ÖFIT

Sieben Prinzipien für bessere Bürgerservices

[18.11.2026] Das ÖFIT und der Bayerische Normenkontrollrat haben ein Papier vorgelegt, das sieben Prinzipien für nutzerfreundliche Verwaltungsleistungen beschreibt. Im Mittelpunkt stehen einheitliche Zugänge, die Wiederverwendung vorhandener Daten und durchgängig digitale Verfahren.

Die digitale Verwaltungstransformation wird derzeit an vielen Stellen vorangetrieben. Dabei entstehen unterschiedliche Portale, IT-Systeme und Verfahren – die aber aus Nutzerperspektive möglichst nahtlos zusammenspielen sollten. Das Kompetenzzentrum Öffentliche IT (ÖFIT) am Fraunhofer FOKUS hat gemeinsam mit dem Normenkontrollrat der Bayerischen Staatsregierung die Publikation „Zielbild Verwaltung der Zukunft“ erarbeitet und jetzt vorgestellt. Darin soll gezeigt werden, welches Potenzial in der Koordination liegt. Gleichzeitig erhalten die Verantwortlichen in Bund, Ländern und Kommunen Orientierung, wie sie bestehende und neue Digitalisierungsprojekte auf ein gemeinsames Ziel ausrichten können.

Dafür formuliert die Publikation sieben Gestaltungsprinzipien. Ausgangspunkt ist die Perspektive der Menschen, die Verwaltung nutzen. Unter dem Motto „Verwaltung ist für mich gemacht – Verwaltung ist von mir gemacht“ zeigt sie anhand konkreter Beispiele, wie Verwaltungsleistungen künftig einfach und vertraut funktionieren können. Dazu gehören ein digital beantragter Reisepass, die einmalige Erfassung von Unternehmensdaten oder die Genehmigung einer neuen Produktionsstätte.

Einfach für die Nutzenden, vernetzt im Hintergrund

Verwaltungsleistungen sollen unabhängig von der zuständigen Behörde möglichst einheitlich zugänglich, leicht zu finden und einfach zu nutzen sein (Prinzip Einheitlichkeit). Bereits vorhandene Daten sollen nicht immer wieder neu angegeben werden müssen (Prinzip Once Only) und Prozesse möglichst durchgängig digital und ohne Medienbrüche ablaufen (Prinzip Ende-zu-Ende-Digitalisierung). Damit das funktioniert, müssen Behörden und ihre IT-Systeme besser zusammenspielen. „Eine moderne digitale Verwaltung endet nicht beim Online-Formular. Entscheidend ist, ob Leistungen aus Sicht der Menschen einfach nutzbar sind und die beteiligten Stellen im Hintergrund zuverlässig zusammenspielen“, sagt Mike Weber, stellvertretender Leiter des Kompetenzzentrums ÖFIT.

Liegen die notwendigen Informationen bereits vor, sollen Behörden Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen beispielsweise auf mögliche Leistungen aufmerksam machen können, statt auf einen Antrag zu warten. Wo möglich, sollen sie Leistungen auch von sich aus anbieten oder anstoßen (Prinzip Proaktivität). Gleichzeitig sollen die Nutzenden nachvollziehen können, wo ihr Anliegen steht und was mit ihren Daten geschieht (Prinzip Transparenz).

Orientierung für konkrete Digitalisierungsprojekte

An den Prinzipien lassen sich konkrete Vorhaben prüfen: Macht ein neues Angebot den Zugang zur Verwaltung tatsächlich einfacher? Werden vorhandene Informationen sinnvoll genutzt? Funktioniert der gesamte Prozess digital und nicht nur die Antragstellung? Und können Lösungen auch über einzelne

Behörden hinaus eingesetzt werden? Dabei sollte nicht die Technik bestimmen, wie Menschen Verwaltung nutzen müssen. Digitale Angebote müssen sich an den unterschiedlichen Bedürfnissen und Voraussetzungen der Menschen und Unternehmen orientieren, die sie nutzen (Prinzip Bedarfsorientierung). Sie müssen von Beginn an als Regelfall gedacht und entsprechend entwickelt werden, ohne Menschen auszuschließen, die andere Zugänge benötigen (Prinzip Digital by Default).

Digitalschablone für die Umsetzung

Die Publikation beschreibt keinen verbindlichen Umsetzungsplan, sondern eine Schablone für bestehende und künftige Digitalisierungsvorhaben. „Bürokratieabbau und Digitalisierung gehören zusammen. Mit der Digitalschablone geben wir allen Ebenen einen einfachen Maßstab an die Hand. Jedes Vorhaben muss sich an diesen sieben Prinzipien messen lassen“, sagt Walter Nussel, MdL, Beauftragter für Bürokratieabbau der Bayerischen Staatsregierung und Vorsitzender des Bayerischen Normenkontrollrats.

(sib)

• Download „Zielbild Verwaltung der Zukunft“

Stichwörter: Politik, Bürgerservice, ÖFIT