

## „Ich bin Dein Amt, Dein Problemlöser“

Moderne Verwaltung für eine moderne Stadt. Ist Berlin fit für die Zukunft?!

mit Helmut Kleebank, Bezirksbürgermeister des Bezirks Spandau;

Lena-Sophie Müller, Geschäftsführerin Initiative D21 e.V.;

Sabine Smentek, Staatssekretärin für Informations- und Kommunikationstechnologie;

Henrik Vagt, Bereichsleiter Mittelstand & Energie der IHK zu Berlin;

Moderation: Ingo Hoppe, radioBERLIN 88,8



MANAGERKREIS  
DER FRIEDRICH-EBERT-STIFTUNG  
Berlin-Brandenburg

Berlin 27. März 2018

Das Leistungsvermögen der öffentlichen Verwaltung ist zu einer Kernfrage der Zukunftsfähigkeit moderner Gesellschaften geworden. Nicht nur erwartet die Bevölkerung reibungslose Abläufe und kurze Wartezeiten, eine effiziente Verwaltung hat insbesondere auch Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit der Unternehmen einer Region.

Mit dem Berliner E-Government-Gesetz setzt der Senat ein klares Signal, die Verwaltung der Stadt grundlegend zu modernisieren. Ob durch die E-Akte oder die Festlegung von Standards für alle Berliner Verwaltungen – die Verwaltungsprozesse der Stadt sollen moderner und effizienter werden. Um dies zu erreichen zielt man nach innen auf eine einheitliche Steuerung. Damit gerät aber auch das Zusammenspiel zwischen Senat und Bezirken erneut auf dem Prüfstand.

Welche Stellschrauben haben die Akteure, um die Verwaltung zum Wohle der Stadt, der Wirtschaft und der Bürger\_innen auszutarieren? Braucht es mehr zentrale Zuständigkeiten des Senats, ein anderes Projektmanagement oder gar eine neue Verantwortungsübernahme der Bezirke als eigenständige politische Akteure? Diesen Fragen widmeten sich die Gäste eines Diskussionsabends des Managerkreises der Friedrich-Ebert-Stiftung.

### Bevölkerung und Wirtschaft erwarten Effizienz

Für Bürger\_innen wird häufig die Effizienz einer Verwaltung – und damit die Zufriedenheit mit ihrer Leistung – an einem Kriterium festgemacht: der Wartezeit. Diese Schlüsselfrage wurde in Berlin konsequent verfolgt und seit Ende 2017 kann das Ziel, allen Bürger\_innen binnen 14 Tage einen Termin anbieten zu können, als erreicht gelten, so die zuständige Staatssekretärin Sabine Smentek.



Sabine Smentek

Sie stellt aber auch die Frage „Reicht das inzwischen noch aus?“. Die Erwartungen der Bürger\_innen würden sich auch mit dem Wandel ihres sonstigen Alltags mit Online-Zahlungs- und Lieferdiensten kontinuierlich ändern. Eine Verwaltung müsse daher ständig weiter an der Verbesserung ihrer Prozesse arbeiten und auch die Schnittstellen für die Bürger\_innen so einfach wie möglich gestalten.

Insgesamt wird die Arbeit des Senats in den vergangenen Jahren positiv bilanziert. Nicht nur seien die Wartezeit-Ziele erreicht worden, mit der konsequenten Abarbeitung des E-Government-Gesetzes würden sukzessive die Leistungen für die Bürger\_innen Berlins verbessert – auch beim Thema E-Akte sei Berlin, so Smentek, „vorfristig unterwegs“.

Lena-Sophie Müller sieht dies ähnlich und stellt fest: „Die Zeit der Lippenbekenntnisse scheint vorbei zu sein. Blieben früher viele Ankündigungen auf der Strecke, sind nun deutliche positive Entwicklungen zu beobachten ... der Senat hat seine Hausaufgaben erkannt!“. Dies liege natürlich auch daran, dass nun das Geld für notwendige Investitionen vorhanden und auch ausgegeben werde.

Auch Vagt erkennt diese positiven Entwicklungen, wünscht sich aber eine höhere Geschwindigkeit in der Umsetzung: „Eine gute Verwaltung ist Anker der Demokratie – ihre Leistungsfähigkeit ist aber auch ein wirtschaftlicher Standortfaktor.“ Unternehmen stehen deutlich häufiger mit der Verwaltung in Kontakt als Bürger\_innen und Effizienzfragen würden einen direkten Einfluss auf die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen haben. Intelligentes und vernetztes Regierungs- und Verwaltungshandeln erleichtert damit nicht nur die Erfüllung öffentlicher Aufgaben, sondern fördert auch das wirtschaftliche Potenzial der Hauptstadt. Berlins Wirtschaft ist, so Vagt, auf unkomplizierte Kommunikation und Verfahren mit der Verwaltung angewiesen – dies gilt umso mehr auch für die Innovations- und Kreativwirtschaft. Das E-Government-Gesetz, zeichne zwar den richtigen Weg vor, müsse nun aber auch konsequent umgesetzt werden.

#### Einheitlichkeit des Leistungsversprechens | Verantwortlichkeit

Eine weitere Herausforderung für die Berliner Verwaltung wird zudem in der fehlenden Transparenz der Zuständigkeiten verortet. Insbesondere bei Problemen ist für Bürger\_innen und Unternehmen schwer zu erkennen, wer dafür die Verantwortung trägt. Unterschiedliche Ebenen – Bezirke, Landesregierung – in kürzestem Abstand auch unterschiedliche Bezirke und oftmals auch verschiedene Verwaltungseinheiten sind für viele Anliegen zuständig. Und auch die Verwaltungseinheiten sind berlinweit nicht einheitlich zuzuordnen, da der Zuschnitt der Bezirksämter unterschiedlich ausfällt. Das Problem wird ferner verkompliziert, da innerhalb der Bezirke, so Kleebank, auch keine klaren Verantwortlichkeiten existieren. Er fordert daher ein „politisches Bezirksamt“, in dem durch die Weisungsbefugnis des Bezirksbürgermeisters Stadträte auch einen klaren Vorgesetzten hätten und die Verantwortlichkeit durch politische Mehrheitsbildungen – in Regierung und Opposition – klar zuzuordnen ist. Ein politisches Bezirksamt biete zwar keine Garantie für gemeinsames Handeln, aber es gäbe klare Kontrolle und Transparenz.



*Lena-Sophie Müller und Helmut Kleebank*

Um unter diesen Bedingungen berlinweit ein größtmögliches einheitliches Leistungsversprechen realisieren zu können, plädiert er für eine Festlegung der Aufgabenverteilung in den Bezirksämtern und eine starke Nutzung von „Zielvereinbarungen“ zwischen Senat und Bezirken. Durch klare Fristsetzungen könnten Beteiligungsvorgänge oder Zuarbeiten transparent und mit

klarer Verantwortungszuschreibung erledigt werden.

Um mehr Einheitlichkeit zwischen den Bezirken herzustellen, könne der Senat, so Smentek, auch heute schon Standards setzen. Diese müssten dann in jeder Verwaltung umgesetzt werden. Das Instrument würde aber von den Senatsverwaltungen noch zu selten angewandt.



*Sabine Smentek und Henrik Vagt*

### Zukunft – Es geht voran

Für die weitere Entwicklung der öffentlichen Verwaltung können sich alle Beteiligten auch völlig neue Instrumente vorstellen – Blockchain oder künstliche Intelligenz wurden hier genannt. Einige Instrumente würden in sehr begrenztem Umfang auch bereits getestet. Verwaltung könne mit diesen Ansätzen grundsätzlich auch an noch viel mehr Stellen völlig ohne

menschliche Intervention und somit effizienter gestaltet werden. Das Stichwort aus dem Publikum „Wir brauchen uns doch über Terminvergaben überhaupt keine Gedanken mehr machen, wenn wir das wie alles andere in unserem Leben über unser Smartphone erledigen können.“

Trotz dieser Reserven und der Innovationsfreudigkeit vieler Akteure weisen die Podiumsteilnehmer\_innen auch darauf hin, dass Verwaltung die klare Verpflichtung hat, für Stabilität und Rechtssicherheit zu sorgen. Dies setze allzu großer Experimentierfreudigkeit zumindest eine Geschwindigkeitsgrenze. Zudem fehlten häufig noch die Grundvoraussetzungen für viele derartige Lösungen. Zwischen Bezirken und Senatsverwaltungen bestünden oftmals nicht einmal gemeinsame Standards.

Smentek endet mit einem positiven Ausblick: „Wir sind an vielen Punkten nicht mehr in der Vorbereitungszeit. Ab jetzt werden wir alle zwei Monate verkünden können, dass ein weiterer Verwaltungsvorgang digitalisiert wurde“.

Autor: Philip Schunke | Fotos: Mark Bollhorst

Verantwortlich: Dr. Marc Meinardus, Managerkreis der Friedrich-Ebert-Stiftung

Weitere Informationen [www.managerkreis.de](http://www.managerkreis.de)

Eine gewerbliche Nutzung der von der FES herausgegebenen Medien ist ohne schriftliche Zustimmung durch die FES nicht gestattet.