

# Vordenken für die Bürger

**[30.11.2009] Die neue Bundesregierung hat sich Bürgerorientierung auf die Fahnen geschrieben. Dies wurde auf der Kongressmesse Moderner Staat in Berlin mehr als deutlich. Doch nicht nur der Bund, auch Länder und Kommunen setzen auf bürgerfreundliches Handeln. Dies sollte auch bei der Ausformulierung der nationalen E-Government-Strategie berücksichtigt werden.**

Bürgerorientierung war das Thema der diesjährigen Kongressmesse Moderner Staat, die vergangene Woche (24. bis 25. November 2009) in Berlin stattfand. Von verschiedenen Seiten und auf unterschiedlichen Veranstaltungen wurde immer wieder betont, wie wichtig es ist, Verwaltungsdienstleistungen an den Bedürfnissen der Bürger auszurichten. Bundesinnenminister Thomas de Maizière, den die Süddeutsche Zeitung als Bürgerminister titulierte, wies in seiner Eröffnungsrede darauf hin, dass eine Verbesserung des Verhältnisses von Bürger und Staat in der Regierungserklärung festgehalten sei. Der Bürgerservice sei neben dem Effizienzprogramm der zweite Schwerpunkt bei der Modernisierung der Bundesverwaltung in den kommenden Jahren. de Maizière: „Es ist ein zentrales Anliegen der Bundesregierung, Bürgernähe, Partizipation und Servicequalität der Bundesverwaltung weiter zu verbessern.“ Und: Auf der Messe wurden auch gleich Nägel mit Köpfen gemacht. Das Bundesinnenministerium und die kommunalen Spitzenverbände haben eine gemeinsame Erklärung zur weiteren Zusammenarbeit beim Projekt D115 unterzeichnet. Bis 2013 soll die einheitliche Behördenrufnummer deutschlandweit verfügbar sein.

Am Bürger orientiert

Auch für Nordrhein-Westfalen, das diesjährige Partnerland der Kongressmesse, ist Bürgerorientierung Maßstab für modernes Verwaltungshandeln. Innenminister Ingo Wolf sagte im Rahmen der Eröffnungsveranstaltung: „Eine zukunftssichere Verwaltung muss sich an den Bedürfnissen der Menschen orientieren. Sie hat nicht nur eine ordnungswahrende Funktion, sie ist vor allem auch moderner Dienstleister.“ So ist in Nordrhein-Westfalen seit 2005 die Auflösung von 138 selbstständigen Verwaltungseinheiten beschlossen worden. Das sind etwa 13 Prozent des ehemaligen Bestandes von annähernd 1.000 Behörden. Damit werde eine deutlich vereinfachte, klar dreistufige, staatliche Aufbauorganisation realisiert. „Mehr Transparenz, weniger Doppelzuständigkeiten, zentrale Ansprechpartner für Bürger und Unternehmen sowie mehr Bürgernähe durch Verlagerung von Aufgaben zu den Kommunen: Die Menschen profitieren von diesen Reformen“, so Wolf. Mit „Bürgerorientierung als Reformprinzip“ hatte das Land Nordrhein-Westfalen auch seinen Messeauftritt überschrieben. Zugleich war das Motto Thema der Podiumsdiskussion zum Auftakt des zweiten Messtages. Marianne Wulff, Geschäftsführerin von Vitako, der Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister, ist der Ansicht, dass die öffentliche Verwaltung häufig noch nicht am Bürger, seinem Kenntnisstand und seinen Möglichkeiten ausgerichtet sei. Auch wenn hier, wie KGSt-Vorstand Rainer Christian Beutel betonte, in der Vergangenheit schon große Fortschritte erzielt worden sind, muss bei der weiteren Entwicklung beachtet werden, an wen sich die Leistungen richten. Laut Roderich Egeler, Präsident

des Statistischen Bundesamtes, gilt es, Prozesse von hinten zu denken und zu überlegen, ob ein Produkt auch Abnehmer finde. Axel Seidel, Geschäftsfeldleiter Public Management bei der Firma Prognos, formuliert das so: ?Es müssen nicht nur bessere Leistungen bereitgestellt werden, sondern die Bedürfnisse besser befriedigt werden.?

Die IT ist eine Möglichkeit, die Kontaktstelle zum Bürger zu reformieren, so Marianne Wulff. Eine besondere Bedeutung misst die Vitako-Chefin dabei dem Mitmach-Internet zu. Sie sagt: ?Wir haben noch gar nicht begriffen, was Web 2.0 für uns bedeutet und müssen aufpassen, dass die Bürger nicht an uns vorbeidiskutieren.?. Als Beispiel nennt Wulff das Online-Angebot Unortkataster Köln, bei dem Bürger Mängel im Stadtbild ortsbezogen markieren, beschreiben und bewerten können. Auf die von Bürgern realisierte Web-Plattform schaute mittlerweile auch die Stadtverwaltung. Boris von Chlebowski, Director Public Affairs bei Accenture, ist der Meinung, die öffentliche Hand könne durch Web 2.0 etwas über die Bürgerbedürfnisse erfahren, müsse sich aber auch daran beteiligen.

### Gemeinsames Boot

Auch der IT-Planungsrat könne von einer Stärkung des Community-Gedankens profitieren, sagte Erwin Schwärzer, Referatsleiter Grundsatzangelegenheiten der IT und des E-Government im BMI, auf dem Kongressforum zu E-Government 2015. Es gelte, diejenigen, die Impulse geben wollen mit denjenigen zusammenzubringen, die Entscheidungen treffen können. Der IT-Planungsrat müsse sich dem Dialog öffnen.

Als Arbeitsgrundlage soll dem IT-Planungsrat die nationale E-Government-Strategie dienen, deren Ausformulierung bis April 2010 abgeschlossen sein soll. Nach Aussage von Schwärzer braucht das Gremium eine Zielsetzung, die heruntergebrochen wird auf Maßnahmen. Neben der Stärkung der politischen Mitwirkung und der Vergrößerung der Transparenz nennt Schwärzer ? ganz im Sinne des Messemottos ? die Nutzerorientierung als Ziel. Auch Matthias Büger, Mitglied des Hessischen Landtags und Mitinitiator der Strategie, betont die Anwendersicht. Man müsse im Blick haben, was bei Bürgern und Wirtschaft einen Mehrwert schaffe. Eine einheitliche Benutzerführung sehen sowohl Schwärzer als auch Büger in diesem Zusammenhang als sinnvoll an. Es gehe nicht darum, eine Lösung zu haben, sondern die, die bereits vorhanden sind, aufeinander abzustimmen, so Schwärzer.

Abstimmung ist bei der nationalen E-Government-Strategie aber nicht nur in technischer Hinsicht von Bedeutung. In einem bislang einmaligen Vorgang sind Bund, Länder, Kommunen, Wirtschaft, Wissenschaft und Bevölkerung an der Ausformulierung beteiligt. Kay Ruge, Beigeordneter beim Deutschen Landkreistag, erklärte auf dem Kongressforum: ?Den Leitsatz Koordiniertes Handeln in Eigenverantwortung hätten wir gar nicht schöner formulieren können.?. Er begrüßte das gemeinsame Marschieren auf ein Ziel hin.

Cornelius Everding, Chief Process and Innovation Officer (CPIO) von Brandenburg, verwendet noch ein anderes Bild: ?Mit dem IT-Planungsrat ist ein gemeinsames Boot gebaut worden. Jetzt müssen wir nur noch in die gleiche Richtung rudern.?. Wichtig sei es, aufeinander zu hören und nicht Löcher ins Boot zu bohren. Das Podium griff Everdings Bild in der Folge immer wieder auf. Laut Büger ist es zum einen entscheidend, dass das Boot sein Ziel kennt und zum anderen muss verhindert werden, dass viele kleine Ersatzboote gebaut werden. Hier seien technische Standards ebenso vonnöten wie eine verbindliche Zusage über die gegenseitige Rolle. Schwärzer ist der Meinung, es bedarf einer Landkarte, welche die Zuständigkeiten beschreibt. Vorbild könne das Federführungsprinzip von Deutschland-Online sein.

Die ersten Eckpunkte der nationalen E-Government-Strategie sind formuliert und werden nach Angaben von Erwin Schwärzer momentan mit allen drei

Verwaltungsebenen abgestimmt. Auf dem Nationalen IT-Gipfel Anfang Dezember in Stuttgart werden sie der Arbeitsgruppe 3 vorgestellt. Dabei sollen auch Impulse aufgenommen werden. Um im Bild des Bootes zu bleiben: Eine Neujustierung des Ruders wird vermutlich immer wieder notwendig sein.

#### Mehr Besucher

Der Kongress ist seit Jahren ein wichtiges Zugpferd der Fachmesse für den Public Sector. In diesem Jahr hat jeder zweite Besucher parallel zur Messe auch am Kongress teilgenommen. Das teilen die Messeveranstalter in ihrem Abschlussbericht mit. Fast 4.000 Spitzenvertreter aus Bund, Ländern und Kommunen (Vorjahr: 3.620) sowie 200 Aussteller (Vorjahr: 213) verzeichnete die 13. Auflage der Moderner Staat. Laut Veranstalter erzielte die Kongressmesse damit trotz Finanzkrise und einer zum Teil restriktiven Dienstreisepolitik das beste Ergebnis ihrer Geschichte. Neben dem Besucherplus von mehr als zehn Prozent zeigten sich die Veranstalter auch erfreut darüber, dass gut 50 Prozent der Besucher aus einem Umkreis von mehr als 300 Kilometern Entfernung angereist waren. Im kommenden Jahr wird die Moderner Staat früher stattfinden: vom 27. bis 28. Oktober. Partnerland 2010 ist Berlin. (rt)

#### **Info:**

 [www.moderner-staat.com](http://www.moderner-staat.com)