Verbesserungen für die BürgerInnen unseres Landes erreichen zu können.

Mag. Andreas Schieder  
Staatssekretär für Öffentlichen Dienst  
und Verwaltungsreform



## Behördenwege sind Belastungen für die BürgerInnen

Jedes Jahr wenden die österreichischen Bürgerinnen und Bürger in Summe Millionen Stunden ihrer Lebenszeit für Behördenwege auf.

Es beginnt meist mit der Einholung von generellen Informationen, setzt sich mit der Antragstellung und der Vorlage von Urkunden und Dokumenten fort und endet oftmals mit dem persönlichen Abholen einer Bestätigung oder eines Dokumentes. Die Frage, ob all diese Schritte notwendig sind, oder ob ein Behördenweg für die BürgerInnen einfacher gestaltet werden kann, wird selten gestellt. Hier soll die Sichtweise der BürgerInnen auf Behördenwege neue Perspektiven eröffnen.

Der Blick mit der „Bürgerbrille“ zeigt, wie viel Zeit und Mühen tatsächlich hinter einzelnen Anträgen und Behördenwegen stecken. Darüber hinaus ermöglicht die „Bürgerbrille“ aber auch das Hinterfragen von Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit von althergebrachten Abläufen und Vorschriften.

Das Büro des Staatssekretärs für Öffentlichen Dienst und Verwaltungsreform, die Abteilung für Verwaltungsreform des Bundeskanzleramtes und das KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung haben

deshalb die folgenden sieben „Lebensbereiche“ näher beleuchtet:

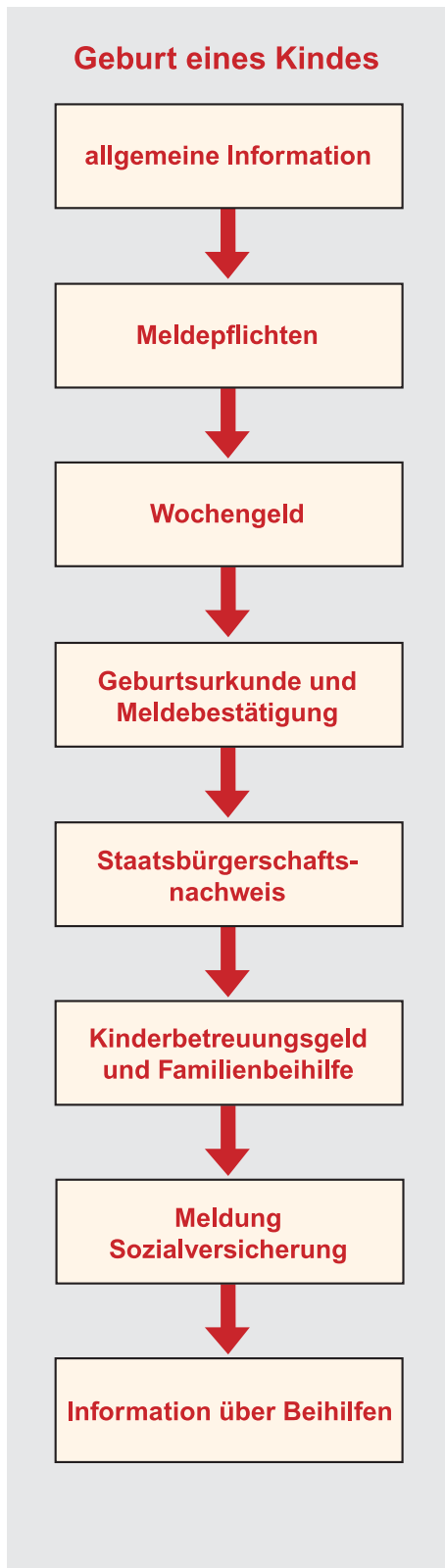
- Geburt eines Kindes
- Anmeldung zur Volksschule
- Heirat
- AlleinerzieherInnen
- Menschen mit Behinderung und pflegebedürftige Personen
- Pension
- Todesfall

Dabei wurden Zeitaufwendungen der BürgerInnen für die „Lebensbereiche“ erhoben und Verbesserungspotenziale für BürgerInnen und Behörden festgehalten. Sofern Verwaltungsgebühren anfallen, sind diese ebenfalls dokumentiert worden. Ein erster Überblick zeigt, dass die sieben Lebensbereiche die **BürgerInnen pro Jahr mit 10 Millionen Stunden belasten**. Durch das Hinterfragen von Abläufen und Vorschriften, das Zusammenfassen verschiedener Behördenwege sowie durch die Erhöhung der Serviceleistungen und Qualität der Verwaltung lassen sich **administrative Entlastungen** der BürgerInnen im Ausmaß von **3,8 Millionen Stunden oder 38 Prozent** erzielen.

Lebensbereich	Gesamtstunden	Optimierungspotenzial Gesamt (Stunden)	Optimierungspotenzial Gesamt (Prozent)
Lebensbereich „Geburt eines Kindes“	499.014	160.596	32%
Lebensbereich „Heirat“	251.972	44.995	18%
Lebensbereich „Anmeldung zur Volksschule“	192.940	85.115	44%
Lebensbereich „Menschen mit Behinderung“	6.276.473	2.703.560	43%
Lebensbereich „Alleinerziehende“	2.048.194	646.722	32%
Lebensbereich „Pension“	402.441	121.198	30%
Lebensbereich „Todesfall“	561.695	87.760	16%
<b>Gesamtstunden Lebensbereiche</b>	<b>10.232.729</b>	<b>3.849.946</b>	<b>38%</b>



## Geburt eines Kindes – Behördenwege



Zu Beginn der Behördenwege müssen **allgemeine Informationen** (Welche Behördenwege sind wann, wo und wie zu erledigen?) eingeholt werden (Aufwand: 0,5 Stunden).

Bei aufrechterm Dienstverhältnis ist eine Schwangerschaftsbestätigung beim Arzt/bei der Ärztin einzuholen und die Schwangerschaft dem Dienstgeber zu **melden** (Aufwand: 1 Stunde).

Das **Wochengeld** wird beim zuständigen Krankenversicherungsträger beantragt. Hierbei sind sowohl eine Arbeits- und Entgeltbestätigung für das Wochengeld als auch eine Arztbestätigung über den voraussichtlichen Geburtstermin einzubringen (Aufwand: 1,5 Stunden).

Die „Anzeige der Geburt“ erfolgt direkt durch die Krankenanstalt. **Geburtsurkunde und Meldung** sind jedoch von den Eltern beim Standesamt beziehungsweise der Meldebehörde vorzunehmen (Aufwand: 1,2 Stunden).

Der Staatsbürgerschaftsnachweis für das Kind ist grundsätzlich am Hauptwohnsitz der Mutter zu beantragen. Stimmt dieser nicht mit dem Geburtsort überein, ist ein weiterer Behördenweg notwendig (Aufwand: 1 Stunde).

Nach der Ausstellung der Geburtsurkunde ist die Meldung der Geburt bei den **Krankenversicherungsträgern** der Eltern durchzuführen (Aufwand: 0,16 Stunden).

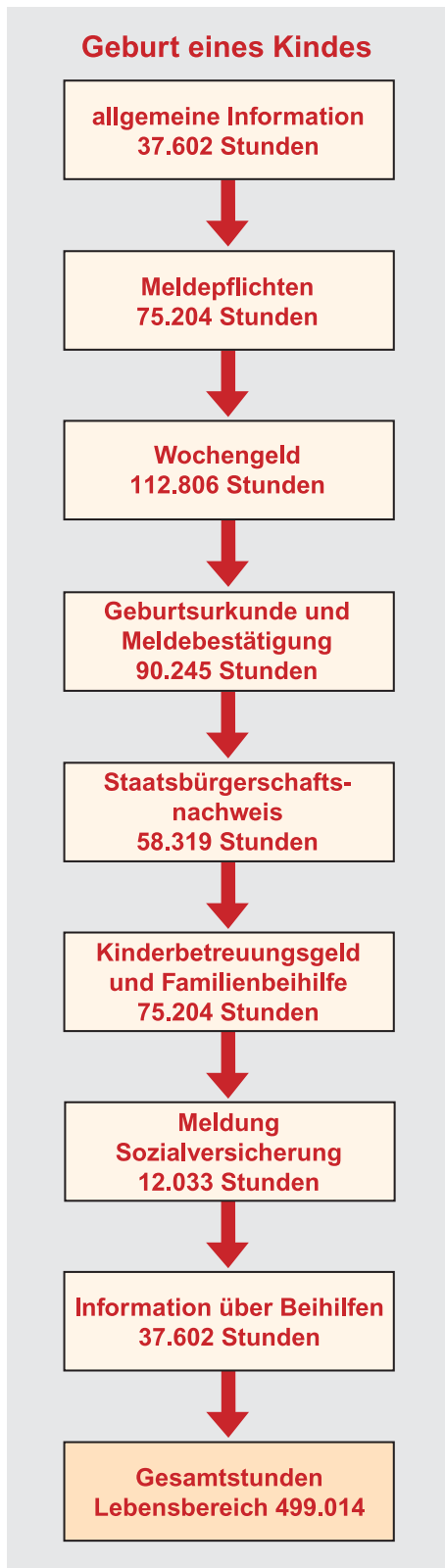
Das **Kinderbetreuungsgeld** ist persönlich, schriftlich oder elektronisch beim zuständigen Krankenversicherungsträger zu beantragen. Für die **Familienbeihilfe** ist das Wohnsitzfinanzamt zuständig, wobei die Antragstellung mit dem Kinderbetreuungsgeld meist zusammengelegt ist (Aufwand: 1 Stunde).

**Information über mögliche Beihilfen:** Zu diesen Beihilfen zählen die Kinderbetreuungsbeihilfe und der Familienzuschuss, der von den Ländern für einkommensschwächere Familien gewährt wird (Aufwand: 1 Stunde).

Insgesamt haben die BürgerInnen bei der Geburt eines Kindes 7,36 Stunden Behördenwege zu absolvieren.



## Geburt eines Kindes – Belastungen für BürgerInnen



2007 wurden in Österreich 75.204 Kinder geboren. Für jedes dieser Kinder mussten die oben beschriebenen Behördenwege durchgeführt werden. Mehrlingsgeburten finden keine gesonderte Berücksichtigung.

Aus der Anzahl der Geburten und dem Zeitaufwand pro Behördenweg ergeben sich die Gesamtstunden pro Behördenweg im Jahr 2007. Gleiches gilt für die direkten Kosten (Verwaltungsgebühren). Diese wurden für die Behördenwege rund um die Geburt abgeschafft und sind deshalb mit 0 Euro ausgewiesen.

Die administrativen Belastungen bei Geburten von Kindern machen in Österreich **499.014 Stunden** aus. Verwaltungsgebühren fallen keine an.





## Geburt eines Kindes – Entlastungsmöglichkeiten

Die Durchführung der Ausstellung von Geburtsurkunde, Meldebestätigung und Staatsbürgerschaftsnachweis in einem Behördenweg ist möglich. Das Pilotprojekt „BabyCheckIn“ sollte auf ganz Österreich ausgeweitet werden. Darüber hinaus stellt sich die Frage, ob die Meldung der Geburt eines Kindes durch das Krankenhaus an die Meldebehörde nicht zu einer „automatischen

Initiierung“ weiterer Verfahren wie zum Beispiel der Meldung gemäß Meldegesetz genutzt werden könnte.

Insgesamt lässt sich hierdurch eine **administrative Entlastung** im Ausmaß von **160.596 Stunden/Jahr** beziehungsweise von 32 Prozent der Gesamtbelastung erzielen.

Lebensbereich „Geburt eines Kindes“						
Aktivitäten / Behördenwege	Fallzahl	Gesamtstunden	Gesamtkosten (Euro)	Optimierungspotenzial pro Fall (Stunden)	Optimierungspotenzial 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 das 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	112.808	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			
<b>Administrative Belastung</b>		<b>499.014</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>160.596</b>	
<b>Administrative Belastung optimiert</b>		<b>338.418</b>				





## Bürokratieentlastung für Österreichs BürgerInnen

Die administrative Entlastung von BürgerInnen darf nicht zu einer Verwaltung führen, die zwar rasch handelt, dabei aber die **Qualität der Leistungen** vernachlässigt. In manchen Lebensbereichen kann 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. Diese hohe Qualität ist selbstverständlich beizubehalten. In diesem Sinn zeigen sich fünf Optimierungsansätze:

### Hinterfragen von Abläufen und Vorschriften

Der administrativen Entlastung der BürgerInnen steht in manchen Fällen eine Belastung der Behörde gegenüber. Aber nur auf dem ersten Blick. Denn es zeigt sich, 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 Personenstandsdokumenten auch behördenseitige Entlastungen generieren. So sollte 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 des Urkundennachweises bei Behördenwegen

Die meisten Behördenwege sind mit der Vorlage von zahlreichen Dokumenten und Urkunden verbunden. 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 erhoben werden können, wären die damit verbundenen Verpflichtungen zur Vorlage von Urkunden und Dokumenten bei Behördenwegen obsolet.

In vielen Fällen kann der Nachweis von Personenstandsdokumenten (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis etc.) ohne weitere Qualitätseinbußen wegfallen. Wo der einfache Entfall der Vorlageverpflichtung nicht möglich ist, kann § 17 Abs. 1 E-Government Gesetzes helfen.

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 wäre eine weitere Vorlage dieser Urkunden bei Behördenwegen nicht mehr notwendig.

### Automatische Verfahrensinitiierung

Viele Behördenwege könnten durch „automatische Verfahrensinitiierungen“ ersetzt werden. Die Behörde wartet dann nicht mehr auf Anträge, sondern schlägt den BürgerInnen aktiv die Durchführung eines Verfahrens vor. Dieses Prinzip lässt 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 deshalb sehr hohen administrativen Belastungen ausgesetzt. Hinzu kommt, dass die behördlichen Zuständigkeiten auf verschiedenste Stellen aufgeteilt sind. Sowohl Leistungen als auch AnsprechpartnerInnen sind für die Betroffenen nicht immer transparent und nachvollziehbar. 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 Akqui-

rierung der zahlreichen Beihilfen, welche von öffentlichen oder auch privaten Stellen angeboten werden.

### Mehr Zusammenarbeit mit öffentlichen Unternehmen und Einrichtungen

Als problematisch erweisen sich immer die Schnittstellen zwischen Behörden und „halböffentlichen“ Institutionen und öffentlichen Unternehmen. Während die Informationsweitergabe und Kooperation zwischen Behörden untereinander funktioniert, findet dies zwischen Behörden und „halböffentlichen“ Institutionen sowie öffentlichen Unternehmen nicht statt. Sozialversicherungen (zum Beispiel bei der 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 zur Entlastung von BürgerInnen führen.

Nimmt man Bürgerorientierung ernst, so werden die Schwerpunkte einer laufenden Verwaltungsmodernisierung in den angesprochenen Verbesserungspotenzialen liegen müssen.

Es gilt daher, permanent die öffentliche Verwaltung nach Optimierungsmöglichkeiten zu überprüfen, um die Bürgernähe nicht aus den Augen zu verlieren.

Optimierungsansätze	Entlastungspotenzial BürgerInnen (Stunden)
1. Hinterfragen von Abläufen und Vorschriften*	
2. Reduktion von Vorlageverpflichtungen von Urkunden	400.000
3. Automatische Verfahrensinitierung	700.000
4. Einheitliche Anlaufstelle bei Behördenwegen	2.700.000
5. Mehr Zusammenarbeit mit öffentlichen Unternehmen und Einrichtungen*	
<b>Gesamt</b>	<b>3.800.000</b>
*Entlastungspotenziale sind in den anderen Optimierungsansätzen enthalten	



## **IMPRESSUM**

Herausgeber: Bundeskanzleramt,  
Sektion III - Öffentlicher Dienst und Verwaltungsreform  
Abteilung III/7 - Verwaltungsreform und Personalcontrolling  
Für den Inhalt verantwortlich: Dr. Elisabeth Dearing  
Coverfoto: © Manfred Seidl, Lachlan Blair  
Grafik: Sigma Tau Stummvoll KEG, Wien  
Druck: Holzhausen Druck & Medien GmbH, Wien

Die wissenschaftliche Bearbeitung erfolgte durch das KDZ-Zentrum für Verwaltungsforschung.



August 2008

Langfassung der Studie unter: [www.bka.gv.at/Verwaltungsinnovation](http://www.bka.gv.at/Verwaltungsinnovation)  
Kommentare und Anregungen richten Sie bitte an: [iii7@bka.gv.at](mailto:iii7@bka.gv.at)





EINFACH. SCHNELLER. BESSER.  
DAS IST AMTLICH.  
BUNDESKANZLERAMT  ÖSTERREICH