



## *Rheinfurt - die Kommune der Zukunft*

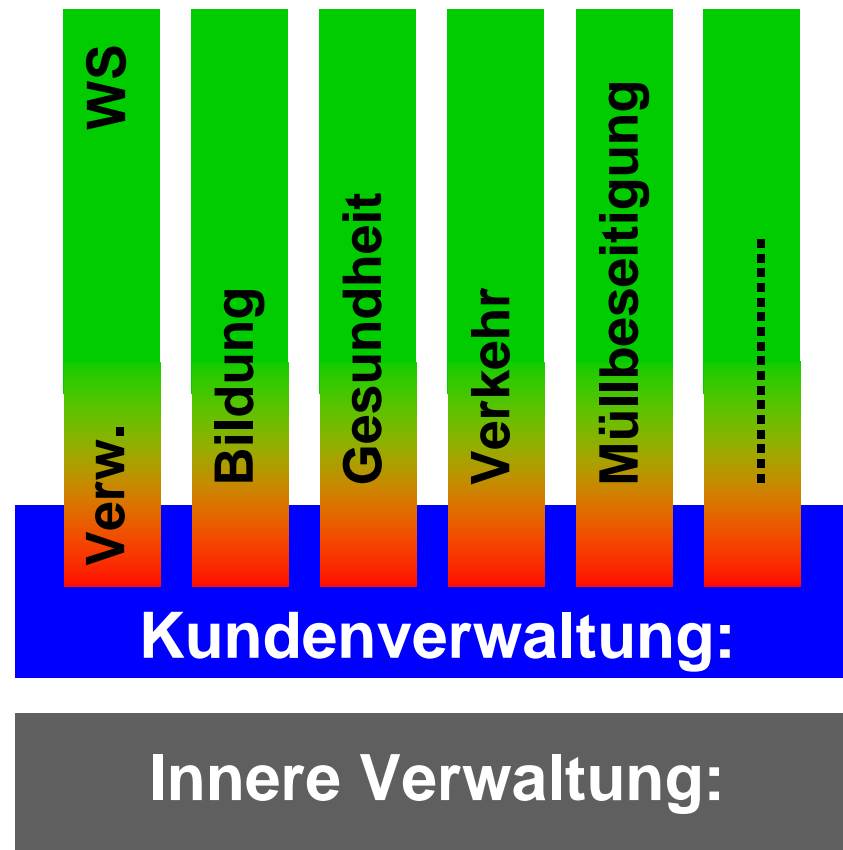
Verwaltungskostenreduzierung durch  
Bürger-orientierte Prozessmodellierung

Richard Lomax  
Compartner Unternehmensberatung  
Düsseldorf



*Der Grundgedanke von Rheinfurt: Die Kommune als Konzern !*

Rheinfurt



**Kommunale**

**Wertschöpfung:**

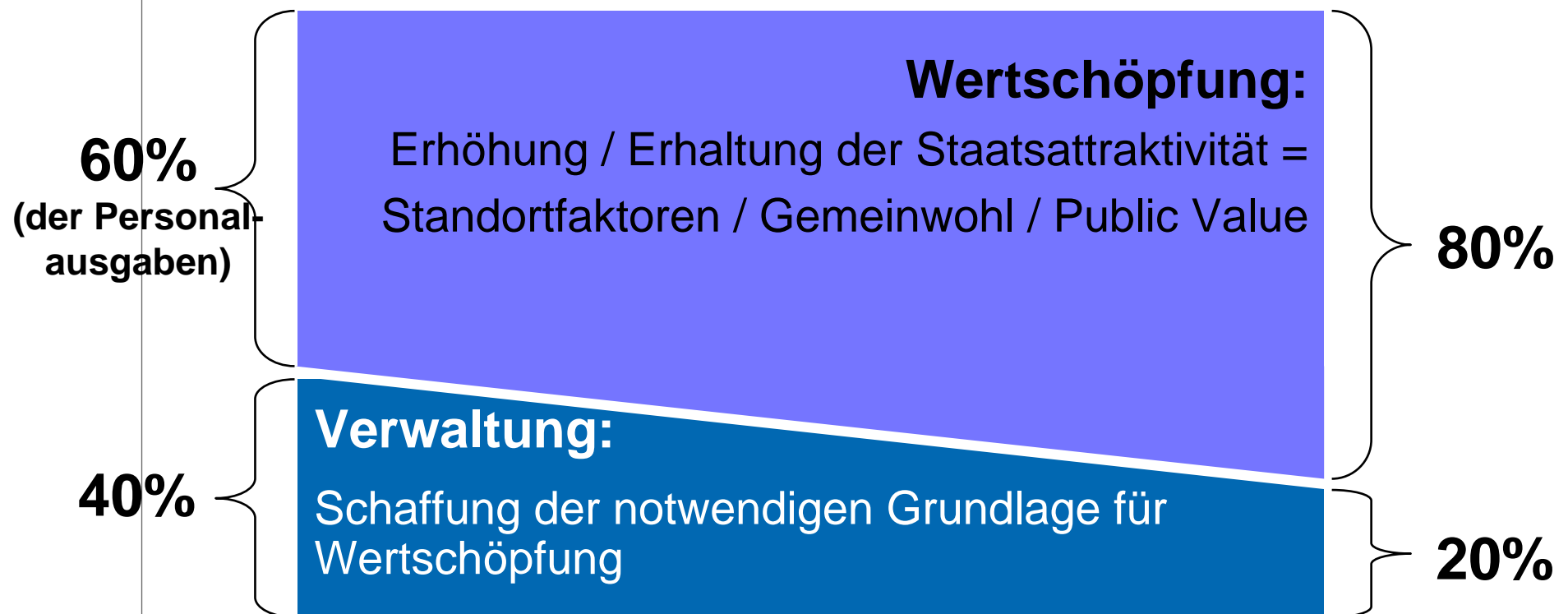
Die kommunale Gestaltung bestimmt Attraktivität der Kommune

**Verwaltung:**

Pflichtaufgaben, die aber für die Wertschöpfung notwendig sind.

**Im globalen Wettbewerb gewinnt die Kommune mit der besten Wertschöpfung!**

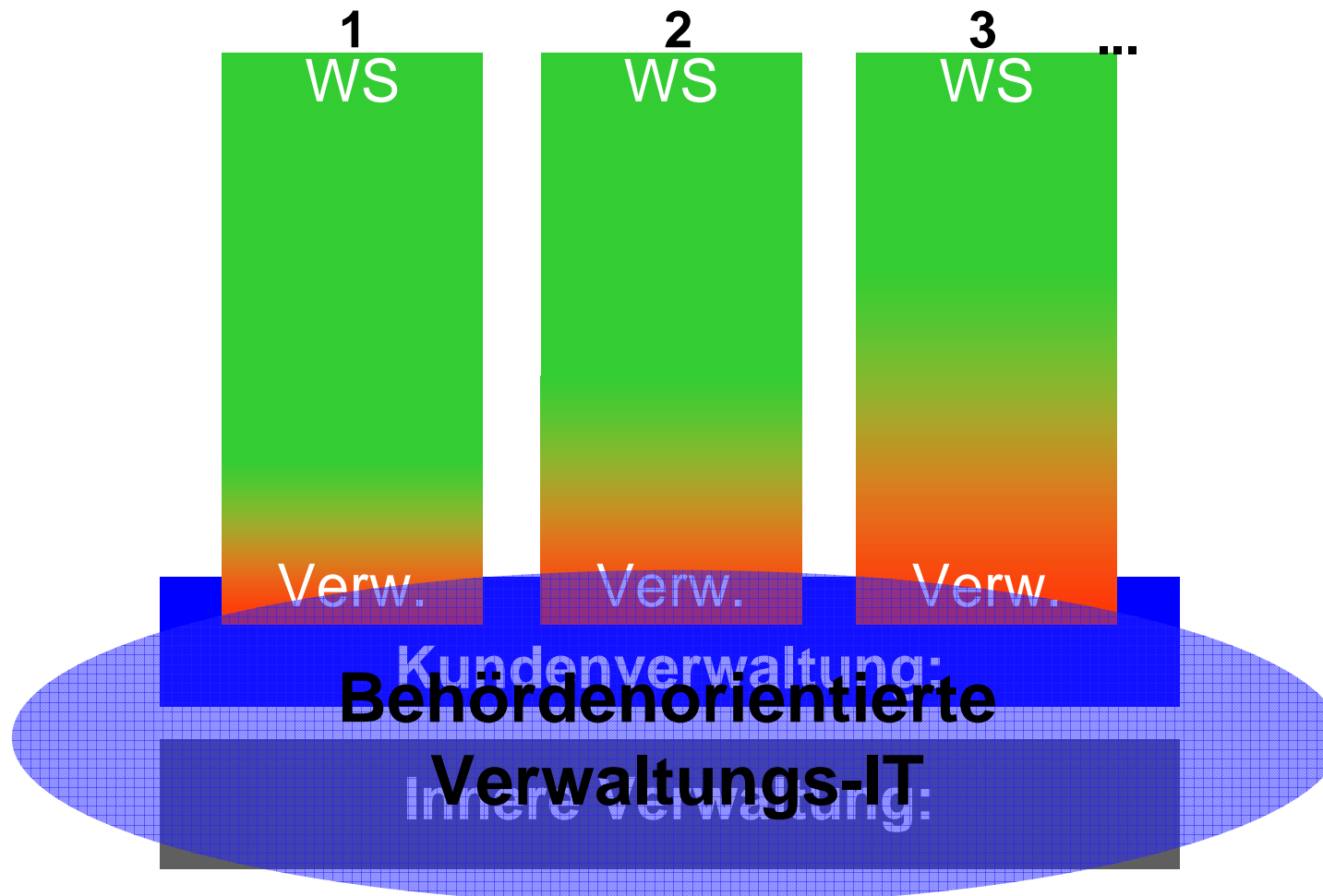
*Nicht die Höhe der Staatsquote sondern das Verhältnis „Wertschöpfung zur Verwaltung“ innerhalb der Staatsquote ist für die Wettbewerbsfähigkeit eines Staates maßgebend*



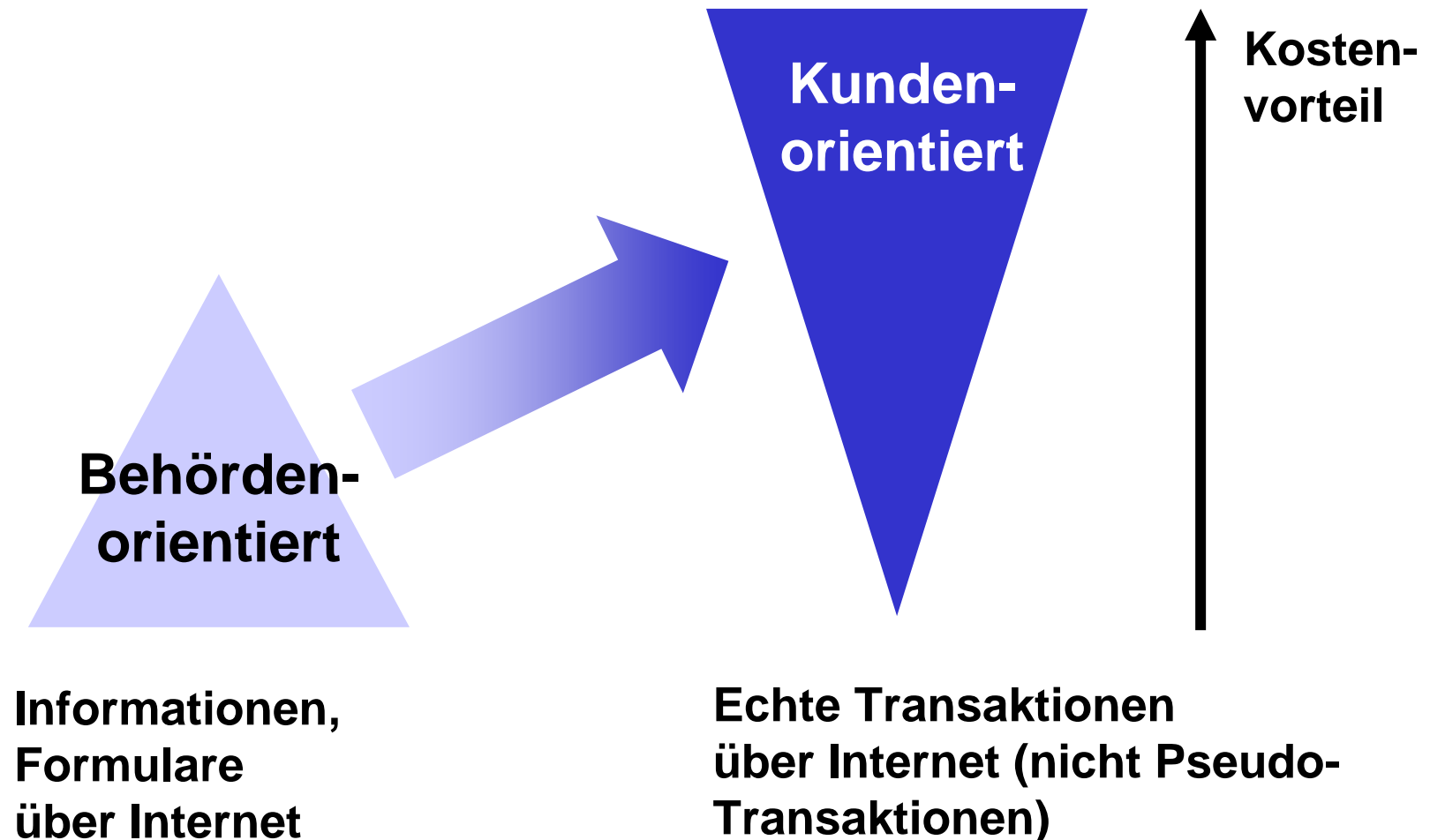
IT hilft, Verwaltungskosten zu reduzieren und die Wertschöpfung zu steigern

*In Deutschland hat sich der Schwerpunkt der ÖD-IT Aktivitäten seit 30 Jahren nicht bewegt. Die Verwaltungskosten bleiben aber hoch !*

## Wertschöpfungsthemen



*Der Paradigmenwechsel von behördenorientierter zu kundenorientierter eGovernment muss noch vollzogen werden, um eine wesentliche Kostenreduzierung zu erzielen*



*In der behördenorientierten Prägung von eGovernment werden die bestehenden Prozesse verschönert („process-lifting“)*

### Antrag

- Bearbeitung
- Gewährung
- Bescheid
- Ablage

### Kommune

### Land

### Antrag

- Bearbeitung
- Gewährung
- Bescheid
- Ablage

### Antrag

- Bearbeitung
- Gewährung
- Bescheid
- Ablage

### Bund

## Prozess-Ausprägung:

- Antragseingang ist Startereignis
- Prozess läuft in Behörde ab
- Betrachtung der Behördenkosten

## IT-Ausprägung:

- Formularserver
- DMS
- X-Schnittstellen zwischen Parallelverfahren
- Behördensuche per Google:
  - Kommunale Lebenslagen
  - Landeslebenslagen
  - Bundeslebenslagen

## *Der Paradigmenwechsel kann nur erfolgen:*

- ▶ Durch eine konsequente Bürgersicht (Kundensicht):
  - Der Bürger sieht nicht die Organisationsstruktur des Staates „Kommune, Land und Bund“, sondern „den Staat“ insgesamt;
  - Prozesse müssen ohne Berücksichtigung von organisatorischen Grenzen durchgeführt werden (vgl. EU-Dienstleistungsverordnung)
  - Voraussetzung ist eine Modellierung von Prozessen aus Kundensicht:
    - mit Behördenkosten UND Bürgerkosten
- ▶ Begleitet von einer konsequenten Top-Down Approach
  - Kosteneinsparungen entstehen durch die Vermeidung von manuellen Schnittstellen (Verwaltungsstellen fallen weg !)
  - Zentrale Bereitstellung / dezentrale Bearbeitung (Entkoppelung IT/Organisation) unter Vermeidung von Parallelstrukturen
- ▶ Das Ergebnis muss eine WIN/WIN Situation für Bürger und Staat sein (Gebührenordnungen ??)
- ▶ ABER:

**Wer ist Prozesseigentümer ?**

*In der kundenorientierten Welt werden Verwaltungsprozesse aus Kundensicht neu definiert („process re-engineering“)*

## Kundenanliegen

Kunde trägt vor

**Kommune** → Annahmestelle  
(Front Office)

Verteilt elektronisch an  
Bearbeitungsstellen

Back Office  
Kommune

Back Office  
Land

Back Office  
Bund

## Prozess-Ausprägung:

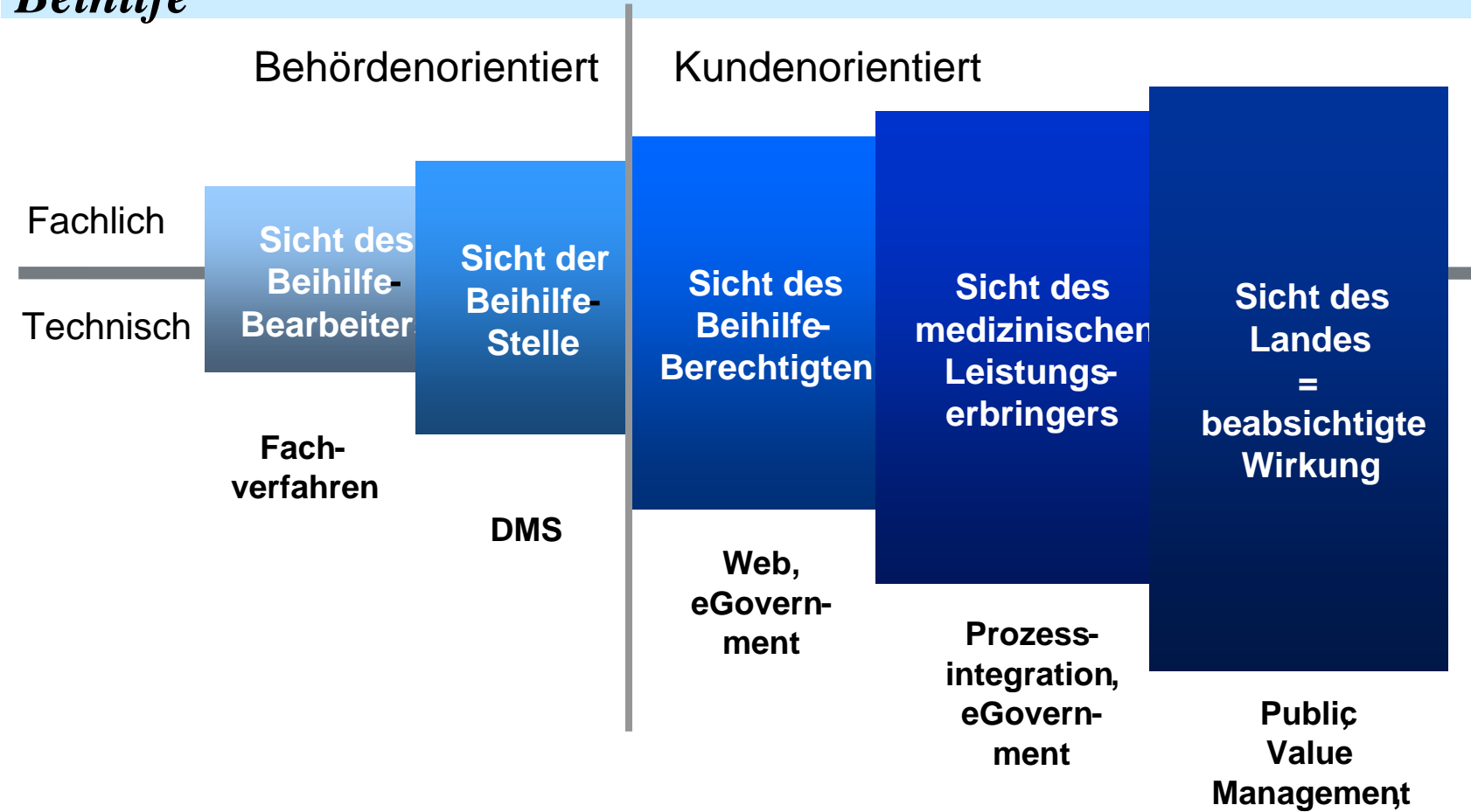
- Kundenanliegen ist Startereignis
- Prozessschritte = was der Kunde zu tun hat !
- Prozesskosten = Bearbeitungskosten + Kundenkosten

## IT-Ausprägung:

- Nationale Lebenslagen
- Nationale web-basierende Systeme
  - Multichannel – Kundenschnittstellen
  - Organisationsneutrale Bearbeitungszugänge
- Case Management (vgl. EU-Dienstleistungsverordnung)



## Prozessmodellierung – die möglichen Sichten am Beispiel der Beihilfe

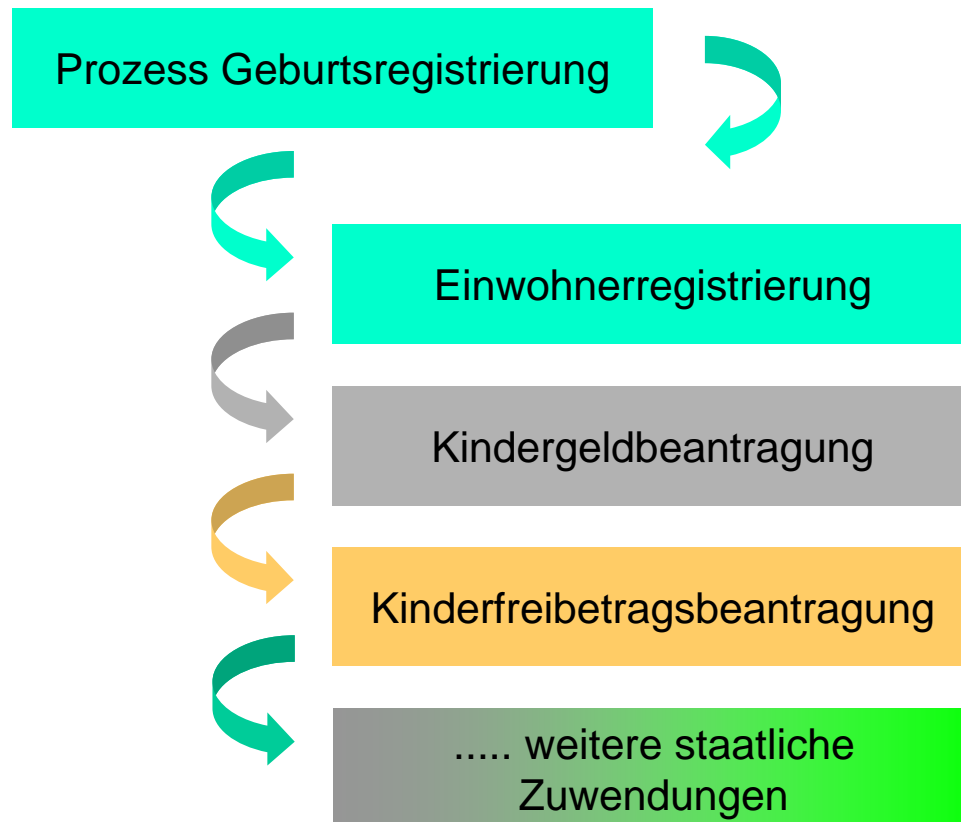
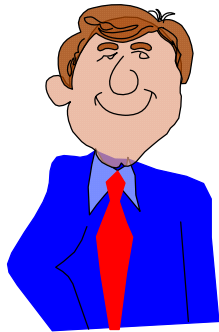


Vollständigkeit der Lösung / Vision



100%

## Prozessmodellierung aus Bürgersicht Die Geburt eines Kindes



 = Kommunalaufgabe

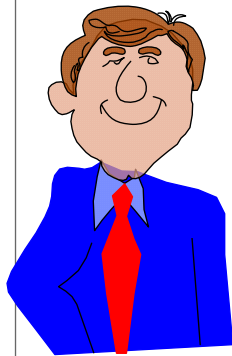
 = Landesaufgabe

 = Bundesaufgabe

**Ähnliche Prozesse in der  
Personenstandsregistrierung:**

- **Eheschließung**
- **Scheidung**
- **Tod**

## Prozessmodellierung aus Haltersicht: Fahrzeugkauf



Prozess Kfz-Zulassung

Nachweis Kfz-Versicherung  
(gesetzliche Mindestdeckung)

Nachweis HU/AU

Zahlungsmodalitäten Kfz-Steuer

Ähnliche Prozesse in der Registrierung  
von Besitzverhältnissen:

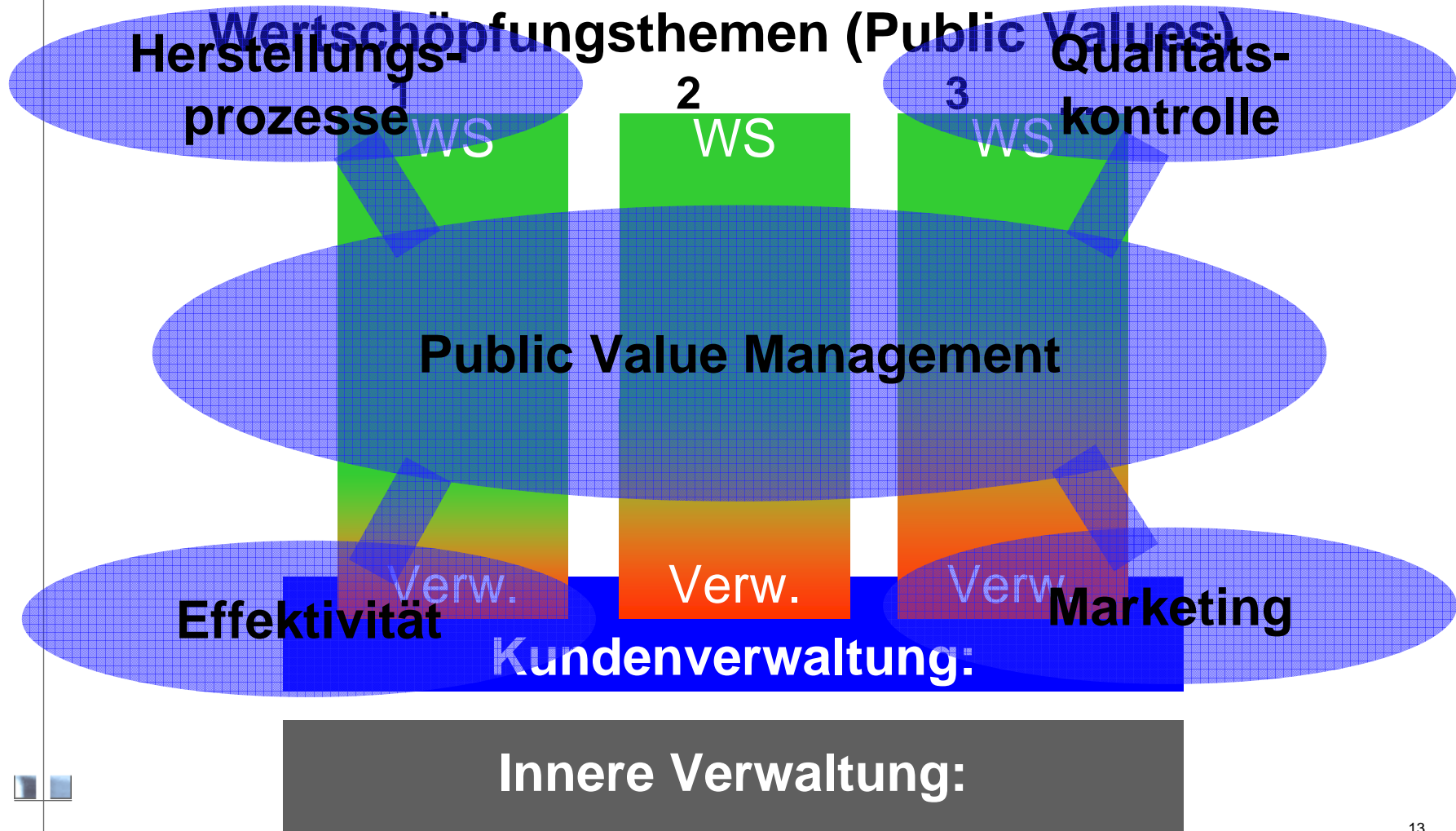
- Immobilienkauf
- Flugzeugzulassung
- Schiffszulassung

## *Erst bürger-orientierte Prozessmodellierung, dann Implementierung*

- ▶ Um den Paradigmenwechsel stattfinden zu lassen, muss zuerst die Modellierung vorliegen:
  - Ist-Verfahren
  - Kunden-Anforderungen an Soll-Verfahren:
    - Transaktionsinhalt
    - Kundenidentifikation
    - Datenschutz
  - Kosten / Nutzen-Vergleich zwischen Ist- und Soll-Prozessen
- ▶ Erst nach der Modellierung kommt die IT-Implementierung. Hier sind die Fragen zu beantworten:
  - National / regional
  - Shared Service Centre
  - PPP

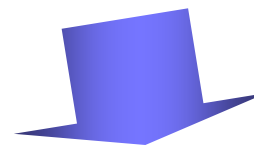
**Nicht neue gordische Schleifen knoten,  
sondern den gordischen Knoten durchschlagen**

*Die führenden Nationen haben schon eGovernment hinter sich und wenden sich jetzt dem Public Value Management zu*



*Schlusswort*

*Lassen wir uns die Verwaltung so schnell  
und so organisationsübergreifend wie  
möglich modernisieren, damit wir uns auf  
die kommunale Wertschöpfung  
konzentrieren können !*



**Das NRW Projekt  
„Rheinfurt“ soll hier  
wegweisend sein**

*Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit*

Richard.Lomax@compartner.de

Tel: (+49)211-8603-137

compartner Unternehmensberatung GmbH

Königsallee 98

D-40212 Düsseldorf

Tel: (+49) 211-8603-0

Fax: (+49) 211-8603-222

