

HENDRIK GARMANN

# **DIGITALE SERVICE- UND GESCHÄFTSPROZESSOPTIMIERUNG IN KOMMUNALVERWALTUNGEN**

AM BEISPIEL DER SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK

Masterarbeit

---

vorgelegt zur Erlangung des Zeugnisses über  
die Masterprüfung im Studiengang ‚Management‘  
der staatlich anerkannten AKAD Hochschule Stuttgart

**Hendrik Garmann**

hendrik@garmann.eu

# **DIGITALE SERVICE- UND GESCHÄFTSPROZESSOPTIMIERUNG IN KOMMUNALVERWALTUNGEN**

AM BEISPIEL DER SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK

Masterarbeit

vorgelegt zur Erlangung des Zeugnisses über  
die Masterprüfung im Studiengang ‚Management‘  
der staatlich anerkannten AKAD Hochschule Stuttgart

28.02.2019

Betreuender Dozent: Prof. Dr. Tobias Specker

Digitale Service- und Geschäftsprozessoptimierung in Kommunalverwaltungen  
am Beispiel der Samtgemeinde Bersenbrück

Masterarbeit von Hendrik Garmann  
vorgelegt am 28.02.2019, Kolloquium am 10.05.2019 in Stuttgart

Kontakt: [hendrik@garmann.eu](mailto:hendrik@garmann.eu)

Unter [www.garmann.eu/masterarbeit](http://www.garmann.eu/masterarbeit) veröffentlichte **Webversion 1.1** vom **10.06.2019**.



Diese Arbeit ist unter den Bedingungen der „Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Germany License“ (CC BY-NC-SA 3.0 DE) veröffentlicht. Der Lizenztext ist unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/de/> abrufbar.

Von diesen Bedingungen ausgenommen sind enthaltene Abbildungen, die nicht vollumfänglich unter Urheberschaft des Verfassers der vorliegenden Arbeit stehen; hier gilt das gesetzliche Urheberrecht.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>V</b>
<b>Anhangverzeichnis .....</b>	<b>VI</b>
<b>1 Einführung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung .....	2
1.2 Ziele und Aufbau der Arbeit .....	2
<b>2 Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>3</b>
<b>3 Geschäftsprozessmanagement im Allgemeinen und im Besonderen .....</b>	<b>7</b>
3.1 Geschäftsprozessoptimierung .....	7
3.2 Spezifische Herausforderungen an das Geschäftsprozessmanagement im Kontext staatlichen Handelns .....	10
<b>4 Prozessmodellierung und Notation von Geschäftsprozessen .....</b>	<b>11</b>
4.1 Unified Modeling Language (UML) .....	12
4.2 Swimlane-Diagramme .....	13
4.3 Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) .....	14
4.4 Business Process and Model Notation (BPMN) .....	15
4.5 Notation des Föderalen Informationsmanagements (FIM-BPMN) .....	16
4.6 Weitere Notationen .....	17
<b>5 Neues serviceorientiertes Verständnis der öffentlichen Dienstleistung .....</b>	<b>18</b>
5.1 Lean Management / Lean Administration .....	18
5.2 Grenzen des Servicegedankens bei hoheitlichen Handlungen .....	21
<b>6 Rechtliche Rahmenbedingungen zur Schaffung digitaler Zugänge zu Verwaltungsdienstleistungen .....</b>	<b>22</b>
6.1 Onlinezugangsgesetz .....	22
6.2 Entwurf des Niedersächsischen Gesetzes über digitale Verwaltung und Informationssicherheit .....	23
6.3 Rechtliche Regelungen zur Nutzerverifizierung .....	24
6.3.1 Aktuelle Entwicklungen .....	25
6.3.2 Alternative Verifizierungsmethoden aus der Praxis .....	26
<b>7 Ausgangssituation bei der Samtgemeinde Bersenbrück .....</b>	<b>27</b>
7.1 Geographische und demographische Daten .....	27
7.2 Aufgabenverteilung und Struktur der Verwaltung .....	28



7.3	Erste Grundlagen zur Schaffung digitaler Kundenzugänge .....	30
<b>8</b>	<b>Datenanalyse aus Kundenbefragung sowie Entwicklung von Lösungsansätzen .....</b>	<b>31</b>
8.1	Methodik .....	31
8.2	Zielsetzung und Aufbau der Befragung .....	31
8.3	Auswertung zu allgemeinen Angaben.....	32
8.4	Auswertung zum Nutzungsverhalten im Internet.....	33
8.5	Auswertung zur Verbreitung von Identifikationsmethoden bzw. zum Bereich der Nutzerauthentifizierung .....	33
8.5.1	Ergebnisse aus Kundenbefragung.....	33
8.5.2	Problembereiche .....	34
8.5.3	(Übergangsweiser) Lösungsansatz.....	35
8.6	Bewertung bisheriger Kontaktmöglichkeiten und digitaler Angebote.....	37
8.7	Vergleich aktueller und künftiger Angebote .....	38
8.8	Bevorzugte Kontaktmöglichkeiten.....	38
8.9	Bewertung der Wichtigkeit von Funktionen von Online-Lösungen.....	39
8.10	Auswahl und Priorisierung von Verwaltungsdienstleistungen.....	40
8.10.1	Erläuterungen zu der Beantragung von Personalausweisen und Reisepässen.....	41
8.10.2	Erläuterungen zu der Priorisierung weiterer Dienstleistungen.....	43
<b>9</b>	<b>Geschäftsprozessoptimierungen in Verbindung mit der Entwicklung von Online- Formularen für Verwaltungsdienstleistungen .....</b>	<b>44</b>
9.1	Auswahl der Notation zur Modellierung der IST- und SOLL-Prozesse.....	44
9.2	Methodische Vorgehensweise .....	48
9.3	Ummeldungen / Wohnungsgeberbestätigungen.....	50
9.3.1	Hemmnisse der volldigitalen Umsetzung .....	50
9.3.2	Mögliche (teildigitale) Vorgehensweise .....	51
9.3.3	Wohnungsgeberbestätigungen.....	52
9.3.3.1	Analyse des bisher verwendeten Vordrucks.....	52
9.3.3.2	Analyse des IST-Geschäftsprozesses.....	52
9.3.3.3	Entwicklung einer Online-Lösung .....	52
9.3.3.4	Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses .....	53
9.3.4	Künftiges Entwicklungspotential zur Ermöglichung der 'volldigitalen' Ummeldung .....	53
9.4	Erteilung von Lastschriftmandaten / Mitteilung von geänderten	

Kontoverbindungen .....	55
9.4.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks .....	56
9.4.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses .....	56
9.4.3 Entwicklung einer Online-Lösung .....	56
9.4.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses .....	57
9.5 Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen .....	58
9.5.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks .....	58
9.5.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses .....	58
9.5.3 Entwicklung einer Online-Lösung .....	59
9.5.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses .....	59
9.6 Gaststättenanzeigen .....	60
9.6.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks .....	60
9.6.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses .....	60
9.6.3 Entwicklung einer Online-Lösung .....	61
9.6.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses .....	61
9.7 Osterfeueranzeigen .....	63
9.7.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks .....	63
9.7.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses .....	63
9.7.3 Entwicklung einer Online-Lösung .....	64
9.7.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses .....	64
9.8 Verkehrsbehördliche Genehmigungen für Veranstaltungen und Festumzüge .....	66
9.8.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks .....	66
9.8.2 Entwicklung einer Online-Lösung .....	66
9.9 Verkehrsbehördliche Genehmigungen für Baustellen .....	68
9.9.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks .....	68
9.9.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses .....	68
9.9.3 Entwicklung einer Online-Lösung .....	69
9.9.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses .....	69
9.10 Behindertenparkausweise .....	70
9.10.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks .....	71
9.10.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses .....	71
9.10.3 Entwicklung einer Online-Lösung .....	71

9.10.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses .....72

**10 Zusammenfassung und Fazit ..... 73**

10.1 Zusammenfassung .....73

10.2 Fazit .....75

**Anhang .....IX**

**Quellenverzeichnis ..... CXXXV**

**Rechtsquellenverzeichnis..... CXLIV**

**Eidesstattliche Erklärung..... CXLVI**

**Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1:	Abgrenzung Geschäftsprozess- und Workflow-Ebene anhand eines Beispiels aus dem behördlichen Umfeld .....	6
Abbildung 2:	Ausgewählte Möglichkeiten der Geschäftsprozessoptimierung .....	10
Abbildung 3:	Lage- und Detailkarte der Samtgemeinde Bersenbrück und ihrer Mitgliedsgemeinden .....	28
Abbildung 4:	Verwaltungs-, Bereichs-, Standort- und Beteiligungsstruktur der Samtgemeinde Bersenbrück .....	29
Abbildung 5:	Auswertung der Kundenbefragung hinsichtlich der Dienstleistungen, für die besonders Online-Lösungen gewünscht werden, mit gerundeten Prozentwerten .....	40
Abbildung 6:	Konzept eines weiterentwickelten Personalausweises mit integriertem E-Ink-Display (gräuliche Fläche) auf der Rückseite .....	54
Abbildung 7:	Handschriftliches Ausfüllen von Ausweisvordrucken .....	71

## Anhangverzeichnis

### Anhänge zur Kundenbefragung ..... X

Anhang 1:	Aufbau des Fragebogens der Online-Kundenbefragung.....	XI
Anhang 2:	Auswertung aus Kundenbefragung: Grundangaben zu den Befragungsteilnehmern.....	XVII
Anhang 3:	Auswertung aus Kundenbefragung: Nutzungsverhalten der Befragten im Internet.....	XVIII
Anhang 4:	Auswertung aus Kundenbefragung: Gerät, über das Befragte am meisten Internet nutzen.....	XVIII
Anhang 5:	Auswertung aus Kundenbefragung: Funktion, in der Befragte Dienstleistungen von Kommunalverwaltungen bzw. der Samtgemeinde in Anspruch nehmen .....	XIX
Anhang 6:	Auswertung aus Kundenbefragung: Bereits durch Befragte genutzte Verwaltungsdienstleistungen auf digitalem Wege .....	XIX
Anhang 7:	Auswertung aus Kundenbefragung: Verbreitung von Identifikationsmethoden.....	XIX
Anhang 8:	Auswertung aus Kundenbefragung: Lesegeräte für e-Funktion Personalausweis.....	XX
Anhang 9:	Auswertung aus Kundenbefragung: Bisherige Kontaktmöglichkeiten und Digitalangebote.....	XXI
Anhang 10:	Auswertung aus Kundenbefragung: Vergleich aktueller und künftiger Angebote .....	XXI
Anhang 11:	Auswertung aus Kundenbefragung: Bevorzugte Wege zur Kontaktaufnahme und zum Stellen behördlicher Anträge .....	XXII
Anhang 12:	Auswertung aus Kundenbefragung: Wichtigkeit von Funktionen von kommunalen Digitalangeboten sowie bevorzugte Zahlungsmethoden zur Online-Bezahlung von Kosten oder Gebühren .....	XXII
Anhang 13:	Auswertung aus Kundenbefragung: Vergleich der Angaben nach Funktion hinsichtlich der Dienstleistungen, für die besonders Online-Lösungen gewünscht werden.....	XXIII

### Anhänge zur Notation von Geschäftsprozessen in BPMN bzw. FIM-BPMN..... XXIV

Anhang 14:	Eingesetzte Objekte zur Modellierung der IST- und SOLL-Geschäftsprozesse.....	XXV
Anhang 15:	Referenzaktivitäten-Typen der FIM-BPMN-Notation .....	XXVI

### Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Wohnungsgeberbestätigungen" ..... XXVII

Anhang 16:	Bisher verwendeter Vordruck für "Wohnungsgeberbestätigungen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit den zuständigen Sachbearbeiterinnen.....	XXVIII
------------	--	--------

Anhang 17:	IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Wohnungsgeberbestätigungen" .....	XXX
Anhang 18:	Entwickeltes Online-Formular für "Wohnungsgeberbestätigungen" .....	XXXII
Anhang 19:	SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Wohnungsgeberbestätigungen" .....	XXXVI

#### **Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Erteilung von Lastschriftmandaten" .... XXXVIII**

Anhang 20:	Bisher verwendeter Vordruck für "Erteilung von Lastschriftmandaten" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter .....	XXXIX
Anhang 21:	IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Lastschriftmandaten" .....	XLI
Anhang 22:	Entwickeltes Online-Formular für "Erteilung von Lastschriftmandaten" .....	XLIII
Anhang 23:	SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Lastschriftmandaten" .....	XLVIII

#### **Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen" ..... L**

Anhang 24:	Bisher verwendeter Vordruck für "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter .....	LI
Anhang 25:	IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen" .....	LIII
Anhang 26:	Entwickeltes Online-Formular für "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen" ..	LVI
Anhang 27:	SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen" .....	LIX

#### **Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Gaststättenanzeigen" ..... LX**

Anhang 28:	Bisher verwendeter Vordruck für "Gaststättenanzeigen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter .....	LXI
Anhang 29:	IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Gaststättenanzeigen" .....	LXIII
Anhang 30:	Entwickeltes Online-Formular für "Gaststättenanzeigen" .....	LXVII
Anhang 31:	SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Gaststättenanzeigen" .....	LXXIII

#### **Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Osterfeueranzeigen" ..... LXXVII**

Anhang 32:	Bisher verwendeter Vordruck für "Osterfeueranzeigen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter .....	LXXVIII
------------	--	---------

- Anhang 33: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Osterfeueranzeigen" ..... LXXXI
- Anhang 34: Entwickeltes Online-Formular für "Osterfeueranzeigen" ..... LXXXIV
- Anhang 35: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Osterfeueranzeigen" ..... LXXXVIII

**Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen" .....XCI**

- Anhang 36: Bisher verwendeter Vordruck für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter ..... XCII
- Anhang 37: Entwickeltes Online-Formular für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen" .....XCVI

**Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Baustellen" .....CII**

- Anhang 38: Bisher verwendeter Vordruck für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Baustellen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter ..... CIII
- Anhang 39: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Baustellen" ..... CVI
- Anhang 40: Entwickeltes Online-Formular für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Baustellen" ..... CXI
- Anhang 41: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Baustellen" ..... CXVIII

**Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung "Behindertenparkausweisen" .....CXXIII**

- Anhang 42: Bisher verwendeter Vordruck für "Behindertenparkausweise" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter .....CXXIV
- Anhang 43: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Behindertenparkausweisen" .. CXXV
- Anhang 44: Entwickeltes Online-Formular für "Behindertenparkausweise" .....CXXVIII
- Anhang 45: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Behindertenparkausweisen" ..... CXXXII

## 1 Einführung

Wenn innerhalb eines Rathauses piepende Geräusche ertönen, ist nicht auszuschließen, dass diese Geräusche das Eingehen eines Faxes – oder in Verwaltungssprache: einer 'Fernkopie' –<sup>1</sup> signalisieren: Neben Briefen, telefonischen Anfragen oder E-Mails sind Faxe in der aktuellen Verwaltungspraxis noch regelmäßig Träger von eingehenden Antragsdaten; auch wenn dies – gerade vor dem Hintergrund moderner Kommunikationsmittel wie internetbasierter Instant-Messaging-Applikationen – aus der Zeit gefallen wirkt.

Die Nutzung dieses tendenziell unzeitgemäßen Mediums zum Zwecke der Kommunikation mit Behörden dürfte insbesondere dem Umstand geschuldet sein, dass in Deutschland die Verfügbarkeit von digitalen Zugangswegen zu Verwaltungsdienstleistungen bisher auf wenige Ausnahmen beschränkt ist (wie bspw. die Möglichkeit der elektronischen Abgabe der Steuererklärung), anstatt dass darin ein verbreiteter Normalfall liegt.

Das Fehlen digitaler Zugangsmöglichkeiten zu öffentlichen Dienstleistungen führt sogar dazu, dass auf privaten Internetseiten suggeriert wird, dass die Anforderung bspw. standesamtlicher Urkunden dort online möglich ist; jedoch werden dabei lediglich private Anbieter – unter Erhebung zusätzlicher Versandgebühren – beauftragt, im Namen des Antragsstellers Urkunden zu beantragen.<sup>2</sup> Derartige Urkundenbestellungen werden dann von Privatanbietern als textlicher Antrag im Namen des Antragsstellers an das Standesamt geleitet – als Fax.

Die genannten, bisher genutzten Antragswege begründen dadurch, dass die Daten der Anträge und Anfragen in den meisten Fällen in analoger bzw. nicht maschinenlesbarer Form bei Kommunalverwaltungen eingehen, den ersten Medienbruch im Prozess der Sachbearbeitung: Da Verwaltungsdienstleistungen im Regelfall EDV-gestützt bearbeitet werden, ist zur Sachbearbeitung eine manuelle Erfassung der analog vorliegenden Daten in eine digitale EDV-Anwendung oder Fachanwendung erforderlich. Insofern können sich Optimierungspotenziale des Bearbeitungsprozesses ergeben, wenn Antragsdaten stattdessen in digitaler Form eingehen.

---

<sup>1</sup> Vgl. NIEDERSÄCHSISCHES MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND VERKEHR (2008), S. 5.

<sup>2</sup> Vgl. NEUE RUHR/NEUE RHEIN ZEITUNG (2014),



Anhand des beschriebenen Beispiels der privaten Plattformen zur Online-Beauftragung von Urkundenbestellungen kann abgeleitet werden, dass derartige Plattformen von Privatanbietern betrieben werden, da sie ein Bedürfnis der Kunden befriedigen: Das Bedürfnis der Kunden über das Internet Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Dies dürfte auch dadurch begründet sein, dass der moderne Kunde mittlerweile gewöhnt ist, in immer mehr Lebensbereichen Angelegenheiten über das Internet zu erledigen: Von der beschriebenen Kommunikation über Instant-Messaging-Applikationen über das Online-Shopping bis hin zum Online-Banking.

Doch inwieweit ist die These zutreffend; wie stark ist das kundenseitige Bedürfnis nach digitalen Zugängen zu öffentlichen Dienstleistungen tatsächlich ausgeprägt? Wie und unter welchen Rahmenbedingungen können derartige Digitallösungen entwickelt und verfügbar gemacht werden? Und inwieweit können kundenorientierte Online-Lösungen zu Verbesserungen der Sachbearbeitungsprozesse beitragen? Dies soll in der vorliegenden Arbeit verdeutlicht werden.

### **1.1 Problemstellung**

Die Erbringung öffentlicher Dienstleistungen zeichnet sich regelmäßig durch einen besonderen Grad der Formalisierung aus. Die Verfügbarmachung digitaler Zugangswege zu Verwaltungsdienstleistungen sowie Optimierungen des Bearbeitungsprozesses zu diesen müssen sich grundsätzlich im Rahmen der rechtlichen Regelungen bewegen, die maßgebend diese Formalisierung bestimmen: Verschiedenste allgemein- und spezialgesetzliche Regelungen, Verwaltungsvorschriften und Richtlinien, mit teils wechselwirkenden Regelungsgehalten, können je nach Verwaltungsdienstleistung die Rahmenbedingungen in diversen Ausprägungen definieren. Die Schwierigkeit besteht also darin, die vielfältigen Aspekte dieser Rahmenbedingungen herauszuarbeiten und Online-Lösungen und Prozessoptimierungen zu entwickeln, die diesen genügen.

### **1.2 Ziele und Aufbau der Arbeit**

Ziel dieser Arbeit ist es, die Entwicklungsmöglichkeiten von digitalen Zugängen zu Verwaltungsdienstleistungen und sich dadurch eröffnende Möglichkeiten zu Optimierungen der Sachbearbeitungsprozesse zu untersuchen. Dazu sollen die Rahmenbedingungen für die Verfügbarmachung digitaler Zugänge zu öffentlichen

Dienstleistungen eruiert werden. Zudem sollen die Bedürfnisse der Kunden öffentlicher Dienstleistungen hinsichtlich digitaler Lösungen ermittelt sowie die bisherige Bearbeitungspraxis analysiert werden. Auf diesen Grundlagen sollen serviceorientierte Lösungen entwickelt und künftige Prozessoptimierungen praxisnah herausgearbeitet werden.

In der vorliegenden Arbeit wird zunächst eine kurze Einordnung der Begriffe Kommunalverwaltung und Service sowie eine einordnende Abgrenzung der Begrifflichkeiten Geschäftsprozess und Workflow vorgenommen (vgl. 2). Im Anschluss daran wird das Geschäftsprozessmanagement – und insbesondere die Geschäftsprozessoptimierung – im Allgemeinen (vgl. 3.1) sowie im besonderen Umfeld öffentlicher Leistungserbringung erläutert (vgl. 3.2). Darauf aufbauend werden die Prozessmodellierung sowie Möglichkeiten der Notation von Geschäftsprozessen dargestellt (vgl. 4). Darauf folgend wird sich neuen Ansätzen eines serviceorientierten Verständnisses der öffentlichen Dienstleistung genähert (vgl. 5). Daran anschließend werden die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Schaffung digitaler Zugänge zu öffentlichen Dienstleistungen erörtert (vgl. 6). Danach wird auf die Ausgangssituation bei der Samtgemeinde Bersenbrück eingegangen (vgl. 7).

Zur Ermittlung der Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden an digitale Verwaltungsdienstleistungen wird anschließend eine diesbezügliche Kundenbefragung ausgewertet (vgl. 8); ergänzend werden Lösungsansätze zu Problembereichen dargelegt (vgl. 8.5) und Priorisierungen vorgenommen (vgl. 8.10). Zuletzt werden anhand ausgewählter Verwaltungsdienstleistungen Problembereiche der bisher eingesetzten Formulare und des bisherigen Sachbearbeitungsprozesses analysiert; darauf aufbauend werden jeweils dienstleistungsspezifische Entwicklungsmöglichkeiten digitaler Zugänge untersucht sowie sich daraus ergebende Optimierungsmöglichkeiten der Bearbeitungsprozesse herausgearbeitet (vgl. 9).

## **2 Begriffsbestimmungen**

In Artikel 28 des Grundgesetzes wird den Kommunen das Recht der (kommunalen) Selbstverwaltung garantiert: Im Rahmen ihres gesetzlichen Aufgabenbereichs haben sie das Recht, alle Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft eigenverantwortlich zu

regeln.<sup>3</sup> Kommunen sind Teil des dreigliedrigen Verwaltungsaufbaus in Deutschland, der neben Bund und Ländern – als Teile des föderalen Staatsaufbaus – auch aus den Kommunen besteht.<sup>4</sup> Nach dem Niedersächsischen Kommunalverfassungsgesetz (NKomVG) werden unter dem Begriff Kommunen in Niedersachsen die Gebietskörperschaften der Gemeinden, Samtgemeinden, Landkreise und der Region Hannover zusammengefasst.<sup>5</sup> In der Gewaltenteilung aus Legislative (gesetzgebende Gewalt), Exekutive (ausführende Gewalt) und Judikative (rechtsprechende Gewalt) werden Kommunen – nach herrschender staatsrechtlicher Meinung – der Exekutive zugeordnet; obwohl neben der Verwaltung einer Kommune Ratsgremien als politische Organe bestehen, die zwar Satzungen und Verordnungen, jedoch keine Gesetze erlassen können.<sup>6</sup> Kommunen und ihre Verwaltungen haben ein breit diversifiziertes Aufgabenspektrum, das ihnen gesetzlich zugewiesen ist: Von Bauangelegenheiten über Schulverwaltungen bis hin zur Verwaltung der Feuerwehren<sup>7</sup>.

Für den Begriff des Service sind vielfältigste Definitionsansätze vorhanden, von dem Verständnis des Service zur Erhöhung des Wohlbefindens der Kunden bis hin zum Verständnis der Serviceleistung, die im Zusammenhang mit einer Sachleistung steht.<sup>8</sup> Der Begriff des Service soll in der vorliegenden Arbeit jedoch besonders nach dem nachfolgend angedeuteten Begriffsverständnis ausgelegt werden: Im Zusammenhang der Beschreibung der Ausprägung des Service einer Organisation wird regelmäßig der Begriff der 'Serviceorientierung' genutzt. Der Begriff der Serviceorientierung geht über eine reine Ausrichtung auf Kundenbedürfnisse hinaus.<sup>9</sup> Vielmehr beschreibt Serviceorientierung eine gelebte Kultur innerhalb einer Organisation, die auf die Bedürfnisse sowohl organisationsexterner wie auch -interner Kunden ausgerichtet ist, um einen kundenseitigen Mehrwert zu generieren, der zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit führt. Nach diesem grundsätzlichen Verständnis sollen Service und Serviceorientierung in der vorliegenden Arbeit aufgefasst werden.

Um sich dem Begriff des Geschäftsprozesses zu nähern, ist ein kurzer Blick auf das von MERTENS entwickelte IT-zentrierte Prozessverständnis lohnenswert: "Ein Prozess

<sup>3</sup> Vgl. Artikel 28 Absatz 2 GG.

<sup>4</sup> Vgl. HOPP/GÖBEL (2013), S. 2.

<sup>5</sup> Vgl. § 1 Absatz 1 NKomVG.

<sup>6</sup> Vgl. BOGUMIL (2007), S. 1ff; Vgl. WOLLMANN/ROTH (1999), S. 58ff.

<sup>7</sup> Vgl. HOPP/GÖBEL (2013), S. 4ff.

<sup>8</sup> Vgl. RÖSNER (1998), S. 67ff.

<sup>9</sup> Vgl. WASSMUS (2014), S. 102.

entsteht aus einer Folge von einzelnen Funktionen (Funktionsablauf) und weist einen definierten Anfangspunkt (Auslöser des Prozesses) sowie Endpunkt (Endzustand) auf."<sup>10</sup> "Unter einer Funktion begreifen wir eine Tätigkeit, die auf die Zustands- oder Lageveränderung eines Objekts [...] abzielt. Eine Funktionsbezeichnung besteht aus zwei Komponenten, einem Verb (Verrichtung) und einem Substantiv (Objekt), auf das sich dieses Verb bezieht (z. B. 'Bestellgrenze ermitteln')."<sup>11</sup>

Nach OLFERT/RAHN bilden Geschäftsprozesse "[...] eine zusammenhängende, abgeschlossene Folge von Tätigkeiten zur Erfüllung betrieblicher Aufgaben."<sup>12</sup> VON KÄNEL definiert einen Geschäftsprozess als "[...] Netz von sachlogisch zusammenhängenden Einzeltätigkeiten, die – ausgehend von einem Input – schrittweise ausgeführt werden, um diesen Input in ein [...] Ergebnis (= Output) zu transformieren."<sup>13</sup>

Eine kundenzentrierte Definition des Geschäftsprozessbegriffs nimmt ARNDT vor: "Ein Geschäftsprozess ist eine von einer Kundenanforderung ausgelöste Folge von Aktivitäten, um das vom Kunden gewünschte Ergebnis zu erstellen."<sup>14</sup> Nach GALLER beschreiben Geschäftsprozesse in wirtschaftlich tätigen Unternehmen (insbesondere bei produzierenden Unternehmen) eine Abfolge von Aktivitäten aus marktorientierter Sichtweise vom Lieferanten bis zum Kunden.<sup>15</sup> Im behördlichen Umfeld ist der Kunde regelmäßig auch gleichzeitig 'Lieferant' des Inputs ('Lieferant' der Antragsdaten; vgl. Abbildung 1).

Geschäftsprozesse können jedoch auch ohne (externe) Kundenanforderungen ausgelöst werden: Geschäftsprozesse einer Organisation lassen sich regelmäßig in Leistungsprozesse, die den unmittelbaren Kundennutzen erzeugen, Supportprozesse (Service- bzw. Unterstützungsprozesse) und Management- bzw. Führungsprozesse, die jeweils die kontinuierliche Leistungserstellung der Leistungsprozesse unterstützen und ermöglichen, unterscheiden.<sup>16</sup> Bei Support- und Management- bzw. Führungsprozessen kann der Kundenbegriff jedoch auch auf Mitarbeiter als 'interne Kunden' derartiger Prozesse ausgeweitet werden. Ein derartiges Begriffsverständnis kann mitunter einer serviceorientierteren Ausrichtung interner Prozesse zuträglich sein.

<sup>10</sup> MERTENS (2013), S. 43.

<sup>11</sup> Ebenda, S. 41.

<sup>12</sup> OLFERT/RAHN (2013), S. 37.

<sup>13</sup> VON KÄNEL (2018), S. 369.

<sup>14</sup> ARNDT (2006), S. 90.

<sup>15</sup> Vgl. GALLER (1997), S. 28.

<sup>16</sup> Vgl. GERNERT/KÖPPEN (2006), S. 197.

In der einschlägigen Literatur ist neben dem Geschäftsprozessbegriff auch die Begrifflichkeit 'Workflow' vorzufinden.

Eine eindeutige Abgrenzung dieser Begrifflichkeit zu Geschäftsprozessen ist nicht trivial. Teils werden die Begrifflichkeiten Geschäftsprozess und Workflowsynonym verwendet;<sup>17</sup> mitunter werden ihnen jeweils gänzlich unterschiedliche Bedeutungen zugeschrieben. MAURER spricht gar von einer 'Verwirrung' rund um diese Begrifflichkeiten.<sup>18</sup> Ein einheitliches Begriffsverständnis bzw. einheitliche Abgrenzungsmerkmale von Geschäftsprozessen und Workflows sind somit nicht vorhanden. Den Begriffen ist lediglich gemeinsam, dass beide jeweils – wenn auch auf unterschiedlichen Ebenen – "[...] ein Netz aus logisch verbundenen Aktivitäten darstellen, die durch ein bestimmtes Ereignis ausgelöst werden und aus einem bestimmten Input einen bestimmten Output erzeugen."<sup>19</sup>

Einen Versuch, sich den Begrifflichkeiten und ihren Unterschieden zu nähern, soll die nachfolgende Abbildung (am Beispiel eines Geschäftsprozesses aus der öffentlichen Verwaltung) geben:



**Abbildung 1:** Abgrenzung Geschäftsprozess- und Workflow-Ebene anhand eines Beispiels aus dem behördlichen Umfeld [eigene Darstellung, in Anlehnung an MICROTOOL GMBH (o. D.)]

Ein Geschäftsprozess besteht demgemäß aus Aktivitäten, die in seinem Verlauf abgearbeitet werden (Geschäftsprozess-Ebene). Diese Aktivitäten lassen sich weiter in elementare Schritte zerlegen, die als Arbeitsschritte bezeichnet werden können (Workflow-Ebene).

Auf der geschäftsprozessualen Ebene wird von IT-Aspekten weitgehend abstrahiert.<sup>20</sup> In der Workflow-Ebene ist hingegen ein Detaillierungsgrad anzustreben, der die exakte

<sup>17</sup> Vgl. HEIMIG (2002), S. 37.

<sup>18</sup> Vgl. MAURER (1996), S. 3.

<sup>19</sup> Ebenda, S. 4.

<sup>20</sup> Vgl. Ebenda, S. 3f.

Umsetzung innerhalb eines IT-Systems bzw. innerhalb einer Software ermöglicht bzw. wiedergibt.<sup>21</sup> Vereinfacht ausgedrückt, beschreibt ein Geschäftsprozess in erster Linie 'was' ausgeführt wird und ein Workflow 'wie' dies erledigt wird.<sup>22</sup>

Zwar sollen im Folgenden auch Elemente der Workflow-Ebene – also der effizienteren IT-gestützten Umsetzung der Arbeitsschritte – betrachtet werden, das Hauptaugenmerk der vorliegenden Arbeit soll jedoch auf einer ganzheitlichen Betrachtung der Prozesse, vom Input des Kunden – und im Besonderen die Schaffung von digitalen Zugängen zur kundenseitigen Eingabe des Inputs – bis zum Output für den Kunden (so gesehen aus 'marktorientierter Sichtweise', siehe oben), gelegt werden. Demgemäß soll vorwiegend die Begrifflichkeit des Geschäftsprozesses in den nachfolgenden Betrachtungen Verwendung finden:

In der vorliegenden Arbeit sollen Geschäftsprozesse als definierte Abfolge von sachlogisch zusammenhängenden Aktivitäten, die – ausgelöst durch eine Kundenanforderung oder einen (kundengenerierten) Input – chronologisch oder zeitgleich abgearbeitet werden, verstanden werden.

### **3 Geschäftsprozessmanagement im Allgemeinen und im Besonderen**

Nach SCHMELZER/SESSELMANN ist unter "Geschäftsprozessmanagement [...] ein integriertes System aus Führung, Organisation und Controlling zur zielgerichteten Steuerung und Optimierung von Geschäftsprozessen [zu verstehen]. Es ist auf die Erfüllung der Bedürfnisse der Kunden sowie anderer Interessengruppen ausgerichtet und dient dazu, die strategischen und operativen Ziele der Organisation bzw. des Unternehmens zu erreichen."<sup>23</sup>

#### **3.1 Geschäftsprozessoptimierung**

Ein Teilbereich des Geschäftsprozessmanagements ist demgemäß die Geschäftsprozessoptimierung. Geschäftsprozessoptimierung ist der Überbegriff für die verbesserungsorientierte Um- bzw. Neugestaltung einzelner Prozesse oder ganzer Prozessnetze innerhalb einer Organisation.<sup>24</sup> Zentrale Zielsetzung der

---

<sup>21</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 53.

<sup>22</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>23</sup> SCHMELZER/SESSELMANN (2013), S. 6.

<sup>24</sup> Vgl. GERNERT/KÖPPEN (2006), S. 196.

Geschäftsprozessoptimierung ist eine Optimierung der Effektivität und Effizienz der Geschäftsprozesse, also eine Erhöhung der Prozessqualität bei Senkung der Prozessdauer sowie des Ressourcenverbrauchs durch den Prozess.<sup>25</sup>

Bei der Geschäftsprozessoptimierung (GPO) können zwei Grundansätze unterschieden werden: Zum einen der Prozessoptimierungsansatz des Business Process Reengineering (BPR) und zum anderen der Ansatz der Geschäftsprozessoptimierung im Sinne eines Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP).

Ausgangspunkt des Business Process Reengineering ist regelmäßig die durch die Unternehmens- respektive Organisationsführung getroffene Feststellung, dass die in der Organisation bestehenden Prozesse nicht mehr den veränderten Rahmenbedingungen und aktuellen (ökonomischen) Herausforderungen genügen.<sup>26</sup>

Beim BPR wird der radikale Ansatz verfolgt, sämtliche Prozesse innerhalb einer Organisation komplett neu zu entwickeln, ohne dabei gewachsene Strukturen und bisherige Prozesse zu berücksichtigen.<sup>27</sup> Aufgrund der Tatsache, dass Prozessoptimierungen nach dem Ansatz des BPR generell von der Führungsebene einer Organisation initiiert werden, wird das BPR insbesondere durch seine 'top-down'-Ausrichtung charakterisiert.<sup>28</sup> Der Veränderungsprozess wird dabei in der Organisation von oben nach unten vorgegeben und gesteuert, wobei in Kauf genommen wird, dass die von den Veränderungen unmittelbar betroffenen Mitarbeitern kaum oder gar nicht beteiligt werden.<sup>29</sup> Bisherige Stärken in der Organisation bzw. innerhalb einzelner Prozesse finden durch die Radikalität des Ansatzes keine Berücksichtigung, wodurch die Gefahr besteht, über einen langen Zeitraum gewachsene Kompetenzen durch die Neuausrichtung zu verlieren. Kritische Stimmen gehen angesichts dieser Verfahrensweise davon aus, dass insbesondere aufgrund der – aus der ungenügenden Mitarbeiterereinbindung resultierenden – mangelnden Akzeptanz der Mitarbeiterschaft viele der BPR-Vorhaben ihre hohen Zielsetzungen verfehlt haben oder gescheitert sind.<sup>30</sup>

Die Geschäftsprozessoptimierung im Sinne eines Kontinuierlichen

---

<sup>25</sup> Vgl. VON KÄNEL (2018), S. 370.

<sup>26</sup> Vgl. ARNDT (2006), S. 76.

<sup>27</sup> Vgl. KNEUBÜHL/ZÜGER (2012), S. 53.

<sup>28</sup> Vgl. ARNDT (2006), S. 76.

<sup>29</sup> Vgl. KNEUBÜHL/ZÜGER (2012), S. 53.

<sup>30</sup> Vgl. Ebenda.



Verbesserungsprozesses (KVP) wählt hingegen eine andere Herangehensweise: Dabei wird versucht, bestehende Prozesse in kleinen Schritten kontinuierlich zu verbessern, anstatt diese vollständig zu ersetzen.<sup>31</sup> Es wird auf die Radikalität des BPR verzichtet und stattdessen auf eine Evolution der Prozesse gesetzt: Die bestehenden Prozesse werden eingehend auf Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten untersucht.<sup>32</sup> Vorhandene Stärken und Potenziale werden genutzt und schrittweise ausgebaut.<sup>33</sup> Bezeichnender Punkt dieses Ansatzes ist, dass nach jeder Runde der Verbesserungen die Prozesse hinsichtlich Schwachstellen und weiterer Verbesserungspotentiale erneut nachhaltig analysiert werden sollen.

Die Ausgestaltung der Prozessverbesserungen ergibt sich bei diesem Ansatz insbesondere aus den Verbesserungsvorschlägen der betroffenen Mitarbeitern, die mit den Prozessen vertraut sind ('bottom-up').<sup>34</sup> Voraussetzung dafür ist eine Führungs- und Organisationskultur, die auf die Fähigkeiten und Potenziale der Mitarbeiter vertraut, diese fördert und Wandel nicht als Bedrohung, sondern als Chance empfindet.<sup>35</sup>

Aufgrund der umfassenden Einbindung der Mitarbeiter können Risiken bei der Umsetzung von Geschäftsprozessoptimierungsvorhaben bei dem evolutionären Verbesserungsansatz im Sinne des KVP geringer eingeschätzt werden als bei dem radikalen und fundamentalen Vorgehen im Sinne des BPR. Aber auch der Umstand, dass bei einem derartigen sukzessivem Vorgehen eine bessere Überschaubarkeit der Änderungen und ihrer Wechselwirkungen im Netz der Geschäftsprozesse vorherrscht, trägt zu einer Risikoeingrenzung bei.<sup>36</sup>

Die Geschäftsprozessoptimierung im Sinne des KVP läuft im Regelfall über mehrere Phasen ab: Zunächst gilt es die Abläufe der bestehenden Prozesse (IST-Prozesse) zu dokumentieren. Dies ist mithilfe von Modellen bzw. Modellierungssprachen möglich (vgl. 4). Auf der Grundlage der Dokumentation erfolgt die Analyse der IST-Prozesse hinsichtlich Schwachstellen und Verbesserungspotentialen. Darauf aufbauend sind Prozessoptimierungen zu entwickeln und damit SOLL-Prozesse zu modellieren. Diese SOLL-Prozesse gilt es dann in die praktische Umsetzung zu führen.

---

<sup>31</sup> Vgl. ARNDT (2006), S. 76.

<sup>32</sup> Vgl. KNEUBÜHL/ZÜGER (2012), S. 51.

<sup>33</sup> Vgl. Ebenda.

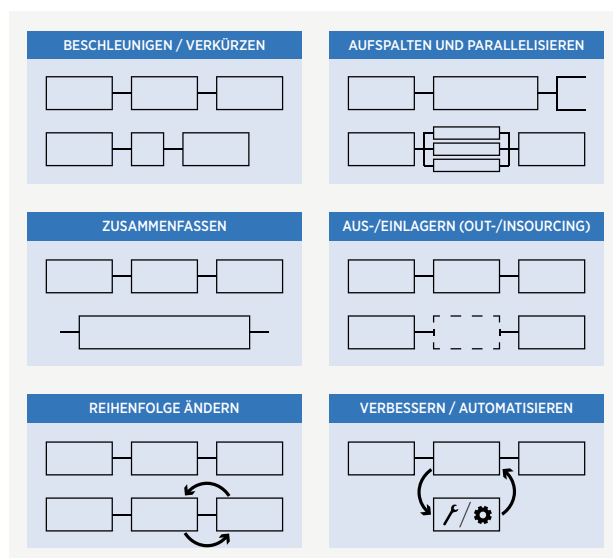
<sup>34</sup> Vgl. ARNDT (2006), S. 76.

<sup>35</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>36</sup> Vgl. GERNERT/KÖPPEN (2006), S. 199.



Eine schematische Übersicht einer Auswahl an Methoden, mit denen Geschäftsprozesse



**Abbildung 2:** Ausgewählte Möglichkeiten der Geschäftsprozessoptimierung [eigene Darstellung, in Anlehnung an ARNDT (2006), S. 78.]

optimiert werden können, gibt die Abbildung 2.

Eine Erhöhung der Prozessqualität kann regelmäßig durch die Beseitigung von Medienbrüchen erreicht werden. Ein Medienbruch ist ein Wechsel zwischen Medienformen innerhalb des Ablaufs eines Geschäftsprozesses. Insbesondere Wechsel zwischen maschinenlesbaren und nicht-maschinenlesbaren Medien wie

Papier sind diesbezüglich zu betrachten (vgl. 5.1).

### 3.2 Spezifische Herausforderungen an das Geschäftsprozessmanagement im Kontext staatlichen Handelns

Das Geschäftsprozessmanagement in öffentlichen Verwaltungen hat vor dem Hintergrund einiger Besonderheiten zu geschehen.

Durch die Vorgabe spezifischer rechtlicher Rahmenbedingungen – zum einen allgemeingesetzliche Regelungen bspw. durch das Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) sowie zum anderen je nach Art des Verwaltungshandelns spezialgesetzliche Regelungen wie beispielsweise das Niedersächsische Gaststättengesetz (NGastG) oder auch kommunale Satzungen oder behördeninterne Dienstanweisungen – könnte angenommen werden, dass dadurch Prozessabläufe von Verwaltungsdienstleistungen grundsätzlich uniform und nahezu standardisiert ablaufen. Jedoch ist vielmehr von teilformalisierten Verwaltungsprozessen auszugehen, die je nach betroffenen Gesetzen bzw. Vorschriften dem Sachbearbeiter gewisse Ermessensspielräume – also situationsspezifische Entscheidungsfreiräume innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen – einräumen.<sup>37</sup> Derartige situations- und einzelfalldependente Entscheidungsfreiräume können mitunter dazu führen, dass einzelne Prozesse im

<sup>37</sup> Vgl. BECKER et al. (2007), S. 268.

gleichen Rechts- bzw. Fallgebiet durch größere Prüfungs- und Entscheidungsbedarfe deutlich umfangreicher ausfallen können als vergleichbare Regelfälle. Überdies ist in der Praxis zu beobachten, dass bei bestimmten Vorgängen bspw. ein größerer Bedarf an Rückfragen beim Kunden/Antragssteller und/oder ein größerer Abstimmungsbedarf mit anderen beteiligten Behörden besteht, wodurch Prozesse je nach Einzelfall aufwändiger und mit anderen Abläufen zu bearbeiten sind.

Andersartige oder umfangreichere Prozessabläufe können aber auch durch fallgruppenspezifische Vorgaben innerhalb eines Gesetzes begründet sein:

So hängen bei Gewerbeanmeldungen im Sinne von § 14 der Gewerbeordnung (GewO) die Prozesse insbesondere von der Rechtsform der zur Anmeldung beabsichtigten Gewerbe ab (Einzelunternehmen oder juristische Person wie GbR, GmbH, KG, AG, usw.); aber auch bspw. in den Fallgruppen der sogenannten überwachungsbedürftigen Gewerbe wie Kraftfahrzeug- oder Edelmetallhandel gemäß § 38 GewO (d.h., dass bei der Anmeldung derartiger Gewerbe vorab eine Zuverlässigkeitsprüfung durchzuführen ist) können dann erheblichen Einfluss auf Abläufe und den Umfang der Prozesse haben.<sup>38</sup> Insofern können fallabhängig zusätzliche Inputs in den Geschäftsprozess einfließen (wie bspw. zur Zuverlässigkeitsprüfung, siehe oben, oder bei der Anhörung anderer Behörden bspw. bei der Erteilung straßenverkehrsbehördlicher Genehmigungen wie zur Absicherung von Baustellen durch Verkehrszeichen).

Derartige fallgruppenspezifische Prozesse haben dann zwar auch einen gewissen Formalisierungsgrad, jedoch können durch diesbezügliche Verzweigungen der Geschäftsprozesse Abbildungen bzw. Modellierungen eben dieser Prozesse erheblichen Umfang erreichen.

#### **4 Prozessmodellierung und Notation von Geschäftsprozessen**

Prozessmodelle sind Werkzeuge für die Erfassung und Dokumentation von Geschäftsprozessen.<sup>39</sup> Prozesse zu modellieren bedeutet, einzelne Prozesselemente in ihrer zeitlichen und logischen Abfolge darzulegen.<sup>40</sup> Durch die Umsetzung in Prozessmodellen sollen Geschäftsprozesse möglichst übersichtlich und nachvollziehbar

---

<sup>38</sup> Vgl. §§ 14, 38 GewO.

<sup>39</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 79.

<sup>40</sup> Vgl. KNEUBÜHL/ZÜGER (2012), S. 41.

dargestellt werden, sodass eine vereinfachte Analyse der Schwachstellen einzelner Prozesse möglich wird (IST-Modellierung). Zudem kann eine Prozessmodellierung zur Weiterentwicklung der Geschäftsprozesse erfolgen, um effizientere und verbesserte Prozesse zu entwickeln. Derartige SOLL-Modellierungen können dann als Grundlage für die praktische Umsetzung von Prozessverbesserungen im Sinne der Geschäftsprozessoptimierung herangezogen werden.

Die Modellierung von Prozessen kann mithilfe zweier unterschiedlicher Methoden erfolgen: Mit Skriptsprachen können Prozesse in einer an Programmiersprachen angelehnten Notation modelliert werden; mit Diagrammsprachen können Prozesse in grafischen Modellen erfasst, dargestellt und weiterentwickelt werden.<sup>41</sup>

Bei den Diagrammsprachen lassen sich drei Ansätze unterscheiden: Bei datenflussorientierten Methoden steht der Datenfluss – und nicht der Prozessablauf an sich – im Vordergrund, wodurch sie für Geschäftsprozessoptimierungen eher eine untergeordnete Relevanz besitzen.<sup>42</sup> Objektorientierte Methoden, bei der Daten und Prozesselemente zu Objekten integriert werden, dienen in erster Linie der Softwareentwicklung.<sup>43</sup> Kontrollflussorientierte Methoden richten den Fokus auf die Abfolge der Prozesselemente.

Prozessmodelle sollen die Geschäftsmodelle zwar möglichst genau wiedergeben, jedoch werden im Regelfall – je nach beabsichtigtem Einsatzzweck und angewandter Prozessmodellierungsmethode – unterschiedliche Abstraktionsbenen eingesetzt: Auf höherem Abstraktionsniveau werden Geschäftsprozesse möglichst übersichtlich dargestellt, detaillierte Verzweigungen und elementare Prozessbestandteile werden bewusst ausgelassen. Je genauer Geschäftsprozesse in einer Modellierung wiedergegeben werden, desto niedriger ist das Abstraktionsniveau.

Im Folgenden werden einige ausgewählte Prozessmodellierungsmethoden dargestellt.

#### **4.1 Unified Modeling Language (UML)**

Zu den objektorientierten Modellierungsmethoden zählt die Unified Modeling Language (UML).<sup>44</sup> Die Prozessdarstellung in UML kann in zwei Abstraktionsstufen

---

<sup>41</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 81.

<sup>42</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>43</sup> Vgl. Ebenda; Vgl. KOCH (2015), S. 60.

<sup>44</sup> Vgl. KOCH (2015), S. 60f.

erfolgen: 'Use Case Diagramme' der UML stellen auf höherem Abstraktionsniveau grundlegenden Beziehungen zwischen Akteuren und IT-Systemen in Form von Geschäftsvorfällen dar.<sup>45</sup> In 'Activity Diagrammen' der UML werden auf niedrigerem Abstraktionsniveau einzelne Verarbeitungsschritte von Geschäftsvorfällen mit jeweiligen Verzweigungen detailliert dargestellt.<sup>46</sup> Die Prozessmodellierung in UML wird eher weniger zur grundlegenden Optimierung von Geschäftsprozessen eingesetzt, sie hat indes für Softwarearchitekten Relevanz, da sie auf die Detailmodellierung von Prozessen insbesondere als Vorgabe für Programmierungen ausgerichtet ist.<sup>47</sup>

## 4.2 Swimlane-Diagramme

Swimlane-Diagramme gehören zu den kontrollflussorientierten Methoden. Die Darstellungsweise der Swimlane-Diagramme ist an Schwimmbecken, die aus der Vogelperspektive betrachtet werden, angelehnt.<sup>48</sup> Die einzelnen Swimlanes (Schwimmbahnen), die übereinander angeordnet werden, stellen dabei einzelne Verantwortungsbereiche (wie Abteilungen) dar, zwischen denen der Prozess in seinem Prozessverlauf wechselnd abgearbeitet wird.<sup>49</sup> Darüber hinaus besteht die Möglichkeit durch sogenannte Pools, die jeweils Lanes enthalten können, externe Stellen oder Personen abzubilden. Grundgedanke der Darstellungsweise ist die (vereinfachte) Reduktion des Kontrollflusses auf die Reihenfolge der Einzelaktivitäten und der beteiligten Organisationseinheiten.<sup>50</sup> Bei der Prozessdarstellung in Swimlane-Diagrammen wird im Regelfall nur der sogenannte 'Happy Path' dargestellt, also derjenige Prozessablauf, der den Normalfall darstellt und keine Abweichungen von diesem (als mögliche Sonderfälle des Prozessablaufs) beinhaltet.<sup>51</sup>

Bei Swimlane-Diagrammen kommen im Regelfall – neben der Darstellung des Prozessanfangs und des Prozessendes – nur zwei Elemente zum Einsatz: Als Rechteck dargestellte Prozessschritte und als Raute visualisierte Prozessverzweigungen.

Aufgrund Ihrer vergleichbar einfachen (bzw. auf das Wichtigste reduzierten) Notation kann die Methode kurzfristig erlernt werden und eignet sich darüber hinaus für den

---

<sup>45</sup> Vgl. KOCH (2015), S. 62.

<sup>46</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>47</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 128.

<sup>48</sup> Vgl. Ebenda, S. 90.

<sup>49</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>50</sup> Vgl. Ebenda, S. 92.

<sup>51</sup> Vgl. FISCHERMANN (2013), S. 139.

spontanen Einsatz (wie bspw. in Besprechungen).<sup>52</sup> Swimlane-Diagramme bieten sich vor allem zur Visualisierung von Prozesse an, die über mehrere Organisationseinheiten verlaufen.<sup>53</sup> Swimlane-Diagramme sind besonders zur Darstellung von einfacheren Prozessen mit einer überschaubaren Anzahl an Verzweigungen geeignet. Komplexere Prozesse, die viele Verzweigungen in Ihrem Prozessablauf durchlaufen, sind eher nicht für die Darstellung in Swimlane-Diagrammen prädestiniert.<sup>54</sup> Zudem kann die bewusst reduzierte Detailtiefe der Notation auch mitunter als Nachteil angesehen werden, da insofern der Informationsgehalt der Prozessdarstellung eher gering sein kann.<sup>55</sup>

### 4.3 Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK)

Auch die Ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) sind den kontrollflussorientierten Methoden zuzuordnen. Die EPK wurden am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität des Saarlandes zur Dokumentation und Analyse von Geschäftsprozessen entwickelt, mit der besonderen Zielsetzung der Betrachtung der Zusammenhänge zwischen der betriebswirtschaftlichen Ebene und den integrierten Informationssystemen.<sup>56</sup> Gegenüber bspw. den Swimlane-Diagrammen kommen bei EPK zusätzliche Arten von Visualisierungselementen zur Anwendung: Als Grundobjekte kommen Funktionen (die Tätigkeiten bzw. Vorgänge beschreiben), Ereignisse (die das Eintreten eines Zustands darstellen) und logische Verknüpfungsoperatoren (UND, ODER und ENTWEDER-ODER) zum Einsatz.<sup>57</sup> Darüber hinaus können als Elemente Daten, Organisationseinheiten und Datenverarbeitungssysteme ergänzt werden.<sup>58</sup> Hervorzuheben bei EPK ist, dass sich nach den Modellierungsregeln Ereignisse und Funktionen im Prozessablauf immer abwechseln sollen.<sup>59</sup> Da EPK eine begrenzte und insofern überschaubare Anzahl an Objektarten zur Prozessdarstellung und -modellierung nutzen, kann diese Modellierungsmethode vergleichsweise schnell erlernt werden.<sup>60</sup> Die begrenzten Darstellungsobjekte können jedoch auch dazu führen, dass Detailspekte bei der Modellierung nicht berücksichtigt werden können.

---

<sup>52</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 92.

<sup>53</sup> Vgl. RÜEGG/VETTERLI (2016).

<sup>54</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 92.

<sup>55</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>56</sup> Vgl. KELLER et. al. (1992), S. 2.

<sup>57</sup> Vgl. HIRZEL et. al. (2013), S. 143f.

<sup>58</sup> Vgl. Ebenda, S. 144.

<sup>59</sup> Vgl. SEIDLMEIER (2015), S. 88.

<sup>60</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 110.

#### 4.4 Business Process and Model Notation (BPMN)

Eine weitere kontrollflussorientierte Modellierungsmethode bietet die Möglichkeit Geschäftsprozesse durch diversifizierte Prozessobjekte besonders detailliert darzustellen und zu modellieren: Die Business Process and Model Notation (BPMN) ist eine von der Internationalen Standardisierungsorganisation ISO normierte Prozessmodellierungsmethodik.<sup>61</sup> Die aktuelle Version BPMN 2.0 wurde maßgeblich von der Object Management Group (OMG) – einer offenen Arbeitsgruppe von IT-Unternehmen – entwickelt, mit der Zielsetzung international anerkannte Standards für die Entwicklung von Informationssystemen zu schaffen.<sup>62</sup>

Die Grundlagen der Darstellung der BPMN-Notation basieren auf der Darstellweise der Swimlane-Notation mit Lanes und Pools (vgl. 4.2). Als Basiselemente sind in der BPMN-Notation Aufgaben (dargestellt als abgerundete Rechtecke), Ereignisse (dargestellt als Kreise), Verknüpfungsoperatoren (auch: Gateways; dargestellt als Raute), Kontroll-, Nachrichtenflüsse und Verbindungen (dargestellt als durchgezogene, grob gestrichelte bzw. fein gestrichelte Linie) sowie Datenobjekte (dargestellt als vertikales Rechteck mit abgeknickter Ecke).<sup>63</sup> Die BPMN enthält zudem eine Vielzahl an verschiedenartigsten Ausprägungen einzelner Elemente. Exemplarisch herausgegriffen seien dabei Ereignisse: Neben Start-, Zwischen- und Endereignissen können Ereignisse in der BPMN-Notation bis zu ca. 60 verschiedene Ausprägungen annehmen.<sup>64</sup> Darüber hinaus sieht die BPMN-Notation – neben den auch in EPK enthaltenen UND, ODER und ENTWEDER-ODER-Gateways – zusätzlich weitere Gateways wie ein komplexes Gateway vor, das eingesetzt werden kann, wenn die 'klassischen' Gateways fallbezogene, besondere Verknüpfung nicht abbilden können.<sup>65</sup>

Ferner enthält die BPMN-Notation weitere spezifische Elemente, die in den bisher erläuterten Notationsmethoden in einer vergleichbaren Form nicht enthalten sind. Beispielsweise besteht innerhalb der BPMN-Notation die Möglichkeit, den Standardablauf durch eine schräge Markierung im Kontrollfluss hervorzuheben.<sup>66</sup> Aufgrund der Vielzahl der verschiedenen Elemente soll an dieser Stelle auf eine

<sup>61</sup> Vgl. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2013).

<sup>62</sup> Vgl. KOCIAN (2011), S. 6.

<sup>63</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 113f.

<sup>64</sup> Vgl. KOCIAN (2011), S. 13.

<sup>65</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 119.

<sup>66</sup> Vgl. Ebenda, S. 115.

detaillierte Betrachtung aller Elemente verzichtet werden (stattdessen wird auf Anhang 14 verwiesen, in der ausgewählte Elemente der BPMN-Notation dargestellt sind). Jedoch werden die zahlreichen Ausprägungsmöglichkeiten von Prozesselementen in der einschlägigen Literatur auch als kritischer Aspekt der Notation angesehen, da ein erheblicher Einarbeitungsaufwand bei Anwendung der vollständigen Notation besteht sowie bei Vorlage bzw. Präsentation der Prozessmodelle gegenüber Dritten mitunter eine unmittelbare Nachvollziehbarkeit erschwert wird; insofern sollte lediglich eine Auswahl der verschiedenen Ausprägungen von Elementen eingesetzt werden.<sup>67</sup>

#### 4.5 Notation des Föderalen Informationsmanagements (FIM-BPMN)

Im Jahre 2012 wurde der IT-Planungsrat mit der Entwicklung des Föderalen Informationsmanagements (FIM) beauftragt.<sup>68</sup> Der IT-Planungsrat wurde als Steuerungsgremium von Bund und Ländern in 2010 einberufen, um die Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen im IT-Bereich und im Bereich des E-Governments zu fördern.<sup>69</sup>

“Das [...] [Föderale] Informationsmanagement (FIM) verfolgt das Ziel, Informationen zu Verwaltungsvorgängen zwischen Bund, Ländern und Kommunen auf freiwilliger Basis zu harmonisieren.”<sup>70</sup> Als Bausteine sollen durch das FIM Beschreibungen der Verwaltungsdienstleistungen, Datenstrukturen für Formulare und Prozessinformationen vereinheitlicht werden. Das FIM war bis Ende des Jahres 2016 ein Steuerungsprojekt des IT-Planungsrates, das zum 01.01.2017 in eine sogenannte Anwendung des IT-Planungsrates umgewandelt wurde, also eine aus einem Projekt hervorgegangene IT-Lösung, die nunmehr dauerhaft genutzt und künftig weiterentwickelt werden wird.<sup>71</sup>

Zum Baustein der vereinheitlichten Prozessinformationen wurde die FIM-BPMN-Prozessnotation entwickelt, die auf der BPMN-2.0-Notation (vgl. 4.4) basiert.<sup>72</sup>

Im engeren Sinne ist die FIM-BPMN nicht als eigenständige Prozessnotation sondern eher als Modifikation der BPMN-2.0-Notation anzusehen. Denn die FIM-BPMN-Notation beschränkt sich auf einige Elemente der BPMN-Notation, fügt jedoch ein

---

<sup>67</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 126; Vgl. KOCIAN (2011), S. 8.

<sup>68</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN (2012), S. 9.

<sup>69</sup> Vgl. Ebenda, S. 17.

<sup>70</sup> Ebenda, S. 4.

<sup>71</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN, FÜR BAU UND HEIMAT (o. D. b.); Vgl. IT-PLANUNGSRAT (o. D.).

<sup>72</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN et al. (2017), S. 27.



Element mit ausgewählten Ausprägungen hinzu (siehe unten).

Neben der FIM-BPMN-Notation als vereinheitlichte Basis für die IT-gestützte Prozessgestaltung, sollen künftig von den jeweils für die Gesetzgebung zuständigen Stellen sogenannte Stammprozesse bereitgestellt werden, die als Ausgangspunkt der lokalen IT-Umsetzung einzelner Prozesse genutzt werden können.<sup>73</sup> Diese Stammprozesse sollen in einer Prozessbibliothek bereitgestellt werden und mit einem Prozesssteckbrief (eine Liste von beschreibenden Attributen) sowie einem Prozessmodell in grafischer Form dokumentiert werden.<sup>74</sup>

Die Stammprozesse sollen aus Aktivitätengruppen bestehen, die unmittelbar aus den jeweils betroffenen Rechts- und Verwaltungsvorschriften abzuleiten sind.<sup>75</sup> Zur Darstellung der Aktivitätengruppen in der FIM-BPMN-Notation wurde die BPMN-Notation durch sogenannte Referenzaktivitätengruppen (RAG) erweitert. Für das Element der Referenzaktivitätengruppen wurden acht verschiedene Ausprägungen (Referenzaktivitäten-Typen) mit entsprechenden Piktogrammen entwickelt. Die acht Referenzaktivitäten-Typen sind in Anhang 15 dargestellt. Durch die Beschränkung auf ausgewählte BPMN-Elemente sowie durch die Bündelung von thematisch zusammengehörigen Prozess-Einzelaktivitäten mithilfe der acht Referenzaktivitäten-Typen soll eine Vereinheitlichung des Detaillierungsgrades bei der Prozessmodellierung erreicht werden.<sup>76</sup>

#### 4.6 Weitere Notationen

Daneben existieren weitere Notationsformen, wie bspw. die Spezialnotation der PICTURE-Methode, die den Anspruch hat, insbesondere für die Bedürfnisse der Prozessmodellierung im öffentlichen Bereich geeignet zu sein.<sup>77</sup> Die PICTURE-Methode ist ebenfalls eine kontrollflussorientierte Notationsform, die aus 24 Prozessbausteinen besteht (wie bspw. 'Beratung durchführen' oder 'Auszahlung durchführen').<sup>78</sup> Mittlerweile wurde auch – neben der nunmehr mit dem Prädikat 'klassische' versehene PICTURE-Methode – die PICTURE-BPMN-Notation zur

<sup>73</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN et al. (2017), S. 20; Vgl. GESCHÄFTS- UND KOORDINIERUNGSSTELLE FÖDERALES INFORMATIONS MANAGEMENT BEIM MINISTERIUM DER FINANZEN DES LANDES SACHSEN-ANHALT (o. D.).

<sup>74</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN et al. (2017), S. 21.

<sup>75</sup> Vgl. Ebenda, S. 31.

<sup>76</sup> Vgl. Ebenda, S. 27f.

<sup>77</sup> Vgl. BECKER et al. (2007), S. 269f.

<sup>78</sup> Vgl. Ebenda, S. 270.



Kombination der PICTURE-Prozessbausteine mit der BPMN-Notation entwickelt.<sup>79</sup> Aufgrund des beschränkten Umfangs der vorliegenden Arbeit muss jedoch an dieser Stelle auf eine tiefergehende Betrachtung dieser und weiterer Notationen verzichtet werden (zu den Hintergründen des Verzichts auf eine detailliertere Betrachtung der PICTURE-Methode bzw. PICTURE-BPMN: vgl. 9.1).

Eine vergleichende Bewertung der erläuterten Notationen wird in 9.1 vorgenommen.

## 5 Neues serviceorientiertes Verständnis der öffentlichen Dienstleistungserbringung

Mittlerweile ist in einigen – mutmaßlich längst nicht in allen – öffentlichen Einrichtungen 'angekommen', dass die Kunden im Mittelpunkt aller Bestrebungen bei der Erledigung öffentlicher Dienste zentral stehen sollten und insofern Anspruch auf eine entsprechende Dienstleistungsqualität haben.

Erkennbar ist dies, dass verstärkt der Begriff 'Kunde' im behördlichen Umfeld – zur Betonung des Dienstleistungs-Verständnisses – Verwendung findet und eher weniger der überholte Begriff 'Bürger' als Bezeichnung für den Empfänger einer Verwaltungsdienstleistung.<sup>80</sup> Auch wird teils in Behörden von der Begrifflichkeit des 'Amtes' Abstand genommen, wenn beispielsweise in kommunalen Verwaltungen nicht mehr das 'Bauamt' vorgefunden werden kann, sondern einen 'Fachbereich' oder 'Fachdienst Bauen' (vgl. 7.2); dies kann als weiteres Indiz für Ansätze eines vorsichtigen Wandels beim Verständnis der kommunalen Leistungserbringung beobachtet werden.

### 5.1 Lean Management / Lean Administration

In letzter Zeit haben sich Ansätze für eine mögliche Übertragung betriebswirtschaftlich anerkannter Managementtechniken auf die öffentliche Dienstleistungserbringung entwickelt. Exemplarisch herausgegriffen sei diesbezüglich das Konzept des sog. 'Lean Managements' (wörtlich übersetzt 'schlankes Management'). Das Lean Management entstand als Weiterentwicklung des in der japanischen Automobilindustrie entwickelten Konzepts der 'Lean Production' ('schlanke Produktion'), die maßgeblich zu herausragender Produktivität und Qualität in der japanischen Autoindustrie beitrug.<sup>81</sup> Bei diesem Konzept soll der Mensch – und insbesondere eine partnerschaftliche

<sup>79</sup> Vgl. PICTURE GMBH (2015).

<sup>80</sup> Vgl. KÖHR (2018).

<sup>81</sup> Vgl. THOMMEN et al. (2017), S. 496.

Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern – im Mittelpunkt stehen.<sup>82</sup> Zentrale Maxime aller Bestrebungen des Lean Managements ist eine strikte Qualitäts- und Kundenorientierung.<sup>83</sup> Dies soll durch Elemente wie u.a. 'Kaizen' (vgl. unten), dezentrale Verantwortungsverteilung und Ressourcenverwaltung sowie Qualitätszirkel (Mitarbeiterbeteiligung zu Qualitätsverbesserungen) erreicht werden.

Zwar sind nicht alle Aspekte des Lean Managements ohne Weiteres auf die – von gesetzlichen Regelungen geprägten – Rahmenbedingungen der öffentlichen Verwaltung übertragbar (bspw. eine weitreichende Dezentralisierung der uneingeschränkten Personalressourcenverwaltung), trotzdem hat sich mit der 'Lean Administration' ein Denkanstoß herausgebildet, mit der die Übertragung einzelner Aspekte des Lean Managements auf den öffentlichen Bereich angeregt werden sollen.<sup>84</sup>

Auch wenn die wörtliche Übersetzung 'schlanke Verwaltung' den Eindruck vermitteln könnte, dass vor allem die Rationalisierung von Personal und Aufgaben im öffentlichen Bereich verfolgt werden soll, ist vielmehr die effizientere Aufgabenerledigung bei Steigerung der Dienstleistungsqualität zentrale Zielsetzung dieses Ansatzes.<sup>85</sup>

Diesbezüglich ist eine konsequente Kunden- und Serviceorientierung unabdingbar: Der Kunde soll im Mittelpunkt aller Bemühungen stehen, er soll "[...] jederzeit schnell, kompetent und freundlich bedient werden."<sup>86</sup> Dafür soll auch regelmäßig und systematisch das Feedback der Kunden eingeholt werden, um dadurch Verbesserungen der Leistungserbringung zu erreichen.<sup>87</sup> Zu berücksichtigen gilt, dass nicht allein außenstehende Personen oder Unternehmen Kunden der Leistungserbringung sein können, sondern häufig sind andere Behörden und auch behördeninterne Stellen und Kollegen Kunden der verwaltungsmäßigen Leistungserbringung.<sup>88</sup> Auch dann sollte eine konsequente Kunden- und Serviceorientierung selbstverständliche Handlungsmaxime sein. Als diesbezügliches Beispiel lassen sich verwaltungsinterne Fachbereiche wie "Interne Dienste" bzw. "Personal" nennen, die insoweit möglichst ein Einglenverständnis als serviceorientierter Dienstleister für die übrigen Fachbereiche entwickeln sollen, um so die serviceorientierte Leistungserbringung in den Fachbereichen zu unterstützen,

<sup>82</sup> Vgl. THOMMEN et al. (2017), S. 496.

<sup>83</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>84</sup> Vgl. STÖBE (1998), S. 241f.

<sup>85</sup> Vgl. Ebenda, S. 241.

<sup>86</sup> Ebenda, S. 240.

<sup>87</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>88</sup> Vgl. Ebenda, S. 244.

die insbesondere Dienstleistungen für 'externe' Kunden erbringen.

Auf stetige Verbesserungen der kommunalen Leistungserbringung und der diesbezüglichen Prozesse kann auch das Element 'Kaizen' des Lean Managements hinwirken: Der Begriff 'Kaizen' stammt aus der japanischen Sprache und lässt sich wörtlich mit 'Veränderung zum Besseren' und sinngemäß mit 'ständiger schrittweise Verbesserung' übersetzen.<sup>89</sup> Nach diesem Denkansatz "ist keine Organisation so gut, da[ss] sie nicht noch besser werden könnte [...]"<sup>90</sup>. Potentielle Verbesserungen sollen jedoch nicht durch schlagartige radikale Umbrüche erreicht werden, sondern durch kleine Schritte als Ergebnis permanenter Verbesserungsbemühungen; wodurch eine kontinuierliche Optimierung der Leistungserbringung angestrebt wird.<sup>91</sup> Dazu soll die Führung einer Organisation ihre Mitarbeiter befähigen, ermutigen und unterstützen, eigenständig nach Problembereichen, Verbesserungsmöglichkeiten und entsprechenden Lösungsansätze zu suchen.<sup>92</sup> Dabei soll es jedoch nicht um Verbesserungsvorschläge im Sinne eines betrieblichen Vorschlagwesens gehen, bei dem mitunter Lösungsvorschläge langwierige Entscheidungsprozesse durchlaufen müssen, sondern um eine rasche Umsetzung durch möglichst autonome Optimierungen am Arbeitsplatz durch den Betroffenen selbst.<sup>93</sup>

So ist etwa bei der Lean Production ein Ansatzpunkt für Optimierungen die Vermeidung von Verschwendung, wobei diesbezüglich von sieben Arten der Verschwendung ausgegangen wird: "1. Überproduktionen, 2. Wartezeiten, 3. überflüssige Transporte, 4. suboptimale Herstellungsprozesse, 5. hohe Lagerbestände, 6. Produktionsfehler [...]"<sup>94</sup> und 7. unnötige Laufbewegungen.

Für den Bereich der Verwaltung könnten einzelne Punkte unter dem Aspekt der Vermeidung von Verschwendung von Leistungskontingenten übernommen werden. Insbesondere die genannten Punkte 2., 3. und 4. sind diesbezüglich betrachtenswert: Von überflüssigen Datentransporten (Punkt 3) kann gesprochen werden, wenn es in Prozessen zu Medienbrüchen durch den Wechsel von Daten auf Papier kommt. Transport von Daten auf Papier als Datenträger kann darüber hinaus zu Wartezeiten (Punkt 2)

---

<sup>89</sup> Vgl. SCHNEIDER et al (2008), S. 28.

<sup>90</sup> STÖBE (1998), S. 240.

<sup>91</sup> Vgl. SCHNEIDER et al (2008), S. 28; Vgl. STÖBE (1998), S. 240.

<sup>92</sup> Vgl. STÖBE (1998), S. 241.

<sup>93</sup> Vgl. BERTAGNOLLI (2018), S. 152f.

<sup>94</sup> THOMMEN et al. (2017), S. 496.

führen: Wenn Papier als Datenträger genutzt wird, um Entscheidungen zu erlangen, und diesbezügliche Ergebnisse dem Betroffenen wiederum über das Medium Papier bekannt gegeben werden, kommt es dadurch regelmäßig zu Wartezeiten (Stichwort: 'langsames Papier'); klassisches Beispiel aus dem Verwaltungsalltag (der Samtgemeinde Bersenbrück) ist der Antrag auf Genehmigung einer Dienstreise, der auf dem Papierweg über die verwaltungsinterne Hauspost 'übertragen' wird. Medienbrüche und derartige ineffiziente Mediennutzungen tragen insofern zu suboptimalen Leistungsprozessen (Punkt 4) bei. Aber im schlechtesten Fall kann auch der genannte Punkt 6 betroffen sein: Wenn es zu 'Produktionsfehlern' bei der Übertragung von Daten auf ein anderes Medium (bspw. dem 'Abtippen' von auf Papier vorliegenden Daten in IT-Systeme) kommt.

## **5.2 Grenzen des Servicegedankens bei hoheitlichen Handlungen**

Der aufgezeigte Gedanke einer verstärkten Fokussierung auf die Dienstleistungs- bzw. Servicequalität kann im Bereich der öffentlichen Verwaltung jedoch auch Grenzen haben. Von öffentlichen Verwaltungen sind teils auch vom betroffenen Kunden nicht beabsichtigte oder für den Betroffenen 'unbequeme' Maßnahmen durchzuführen bzw. durchzusetzen. Bei hoheitlichem Handeln durch Verwaltungen kann es insofern dazu kommen, dass nicht alle Beteiligten dabei immer zufriedengestellt werden.

Gerade im Bereich der Ordnungsverwaltung kann es dazu kommen, dass Entscheidungen getroffen werden respektive getroffen werden müssen, mit denen der betroffene Kunde nicht einverstanden ist oder mit denen er nicht in aller Konsequenz zufrieden ist: Beispielsweise können vorgebrachte Anliegen oder Anträge begründet abgelehnt werden, besondere Auflagen bei einer Genehmigung festgelegt werden oder Anordnungen gegen den Willen eines Betroffenen getroffen werden, wenn dies für die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung erforderlich ist. So wird dann aus Kundensicht aus dem öffentlichen Dienstleister eine obrigkeitliche Behörde.<sup>95</sup> Aus der eigenen Beobachtung des Verfassers der vorliegenden Arbeit, hat dies in einigen Fällen – insbesondere dann, wenn nicht die vom betroffenen Kunden erwünschte Entscheidung getroffen wird – zur Konsequenz, dass in derartigen Fällen

---

<sup>95</sup> Vgl. KÖHR (2018).

durch den Betroffenen (mitunter gar öffentlichkeitswirksam) auf eine allgemeine schlechte Leistungserbringung der öffentlichen Verwaltung abgestellt wird.

## **6 Rechtliche Rahmenbedingungen zur Schaffung digitaler Zugänge zu Verwaltungsdienstleistungen**

Ein Ansatz zur Erhöhung der Serviceorientierung kann die Bereitstellung digitaler Zugänge zu öffentlichen Dienstleistungen sein. Dem Kunden kann dadurch die orts- und zeitunabhängige Bestellung von öffentlichen Dienstleistungen bzw. Antragsstellung zu Verwaltungsdienstleistungen ermöglicht werden.

Nebendem Gedanken der Serviceverbesserung tragen auch gesetzlichen Novellierungen, die sich teils noch in der parlamentarischen Beratung befinden (vgl. 6.2) oder ihre volle Wirkung in den kommenden Jahren entfalten werden (vgl. 6.1), zu diesen Bestrebungen bei. Insbesondere die nachfolgend dargestellten Gesetze bzw. Gesetzentwürfe werden eine hervorgehobene Rolle bei der Definition von Rahmenbedingungen für die Verfügbarmachung digitaler Zugänge zu Verwaltungsdienstleistungen einnehmen:

### **6.1 Onlinezugangsgesetz**

Durch eine Änderung des Grundgesetzes wurde in 2009 der Artikel 91c in das Grundgesetz (GG) aufgenommen: Damit wurde die verfassungsrechtliche Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen Bund und Ländern bei Planung, Errichtung und Betrieb gemeinsamer IT-Systeme und der dafür notwendigen gemeinsamen Entwicklung von Standards und Sicherheitsanforderungen geschaffen.<sup>96</sup> Im Jahre 2017 wurde durch Grundgesetzänderung dem Artikel 91c GG ein neuer Absatz 5 hinzugefügt: Darin wurde dem Bund dem Kompetenz gegeben, die Ausgestaltung von digitalen Zugängen zu Verwaltungsleistungen des Bundes und der Länder durch ein Bundesgesetz zu regeln.<sup>97</sup>

Daraufhin wurde ebenfalls in 2017 das Onlinezugangsgesetz (OZG) erlassen. Zentraler Regelungsaspekt des OZG ist zum einen die Verpflichtung des Bundes und der Länder, bis zum 31.12.2022 sämtliche Verwaltungsleistungen digital über Verwaltungsportale anzubieten und zum anderen die Verpflichtung, diese Verwaltungsportale zu einem

---

<sup>96</sup> Vgl. Artikel 91c Absatz 1 bis 4 GG.

<sup>97</sup> Vgl. Artikel 91c Absatz 5 GG.

Portalverbund zu verknüpfen.<sup>98</sup>

Inwieweit das Onlinezugangsgesetz neben Bund und Ländern auch Kommunen zur diesbezüglichen Umsetzung unmittelbar verpflichtet, ist jedoch strittig: Im Gesetzeswortlaut des OZG werden nur Bund und Länder aufgeführt, jedoch wurde in der Gesetzesbegründung und in ergänzenden Stellungnahmen durch die Bundesregierung zum Ausdruck gebracht, dass auch die kommunale Ebene von den Regelungen des OZG erfasst sein soll, obwohl dieser Auslegung der Bundesrat als Vertretung der Länder aufgrund verfassungsrechtlicher Bedenken widersprochen hat.<sup>99</sup>

## **6.2 Entwurf des Niedersächsischen Gesetzes über digitale Verwaltung und Informationssicherheit**

Von der Niedersächsischen Landesregierung wird beabsichtigt, dass an dieser Stelle künftig das Niedersächsische Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit (NDIG) ansetzt, als Bestandteil eines am 12.09.2018 von der Landesregierung in den Niedersächsischen Landtag eingebrachten Gesetzentwurfs: Der Geltungsbereich nimmt durch § 3 Absatz 1 des NDIG-Gesetzentwurfs auch ausdrücklich auf die Verwaltungstätigkeit der Kommunen Bezug.<sup>100</sup> Wohl auch deshalb, um die Rechtsunsicherheit hinsichtlich der kommunalen Umsetzungspflicht der dargelegten zentralen Verpflichtungen des OZG (vgl. 6.1) zu beseitigen, da in der Begründung des Gesetzentwurfs von einer Konkretisierung des § 1 OZG gesprochen wird, unter Bezugnahme der benannten strittigen Auslegung des § 1 OZG (vgl. 6.1) hinsichtlich der Umsetzungsverpflichtung der Kommunen.<sup>101</sup> Der NDIG-Gesetzentwurf stellt in § 5 Absatz 2 des Entwurfs klar, dass Landes- und Kommunalbehörden verpflichtet werden sollen, ihre Verwaltungsleistungen über ein niedersächsisches Verwaltungsportal bereitzustellen, das mit dem Portalverbund des Bundes und der Ländern verknüpft werden soll.<sup>102</sup> Insofern würde eine faktische An- bzw. Einbindung kommunaler Verwaltungsleistungen an bzw. in den Portalverbund von Bund-Ländern erreicht werden. Diese Verpflichtung soll gemäß des NDIG-Entwurfs zum 01.01.2023 in Kraft treten, folglich analog zum Inkrafttreten der dargestellten zentralen Verpflichtungen

---

<sup>98</sup> Vgl. § 1 Absatz 1 und 2 OZG.

<sup>99</sup> Vgl. DENKHAUS/GEIGER (2017), S. 8f.

<sup>100</sup> Vgl. NIEDERSÄCHSISCHER LANDTAG (2018), S. 4.

<sup>101</sup> Vgl. Ebenda, S. 44.

<sup>102</sup> Vgl. Ebenda, S. 6.

des OZG.<sup>103</sup>

Der NDIG-Gesetzentwurf sieht eine Reihe von weiteren Regelungen vor, die von den niedersächsischen Landes- und Kommunalbehörden umgesetzt werden sollen. Beispielsweise enthält der Entwurf Regelungen zum Umgang von vorzubringenden Nachweisen: § 7 des Entwurfes sieht dazu vor, dass bei elektronischer Antragsstellung Nachweise auch elektronisch eingereicht werden können; die Behörde soll dabei nach eigenem Ermessen entscheiden können, welche Art der elektronischen Einreichung für die Ermittlung des Sachverhalts zulässig ist.<sup>104</sup>

### 6.3 Rechtliche Regelungen zur Nutzerverifizierung

In welcher Art sich Kunden bei der Nutzung digitaler Antragswege identifizieren müssen, kann aus einer Reihe von geltenden gesetzlichen Regelungen abgeleitet werden: § 3a des Verwaltungsverfahrensgesetzes (VwVfG) regelt die elektronische Kommunikation mit Behörden und insbesondere die Verifikationsmethoden der Nutzer gegenüber den Behörden.<sup>105</sup> In dieser Rechtsgrundlage wurden die Methoden festgeschrieben, die die Schriftform auf elektronischem Wege ersetzen können:

Gemäß § 3a Absatz 2 Satz 2 VwVfG kann die Schriftform bei elektronischen Dokumenten zum einen durch eine sogenannte 'qualifizierte elektronische Signatur' ersetzt werden.<sup>106</sup> Die qualifizierte elektronische Signatur wird aktuell zumeist mithilfe einer Signaturkarte eines von der Bundesnetzagentur zugelassenen Anbieters in Verbindung mit einem Kartenlesegerät erzeugt, das durch Anschluss an einen Computer die Daten der Signaturkarte auslesen kann und so die Identität des Nutzers verifiziert.<sup>107</sup> Mithilfe der qualifizierten elektronischen Signatur ist es insbesondere möglich, digitale Dokumente rechtsverbindlich zu unterzeichnen.<sup>108</sup> Signaturkarten werden nicht nur für Privatpersonen, sondern auch für Angehörige einiger Berufe wie bspw. von der Bundesnotarkammer für Notare und Rechtsanwälte ausgegeben.<sup>109</sup>

Zudem kann die Schriftform gemäß § 3a Absatz 2 Satz 4 Nr. 2 VwVfG durch das

---

<sup>103</sup> Vgl. NIEDERSÄCHSISCHER LANDTAG (2018), S. 17.

<sup>104</sup> Vgl. Ebenda, S. 6.

<sup>105</sup> Vgl. § 3a VwVfG.

<sup>106</sup> Vgl. § 3a Absatz 2 Satz 2 VwVfG.

<sup>107</sup> Vgl. BUNDESNETZAGENTUR (o. D. a).

<sup>108</sup> Vgl. BUNDESNETZAGENTUR (o. D. b).

<sup>109</sup> Vgl. BUNDESNETZAGENTUR (o. D. c).



Übersenden von Anträgen mit einer sogenannten De-Mail ersetzt werden.<sup>110</sup> De-Mails sind gegenüber 'normalen' E-Mails besonders verschlüsselt; zudem muss bei der Registrierung eines speziellen De-Mail-Kontos die Identität mithilfe des Personalausweises nachgewiesen werden.<sup>111</sup> Beim Versenden eines Antrags mit einer De-Mail muss die Identität ebenfalls entweder mithilfe der Eingabe einer TAN oder der eID-Funktion des Personalausweises (vgl. unten) nachgewiesen werden.<sup>112</sup>

Zum Anderen kann gemäß § 3a Absatz 2 Satz 4 Nr. 1 VwVfG in Verbindung mit § 3a Absatz 2 Satz 5 VwVfG die Schriftform bei der Antragsstellung über ein elektronisches Formular durch die eID-Funktion des Personalausweises (elektronischer Identitätsnachweis, eID) ersetzt werden.<sup>113</sup> Ähnlich wie mit einer Signaturkarte zum Erzeugen einer qualifizierten elektronischen Signatur, ist es mit der eID-Funktion des Personalausweises in Verbindung mit einem speziellen Kartenlesegerät möglich, sich im Internet bspw. gegenüber Behörden eindeutig zu identifizieren; darüber hinaus ist es möglich, digitale Dokumente rechtsverbindlich zu unterzeichnen, wenn ein qualifiziertes elektronisches Signaturzertifikat eines dafür zugelassenen Anbieters (siehe oben) auf den Personalausweis geladen wird.<sup>114</sup>

Im Jahre 2013 wurde das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz, EGovG) verabschiedet. Darin wurde durch den Gesetzgeber in § 13 klargestellt, dass die Anordnung der Schriftform nicht dadurch bewirkt wird, wenn in für einige Verwaltungsdienstleistungen vorgeschriebenen Formularen jeweils ein Unterschriftenfeld vorgesehen ist.<sup>115</sup>

Dies hat für das Anbieten von Digitalzugängen zu Verwaltungsdienstleistungen zur Folge, dass ausschließlich in den Fällen, bei denen bei einer Verwaltungsdienstleistung in der dazugehörigen Rechtsgrundlage ausdrücklich die Schriftform vorgeschrieben ist, sind die beschriebenen Verifikationsmethoden des § 3a VwVfG anzuwenden.

### 6.3.1 Aktuelle Entwicklungen

2014 haben das Europäische Parlament sowie der Europäische Rat die Verordnung über

---

<sup>110</sup> Vgl. § 3a Absatz 2 Satz 4 Nr. 2 VwVfG.

<sup>111</sup> Vgl. BUNDESAMT FÜR SICHERHEIT IN DER INFORMATIONSTECHNIK (o. D.).

<sup>112</sup> Vgl. GERBER (2018).

<sup>113</sup> Vgl. § 3a Absatz 2 Satz 4 Nr.1 i.V.m. § 3 a Absatz 2 Satz 5 VwVfG.

<sup>114</sup> Vgl. BUNDESAMT FÜR SICHERHEIT IN DER INFORMATIONSTECHNIK (2010), S. 2.

<sup>115</sup> Vgl. § 13 EGovG.



die elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt (eIDAS-Verordnung) verabschiedet, um in der Europäischen Union (EU) einen einheitlichen Rechtsrahmen für elektronische Signaturen vorzugeben, infolgedessen in der Bundesrepublik Deutschland vom Gesetzgeber in 2017 das bis dahin vorhandene Signaturgesetz (SigG) durch das Vertrauensdienstgesetz (VDG) ersetzt wurde, sodass die Vorgaben der eIDAS-Verordnung auch im nationalen Recht Einklang gefunden haben.<sup>116</sup> Eine Neuerung, die die eIDAS-Verordnung respektive das VDG vorsieht, kann das Potential haben, den Authentifizierungsprozess künftig für den Nutzer zu erleichtern: Durch die sogenannte Fernsignatur soll es den Nutzern möglich sein, ohne das Mitführen von Signaturkarte und Lesegerät sich bspw. via Smartphones und Tablets qualifiziert elektronisch zu authentifizieren: Der Nutzer erstellt dabei seine qualifizierte elektronische Signatur (nach der Erstregistrierung) nicht (immer wieder neu) über eine Signaturkarte, sondern er hinterlegt seine qualifizierte elektronische Signatur bei einem sogenannten Vertrauensdienstanbieter.<sup>117</sup> Zurzeit befindet sich das Fernsignaturverfahren jedoch noch in der Phase eines Pilot-Projekts beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), das die prototypische Umsetzung des Fernsignaturverfahrens erproben soll.<sup>118</sup>

### 6.3.2 Alternative Verifizierungsmethoden aus der Praxis

Eine alternative Form der Nutzerverifizierung wird bei der Abgabe elektronischer Steuererklärungen über das Portal 'ELSTER' eingesetzt: Bei der Registrierung auf dem Portal kann zwischen der Registrierung mit der eID-Funktion des Personalausweises oder der Versendung von Aktivierungsdaten auf dem Postwege gewählt werden; bei letzterer Registrierungsmethodik wird dann nach postalischem Erhalt der Aktivierungsdaten mit diesen Daten vom Nutzer eine Zertifikatsdatei erstellt, mit der danach elektronische Steuererklärungen abgegeben werden können.<sup>119</sup> Darüber hinaus kann zum Abruf von steuerlichen Belegen ein Abrufcode beantragt werden, der ebenfalls auf dem Postwege übermittelt wird.

Weitere Ausführungen zu Verifizierungsmethoden sind in 8.5 dargestellt.

---

<sup>116</sup> Vgl. § 1 VDG.

<sup>117</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DES INNERN, FÜR BAU UND HEIMAT (o. D. α).

<sup>118</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>119</sup> Vgl. BAYERISCHES LANDESAMT FÜR STEUERN - DIENSTSTELLE MÜNCHEN (o. D.)

## 7 Ausgangssituation bei der Samtgemeinde Bersenbrück

### 7.1 Geographische und demographische Daten

Die Samtgemeinde Bersenbrück (SGBSB) ist eine (kreisangehörige) Gebietskörperschaft im Landkreis Osnabrück in Niedersachsen. Hinsichtlich ihrer Bevölkerungszahl ist die Samtgemeinde Bersenbrück mit 29.542 Einwohnern die größte Samtgemeinde Niedersachsens (Stand: 30.09.2018).<sup>120</sup>

Die Samtgemeinde Bersenbrück besteht aus folgenden Mitgliedsgemeinden (mit Angabe ihrer jeweiligen Einwohnerzahl zum 30.09.2018): Der Gemeinde Alfhausen (3.924), der Gemeinde Ankum (7.536), der Stadt Bersenbrück (8.508), der Gemeinde Eggermühlen (1.757), der Gemeinde Gehrde (2.538), der Gemeinde Kettenkamp (1.759) sowie der Gemeinde Rieste (3.520).<sup>121</sup> Gemäß der Bevölkerungsprognose des Landkreises Osnabrück ist die Samtgemeinde Bersenbrück mit einem prognostizierten Bevölkerungswachstum von 12,5 Prozent bis 2035 die diesbezüglich am stärksten wachsende Kommune innerhalb des Landkreises Osnabrück.<sup>122</sup>

Dies kann mitunter auch durch die Anbindung an diverse Verkehrsinfrastrukturen begründet sein und die auch dadurch entstandenen exponierten Gewerbeflächen: Zwei Bundesstraßen durchqueren die Samtgemeinde Bersenbrück; eine davon, die Bundesstraße B214, ist eine wichtige Ost-West-Straßenverkehrsachse.<sup>123</sup> Darüber hinaus ist die SGBSB im Südosten an die Bundesautobahn A1 angeschlossen. Im dortigen Bereich hat sich mit dem 'Niedersachsenpark' ein stetig wachsender Industriepark als gewichtiger Standortfaktor gebildet.<sup>124</sup> Daneben hat die Samtgemeinde Anschluss an das Bahnnetz der Strecken Osnabrück-Oldenburg sowie Osnabrück-Delmenhorst; an Erstere ist zudem die Lokalstrecke Ankum-Bersenbrück angebunden. Zwei hydrographische Gegebenheiten sind insbesondere hinsichtlich ihrer touristischer Nutzung relevant: Der Fluss 'Hase' sowie der 'Alfsee' (künstlich angelegtes Hochwasserrückhaltebecken zwischen Alfhausen und Rieste).

Anhand der nachfolgenden Karte ist erkennbar, dass die Struktur der Mitgliedsgemeinden

<sup>120</sup> Vgl. LANDESAMT FÜR STATISTIK NIEDERSACHSEN (2018).

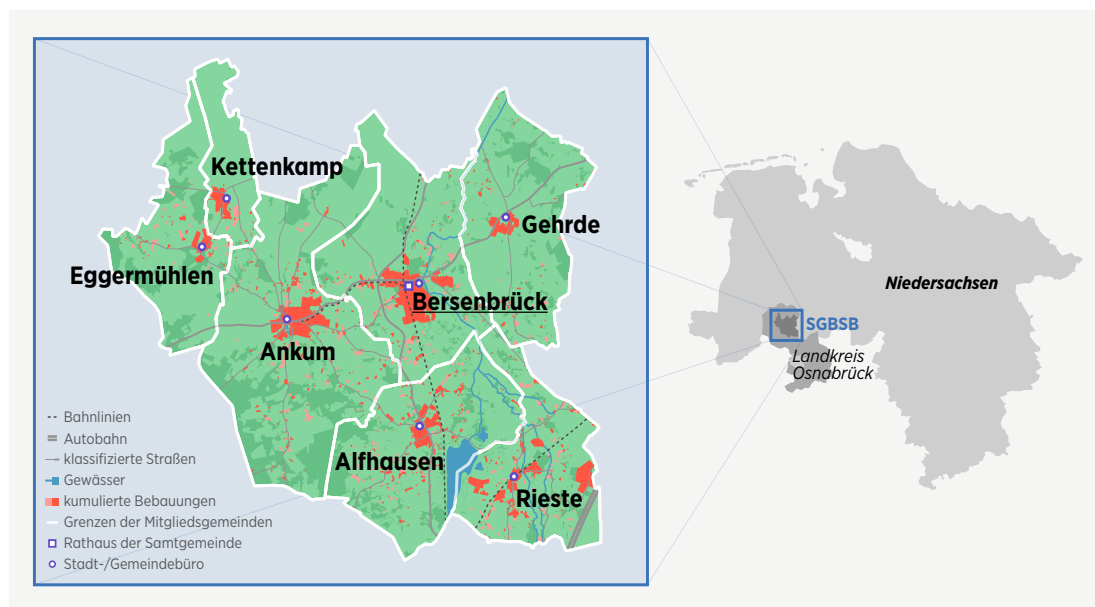
<sup>121</sup> Vgl. Ebenda.

<sup>122</sup> Vgl. PHILIPP/FAYS (2018).

<sup>123</sup> Vgl. HAEGELE (2007).

<sup>124</sup> Vgl. AKIN/GORETZKI (2015), S. 117.

der Samtgemeinde Bersenbrück – neben den vorhandenen Ortskernen – vorwiegend ländlich geprägt ist, aufgrund von teils in der Fläche verteilten Bebauungskumulierungen bspw. in jeweils vorhandenen Ortsteilen:



**Abbildung 3:** Lage- und Detailkarte der Samtgemeinde Bersenbrück und ihrer Mitgliedsgemeinden [eigene Darstellung, kartographische Grunddaten aus OPENSTREETMAP-MITWIRKENDE (2018)]

## 7.2 Aufgabenverteilung und Struktur der Verwaltung

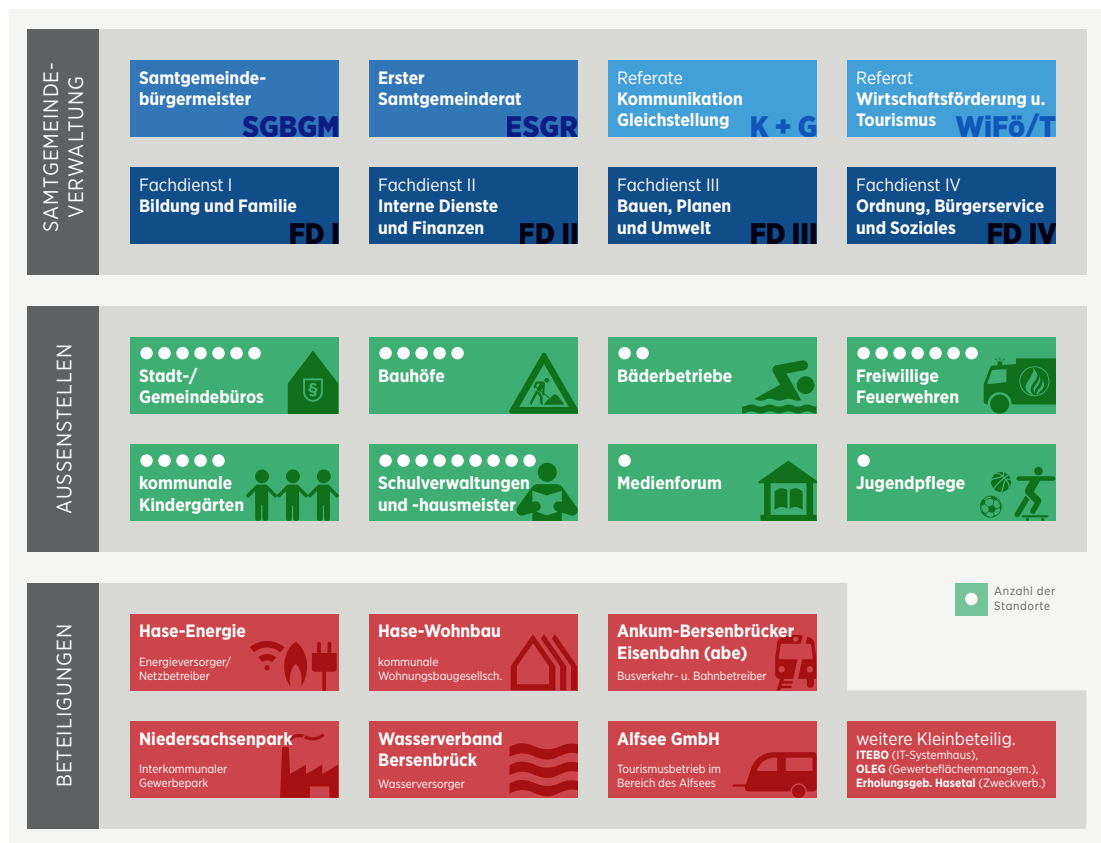
In jeder Mitgliedsgemeinde gibt es jeweils ein Stadt- bzw. Gemeindebüro, in dem jeweils Aufgaben im eigenen Wirkungskreis der Gemeinde (wie Ratsangelegenheiten, Bauverwaltung eigener Straßen und Grundstücke, usw.) wahrgenommen werden. Mit Ausnahme des Büros der Stadt Bersenbrück werden – als übertragene Aufgaben als Außenstelle der Samtgemeinde – in allen Gemeindebüros zudem u.a. grundlegende Aufgaben des Einwohnermelde-, Pass- und Ausweiswesens sowie grundlegende Gewerbeangelegenheiten bearbeitet. Dienstleistungen mit höherem Spezialisierungsgrad wie beispielsweise Steuer-, Personenstands- und Gaststättenangelegenheiten werden hingegen lediglich im Rathaus der Samtgemeinde in Bersenbrück angeboten. Im Jahre 2006 wurde – auf Antrag bei der Niedersächsischen Landesregierung – der Samtgemeinde Bersenbrück die Rechtsstellung der 'selbständigen Gemeinde' zuerkannt, wodurch der Samtgemeinde Bersenbrück einige Aufgaben des Landkreises übertragen wurden, die seitdem für ihren eigenen örtlichen Zuständigkeitsbereich von ihr erledigt werden.<sup>125</sup> Dadurch ist das Spektrum der angebotenen spezialisierten Dienstleistungen

<sup>125</sup> Vgl. NEUE OSNABRÜCKER ZEITUNG (2006).

noch diversifizierter geworden; beispielsweise ist die Samtgemeinde Bersenbrück seitdem auch zuständig für die Erteilung von Waffen- und Sprengstofferelaubnissen sowie straßenverkehrsrechtliche Anordnungen und Ausnahmegenehmigungen.

Zwar sind für die Kunden dadurch Wege zu einigen Dienstleistungsangeboten, die vorher im Kreishaus in Osnabrück bearbeitet wurden, etwas kürzer geworden, aber aufgrund der beschriebenen ländlichen Prägung durch die teilweise Streuung der Bebauung, müssen mitunter nach wie vor längere Wege bis zum Rathaus der Samtgemeinde in Bersenbrück in Angriff genommen werden, um derartige spezialisierte Dienstleistungen persönlich in Anspruch zu nehmen; wobei zumeist nur die Ortskerne oder einige exponierte Stellen an klassifizierten Hauptverkehrsstraßen an Angebote des öffentlichen Nahverkehrs angebunden sind.

Die Verwaltung im Rathaus der Samtgemeinde Bersenbrück besteht aus der Verwaltungsleitung (Samtgemeindebürgermeister und Erster Samtgemeinderat) drei Referaten sowie vier Fachdiensten (FD). Darüber hinaus ist die SGBSB mit weiteren Stellen in den Mitgliedsgemeinden vertreten sowie an einigen Gesellschaften bzw. Unternehmen beteiligt; die nachfolgende Abbildung gibt hierzu einen Überblick:



**Abbildung 4:** Verwaltungs-, Bereichs-, Standort- und Beteiligungsstruktur der Samtgemeinde Bersenbrück [eigene Darstellung, Angaben zu Beteiligungen aus SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. a)]

### 7.3 Erste Grundlagen zur Schaffung digitaler Kundenzugänge

Die Verwaltung der Samtgemeinde Bersenbrück befindet sich zurzeit im Einrichtungsprozess zur Schaffung einer Benutzeroberfläche über eine gesonderte Unterseite auf der Internetseite der Samtgemeinde Bersenbrück, als Ausgangspunkt zu digitalen Zugängen zu ausgewählten Verwaltungsdienstleistungen. Dazu ist beabsichtigt, das Portal 'OpenR@thaus' des kommunalen IT-Systemdienstleisters 'TTEBO' (bei dem – neben einigen anderen Kommunen – die Samtgemeinde Bersenbrück Minderheitsgesellschafter ist) zu nutzen.

Über die Benutzeroberfläche dieser Lösung soll ermöglicht werden, dass sich die Kunden der Samtgemeinde Bersenbrück Benutzer- oder Unternehmenskonten anlegen, um damit Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Durch die im Benutzer-/Unternehmenskonto abrufbare Historie ist es zudem möglich, die zuletzt in Anspruch genommenen Dienstleistungen bzw. die zuletzt gestellten Anträge und den jeweils dazugehörigen Bearbeitungsstatus abzurufen. Zudem kann in der Plattform über das Modul 'pmPayment' eine Zahlungsfunktion angebunden werden. Damit ist es möglich, dass Benutzer im Anschluss an ihre beantragten bzw. in Anspruch genommenen Dienstleistungen die dafür erforderlichen Gebühren bzw. Kosten über gängige Online-Zahlungsmöglichkeiten (wie 'giropay', Kreditkartenzahlung, 'paydirekt') zu begleichen. In dem Basispaket von 'OpenR@thaus' sind bisher lediglich Beantragungszugänge zu einigen ausgewählten Verwaltungsdienstleistungen enthalten. Dazu gehören die Beantragung von Aufenthalts-/Meldebescheinigungen, die Beantragung von Geburts-/Heirats-/Lebenspartnerschafts-/Sterbeurkunden, die An-/Ab-/Ummeldung eines Gewerbes sowie die An-/Abmeldung eines Hundes zur Hundesteuer.<sup>126</sup>

Durch die reine Einführung der Plattform 'OpenR@thaus' mit den genannten Basisdienstleistungen in der aktuell bei der SGBSB geplanten Implementierungstiefe ergibt sich jedoch nicht unmittelbar auch eine Optimierung der nachgelagerten Geschäftsprozesse und insofern eine Erleichterung der Bearbeitung. Dies ist insbesondere dadurch begründet, dass entweder für die genannten Verwaltungsdienstleistungen des Basispakets noch keine Schnittstellen zu den jeweilig genutzten EDV-Fachanwendungen

---

<sup>126</sup> Mittlerweile wurde das OpenR@thaus-Portal mit den benannten Basisdienstleistungen am 31.01.2019 unter <https://openrathaus.bersenbrueck.de/> veröffentlicht.

('OK.EWO' für Einwohnermeldeangelegenheiten, 'AutiSta' für das Standesamtswesen, 'migewa' für Gewerbeangelegenheiten und 'NewSystem' für das Steuer-/Finanzwesen) vorhanden sind oder die Lizenzen für die entsprechenden Schnittstellen (noch) nicht von der SGBSB erworben wurden.

## **8 Datenanalyse aus Kundenbefragung sowie Entwicklung von Lösungsansätzen**

### **8.1 Methodik**

Zur Gewinnung von Daten und Erkenntnissen der Nutzung von (kommunalen) Internetangeboten, bisherigen Nutzungserfahrungen sowie Erwartungen an künftige Digitalangebote wurde eine Online-Kundenbefragung mithilfe der Software der Firma 'Form-Solutions' erstellt (vgl. 9.2). Die Befragung wurde auf der Internetseite der Samtgemeinde Bersenbrück sowie in einem Artikel der regionalen Tageszeitung und zum Teil über Social Media und Messaging-Apps beworben.

164 Personen haben an der Online-Kundenbefragung im Zeitraum zwischen dem 23.10.2018 und dem 09.12.2018 teilgenommen.

Zu berücksichtigen gilt, dass diese Kundenbefragung nicht den Anspruch haben soll, repräsentativ zu sein, sondern vielmehr als Stichprobe anzusehen ist.

### **8.2 Zielsetzung und Aufbau der Befragung**

Zentrale Fragestellungen, zu der die Befragung der Kunden der Samtgemeinde Bersenbrück bzw. von Kommunalverwaltungen im Allgemeinen Antworten liefern sollte, waren: Wie sind Identifikationsmethoden verbreitet? Zu welchen Verwaltungsdienstleistungen werden im Besonderen digitale Lösungen bzw. Zugänge erwünscht (um insofern eine Tendenz bzw. Priorisierung der zuerst zu betrachtenden Dienstleistungen hinsichtlich der Schaffung von Digitallösungen zu ermöglichen)? Wie werden aktuelle kommunale Angebote bewertet? Welche Erwartungen haben Kunden an Art und Funktionen von künftigen Digitalangeboten?

Der Aufbau des Online-Fragebogens ist in Anhang 1 dargestellt.

Um die Teilnehmer der Befragung möglichst auf die wichtigen Abfragen zu fokussieren, wurden einige Abfragen nur dann angezeigt, wenn diese durch zuvor ausgefüllte Felder erforderlich wurden. Diese 'Logikregeln' wurden in der Anlage in blauer Farbe

hervorgehoben. Zudem wurden zu einigen Fragen Erläuterungen gegeben, wenn hinter der Frage ein oranger Button mit einem 'i' eingefügt war. Bei Klick auf den Button wurde der Erklärtext eingeblendet. In der Anlage ist der jeweilige Erklärtext in orange eingefügt.

Die Kundenbefragung gliedert sich in elf Abschnitte: Im ersten bis dritten Abschnitt der Befragung wurden Abfragen bezüglich geographischer und demografischer Angaben zu den Teilnehmern sowie ihrem Nutzungsverhalten im Internet eingefügt. Danach wurden die Teilnehmer im vierten Abschnitt zu der Bekanntheit und Nutzung von Online-Identifizierungsmethoden befragt. Im fünften Abschnitt wurden die Teilnehmer nach Ihrer Funktion befragt, in der sie Dienstleistungen der Samtgemeinde bzw. von Kommunalverwaltungen in Anspruch nehmen. Im sechsten Abschnitt wurden die Befragten gebeten, eine Bewertung der bisherigen Kontaktmöglichkeiten zu Kommunen und bisherigen kommunalen Digitalangeboten abzugeben. Im Anschluss daran wurden die Teilnehmer im siebten Abschnitt zu der Nutzung bisher angebotener PDF-Formulare befragt; darüber hinaus wurde den Befragten eine Einführung zu interaktiven Online-Formularen gegeben, wozu die Teilnehmer anschließend äußern konnten, ob sie die beschriebenen Online-Formulare nutzen würden. Im achten Abschnitt wurden die Befragten gebeten, Kontaktmöglichkeiten zu Kommunalverwaltungen zu bewerten. Im darauffolgenden neunten Abschnitt wurden die Teilnehmer befragt, für welche Verwaltungsdienstleistungen sie sich besonders wünschen, diese künftig online erledigen zu können. Im zehnten Abschnitt wurden Angaben zu der Wichtigkeit bestimmter Funktionen von Online-Formularen abgefragt. Im abschließenden elften Abschnitt hatten die Befragten die Möglichkeit, ihre Meinungen auszuführen.

### **8.3 Auswertung zu allgemeinen Angaben**

Die Befragten stammten überwiegend aus der Samtgemeinde Bersenbrück (76 %), lediglich 24 % waren außerhalb der Samtgemeinde Bersenbrück wohnhaft. An der Kundenbefragung haben 31 % weibliche und 68 % männliche Personen teilgenommen (1 % hat zum Geschlecht keine Angaben gemacht).

Die meisten Befragten waren zum Zeitpunkt der Befragung 50 bis 59 Jahre alt (26 %),



gefolgt von der Gruppe der 40- bis 49-Jährigen (21 %), den 30- bis 39-Jährigen (19 %) sowie den 20- bis 29-Jährigen (16 %). 0- bis 19-Jährige und 70- bis 79-Jährigen haben jeweils 2 % der Befragten ausgemacht (vgl. Anhang 2). Der älteste Teilnehmer war zum Zeitpunkt der Befragung 83 Jahre alt.<sup>127</sup>

#### **8.4 Auswertung zum Nutzungsverhalten im Internet**

99 % der Befragten nutzen regelmäßig E-Mails und 84 % Messaging-Apps. 83 % der Befragten kaufen im Internet über Online-Shopping-Angebote ein und 85 % der Befragten nutzen Online-Banking (vgl. Anhang 3). Demnach wurde mit der Befragung vorwiegend eine Zielgruppe angesprochen, die regelmäßig das Internet für die Erledigung verschiedenster Angelegenheiten nutzt und insofern einen affinen Umgang mit dem Medium pflegt. Da die Befragung ausschließlich über das Internet durchgeführt wurde, ist dieses Ergebnis auch verständlich.

Die überwiegende Zahl der Befragten (zusammengenommen 60 % der Befragten) hat angegeben, in erster Linie mobile Endgeräte für die Nutzung des Internets heranzuziehen: 45 % der Befragten haben angegeben, das Internet vorwiegend über Smartphones zu nutzen und 15 % vorwiegend über Tablets (vgl. Anhang 4). Vor diesem Hintergrund sollten Online-Lösungen grundsätzlich in der Weise entwickelt werden, dass sie auch auf mobilen Endgeräten ihre gesamte Funktionsweise besitzen und sich hinsichtlich der Darstellung den mobilen Endgeräten responsiv anpassen.

#### **8.5 Auswertung zur Verbreitung von Identifikationsmethoden bzw. zum Bereich der Nutzerauthentifizierung**

##### **8.5.1 Ergebnisse aus Kundenbefragung**

Die Teilnehmer wurden befragt, ob sie besondere Identifikationsmethoden nutzen, die teils gesetzlich vorgeschrieben sind (vgl. 6.3): Lediglich 11 % der Befragten geben an, eine Signaturkarte zu nutzen und nur 15 % der Befragten besitzen ein De-Mail-Konto; ein Fünftel der Befragten gibt an, das bei ihrem Personalausweis die e-Funktion bzw. eID-Funktion aktiviert ist (vgl. Anhang 7). Allerdings gilt es dieses Befragungsergebnis zu hinterfragen, da sich offenbar einige Personalausweisinhaber gar nicht bewusst sind,

<sup>127</sup> Eine Person hat bei der Befragung eingegeben 1900 geboren zu sein. Diese Angabe wurde aber in dieser Hinsicht nicht berücksichtigt, da davon auszugehen ist, dass lediglich keine Angaben zum Alter gemacht werden wollten.



dass die e-Funktion ihres Personalausweises aktiviert ist:

Die Verunsicherung der Befragten bezüglich der Aktivierung der eID-Funktion ihres Personalausweises zeigt sich bei isolierter Betrachtung der Angaben der Befragten, die als Ausstellungsjahr ihres Personalausweises das Jahr 2018 angegeben haben: Hinsichtlich der Fragestellung, ob die eID-Funktion ihres Personalausweises aktiviert ist, hat dieser Befragtenkreis nur zu 53% angegeben, dass die e-Funktion ihres Personalausweises aktiviert ist (vgl. Anhang 7). Seit dem Inkrafttreten des 'Gesetzes zur Förderung des elektronischen Identitätsnachweises' (PAuswG-E) zum 15.07.2017 ist jedoch bei neu ausgestellten Personalausweisen die e-Funktion des Personalausweises standardmäßig und dauerhaft aktiviert.<sup>128</sup> Offenbar ist vielen Bürgern dieser Umstand nicht bekannt. Insofern könnte hier eine verstärkte Bekanntmachung bei den Bürgern erforderlich bzw. sinnvoll sein, um den tatsächlichen Nutzerkreis der e-Funktion zu vergrößern und so zur Erreichung der eigentlichen Zielsetzung des PAuswG-E beizutragen.

Bezüglich des Besitzes eines Kartenlesegeräts für die Nutzung der eID-Funktion des Personalausweises beantworten nur 2 % der Teilnehmer diese Abfrage mit 'ja'.

Im Durchschnitt wären die Befragten bereit 24 € für ein Kartenlesegerät auszugeben. Jedoch geben 57 % der Befragten an, sich kein Kartenlesegerät anschaffen zu wollen.

Alternative zum Kauf eines Kartenlesegeräts ist die Möglichkeit, ausgewählte Smartphones als Lesegerät für die eID-Funktion des Personalausweises zu nutzen: Seit dem Jahr 2017 ist es möglich, einige Smartphones mit einer eigens dafür entwickelten Applikation (App) als Lesegerät für die eID-Funktion des Personalausweises einzusetzen. Allerdings können hierzu zurzeit nur bestimmte Smartphones, die mit dem Betriebssystem 'Android' betrieben werden sowie in denen ein NFC-Chip (Near Field Communication) verbaut ist, genutzt werden.<sup>129</sup>

Jedoch gibt es auch hier Defizite bei der Bekanntheit dieser Möglichkeit: Nur 23 % war diese Tatsache vor der Befragung bekannt. Zum Einsatz gekommen ist das Smartphone als Lesegerät nur bei 2 % der Befragten (vgl. Anhang 8).

### 8.5.2 Problembereiche

Zur Prüfung und Verifizierung/Authentifizierung der durch das Einlesen mithilfe

---

<sup>128</sup> Vgl. BORCHERS (2017).

<sup>129</sup> Vgl. GOVERNIKUS GMBH & CO. KG (o. D.).

eines Kartenlesegeräts bzw. Smartphones als Lesegerät ausgegebenen eID-Daten des Personalausweises bzw. von Daten der qualifizierten elektronischen Signaturen ist eine Anbindung an einen Authentifizierungsdienst erforderlich.

Als Authentifizierungsdienst für den behördlichen Einsatz wird der Dienst 'Governikus Autent' als Anwendung des IT-Planungsrates entwickelt.<sup>130</sup>

Im Bundesland Nordrhein-Westfalen wird der Dienst 'Governikus Autent' bereits im Rahmen des sogenannten 'Servicekonto.NRW' eingesetzt.<sup>131</sup> Mithilfe des 'Servicekonto.NRW' können sich Bürger in verschiedenen Online-Portalen des Bundeslandes sowie von Kommunen einloggen und sich authentifizieren.<sup>132</sup> In Niedersachsen befindet sich eine Funktionsweise zur behörden- bzw. plattformübergreifenden Authentifizierung über das 'Bürgerkonto Niedersachsen' nach diesem Vorbild des 'Servicekonto.NRW' aktuell (erst) in der Planungsphase.<sup>133</sup>

Daher – und auch aufgrund der Tatsache der geringen Verbreitung der nachfolgend genannten Authentifizierungsmethoden (siehe Ergebnisse der Kundenbefragung; vgl. 8.5.1) – soll sich bei der digitalen Umsetzung vorerst auf diejenigen Dienstleistungen konzentriert werden, die nach aktueller Gesetzeslage kein Schriftformerfordernis und somit keine Anforderungen an eine spezielle Authentifizierung etwa durch eID, De-Mail oder qualifizierter elektronischer Signatur haben (vgl. 6.3).

### 8.5.3 (Übergangsweiser) Lösungsansatz

Jedoch ist es erforderlich, dass sich die Nutzer einer Online-Lösung in einer Form identifizieren. Als übergangsweiser Lösungsansatz – bis niedersachsenweit ein Authentifizierungsdienst verfügbar ist – soll in den entwickelten Online-Formularen (vgl. 9) eine Authentifizierung der Nutzer durch die Angabe der Ausweis- oder Passnummer erfolgen.

Wenn der jeweilige Nutzer in der Samtgemeinde Bersenbrück wohnhaft ist oder die Ausweis-/Passdokumente von der Samtgemeinde Bersenbrück ausgestellt wurden, ist ein kurzfristiger Abgleich der angegebenen Nummer mit den im Bereich 'Bürgerservice' vorgehaltenen Daten über die Nummern derartiger Dokumente möglich. Andernfalls

<sup>130</sup> Vgl. IT-PLANUNGSRAT (2018), S. 27ff.

<sup>131</sup> Vgl. ENGEL/SCHUBERT (2017), S. 4.

<sup>132</sup> Vgl. MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, INNOVATION, DIGITALISIERUNG UND ENERGIE DES LANDES NORD-RHEIN-WESTFALEN (o. D.).

<sup>133</sup> Vgl. ILLG (2018), S. 2.

kann (mit leicht höherem Aufwand) ein Abgleich über die Wohnortbehörde oder über die Ausstellungsbehörde des angegebenen Passes bzw. Ausweises erfolgen.

Es besteht die Schwierigkeit, eine vergleichbare Möglichkeit für die Authentifizierung von Unternehmen, Freiberuflern, Vereinen und vergleichbaren (juristischen) Personen zu entwickeln. Zuerst wurde die Authentifizierung über eine Schrift-TAN – also der Beantragung einer individuellen Zugangsnummer, die über den Postweg übermittelt wird (vergleichbar mit der Authentifizierung bei dem Portal ELSTER; vgl. 6.3.2) – in Erwägung gezogen; dies würde jedoch einen zusätzlichen Aufwand zur Versendung und Verwaltung dieser Schrift-TANs bedeuten und die Möglichkeit der kurzfristigen erstmaligen Antragsstellung über ein Online-Formular verzögern.

Nach einigen Überlegungen wurde jedoch deutlich, dass bereits für viele Unternehmen, Freiberufler, Vereine usw. bereits individuelle Nummern vorgehalten werden, die diesen im Regelfall auch bereits bekannt sind: Debitornummern.

Debitornummern sind Nummern, die durch den 'Fachdienst II – Finanzen' für Schuldner von Verbindlichkeiten jeweils individuell vergeben werden. Die Debitornummer wird dann im anzugebenden Verwendungszweck von ausgehenden Gebührenbescheiden oder Rechnungen eingebunden, sodass bei Zahlungseingang eine Zuordnung zu der Verbindlichkeit im Finanz-Fachverfahren erfolgen kann. Da die Debitornummer im Regelfall lediglich dem jeweiligen Unternehmen, Freiberuflern, Vereinen, usw. durch bisher erhaltene Gebührenbescheide bekannt ist, ergibt sich ein gewisses Verifikationsniveau, um auszuschließen, dass unberechtigte Außenstehende bspw. im Namen eines Unternehmens Verwaltungsdienstleistungen beantragen.

Wenn eine Debitornummer angegeben wurde, ergibt sich bei der weiteren Bearbeitung der digitalen Antragsdaten (vgl. 9.2) ein Vorteil: Die Debitornummer muss nicht mehr manuell zum Passus des Verwendungszweck sowie zur Erstellung des Buchungssatzes eingegeben werden, sondern kann automatisiert eingefügt werden.

Wenn die Debitornummer der antragsstellenden Stelle nicht auffindbar sein sollte oder bisher noch keine Debitornummer erteilt wurde, kann alternativ über die beschriebene Angabe der Ausweis-/Passnummer eine Identifizierung erfolgen. Allerdings ist hier eine Verifikation schwieriger, ob die Person mit korrekt angegebener Pass-/Ausweisnummer auch berechtigt ist, im Namen der Stelle auch Anträge zu

stellen. Daher soll ein entsprechender Hinweis eingefügt werden, dass bei Zweifeln über die Berechtigung ein persönliches Vorsprechen erforderlich werden kann.

Durch die beschriebenen Möglichkeit der Identifizierung über Pass-, Ausweis- oder Debitornummer ergibt sich eine niedrighschwellige Authentifizierungsmöglichkeit für den Nutzer, solange in Niedersachsen noch keine Anbindung an einen eID-Authentifizierungsdienst vorhanden ist bzw. solange wie Lesegeräte für die eID-Funktion noch keine ausreichende Verbreitung haben. Diese Authentifizierungsmöglichkeit kann allerdings ausschließlich bei den Verwaltungsdienstleistungen eingefügt werden, bei denen nicht die Schriftform und dadurch bestimmte Authentifizierungsmethoden gesetzlich vorgeschrieben sind (vgl. 6.3).

Es gilt jedoch zu berücksichtigen, dass jeweils nicht mit 100-prozentiger Sicherheit davon ausgegangen werden kann, dass es sich bei Angabe der korrekten Ausweis-/Pass-/Debitornummer durch die ausfüllenden Person des Online-Formulars auch tatsächlich um die antragsstellende Person oder Stelle handelt: Es besteht die theoretische Möglichkeit, das Dritten die Personalausweisnummer bekannt wird, bspw. durch Verlust des Ausweises bzw. Passes. Insofern kann die Angabe der korrekten Ausweis-/Pass-/Debitornummer lediglich als Indiz angesehen werden, dass es sich bei der antragsstellenden Person wahrscheinlich um die im Online-Formular benannte Person handelt.

Bei der Authentifizierung mittels eID-Funktion des Personalausweises kann durch Verlust zwar eine ähnliches Risiko entstehen, jedoch ist zur Authentifizierung als weiterer Authentifizierungsschritt eine PIN anzugeben. Zudem kann die eID-Funktion bei Ausweisverlust gesperrt werden. Dadurch ergibt sich ein deutlich höheres Authentifizierungsniveau.

## **8.6 Bewertung bisheriger Kontaktmöglichkeiten und digitaler Angebote**

Bisherige Kontaktmöglichkeiten und bisherige Digitalangebote wurden von den Befragten nach der vorgegebenen Bewertungssystematik 'neutral' bewertet. 60 % der Befragten sind der Meinung, dass Kontaktmöglichkeiten zu Kommunalverwaltungen ausgebaut werden sollten. Sogar 84 % der Befragten geben an, dass digitale Angebote von Kommunalverwaltungen ausgebaut werden sollten (vgl. Anhang 9).

In den Feldern, in denen die Befragten eigene Texte formulieren konnten, war meistgenannter Kritikpunkt die Unübersichtlichkeit der Internetseite der Samtgemeinde Bersenbrück: Acht Befragte haben hierzu ihre diesbezügliche Meinung ausgeführt.

Zudem wurde in dem Freitextfeld, in dem die Meinung zu bisherigen Kontaktmöglichkeiten und digitalen Angeboten geäußert werden konnte, kritische Anmerkungen getätigt, aus denen möglicherweise auch eine gewisse Resignation der Kunden zum Digitalisierungsgrad kommunaler Angebote abgeleitet werden können: "[W]elche digitalen Angebote? [Oder:] Gab es bisher schon digitale Angebote?"<sup>134</sup>

### **8.7 Vergleich aktueller und künftiger Angebote**

51 % der Teilnehmer der Befragung haben angegeben, dass sie die derzeit auf den Internetseiten von Kommunalverwaltungen angebotenen Formulare im PDF-Dateiformat zum Ausdrucken nutzen. Demgegenüber geben – nach einer entsprechenden Einführung in die Thematik sowie der Angabe, dass bei der Samtgemeinde Bersenbrück dies künftig eingesetzt werden soll – 95 % der Befragten an, dass sie interaktive Online-Formulare nutzen würden (vgl. Anhang 10).

### **8.8 Bevorzugte Kontaktmöglichkeiten**

Am Rande wurden auch präferierte Kontaktmöglichkeiten zu Kommunalverwaltungen und bevorzugte Wege, um behördliche Anträge zu stellen, abgefragt (vgl. Anhang 11): Zur Kontaktaufnahme zu Kommunalverwaltungen wird von den Befragten besonders die Kontaktaufnahme via e-Mail präferiert (4,05 von maximal 5 zu vergebenden Punkten). Eher ablehnend stehen die Befragten dem Kontakt zu Kommunalverwaltungen über Messaging-Dienste und Social-Media-Kanäle gegenüber (beide in der Bewertung tendenziell 'nicht gerne' mit 2,43 bzw. 1,85 Bewertungspunkten). Interessanterweise schneiden Kontaktmöglichkeiten über Messaging-Dienste oder Social-Media-Kanäle zu Kommunalverwaltungen bei den Befragten bis 29 Jahren sogar schlechter ab als im Gesamtergebnis der Befragung (Messaging-Dienste: Durchschnittsbewertung 2,37; Social-Media-Kanäle: Durchschnittsbewertung 1,82).<sup>135</sup>

Für das Stellen behördlicher Anträge präferieren die Befragten interaktive Online-

<sup>134</sup> Angaben von Befragten in der Kundenbefragung.

<sup>135</sup> Zu berücksichtigen gilt, dass es in der Frage nur um das bevorzugte 'in Kontakt treten' ging und nicht bspw. die Möglichkeit der Information über derartige Kanäle.

Formulare (mit 4,34 von maximal 5 Bewertungspunkten).

### 8.9 Bewertung der Wichtigkeit von Funktionen von Online-Lösungen

Bei der Abfrage, wie wichtig den Befragungsteilnehmern digitale Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand ihrer Anliegen sowie die Möglichkeit des Online-Bezahlens von in Anspruch genommenen Verwaltungsdienstleistungen zeigt sich, dass beide Funktionen von den Befragten auf der vorgegebenen Bewertungsskala mit 'wichtig' bewertet wurden (vgl. Anhang 12). Hinsichtlich der Bezahlungsmethoden bei Online-Formularen werden von den Befragten die Online-Bezahlungsmethoden 'PayPal' und das nachträgliche Überweisen mit jeweils 58 % der Befragtenangaben präferiert. Bei Lastschriftverfahren geben 46 % und bei Kreditkarten geben 37 % der Befragten an, diese bei Online-Formularen nutzen zu wollen. Die Online-Bezahlverfahren 'giropay' und 'paydirekt' werden hingegen nur von 12 % bzw. 10 % der Befragten bevorzugt.

Bei isolierter Auswertung der Befragungsergebnisse bei den Befragten, die angegeben haben, dass Sie (auch) in ehrenamtlicher Funktion Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch nehmen, ist die präferierte Bezahlungsmethode das nachträgliche Überweisen (60 %) sowie das Lastschriftverfahren (55%) neben 'PayPal' (55%). Es kann diesbezüglich die These aufgestellt werden, dass ehrenamtlich Tätige eher die Beträge direkt vom Konto des Vereins, dem sie angehören, begleichen lassen möchten (das durch das nachträgliche Zahlen der Gebühren oder das Angeben der Bankverbindung des Vereins bei Lastschriftzahlung möglich ist), anstatt Beträge über Online-Bezahlmethoden oder ihre Kreditkarte auszulegen. Insofern soll bei Online-Formularen möglichst die Option zur Auswahl der nachträglichen Gebührenbezahlung nach Erhalt eines entsprechenden Gebührenbescheide eingebunden werden.

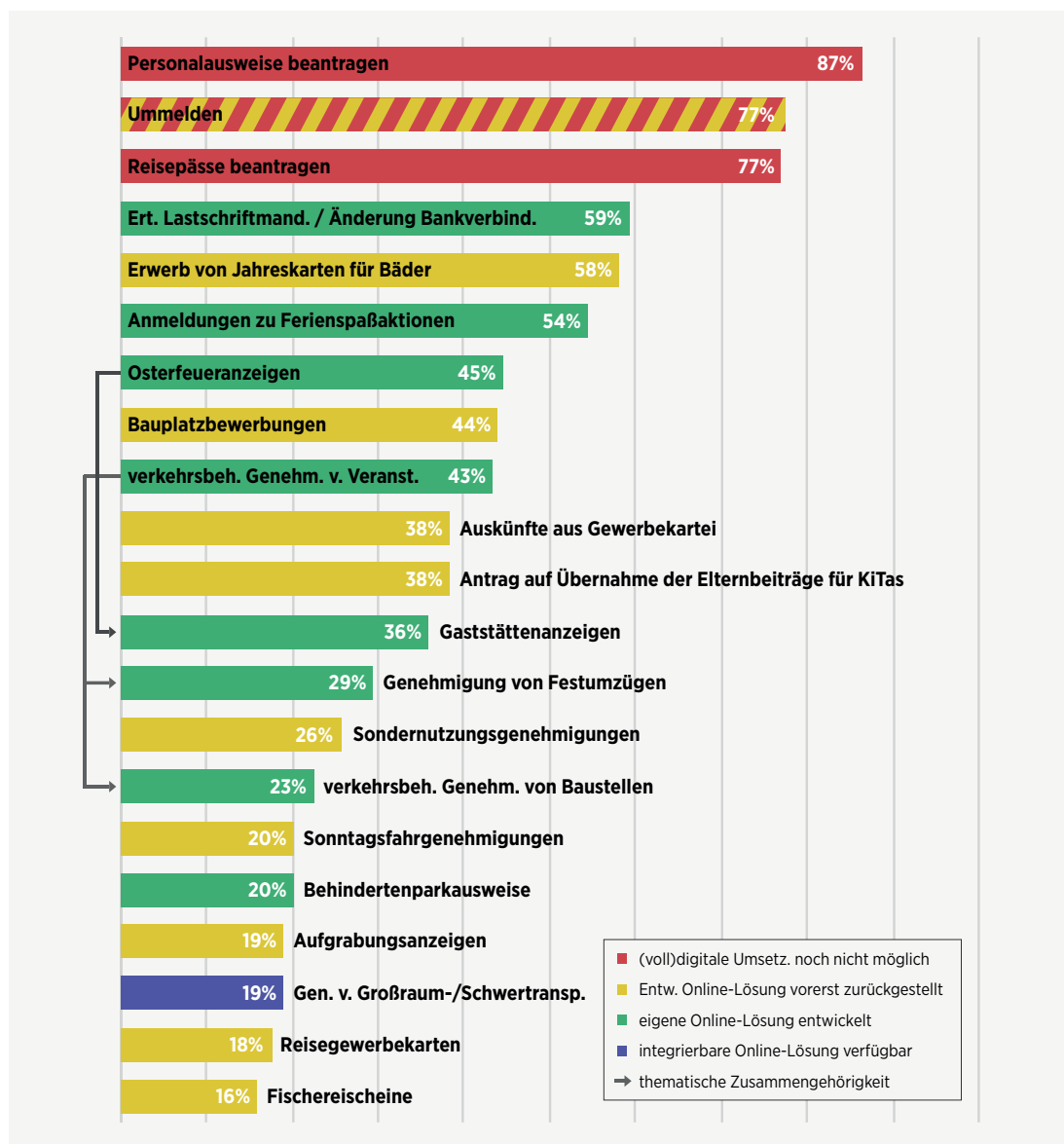
In einem der Freitextfelder wurde zudem von einem Befragten der Wunsch nach verkürzten Antragsprozessen geäußert, wenn sich Anträge auf Vorjahre beziehen: "Eine Vereinfachung wäre ja schon, wenn man Anträge wie z.B. [...] zu einer Veranstaltung nicht jedes Jahr ausfüllen muss, sondern es gibt ein[en] Punkt [']wie im letzten Jahr['] und fertig."<sup>136</sup>

---

<sup>136</sup> Angabe eines Befragtenfeld in dem Freitextfeld 'Welche – insbesondere digitalen – Angebote würden Sie sich wünschen?' in der Kundenbefragung.

## 8.10 Auswahl und Priorisierung von Verwaltungsdienstleistungen

In der Befragung wurde eine Auswahl von Verwaltungsdienstleistungen vorgegeben, bei denen ausgewählt werden konnte, für welche im Besonderen Online-Lösungen gewünscht werden.<sup>137</sup> In der nachfolgenden Abbildung sind die Ergebnisse hinsichtlich dieser Abfrage dargestellt; zudem ist jeweils farblich dargestellt, in welcher Priorisierung für die jeweilige Dienstleistung Online-Lösungen entwickelt werden sollen:



**Abbildung 5:** Auswertung der Kundenbefragung hinsichtlich der Dienstleistungen, für die besonders Online-Lösungen gewünscht werden, mit gerundeten Prozentwerten [eigene Darstellung]

Bei dieser Abfrage ist die Besonderheit zu verzeichnen, dass sechzehn Befragte (10 %

<sup>137</sup> Die Basis-Dienstleistungen des OpenR@thaus-Portals (vgl. 7.3) wurden bei dieser Auswahl nicht berücksichtigt, da ursprünglich davon ausgegangen wurde, dass diese bereits während oder kurz nach der Befragung für die Kunden verfügbar sein werden. Allerdings kam es bei dem Einrichtungsprozess zu Verzögerungen.



der Befragten) sämtliche aufgezählte Verwaltungsdienstleistungen angekreuzt haben. Fünf Befragte haben auch nochmals zusätzlich im Freitextfeld hervorgehoben, dass sie digitale Lösungen für sämtliche Verwaltungsdienstleistungen fordern. Daraus kann die These abgeleitet werden, dass einige Befragte resigniert sind hinsichtlich des aktuellen (nahezu nicht vorhandenen) Digitalisierungsgrades kommunaler Dienstleistungen und eindringlich an einen diesbezüglichen Fortschritt appellieren.

In Anhang 13 sind die Ergebnisse dieser Fragestellung, die besonders ausgewertet wurden hinsichtlich der Angabe der Befragten, in welcher Funktion Dienstleistungen der Kommunalverwaltungen in Anspruch genommen werden, dargestellt. Durch Vergleich zu den Ergebnissen aller Befragten, können bei isolierter Betrachtung Annahmen getroffen werden, für welche Dienstleistungen besonders von den ehrenamtlich sowie geschäftlich Tätigen Online-Lösungen gewünscht werden:

Bei den ehrenamtlich Tätigen scheint besonders die Anmeldung für Ferienspaßaktionen erwünscht zu sein: Bei isolierter Auswertung ist der besondere Wunsch nach einer diesbezügliche Online-Dienstleistung bei 72% dieser Befragtengruppe vorhanden; der Wunsch nach dieser Dienstleistung liegt dadurch bei dieser Befragtengruppe auf dem vierten Rang (zu den vermuteten Hintergründen vgl. 9.5). Aber auch Online-Lösungen für das Beantragen von verkehrsbehördlichen Genehmigungen für Veranstaltungen und Festumzügen sowie für das Anzeigen von Gaststätten scheinen von dieser Gruppe besonders erwünscht, da hier ebenfalls deutlich höhere Werte der isolierten Ergebnisse im Vergleich zu den Gesamtergebnissen zu verzeichnen sind.

Bei den geschäftlich Tätigen ist der größte Unterschied des Befragungsergebnisses zwischen isolierter Betrachtung und Gesamtergebnis bei dem besonderen Wunsch nach einer Online-Lösung für die Anfrage von Auskünften aus der Gewerbekartei: 62% aus dieser Befragtengruppe wünschen sich für diese Dienstleistung eine Online-Lösung, im Unterschied zum Gesamtergebnis von 38%.

#### **8.10.1 Erläuterungen zu der Beantragung von Personalausweisen und Reisepässen**

Nach aktueller Gesetzeslage ist sowohl bei der Antragsstellung für einen neuen Personalausweis als auch für einen neuen (Kinder-)Reisepass jeweils das persönliche Erscheinen bei der Antragstellung sowie bei der Abholung der fertigen Dokumente



erforderlich:

Bei der Antragstellung zur Erteilung eines neuen Reisepasses wird gemäß § 6 Absatz 1 Satz 2 PassG durch Verweis zur Nichtanwendung des § 3a Abs. 1 Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG) die Möglichkeit der elektronischen Antragstellung durch den Antragsteller bspw. über das Internet gesetzlich ausgeschlossen.<sup>138</sup> Auch in Randnummer (Rndr.) 6.2.0 der Passverwaltungsvorschrift (PassVwV) wird klargestellt, dass die Antragserfassung zwar elektronisch aber ausschließlich durch die Passbehörde erfolgt.<sup>139</sup> Einer der Gründe dafür ist insbesondere, dass die Erfassung von Fingerabdrücken sowie die eigenhändige Unterschrift des Antragstellers vor Ort in der Passbehörde erforderlich ist, die bei Erstellung des Reisepasses dann auch Bestandteil des Passes werden.<sup>140</sup>

Auch für die Abholung der Reisepässe ist das persönliche Erscheinen des Antragstellers, des gesetzlichen Vertreters oder einer bevollmächtigten Person gesetzlich vorgesehen: Sowohl eine Übersendung des fertigen Passes durch den Passhersteller als auch eine Übersendung durch die Passbehörde ist gemäß der Rdnrn. 6.3.2 bzw. 6.3.3.1 der PassVwV nicht zulässig.<sup>141</sup>

Bei der Antragsstellung zur Erteilung von Personalausweisen wird gemäß § 9 Absatz 1 Satz 2 PAuswG ebenfalls durch Verweis zur Nichtanwendung des § 3a Abs. 1 VwVfG die Möglichkeit der elektronischen Antragstellung durch den Antragsteller bspw. über das Internet gesetzlich ausgeschlossen.<sup>142</sup>

In der Vergangenheit gab es vereinzelte Bestrebungen, die Antragsprozesse für den Kunden zu vereinfachen: Bspw. durch die Teilerfassung von einigen Daten an sogenannten Self-Service-Terminals der Bundesdruckerei, die in einigen Personalausweisbehörden aufgestellt wurden, oder auch ein Pilotprojekt zur elektronischen Bildübermittlung (ausschließlich) durch Dritte wie insbesondere Fotografen an die Personalausweisbehörde.<sup>143</sup> Diesbezüglich wurde mittlerweile vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik technische Richtlinien für die 'Elektronische Bildübermittlung zur Beantragung hoheitlicher Dokumente (E-Bild hD)' herausgegeben.<sup>144</sup>

<sup>138</sup> Vgl. § 6 Absatz 1 Satz 2 PassG i.V.m. § 3a Abs. 1 VwVfG.

<sup>139</sup> Vgl. Rdnr. 6.2.0 PassVwV.

<sup>140</sup> Vgl. SÜßMUTH/KOCH (2016), Rdnr. 4 zu § 6 PassG.

<sup>141</sup> Vgl. Rdnrn. 6.3.2, 6.3.3.1 PassVwV.

<sup>142</sup> Vgl. § 9 Absatz 1 Satz 2 PAuswG i.V.m. § 3a Abs. 1 VwVfG.

<sup>143</sup> Vgl. KOMMUNALE GEMEINSCHAFTSSTELLE FÜR VERWALTUNGSMANAGEMENT (2015), S. 11.

<sup>144</sup> Vgl. BUNDESAMT FÜR SICHERHEIT IN DER INFORMATIONSTECHNIK (2014).

Nach bisheriger Rechtslage bleibt es jedoch bei dem vorgegebenen persönlichen Erscheinen des Antragstellers, das nochmals in dem vom Bundesinnenministerium herausgegebene 'Handbuch für Personalausweisbehörden' – das in allen Bundesländern als Vollzugsanweisung gilt – klargestellt wurde:<sup>145</sup> Zur zweifelsfreien Identifizierung des Antragsstellers kann “[d]ie Beantragung von Personalausweisen [...] nur persönlich erfolgen.”<sup>146</sup>

### 8.10.2 Erläuterungen zu der Priorisierung weiterer Dienstleistungen

Auf die Besonderheiten der Verwaltungsdienstleistung Ummelden soll in 9.3 ausführlich eingegangen werden.

Zwar ist bei der Befragung die Verwaltungsdienstleistung Gaststättenanzeigen bei den Dienstleistungen, für die die Kunden besonders digitale Lösungen wünschen, keine herausragende Ausprägung erkennbar, jedoch sind Gaststättenanzeigen in den meisten Fällen zeitgleich integraler Bestandteil von Osterfeueranzeigen (vgl. 9.7). Daher soll zuvor diese Dienstleistung näher betrachtet werden. Ähnliches gilt für verkehrsbehördliche Genehmigungen von Baustellen. Da diese Verwaltungsdienstleistung jedoch thematisch mit verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen verwandt ist, soll diese Verwaltungsdienstleistung hinsichtlich der Schaffung einer Digitallösung bereits ebenfalls untersucht werden.

Die Dienstleistung des Erwerbens von Jahreskarten für Bäder soll vorerst zurückgestellt werden, da im Rat der Samtgemeinde Bersenbrück im Dezember 2018 ein Beschlussvorschlag eingebracht wurde (der zurzeit von den Fraktionen beraten wird), die samtgemeindeeigenen Bäder in eine eigens dafür zu gründende Bädergesellschaft auszulagern.<sup>147</sup> Die Entwicklung einer Online-Lösung für das Bewerben um Bauplätze wurde ebenfalls vorerst zurückgestellt, da eine Abfrage bei den Mitgliedsgemeinden der Samtgemeinde ergeben hat, dass aktuelle Vergabeverfahren für Bauplätze kurz vor dem Abschluss stehen bzw. das Verfahren der Bewerbung und Vergabe neuer Bauplätze für das nächste Baugebiet erst frühestens in der 2. Jahreshälfte in 2019 anstehen werden. Das Befragungsergebnis zu der Dienstleistung Behindertenparkausweise wurde höher

<sup>145</sup> Vgl. SÜßMUTH/KOCH (2016), Rdnr. 1 zu § 9 PAuswG.

<sup>146</sup> BUNDESMINISTERIUM DES INNERN (2010), S. 30.

<sup>147</sup> Vgl. SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (2018), S. 1ff.

gewichtet und insofern die Entwicklung einer Online-Lösung höher priorisiert, um die Art der Antragsstellung für gehbehinderte bzw. körperlich eingeschränkte Menschen zu erleichtern.

19 % der Befragten wünschen sich auch eine digitale Lösung zur Beantragung von Großraum- und Schwertransporten. Hier ist bereits eine bundesweite Digitalisierung mit dem Portal 'VEMAGS' verfügbar und seit dem Jahr 2007 im Einsatz.<sup>148</sup> Offenbar liegt auch hier ein Mangel an Bekanntheit des Angebots vor. Diese vorhandene Lösung könnte künftig mit in das OpenR@thaus-Portal aufgenommen werden.

## **9 Geschäftsoptimierungen in Verbindung mit der Entwicklung von Online-Formularen für Verwaltungsdienstleistungen**

### **9.1 Auswahl der Notation zur Modellierung der IST- und SOLL-Prozesse**

Im Folgenden sollen zu den untersuchten Verwaltungsdienstleistungen jeweils IST- und SOLL-Prozesse erarbeitet werden: Die IST-Prozesse sollen den aktuellen bzw. bisherigen Ablauf des Bearbeitungsprozesses einer Verwaltungsdienstleistung aufzeigen und die SOLL-Prozesse den künftigen, optimierten Ablauf des Bearbeitungsprozesses visualisieren. Dieser Absicht zur Erarbeitung bzw. Untersuchung der Prozesse ist jedoch am Beginn die Fragestellung immanent, welche Notation zur Darstellung bzw. Modellierung der IST- und SOLL-Geschäftsprozesse genutzt werden sollte.

Bei dem Vergleich der Notationen von Geschäftsprozessen ist festzustellen, dass die UML-Notation weniger auf die Geschäftsoptimierung als vielmehr auf die Entwicklung von Software ausgerichtet ist (vgl. 4.1). Swimlane-Diagramme, die neben Pools und Lanes lediglich Prozessschritte und Prozessverzweigungen – im Regelfall zur Darstellung lediglich des Normalfalls des Prozessablaufs ohne Abweichungen – wiedergeben, bieten sich insbesondere zur Darstellung von Prozessen an, die über mehrere Organisationseinheiten verlaufen (vgl. 4.2); da die zu untersuchenden Prozesse maximal über zwei verschiedene Fachdienste (insbes. die nachgelagerte Beteiligung der Samtgemeindekasse, die dem Fachdienst II zugeordnet ist; vgl. Abbildung 4) verlaufen, ist diese Notationsform eher weniger für den beabsichtigten Einsatz geeignet. Zwar bieten EPK demgegenüber einige weitere Elemente zur Prozesswiedergabe (vgl. 4.3), jedoch

---

<sup>148</sup> Vgl. HESSEN MOBIL (o. D.).

bietet die BPMN-Notation weitere Visualisierungsmöglichkeiten sowie durch den Einsatz von Pools und Lanes ein erleichterte Nachvollziehbarkeit für Dritte (vgl. 4.4).<sup>149</sup> Jedoch werden die zahlreichen Ausprägungsmöglichkeiten von Prozesselementen der BPMN-Notation in der einschlägigen Literatur auch als kritischer Aspekt der Notation angesehen, da ein erheblicher Einarbeitungsaufwand bei Anwendung der vollständigen Notation besteht sowie bei Vorlage bzw. Präsentation der Prozessmodelle gegenüber Dritten mitunter die unmittelbare Nachvollziehbarkeit einschränken können; insofern sollte lediglich eine Auswahl der verschiedenen Ausprägungen von Elementen der BPMN-Notation eingesetzt werden.<sup>150</sup>

Die kurz in 4.6 angerissene Notation der PICTURE-Methode mag gerade für den öffentlichen Bereich einige Vorteile (wie bspw. der Einsatz der verwaltungsspezifischen Prozessbausteine) haben; bei der Abwägung, welche Notationsmethodik zur Erarbeitung der Umsetzung der in der vorliegenden Arbeit beabsichtigten Prozessmodellierungen genutzt werden sollte, ist jedoch ein Unterscheidungsmerkmal in besonderer Weise ausschlaggebend:

Wie bereits in 4.5 beschrieben, soll die FIM-BPMN-Notation – wenn auch (bisher) auf freiwilliger Basis – perspektivisch als vereinheitlichte Notation für die IT-gestützte Prozessgestaltung von Verwaltungsdienstleistung dienen. Da – auch vor dem Hintergrund des Onlinzugangsgesetzes (OZG) (vgl. 6.1) – angenommen werden kann, dass die im FIM entwickelten Bausteine als einheitliche Grundlage für die weitere IT-gestützte Verfügbarmachung von Verwaltungsdienstleistungen künftig verstärkt im öffentlichen Sektor zum Einsatz kommen könnten bzw. Grundlagen künftiger Entwicklung sein könnten, sollte schon jetzt vorausschauend auf diese Methodik aufgebaut werden.

Möglicherweise könnten auf langfristige Sicht auch Elemente der FIM-BPMN-Notation gesetzlich oder verwaltungsvorschriftlich vorgegeben werden, sodass Verwaltungen dann ohnehin an die diesbezüglichen Standards gebunden wären und sich insofern bereits zeitnah durch praktische Arbeit mit der Methodik jeweils verwaltungsinterne Wissenspotentiale begründen lassen.

Jedoch sind auch Aspekte vorhanden, die eher weniger für eine 'reine' Anwendung der

---

<sup>149</sup> Vgl. GADATSCH (2010), S. 126.

<sup>150</sup> Vgl. Ebenda; Vgl. KOCIAN (2011), S. 8.

FIM-BPMN-Notation sprechen:

Anzumerken ist, dass die FIM-Referenzaktivitäten-Typen in erster Linie auf rein hoheitliche Verwaltungstätigkeit ausgerichtet sind und weniger auf sonstige, nicht rein verwaltungsspezifische Aktivitäten, die keine unmittelbare Rechtsgrundlage besitzen, wie bspw. der Vertrieb oder Verkauf von touristischen Broschüren. Bei derartigen Geschäftsprozessen ergeben sich insofern keine besonderen Vorteile durch den Einsatz der FIM-Referenzaktivitäten-Typen.

Zudem ist sicherlich – wie bereits angedeutet – eine von der FIM-BPMN vorgesehene Beschränkung auf ausgewählte der zahlreichen Objekte bzw. Ausprägungen von Prozesselementen der BPMN-Notation (vgl. 4.4 bzw. 4.5) sinnvoll, jedoch werden dadurch auch Prozessobjekte ausgeschlossen, die durchaus sowohl für eine verbesserte Nachvollziehbarkeit der Prozessabbildungen als auch für eine Offenlegung von Verbesserungsprotenziale von Prozessen zuträglich sein können. Über die in der FIM-BPMN vorgesehenen Elemente hinaus, sollen daher zusätzlich folgende Elemente der BPMN-Notation in der vorliegenden Arbeit eingesetzt werden:

Der Standardfluss soll zur Kenntlichmachung des 'Normalfalls' des Prozessablaufs abgebildet werden. Ferner sollen geöffnete Teilprozesse wiedergegeben werden. Zudem sollen durch Zwischenereignisse verdeutlicht werden, wenn der Prozessfortlauf abhängig von Bedingungen oder zeitlichen Fristen verzögert wird.

Damit überdies der Austausch von Informationen innerhalb des Prozesses deutlich wird, sollen auch Datenflüsse, -objekte und -speicher der Geschäftsprozesse wiedergegeben werden. Auch Kommentierungen sollen in den Prozessen eingefügt werden. Daneben werden auch ausgewählte Aufgaben-Typen ('Manuell', 'Benutzer' sowie 'Skript') in den Prozessen dargestellt, um eine Verdeutlichung hinsichtlich des Grades der Automatisierung von Prozessteilen zu erreichen.

Jedoch wird das Verständnis des Aufgaben-Typs 'Skript' in der vorliegenden Arbeit weiter gefasst als die ursprüngliche Definition der BPMN-Notation vorsieht: Originär wird in der BPMN-Notation davon ausgegangen, dass bei diesem Aufgaben-Typus eine Aufgabe bzw. ein Teilprozess automatisiert, ohne menschliches Zutun ausgeführt wird; in der vorliegenden Arbeit werden jedoch auch Automatisierungen diesem Aufgaben-Typus zugeordnet, die zwar automatisiert ablaufen, jedoch ein Anstoßen durch eine

Person erfordern.

Zudem werden bei der Untersuchung bzw. Modellierung der Geschäftsprozesse in der vorliegenden Arbeit weitere Modifikationen bzw. Ergänzungen zu der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation vorgenommen:

Um eine möglichst unmittelbaren Überblick über in einem Prozess auftretende Medienbrüche zu erhalten, sollen einige Prozessobjekte (insbesondere Aufgaben, Teilprozesse, Datenobjekte und Datenspeicher) eingefärbt werden: Objekte sollen in rot eingefärbt werden, wenn analoge, nicht maschinenlesbare Daten bearbeitet bzw. im nicht maschinenlesbaren Format (wie bspw. handschriftlich oder aufgedruckt auf Papier) erstellt werden bzw. wenn ein Wechsel zu analogen Medien bzw. Datenträgern innerhalb einer Aufgabe oder eines Teilprozesses stattfindet. Prozessobjekte sollen grün eingefärbt werden, wenn rein digitale respektive maschinenlesbare Daten bearbeitet bzw. auf digitalen Datenträgern erstellt werden.

Ferner sollen im Folgenden jeweils IST- sowie SOLL-Geschäftsprozesse modelliert werden, bei denen die Kommentierungen jeweils unterschiedlich farblich hervorgehoben werden sollen: Orangene Kommentierungen sollen Problembereiche des IST-Prozesses kennzeichnen und blaue Kommentierungen sollen jeweils bei SOLL-Prozessen Neuerungen bzw. Änderungen gegenüber den IST-Prozessen hervorheben. Aufgrund der Beschränkungen des Formats der vorliegenden Arbeit wurde ferner auf die (eigentlich vorgesehene) seitenfüllende Darstellung von Pools und Lanes jeweils übereinander (vgl. 4.2 bzw. 4.4) zugunsten einer kompakteren Darstellweise verzichtet: Stattdessen werden Pools und Lanes in der maximal erforderlichen Breite teils hintereinander dargestellt. Zudem wurde zur besseren Übersichtlichkeit von einer Darstellung des Pools der Kommunalverwaltung sowie der Lane des Hauptsachbearbeiters der jeweiligen Dienstleistung abgesehen.

Die in der vorliegenden Arbeit zur Notation bzw. Modellierung der Geschäftsprozesse eingesetzten Objekte sind in Anhang 14 sowie Anhang 15 dargestellt.

Durch die dargelegten Modifikationen bzw. Ergänzungen soll ein Ausgleich zwischen der Praxisorientierung an öffentliche Verwaltungsspezifika, möglichst detaillierten Darstellungsmöglichkeiten – insbesondere von Medienbrüchen und Automatisierungen, zur Offenlegung von Verbesserungsprotezenzialen – bei einer

gleichzeitigen Begrenzung der Modellierungsobjekten zur beschleunigten Erlern- bzw. Nachvollziehbarkeit erreicht werden.

## 9.2 Methodische Vorgehensweise

Als Grundlage sollten die bisherigen (in Papierform einzureichenden) Vordrucke als Ausgangspunkt des Service und der Interaktion mit dem Kunden sowie die Stärken und Schwächen der bestehenden Geschäftsprozesse analysiert werden.

Es wurden dazu jeweils strukturierte Interviews mit den betroffenen Sachbearbeitern geführt, die stichpunktartig bzw. durch Grobskizzen festgehalten wurden. Dabei wurden insbesondere folgende Aspekte zu den ausgewählten Verwaltungsdienstleistungen betrachtet: Der bisher verwendete Vordruck sowie eine Erfassung des bisherigen IST-Geschäftsprozesses, um so jeweils hinsichtlich beider Aspekte Problembereiche herauszuarbeiten. Die Grobskizzen der IST-Prozesse wurden nach dem Interview jeweils zu Prozessmodellen in der in 9.1 beschriebenen, ergänzten BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation modelliert.

Auf dieser Grundlage, insbesondere der herausgearbeiteten Schwachstellen und Verbesserungsmöglichkeiten an den bisher eingesetzten Formularen, wurden dann jeweils interaktive Online-Formulare mithilfe der Web-Software 'Antragsmanagement 4.0' der Firma 'Form-Solutions' erstellt.<sup>151</sup>

Durch Entwicklung der Online-Formulare über die Software der Firma 'Form-Solutions' gehen – nach Veröffentlichung bzw. Aktivierung der Online-Formulare – die über diesen Weg durch den Kunden eingegebenen (Antrags-)Daten im PDF- sowie im XML-Format ein. Um die Belange des Datenschutzes zu wahren, sind von den Sachbearbeitern die abgegebenen Online-Formulare manuell mit einem Internetbrowser über eine verschlüsselte Verbindung abzurufen; eine unverschlüsselte Versendung der Antragsdaten findet nicht statt.<sup>152</sup>

Das 'Portable Document Format' (PDF) ist ein Dateiformat, das regelmäßig zur Weitergabe von Dokumenten eingesetzt wird, da es eine unverfälschte und layoutgetreue Wiedergabe auf verschiedensten Endgeräten ermöglicht.<sup>153</sup> PDF-Dateien eignen sich

<sup>151</sup> Vgl. FORM-SOLUTIONS E.K. (2018).

<sup>152</sup> Zudem wird jedem Online-Formular, das über die Software der Firma 'Form-Solutions' entwickelt wird, automatisch ein Abschnitt vorgeschaltet, der eine datenschutzrechtlich erforderliche Zustimmung zu der Verarbeitung der persönlichen Daten des Kunden abfragt.

<sup>153</sup> Vgl. HEUWINKEL (2003), S. 2.



insbesondere zur Ansicht von Dokumenten, jedoch weniger zum Austausch von Daten. Im Gegensatz dazu sind Dateien im XML-Format ('eXtensible Markup Language') Textdateien, die Daten in einer definierten Struktur beinhalten und dadurch für den Datenaustausch genutzt werden können; die strukturierten Daten ermöglichen eine automatisierte Weiterverarbeitung.<sup>154</sup>

Einige der nachfolgend untersuchten Verwaltungsdienstleistungen werden primär über Office-Anwendungen wie 'Word' als Textverarbeitungssoftware bearbeitet. Durch eine Kombination mit der Tabellenverarbeitungssoftware 'Excel' kann eine sogenannte Serienbrieffunktion eingesetzt werden: Durch die Serienbrieffunktion können in der Textverarbeitungssoftware – abhängig von den in einer angeordneten Tabelle eingefügten Daten – automatisiert Schreiben wie Briefe oder Bescheide erzeugt werden. Darüber hinaus ermöglichen moderne Tabellenverarbeitungsanwendungen die Entwicklung von datenabhängigen Funktionen, die bspw. automatisiert Berechnungen vornehmen oder automatisiert Datenteile bearbeiten oder anpassen können, die wiederum zu einer automatisierten Weiterverarbeitung der Daten beitragen können. In derartige Tabellen können die strukturierten Daten aus einer XML-Datei importiert und der Struktur der entsprechenden Datenspalten zugeordnet werden.<sup>155</sup> Insofern kann die Verarbeitung von strukturierten Daten, die in einer XML-Datei eingehen, Entwicklungen ermöglichen, die zu Verbesserungen der Sachbearbeitungen führen können. Davon ausgehend konnten in einigen der nachfolgend untersuchten Verwaltungsdienstleistungen Prozessoptimierungen realisiert werden, die eine teilweise Automatisierung einzelner Prozessaufgaben bzw. -teilschritte ermöglichen. Im Anschluss daran wurden jeweils – ausgehend von den jeweils modellierten und analysierten IST-Prozessen sowie von den angedeuteten Prozessoptimierungen – SOLL-Prozesse modelliert, die das Resultat optimierter Geschäftsprozesse beinhalten sollen.

Die nachfolgend dargestellten Online-Anträge zu den in 8.10 priorisierten bzw. ausgewählten Verwaltungsdienstleistungen sollen in Kürze in das OpenR@thaus-Portal (vgl. 7.3) eingebunden werden.

---

<sup>154</sup> Vgl. HERFURTH (2014), S. 203.

<sup>155</sup> Vorausgesetzt, die einzelnen Formularfelder in den entwickelten Online-Formularen werden jeweils entsprechenden Attributen zugewiesen, die vorab in einer sogenannten XSD-Schema-Datei (die das Schema der Struktur der zugehörigen XML-Dateien definiert) festgeschrieben wurden.



### 9.3 Ummeldungen / Wohnungsgeberbestätigungen

Durch die Befragung hat sich besonders eine Verwaltungsdienstleistung hervorgetan, die besonders durch die Befragten erwünscht wird: Die Vornahme von einwohnermelderechtlichen Ummeldungen. Ummeldungen müssen von den Bürgern, die eine neue Wohnung bezogen haben, innerhalb von zwei Wochen gegenüber der Einwohnermeldebehörde vorgenommen werden.

#### 9.3.1 Hemmnisse der volldigitalen Umsetzung

Allerdings liegen bei dieser Verwaltungsdienstleistungen Hemmnisse zur Umsetzung als rein digitaler Antragsweg vor: Nach aktueller Rechtslage bzw. nach aktuellem nationalen Entwicklungsstand sind zwei Schritte erforderlich, die zwangsläufig das Erscheinen der ummeldenden Person und das Mitbringen seines Personalausweises erforderlich machen: Gemäß § 5 Absatz 2 Nr. 9 des Personalausweisgesetzes (PAuswG) hat der Personalausweis – neben anderen Angaben – die Anschrift des Inhabers zu enthalten.<sup>156</sup> Gemäß § 28 Absatz 1 Nr. 2 PAuswG ist ein Ausweis ungültig, wenn Eintragungen – wie eben die Anschrift – unzutreffend sind.<sup>157</sup> Der Ausweisinhaber ist insofern sowie gemäß § 27 Absatz 1 Nr. 1 PAuswG verpflichtet, der Personalausweisbehörde seinen Ausweis vorzulegen, wenn eine Eintragung unrichtig ist.<sup>158</sup>

Eine Person die eine neue Wohnung bezogen hat und so über eine neue Anschrift verfügt, muss demnach bei der Melde- bzw. Personalausweisbehörde erscheinen, um die Anschrift auf seinem Personalausweis berichtigen zu lassen. Dazu wird von der Meldebehörde ein spezieller Aufkleber mit der neuen Anschrift auf der Rückseite des Personalausweis – auf die Stelle, wo die vormalige Anschrift vermerkt war – aufgebracht und anschließend mit einem Stempel gesiegelt.

Darüber hinaus muss die neue Anschrift auch elektronisch in den Chip des Personalausweises von der Meldebehörde eingespeichert werden, damit auch in der eID-Funktion des Personalausweises (vgl. 6.3) die korrekte Anschrift hinterlegt ist. Dazu wird der Ausweis in der Meldebehörde auf ein spezielles Gerät der Bundesdruckerei abgelegt, das kontaktlos die neuen Daten – aus dem Fachverfahren

---

<sup>156</sup> Vgl. § 5 Absatz 2 Nr. 9 PAuswG.

<sup>157</sup> Vgl. § 28 Absatz 1 Nr. 2 PAuswG.

<sup>158</sup> Vgl. § 27 Absatz 1 Nr. 1 PAuswG.

des Einwohnermelderegisters heraus – auf den eID-Chip des Ausweises schreibt.

### 9.3.2 Mögliche (teildigitale) Vorgehensweise

Insofern könnte nur das Angebot an die Kunden erfolgen, eine Teilerledigung der zur Ummeldung erforderlichen Vorgänge über den digitalen Weg zu erledigen: Der Kunde könnte seine Daten hinsichtlich der Ummeldung vorab digital erfassen. Wenn dies durch den Kunden erledigt wurde, müsste er jedoch in den darauffolgenden Tagen persönlich bei der Meldebehörde erscheinen, um seine neue Anschrift durch einen gesiegelten Aufkleber auf seinem Personalausweis aufbringen zu lassen sowie die neue Anschrift in den eID-Chip des Personalausweises einspeichern zu lassen.

Nach eingehender Erörterung der Chancen dieser möglichen Vorgehensweise mit den Sachbearbeiterinnen der Fachstelle 'Bürgerservice' wurden jedoch Risiken der Umsetzung deutlich: In der Fachstelle wird die Gefahr gesehen, dass Kunden davon ausgehen könnten, dass durch die Datenerfassung online eine rechtsgültige Ummeldung erreicht würde und nichts weiter zwingend zu veranlassen wäre.

Weitere Schwierigkeit können in der Koordination der digitalen vorerfassten Kundendaten zwischen dem Bürgerservice in Rathaus der Samtgemeinde und den sechs Außenstellen der Mitgliedsgemeinden, in denen Dienstleistungen des Bürgerservice angeboten werden, bestehen: In dem Moment des persönlichen Erscheinens des Kunden, müssen die digital vorerfassten Daten ad hoc abrufbar sein. Sollte es in derartigen Momenten zu Komplikationen kommen, könnte dies zu erheblichen Frustrationen bei den Kunden führen.

Aufgrund des Risikos der enttäuschten Kundenerwartung soll die Schaffung einer (teil) digitalen Kundenlösung zu dieser Dienstleistung vorerst zurückgestellt werden. Zumal der Kundennutzen nach den aktuellen Voraussetzungen nur in der Vorerfassung der Daten bestünde. Der Aufwand des persönlichen Erscheinens entfielen ohnehin nicht.

Darüber hinaus ist nach Rücksprache mit dem kommunalen IT-Systemdienstleister aktuell noch keine Schnittstelle zum Fachverfahren kurzfristig an einen (teil)digitalen Kundenzugang über das eingesetzte Portal anbindbar, sodass die Daten weiterhin manuell in das Fachverfahren übertragen werden müssten.

Daher soll als pilotierter Prozess für die Abläufe der Datenkoordination zwischen

dem Rathaus der Samtgemeinde und den Außenstellen eine Verwaltungsdienstleistung als digitaler Kundenzugang geschaffen werden, die thematisch ebenfalls dem Punkt 'Ummelden' zuzuordnen ist und deren Prozess für den Kunden vollständig digital abzubilden ist: Die Wohnungsgeberbestätigung.

### **9.3.3 Wohnungsgeberbestätigungen**

Wohnungsgeber haben gemäß § 19 des Bundesmeldegesetzes (BMG) bei der Ummeldung von Meldepflichtigen, die in ihrem Wohnraum wohnhaft sind, mitzuwirken und zu diesem Zwecke innerhalb von zwei Wochen nach dem Einzug des Meldepflichtigen eine Wohnungsgeberbestätigung gegenüber der Meldebehörde abzugeben.<sup>159</sup>

#### **9.3.3.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks**

Der bisherige Vordruck, der unterschrieben in Papierform einzureichen war, ist in Anhang 16 dargestellt. Besondere Problembereiche haben sich durch den Vordruck bisher nicht ergeben.

#### **9.3.3.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses**

Der bisherige Ablauf des anhand des Interviews mit den zuständigen Sachbearbeiterinnen modellierten IST-Geschäftsprozesses ist in Anhang 17 wiedergegeben.

#### **9.3.3.3 Entwicklung einer Online-Lösung**

Das BMG sieht in § 19 ausdrücklich die Möglichkeit der elektronischen Abgabe der Wohnungsgeberbestätigung vor.<sup>160</sup> In § 19 Absatz 4 Satz 2 wird auf § 10 Absatz 2 und 3 verwiesen, wonach die Identität des Wohnungsgebers anhand der e-Funktion des Personalausweises, De-Mail oder qualifizierter elektronischer Signatur (vgl. 6.3) zu überprüfen ist.<sup>161</sup> Jedoch wird den Meldebehörden eingeräumt, weitere Authentifizierungsformen vorzusehen, "[...] soweit diese dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen."<sup>162</sup> Insofern soll hier übergangsweise, bis niedersachsenweit ein Authentifizierungsdienst für die e-Funktion des Personalausweises verfügbar ist, die Authentifizierung des Wohnungsgebers anhand der Angabe der Ausweis-/Passnummer

<sup>159</sup> Vgl. § 19 Absatz 1 Satz 1 BMG.

<sup>160</sup> Vgl. § 19 Absatz 1 Satz 1 BMG.

<sup>161</sup> Vgl. § 19 Absatz 4 Satz 2 i.V.m. § 10 Absatz 2 und 3 BMG.

<sup>162</sup> § 19 Absatz 4 Satz 3 BMG.

erfolgen (vgl. 8.5.3).

In Anhang 18 ist das entwickelte Online-Formular zur Online-Abgabe von Wohnungsgeberbescheinigungen eingefügt.<sup>163</sup>

Gemäß § 19 Absatz 4 ist dem Wohnungsgeber bei elektronischer Abgabe der Wohnungsgeberbestätigung ein Zuordnungsmerkmal zuzuteilen.<sup>164</sup> In dem entwickelten Online-Formular wird dazu die automatisch von der Software der Firma 'Form-Solutions' erzeugte Vorgangsnummer genutzt, auf die der Wohnungsgeber zum Ende des Online-Formulars hingewiesen wird.

#### **9.3.3.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses**

Der entwickelte SOLL-Geschäftsprozess ist in Anhang 19 eingefügt.

Hinsichtlich der in 9.3.2 erläuterten Koordinierung zwischen dem Bürgerservice im Rathaus der Samtgemeinde und den Außenstellen kann ein zentraler EDV-Ordner zur Ablage der PDF-Dateien der online abgegebenen Wohnungsgeberbestätigungen genutzt werden. Für die vereinfachte Suche nach der entsprechenden Wohnungsgeberbestätigung bei Vorsprache eines Meldepflichtigen ist von Vorteil, dass der Dateiname der erzeugten PDF-Datei automatisch die als Zuordnungsmerkmal genutzte Vorgangsnummer enthält. Zwar wurde überblickend betrachtet ein Prozessschritt gegenüber dem IST-Prozess neu hinzugefügt, allerdings konnte die Zahl der Medienbrüche im Prozessverlauf reduziert werden.

Weitere Prozessverbesserungen können sich in Zukunft durch die Nutzung einer Schnittstelle zum EDV-Fachverfahren des Einwohnermeldewesens ergeben; nach Rücksprache mit dem Vertreiber des eingesetzten Fachverfahrens (dem kommunalen IT-Dienstleister 'ITEBO') ist zurzeit noch keine diesbezügliche Schnittstelle an dem Fachverfahren vorhanden.

#### **9.3.4 Künftiges Entwicklungspotential zur Ermöglichung der 'volldigitalen' Ummeldung**

Um für die Bürger den Ummeldeprozess einfacher zu gestalten und ihn in einen volldigital möglichen Prozess zu überführen, könnte der Personalausweis dahingehend

---

<sup>163</sup> Offenlegung: Bei dieser Online-Lösung wurde als Grundlage ein vorhandener Online-Antrag der Fa. 'Form-Solutions' herangezogen, der jedoch grundlegend überarbeitet und ergänzt wurde.

<sup>164</sup> Vgl. § 19 Absatz 4 Satz 1 BMG.



es wäre mutmaßlich ein Stromimpuls durch das Kartenlesegerät bei Änderung der Ausweisdaten ausreichend.

Zweifelsohne bedürfte es jedoch Sicherheitsmethoden, die ausschließen, dass Manipulationen des auf einem derartigen E-Ink-Display angezeigten Inhalts, also der aktuellen Meldeanschrift, vorgenommen werden können. Darüber hinaus wäre denkbar, dass durch Hackversuche verfälschte Daten auf Chip und E-Ink-Display aufgeschrieben werden. Auch in dieser Hinsicht wären vorab entsprechende Sicherheitssysteme zu entwickeln, die derartige potentielle Sicherheitsrisiken ausschließen.

Darüber hinaus ist bei einer Integration eines E-Ink-Displays davon auszugehen, dass sich die Produktionskosten eines derart weiterentwickelten Personalausweises erhöhen dürften. Insofern gilt es eine entsprechende Akzeptanz für dann möglich erhöhte Kosten für Ausweise unter der Bevölkerung zu schaffen.

Eine vergleichbare Problematik ergibt sich bei Reisepässen: In Reisepässen ist der aktuelle Wohnort der Person eingedruckt. Auch diese Dokumente müssen – wenn sich der Wohnort ändern sollte – bei Ummeldungen bisher zur Änderung vorgelegt werden. Insofern müsste auch zu diesen Dokumenten eine Entwicklung gefunden werden, der die Umsetzung eines volldigitalen Ummeldeprozesses nicht verhindert.

Derartige Entwicklungsmöglichkeiten können von kommunaler Ebene lediglich angeregt werden, um künftig möglicherweise vom Bundesgesetzgeber in Erwägung gezogen zu werden. Aufgrund der 'Radikalität' des beschriebenen Ansatzes und angesichts der eher langfristigen Entscheidungsfindung für gesetzgeberische Vorhaben aber auch der erforderlichen technischen Entwicklung kann – realistisch betrachtet – diesbezüglich jedoch durchaus einige Zeit vergehen, wenn überhaupt derartige Überlegungen in diese Richtungen erfolgen. Zeitnaher umzusetzen wäre hingegen ein Verzicht des Aufdrucks der aktuellen Meldeanschrift auf dem Personalausweis. Dabei müsste jedoch der Entfall einer der bisherigen Ausweis-Funktionalitäten, des Nachweises der aktuellen Meldeanschrift, in Kauf genommen werden.

#### **9.4 Erteilung von Lastschriftmandaten / Mitteilung von geänderten Kontoverbindungen**

Für Abgaben, Beiträge, Mieten oder wiederkehrende Verwaltungsgebühren können der Samtgemeindekasse widerrufliche Lastschriftmandate zum Einzug der Forderungen

erteilt werden. Wenn sich nach Erteilung eines Mandats die Bankverbindung geändert hat, kann das alte Mandat widerrufen und ein Neues erteilt werden.

#### **9.4.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks**

Der bisherige Vordruck, der unterschrieben in Papierform einzureichen war, ist in Anhang 20 dargestellt.

Nach Erläuterung des Kassenleiters ist bisher ein Problempunkt, dass bei Grundsteuern häufiger Mieter Lastschriftmandate abgeben, weil Sie dazu vom Vermieter aufgefordert wurden. Dies ist jedoch nicht zulässig, da der Grundstückseigentümer Steuerpflichtiger ist; eine unmittelbare Übertragung der Begleichung der fälligen Abgaben auf Mieter ist nicht zulässig.

Im Übrigen wurde hinsichtlich des bisherigen Vordrucks festgestellt, dass abgedruckte Hinweise entfallen können, da diese eigentlich selbstverständlich sind.

#### **9.4.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses**

Der bisherige Ablauf des – anhand des Sachbearbeiter-Interviews modellierten – IST-Geschäftsprozesses ist in Anhang 21 wiedergegeben.

Zentraler Problempunkt ist dabei die manuelle Übertragung der Daten der angegebenen Bankverbindung. Insbesondere die manuelle Erfassung der 22-stelligen IBAN-Nummer, die bisher handschriftlich durch die Kunden auf den Vordrucken eingetragen wird, ist anfällig für Leseschwierigkeiten und Übertragungsfehler.

#### **9.4.3 Entwicklung einer Online-Lösung**

Das Bundesfinanzministerium und die Bundesbank haben klargestellt, dass auch nach der Einführung des Europäischen Zahlungsraumes 'SEPA' zum Februar 2014, Lastschriftmandate weiterhin online in elektronischer Form erteilt werden dürfen – soweit die Bank des Lastschrifterteilers online erteilte Lastschriftmandate akzeptiert.<sup>167</sup> In Anhang 22 ist das entwickelte Online-Formular zur Online-Einreichung von Lastschriftmandaten eingefügt.

Dem Problem der unzulässigen Abgabe von Lastschriftmandaten für Grundsteuern durch Mieter wurde durch einem großen Hinweistext begegnet, der bei dem Aktivieren

---

<sup>167</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DER FINANZEN/DEUTSCHE BUNDESBANK (2013).



der Option 'Grundbesitzangaben' erscheint.

Die Beweislast über die Authentizität eines erteilten Mandats trifft den Lastschriftempfänger, d. h. er muss im Zweifelsfall nachweisen können, dass der im Mandat genannte Kontoinhaber auch tatsächlich das Mandat erteilt hat; andernfalls können durch den Kontoinhaber eingezogene Beträge zulasten des Lastschriftempfängers ohne Weiteres wieder zurückgefordert werden.<sup>168</sup> Daher wurde auch hier die niedrigschwellige Identifikationsmethode durch Angabe der Debitor- oder Pass- bzw. Ausweisnummer eingefügt.

Neben der möglichen Angabe der Debitornummer wurde zusätzlich die Möglichkeit integriert, sich – zur Erteilung von Lastschriftmandaten für steuerlichen Verbindlichkeiten – alternativ über die Angabe der Steuernummer zu verifizieren, die jeweils auf den Steuerbescheiden aufgedruckt ist.

#### **9.4.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses**

Der entwickelte SOLL-Prozess für die Bearbeitung digital eingehender Lastschriftmandate ist in Anhang 23 abgebildet.

Bei dem SOLL-Prozess entfällt die aufwändige, manuelle Übertragung der Kontodaten, inklusive der 22-stelligen IBAN-Nummer. Da diese dann digital vorliegt, kann künftig ein zeilenweises Kopieren aus dem PDF-Mandat und Einfügen in die Fachanwendung erfolgen. Zudem entfällt ein möglicher Rückfragebedarf bei falschen Kontodaten, da diese bereits durch das Modul im Online-Formular anhand der Prüfziffer auf Plausibilität geprüft wird. Jedoch konnte bisher noch kein Import der Daten der Lastschriftmandate über eine Schnittstelle an das Finanz-Fachverfahren eingerichtet werden, sodass vorerst ein manuelles Kopieren der Daten zu erfolgen hat.

Abschließend betrachtet hat sich zwar die Zahl der Prozessschritte gegenüber dem IST-Prozess um einen Schritt erhöht, allerdings kann durch die Online-Einreichung von Lastschriftmandaten das Entstehen von Medienbrüchen im Bearbeitungsprozess vollständig verhindert werden, sodass sich insgesamt eine Effizienzsteigerung des Prozesses ergibt. Weitere Effizienzsteigerungen könnten sich künftig durch die Anbindung einer Schnittstelle zur automatisierten Einrichtung des Mandates im

---

<sup>168</sup> Vgl. BUNDESMINISTERIUM DER FINANZEN/DEUTSCHE BUNDESBANK (2013).



Finanz-Fachverfahren ergeben.

## **9.5 Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen**

In den Sommerferien werden Ferienspaßaktionen für Kinder durch Vereine, Verbände, öffentliche Einrichtungen sowie der Jugendpflege der Samtgemeinde Bersenbrück angeboten. Bei der Auswertung der Kundenbefragung konnte bei isolierter Betrachtung der Angaben derjenigen Befragten, die auch angegeben haben, dass sie in ehrenamtlicher Funktion Dienstleistungen der Samtgemeinde Bersenbrück in Anspruch nehmen, dass der Wunsch nach einer Digitallösung für die Anmeldung zu Ferienspaßaktionen in dieser Befragtengruppe höher ausfällt (vgl. 8.10). Da bisher die Anmeldung zu den Aktionen dezentral, also entweder bei den Mitgliedsgemeinden, bei der Jugendpflege oder in den meisten Fällen direkt bei den veranstaltenden Vereinen und Verbänden erfolgt, ist hier die These naheliegend, dass von den ehrenamtlich Tätigen als Entlastung hinsichtlich der Entgegennahme der Kostenbeiträge und Verwaltung der Anmeldungen eine zentrale Online-Anmeldung erwünscht ist.

### **9.5.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks**

Wie erläutert, findet bisher eine dezentrale Anmeldung je nach Aktion statt: Der bisher genutzte Vordruck zur Anmeldung zu Ferienspaßaktionen der Jugendpflege der Samtgemeinde Bersenbrück ist in Anhang 24 dargestellt. Besondere Problembereiche bei der Ausfüllung des bisher genutzten Vordrucks sind nicht zu verzeichnen.

### **9.5.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses**

Der bei Anmeldungen zu Aktionen der Jugendpflege bisher zu durchlaufende IST-Geschäftsprozess ist in Anhang 25 dargestellt.

Der Prozess, der bisher – mit Ausnahme der Erstellung der Kassenanweisung über das EDV-Finanz-Fachverfahren – in 'analoger' bzw. schriftlicher Form abläuft, wird besonders durch den Aufwand des manuellen Eintragens der Anmeldedaten in handschriftliche Listen sowie den Aufwand für die Abrechnung der Bareinnahmen (bei der es zu aufwändigen Fehlersuchen kommen kann, wenn bspw. vergessen wurde eine Bareinnahme in eine Liste zu vermerken und dadurch eine Differenz zwischen Kassenbestand und Listen entsteht) geprägt.

### 9.5.3 Entwicklung einer Online-Lösung

Da Ferienspaßaktionen auf keiner unmittelbaren rechtlichen Grundlage basieren, müssen nicht zwingend die besonderen Verifikationsmethoden des § 3a VwVfG eingesetzt werden (vgl. 6.3).

Das bisher entwickelte Online-Formular (in Anhang 26 eingefügt) sieht vor, dass – durch Anbindung einer Tabelle der angebotenen Aktionen – Aktionen über die Angabe einer Aktionsnummer oder Angabe des Titels ausgewählt werden können.

Durch die Anbindung der Excel-Tabelle kann in Abhängigkeit der ausgewählten Aktion das Online-Bezahlmodul am Ende des Online-Formulares aktiviert werden, wenn ein Kostenbeitrag für eine Aktion zu entrichten ist. Dadurch kann der Kunde über das Internet die Anmeldung vollständig erledigen und müsste insofern nicht mehr persönlich zur Begleichung des Kostenbeitrages mit Bargeld bei der Jugendpflege oder den jeweiligen Vereinen bzw. Verbänden vorsprechen.

Eine Tabelle der Aktionen mit einheitlichen Aktionsnummern kann darüber hinaus als Grundlage für die vereinfachte Erstellung von Flyern zum Bewerben der Ferienspaßaktionen genutzt werden.

### 9.5.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses

Der entwickelte SOLL-Prozess der Bearbeitung der über das Internet erfolgten Anmeldungen bei der Jugendpflege ist in Anhang 27 dargestellt.

Im Vergleich zum IST-Prozess ist eine erhebliche Prozessverkürzung und -vereinfachung durch die Online-Bezahlung möglicher Kostenbeiträge und den dadurch begründeten Entfall der Einnahme, Verwaltung und Buchung der Bareinnahmen zu verzeichnen. Darüber hinaus können durch die Verwendung des Online-Formulars die digital eingehenden Anmeldedaten medienbruchfrei in digitaler Form verwaltet werden.

Daher soll in Kürze den Mitgliedsgemeinden der Entwurf des Online-Formulars vorgestellt werden und insofern das Angebot zur künftig zentralen Anmeldung zu Ferienspaßaktionen über das Internet gemacht werden. Für die Kunden würde sich dadurch eine zentrale Anlaufstelle ergeben, die zeitunabhängig genutzt werden kann und dadurch bspw. nicht mehr der persönliche Kontakt mit Ehrenamtlichen außerhalb der Arbeitszeit zur Begleichung von Kostenbeiträgen gesucht werden müsste.

## **9.6 Gaststättenanzeigen**

Gaststättengewerbe sind gemäß § 2 NGastG dann anzuzeigen, wenn vorübergehend oder dauerhaft Getränke oder zubereitete Speisen gewerblich zum Verkauf angeboten werden sollen.<sup>169</sup>

### **9.6.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks**

Der bisher genutzte Vordruck zur Anzeige von Gaststättengewerben, der bisher in Papierforum unterschrieben vorzulegen ist, ist in Anhang 28 dargestellt (Musterformular nach dem Niedersächsischen Gaststättengesetz).

Zentrales Problem des bisher genutzten Vordrucks ist die Verwendung umständlicher Formulierungen bzw. verwaltungsrechtlicher Fachausdrücke im vom NGastG vorgesehenen Musterformular. Durch das Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter wurde zudem herausgearbeitet, dass das Formular eher für die Betreiber dauerhafter Gaststättengewerbe ausgelegt ist und weniger für Betreiber vorübergehender Gaststättengewerbe wie etwa Tages- oder Wochenendveranstaltungen, die jedoch in deutlich höheren Fallzahlen angezeigt werden.

Nach den Erläuterungen des Sachbearbeiters kommt es aufgrund der daraus resultierenden erschwerten Verständlichkeit des Formulars häufig dazu, dass Anzeigende Probleme bei dem Ausfüllen des Formulars haben und teils persönlich vorsprechen und darum bitten, den Vordruck gemeinsam auszufüllen.

### **9.6.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses**

Der IST-Geschäftsprozess zur Sachbearbeitung einer Gaststättenanzeige ist in Anhang 29 dargestellt, der anhand der während des Sachbearbeiter-Interviews angefertigten Grobskizzen modelliert wurde.

Anhand des dargestellten IST-Prozesses wird deutlich, dass innerhalb des Prozesses einige Medienbrüche vorliegen. Größter Aufwand bei der Sachbearbeitung besteht in der Erstellung des Gebührenbescheides sowie in der Erstellung des Buchungssatzes für die Kassenanweisung. In den beschriebenen Fällen, in denen der Anzeigende persönlich um Hilfe beim Ausfüllen der Anzeige bittet, entsteht hier ein zusätzlicher

---

<sup>169</sup> Vgl. § 2 Absatz 1 NGastG.

Aufwand (der jedoch nicht explizit in den IST-Prozess aufgenommen wurde).

### 9.6.3 Entwicklung einer Online-Lösung

Zwar ist gesetzlich in § 2 Absatz 2 Satz 1 NGastG vorgegeben, dass bei Gaststättenanzeigen das im Gesetz als Muster eingefügte Formular zu verwenden ist, jedoch wird in § 2 Absatz 2 Satz 3 klargestellt, dass zum erleichterten EDV-Einsatz Abweichungen von dieser Form der Anzeige zulässig sind.<sup>170</sup> Darüber hinaus greift hier die Regelung des § 13 EGovG, sodass bei dieser Verwaltungsdienstleistung nicht zwingend die besonderen Verifikationsmethoden des § 3a VwVfG eingesetzt werden müssen (vgl. 6.3).

In Anhang 30 ist das entwickelte Online-Formular zur Anzeige von Gaststättengewerben eingefügt.

Bei der Erstellung des Online-Formulars wurde insbesondere darauf geachtet, dem Problem der schweren Verständlichkeit des bisher genutzten Formulars zu begegnen. Dazu wurden einige Abfragen mit Erläuterungen versehen und Begrifflichkeiten ergänzt. Ferner war Grundansatz, dass jeweils nur diejenigen Abfragen im Online-Formular angezeigt werden, die tatsächlich für den jeweiligen Fall erforderlich sind. Dazu wurde die Abfrage, ob die Anzeige für den Betrieb eines dauerhaften oder vorübergehenden Gewerbes erfolgt, an den Beginn des Online-Formulars gestellt, damit anhand dessen eine derartige fallabhängige Anzeige der Abfragen möglich gemacht werden kann. Zusätzlich wurde für vorübergehende Gaststättengewerbe ein Abschnitt zu freiwilligen Angaben insbes. für größere Veranstaltungen eingefügt, anhand der ggf. eine Beratung der Anzeigenden zum optimalen Veranstaltungsablauf erfolgen kann.

### 9.6.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses

Der entwickelte SOLL-Prozess zur Bearbeitung von Gaststättenanzeigen ist in Anhang 31 dargestellt.

Beim Vergleich des IST- mit dem SOLL-Prozess wirkt der SOLL-Prozess auf den ersten Blick zwar komplexer, dieses ist jedoch in erster Linie durch die Aufteilung des Prozesses hinsichtlich der künftigen Möglichkeit der Online-Gebührenbezahlung begründet.

Durch den SOLL-Geschäftsprozess sollen sich einige Verbesserungen der

---

<sup>170</sup> Vgl. § 2 Absatz 2 NGastG.

Sachbearbeitung ergeben. Durch die Abgabe einer Gaststättenanzeige online entfällt als Prozessschritt das Einscannen der Gaststättenanzeige, das bisher zur gesetzlich vorgesehenen Beteiligung der aufgeführten Behörden erforderlich ist. Allerdings wird durch die Auswahlmöglichkeit des Kunden zwischen sofortiger Online-Bezahlung und nachträglicher Zahlung nach Erhalt eines Gebührenbescheides ein zusätzlicher Prozessschritt erforderlich, dessen Aufwand jedoch minimal anzusehen ist, da dies durch einen Blick des Sachbearbeiters in die eingehenden Daten der Gaststättenanzeige zu erledigen ist. Zudem werden zuvor durch die erforderliche Identitätsprüfung sowie durch das Einfügen des XML-Datensatzes in eine Excel-Datei zwei weitere zusätzliche Prozessschritte eingeführt; Letzterer soll jedoch im Prozessverlauf einige Bearbeitungsschritte erleichtern bzw. beschleunigen: Zum einen kann durch die Nutzung der Serienbrieffunktion der Software WORD der Inhalt des Gebührenbescheides automatisiert erzeugt werden. Zum anderen kann in der Excel-Datei ein Buchungssatz automatisiert erzeugt werden, der durch einfaches zeilenweises Kopieren in das Finanzverfahren eingefügt werden kann, sodass der analoge Prozessschritt des IST-Prozesses zur Datenermittlung und Erzeugung des Buchungssatzes im SOLL-Prozess entfallen kann. In diesem Zusammenhang ist hervorzuheben, dass der vorausgehende Prozessschritt der Ermittlung bzw. Anlage einer Debitornummer – die sowohl für die Angabe des Verwendungszwecks im Gebührenbescheid erforderlich als auch Bestandteil des Buchungssatzes ist – entfällt, wenn der Kunde diese zum Zwecke der Authentifizierung im Online-Formular angegeben hat.

Bei abschließender Betrachtung des SOLL-Prozesses kann die Feststellung getroffen werden, dass in den Fällen, in denen der Kunde wünscht, die anfallende Gebühr nach Erhalt eines Gebührenbescheides zu begleichen, die Anzahl der Prozessschritte im Vergleich zum IST-Prozess gleich bleibt (vorausgesetzt die Debitornummer wird durch den Kunden angegeben). Der Prozessablauf kann jedoch durch Automatisierungen (Serienbrieffunktion und automatische Erzeugung des Buchungssatzes) beschleunigt werden und durch Letzterem kann auch die Beteiligung eines Sachbearbeiters am Prozess entfallen.

In den Fällen, in denen die Verwaltungsgebühr bereits vorab online durch den Kunden beglichen wurde, kann hingegen der Entfall zahlreicher Prozessschritte,

die maßgeblich die Erstellung eines Gebührenbescheides sowie der Verbuchung der Gebühren betreffen, erreicht werden. Darüber hinaus kann in allen Fällen des SOLL-Prozesses eine weitere Effizienzsteigerung durch eine Reduktion der Medienbrüche erreicht werden.

## **9.7 Osterfeueranzeigen**

Gemäß § 18 der Verordnung über die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung im Gebiet der Samtgemeinde Bersenbrück (SG-VO) sind Osterfeuer mindestens zwei Wochen vor Ihrer Durchführung anzuzeigen.<sup>171</sup>

### **9.7.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks**

Der bisher verwendete Vordruck ist in Anhang 32 wiedergegeben. Neuralgische Punkte, die bei der Bearbeitung bisher ausgefüllter Osterfeuer-Anzeigevordrucke festgestellt wurden, sind insbesondere ungenaue oder fehlerhafte Angaben bei der Lagebeschreibung des angezeigten Osterfeuers. Zudem unterschreiten die angegebenen Sicherheitsabstände regelmäßig die durch die Verordnung vorgeschriebenen Mindestabstände; obwohl via Unterschrift durch die Anzeigenden versichert wird, dass ihnen die aufgedruckten rechtlichen Regelungen, die bei Osterfeuern zu beachten sind, bekannt sind und eingehalten werden. Dadurch werden regelmäßig Rückfragen zur Klärung dieser ungenauen, fehlerhaften bzw. unzulässigen Angaben bei den Anzeigenden notwendig.

### **9.7.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses**

Der IST-Geschäftsprozess wurde anhand der praktischen Erfahrungen des Verfassers der vorliegenden Arbeit als zuständiger Sachbearbeiter modelliert und ist in Anhang 33 dargestellt.

Der IST-Geschäftsprozess zur Bearbeitung der Osterfeueranzeigen wird von dem Medienbruch, der durch die bisherige schriftliche Abgabe der Osterfeueranzeigen entsteht, dominiert: Die in Schriftform abgegebenen Daten müssen aufwändig manuell in eine EDV-Tabelle übertragen werden. Bei der Übertragung der Daten ist mit besonderer Genauigkeit vorzugehen, damit die Angaben (wie insbesondere

---

<sup>171</sup> Vgl. SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (2013), S. 6f.

die Handynummer zur Erreichbarkeit während des Abbrennens des Osterfeuers in Problemsituationen), die den Rettungskräften in tabellarischer Form übermittelt werden, dort fehlerfrei vorliegen.

Darüber hinaus werden die abgegebenen Osterfeueranzeigen durch den zuständigen Sachbearbeiter hinsichtlich des Verkaufs von Getränken oder zubereiteten Speisen geprüft bzw. jeweils diesbezügliche Anfragen bei den Anzeigenden gestellt, da oftmals die Abgabe entsprechender Gaststättenanzeigen von den Veranstaltern vergessen wird. Auch dieser Schritt ist mit einem gewissen Bearbeitungsaufwand verbunden.

### **9.7.3 Entwicklung einer Online-Lösung**

Da in dem betreffenden Regelungswortlaut der SG-VO kein Hinweis auf das Erfordernis der Schriftform von Osterfeuern aufzufinden ist, müssen auch bei dieser Verwaltungsdienstleistung nicht zwingend die besonderen Verifikationsmethoden des § 3a VwVfG eingesetzt werden (vgl. 6.3).

Durch den in Anhang 34 dargestellten entwickelten Online-Antrag soll sowohl den in 9.7.1 als auch den 9.7.2 erläuterten Problempunkten Abhilfe geschaffen werden:

Es wurde die Abfragen hinsichtlich der Bezeichnung bzw. Beschreibung der Lage des geplanten Osterfeuers erweitert, damit möglichst weniger Rückfragen aufgrund einer diesbezüglichen Nichtnachvollziehbarkeit erforderlich werden.

Zudem wurden die Abfragen zu den Sicherheitsabständen der Osterfeuer in der Weise entwickelt, dass bei der Angabe der Sicherheitsabstände eine Unterschreitung der vorgeschriebenen Mindestabstände von einer Fehlermeldung erwidert wird, sodass diesbezüglich der Anzeigende nochmals auf die Regelungen in aller Deutlichkeit hingewiesen wird und so keine unzulässigen Angaben gemacht werden können.

Zudem erfolgt zum Ende der Online-Osterfeueranzeige eine Abfrage, ob Getränke und/oder zubereitete Speisen während des Osterfeuers zum Verkauf angeboten werden. Wenn dies der Fall ist, kann direkt eine entsprechende Gaststättenanzeige abgegeben werden, sodass eine diesbezügliche nachträgliche Abfrage entbehrlich wird.

### **9.7.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses**

Der entwickelte SOLL-Prozess zur Bearbeitung von Osterfeueranzeigen ist in Anhang 35 dargestellt.



Durch das Eingehen der digitalen Datensätze aus dem Online-Formular können diese deutlich vereinfacht in eine Excel-Tabellendatei eingefügt werden und so nach Ablauf der Anzeigefrist den Rettungskräften ohne nennenswerten Bearbeitungsaufwand zur Verfügung gestellt sowie unproblematisch mit reduzierten Angaben für die Veröffentlichung aufbereitet werden.

Ferner wird durch die Ausgabe einer Fehlermeldung im Online-Antrag, wenn Sicherheitsabstände angegeben werden, die unterhalb der Mindestabstände liegen, der diesbezügliche Rücksprachebedarf reduziert. Nur noch in den Fällen, wenn anhand eines Abgleichs festgestellt wird, dass das Flurstück, auf dem das Osterfeuer geplant wird, ungeeignet ist (da sich die Sicherheitsabstände grundsätzlich aufgrund der örtlichen Gegebenheiten nicht einhalten lassen), muss eine schriftliche Untersagung des Osterfeuers verfügt werden.

Zudem kann durch die integrierte Abgabe von Gaststättenanzeigen eine vereinfachte, stapelweise Bearbeitung der Gaststättenanzeigen erfolgen: Durch die digital vorliegenden Datensätze können zum einen – wenn noch keine Gebühren gezahlt wurden – Gebührenbescheide durch Serienbrieffunktion erzeugt werden und zum anderen die Daten gesammelt an die zu beteiligenden Behörden übermittelt werden.

Bei Gesamtbetrachtung des SOLL-Prozesses wird deutlich, dass gegenüber dem IST-Prozess keine Medienbrüche mehr innerhalb des Prozesses entstehen, sofern Gebühren für eine ggf. erforderliche Gaststättenanzeige integriert mit der Online-Anzeige beglichen werden (bzw. sofern es zu keiner schriftlichen Untersagung des Osterfeuers kommt), sodass daraus eine signifikante Effizienzsteigerung für die Sachbearbeitung resultiert. Zudem wurde die Anzahl der abzuarbeitenden Prozessschritte im Vergleich zum IST-Prozess reduziert.

Um eine weitere Prozessverbesserung durch die Reduktion von Rückfragebedarfen zu erreichen, war ursprünglich geplant, in das Online-Formular ein interaktives Kartenmodul zur Auswahl des betroffenen Flurstücks einzubinden. Dies konnte jedoch bisher nicht realisiert werden, da das bei der Samtgemeinde genutzte Geoinformationssystem aktuell noch nicht Flurstücksdaten in dem Format ausgeben kann, dass für das interaktive Kartenmodul erforderlich ist. Eine Anfrage zur Implementierung einer diesbezüglichen Flurstücksdatenausgabe bzw. zur Erstellung



eines diesbezüglichen Angebots ist aktuell durch den Hersteller in Bearbeitung. Insofern ergäbe sich die künftige Möglichkeit weiterer Verbesserungen des Prozesses.

## **9.8 Verkehrsbehördliche Genehmigungen für Veranstaltungen und Festumzüge**

Wenn Veranstaltungen im Straßenraum durchgeführt werden bzw. für Veranstaltungen begleitende Beschilderungen erforderlich werden, sind verkehrsbehördliche Genehmigungen gemäß § 29 bzw. § 45 der Straßenverkehrs-Ordnung (StVO) einzuholen.<sup>172</sup>

Bei dieser Verwaltungsdienstleistung ist die Besonderheit zu verzeichnen, dass sich die Mehrheit der Anträge auf nahezu inhaltsgleiche Anträge aus den Vorjahren bezieht (und sich nur das Datum der Veranstaltung ändert oder sich nur marginale Änderungen ergeben). In dieser Hinsicht wurden die in 2018 erteilten verkehrsbehördlichen Genehmigungen ausgewertet: Die Auswertung ergab, dass sich von insgesamt 66 Anträgen bzw. dazu erteilten Genehmigungen 56 Anträge (85 %) auf in den Vorjahren beantragte Veranstaltungen bezogen, lediglich zehn Anträge (15 %) waren neu.

### **9.8.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks**

Bisher wurden zwei verschiedene Vordrucke für Veranstaltungen im Verkehrsraum genutzt: Ein allgemeiner Vordruck für Veranstaltungen sowie ein Vordruck für Festumzüge (siehe Anhang 36). Da bei Festumzügen teils auch begleitende Beschilderungen beantragt wurden, wurden teils beide Vordrucke von Veranstaltern ausgefüllt.

### **9.8.2 Entwicklung einer Online-Lösung**

In der Straßenverkehrs-Ordnung (StVO) ist kein Hinweis auf die Schriftform der Antragsstellung zu verkehrsbehördlichen Genehmigungen ersichtlich.

Jedoch ergibt sich eine Besonderheit bei Veranstaltungen im Verkehrsraum im Sinne des § 29 Absatz 2 StVO) bei denen "[...] Straßen mehr als verkehrsüblich in Anspruch genommen werden [...]"<sup>173</sup>; dies sind im Regelfall Festumzüge, Lauf- bzw. Radveranstaltungen sowie Straßensperrungen aus Anlass von Veranstaltungen: Gemäß

<sup>172</sup> Vgl. §§ 29, 45 StVO.

<sup>173</sup> § 29 Absatz 2 Satz 1 StVO.

Randnummer 18 der Verwaltungsvorschrift zu § 29 der Straßenverkehrs-Ordnung (VwV-StVO) hat der Veranstalter eine schriftliche Haftungserklärung abzugeben.<sup>174</sup> Da noch kein Authentifizierungsdienst für die Verifikation über die e-Funktion in Niedersachsen verfügbar ist (vgl. 8.5.2), muss übergangsweise eine Haftungserklärung in Schriftform abgegeben werden. Insofern kann bzw. soll für diese Fälle vorerst nur ein teildigitaler Antragsprozess angeboten werden.

Wenn nur begleitende verkehrsbehördliche Maßnahmen bzw. Beschilderungen wie bspw. Geschwindigkeitsreduzierungen, Einbahnstraßenregelungen oder Halteverbote beantragt werden, muss hingegen keine schriftliche Haftungserklärung abgegeben werden. Für diese Fälle kann somit ein volldigitaler Antragsprozess mit der in 8.5.3 dargestellten Verifikationsmethodik angeboten werden.

In Anhang 37 ist das Online-Formular dargestellt, das für die Beantragung von verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen entwickelt wurde.

Bei dieser Verwaltungsdienstleistung wurden die Inhalte bzw. die Abfragen der beiden bisher getrennt voneinander eingesetzten Formulare in einem gemeinsamen Online-Antragsprozess vereint. Ferner wurden Felder für die Beantragung von Lauf- bzw. Radveranstaltungen in das Online-Formular aufgenommen.

Überdies wurde die Rückmeldung aus der Kundenbefragung aufgegriffen, bei der der Wunsch nach einem verkürzten Antragsprozess geäußert wurde, wenn sich Anträge auf Anträge aus den Vorjahren beziehen (vgl. 8.9).

Problematisch ist, dass bei Veranstaltungen mit übermäßiger Straßennutzung den Kunden lediglich ein teildigitaler Antragsprozess angeboten werden kann bzw. soll. Innerhalb des Online-Antrages wurde jedoch der Versuch unternommen, dem Kunden eine nachvollziehbare Begründung für die übergangsweise Erfordernis einer schriftlichen Haftungserklärung darzulegen. Ferner wird dem Kunden verdeutlicht, dass bei einer digitalen Antragsabgabe die Bearbeitung seines Antrags bereits beginnen kann und der Aufwand zur schriftlichen Abgabe der Haftungserklärung zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen kann.

Hinsichtlich der verkehrsbehördlichen Genehmigung von Veranstaltungen und

---

<sup>174</sup> Vgl. Rdnr. 18 zu § 29 VwV-StVO.

Festumzügen soll kein Vergleich des IST-Prozesses mit einem SOLL-Prozess erfolgen, da dies im Folgenden bei verkehrsbehördlichen Anordnungen für Baustellen dargelegt werden soll und der grundlegende Prozessablauf der Sachbearbeitung dieser beiden Verwaltungsdienstleistungen annähernd übereinstimmend ist.

## **9.9 Verkehrsbehördliche Genehmigungen für Baustellen**

Straßenverkehrsbehörden können gemäß § 45 Absatz 1 StVO u. a. auf Antrag zur Durchführung von Arbeiten im Straßenraum den Verkehr beschränken, verbieten oder umleiten.<sup>175</sup>

### **9.9.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks**

Der bisherige Vordruck (eingefügt in Anhang 38) wird hinsichtlich der Baustellensicherung teils falsch oder unvollständig ausgefüllt: Insbesondere wird oftmals bei der Beantragung von Vollsperrungen keine Umleitungsstrecke angegeben, obwohl diese zwingend erforderlich ist.

Darüber hinaus werden im bisherigen Formular Angaben vom Antragssteller abgefragt (hinsichtlich Bushaltestellen und Schulbusverkehr), die dieser im Regelfall nicht beantworten kann und daher bei Antragsstellung zumeist ausgelassen werden.

### **9.9.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses**

Der IST-Geschäftsprozess zur Sachbearbeitung einer verkehrsbehördlichen Genehmigung einer Baustelle ist in Anhang 39 dargestellt, der Anhand der während des Sachbearbeiter-Interviews angefertigten Grobskizzen modelliert wurde.<sup>176</sup>

Anhand des dargestellten IST-Prozesses wird deutlich, dass innerhalb des Prozesses einige Medienbrüche vorliegen. Hauptaufwand des Bearbeitungsprozesses sind oftmals entstehende Rücksprachebedarfe mit Antragsstellern und/oder Anhörungspartnern. Die Beteiligung bzw. Anhörung der im Prozess dargestellten Anhörungspartner ist in der VwV-StVO vorgeschrieben.<sup>177</sup>

Zudem entsteht großer Aufwand bei der Sachbearbeitung durch die Erstellung des

---

<sup>175</sup> Vgl. § 45 Absatz 1 StVO.

<sup>176</sup> Es konnte bisher in der Praxis in den vergangenen Jahren nicht beobachtet werden, dass es zu einem Ablehnungsbescheid gekommen ist, da bei Mängeln – nach entsprechender Rücksprache – die Anträge i.d.R. durch die Antragssteller überarbeitet wurden. Daher soll dieser (theoretisch mögliche) Prozessverlauf nicht abgebildet werden.

<sup>177</sup> Vgl. Rdnr. 1 zu § 45 VwV-StVO.

umfangreichen Genehmigungsbescheides, der neben grundlegenden Festlegungen zur Art der Verkehrssicherung zahlreiche Auflagen und Bedingungen enthalten kann sowie zuletzt – wie auch bei der Sachbearbeitung von Gaststättenanzeigen (vgl. 9.6.2) – durch die Erstellung des Buchungssatzes für die Kassenanweisung.

### 9.9.3 Entwicklung einer Online-Lösung

Weder in der StVO noch in der VwV-StVO ist ein Hinweis auf eine Vorgabe der Schriftform der Antragsstellung zu verkehrsbehördlichen Genehmigungen ersichtlich. Da insofern nicht die Schriftform angeordnet ist, müssen bei dieser Verwaltungsdienstleistung nicht zwingend die besonderen Verifikationsmethoden des § 3a VwVfG eingesetzt werden (vgl. 6.3).

Das entwickelte Online-Formular zur Beantragung von verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Baustellen ist in Anhang 40 wiedergegeben.

Verzichtbare Felder oder Dopplungen von Abfragen ("Auswirkungen auf den Straßenverkehr" und "Baustellensicherung") wurden möglichst nicht in den Online-Antrag eingearbeitet. Demgegenüber wurden Abfragen über Angaben zu Restbreiten bei Teilsperren in den Online-Antrag eingefügt, die bisher aufgrund diesbezüglicher Unklarheiten teils Rückfragen bei den Antragsstellern erforderlich machten. Andere Rücksprachebedarfe sollen sich durch die Optimierungen des Online-Antrags erledigen: Bspw. kann es nicht mehr vorkommen, dass keine Umleitungsstrecke bei Anträgen auf Vollsperrungen angegeben werden, da dies nunmehr eine Pflichtangabe ist, die bei Leerlassen eine Fehlermeldung erzeugt.<sup>178</sup>

Das Anbieten der Möglichkeit zur Online-Bezahlung der Verwaltungsgebühren kann bei dieser Verwaltungsdienstleistung nicht angeboten werden, da sich die Verwaltungsgebühren jeweils nach Umfang der Auswirkungen auf den Straßenverkehr sowie Aufwand für die Sachbearbeitung individuell berechnen und somit erst bei der Erteilung des Genehmigungsbescheides beziffert werden können.

### 9.9.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses

Beim Vergleich des in Anhang 41 dargestellten SOLL-Prozesses gegenüber dem IST-

<sup>178</sup> Auf weitere, teils erheblich ausfallende Rücksprachebedarfe haben jedoch die Optimierungen durch den Online-Antragsweg eher wenig bis keinen Einfluss, da diese oftmals durch örtlichen bzw. verkehrlichen Gegebenheiten sowie die Koordinierung der Stellungnahmen der Anhörungspartner bedingt sind.

Prozess ergibt sich (vorausgesetzt der Antragssteller gibt die eigene Debitornummer bereits zur Authentifizierung im Online-Antrag an) hinsichtlich der reinen Anzahl der Prozessschritte lediglich eine Reduzierung des Prozessumfangs um einen Prozessschritt. Die eigentlichen Optimierungen ergeben sich jedoch auch bei diesem SOLL-Prozess erst bei der Betrachtung im Detail: Durch die Antragsstellung über das Online-Formular wird ein Medienbruch im Prozess beseitigt: Es entfällt als Prozessschritt das Einscannen des Antrages und der dazugehörigen Unterlagen.

Auch bei dem SOLL-Prozess zu dieser Verwaltungsdienstleistung werden zuvor durch die erforderliche Identitätsprüfung sowie durch das Einfügen des XML-Datensatzes in eine Excel-Datei zwei zusätzliche Prozessschritte eingeführt, das auch in diesem Falle zu einer Erleichterung bzw. Beschleunigung darauffolgender Bearbeitungsschritte führen kann: Bei der Erteilung des Genehmigungsbescheides können zum einen die Antragsdaten automatisiert über die Nutzung der Serienbrieffunktion der Software Word übernommen werden sowie zum anderen können durch Aktivierung bestimmter Felder in der benannten Excel-Datei standardisierte und regelmäßig wiederkehrende Auflagen und Bedingungen automatisiert eingefügt werden.

Wie bereits bei dem SOLL-Prozess der Bearbeitung von Gaststättenanzeigen beschrieben, kann auch hier durch die automatische Erzeugung des Buchungssatzes, der durch einfaches zeilenweises Kopieren aus der Excel-Datei in das Finanzverfahren kopiert werden kann, der analoge Prozessschritt des IST-Prozesses zur Datenermittlung und Erzeugung des Buchungssatzes im SOLL-Prozess entfallen.

Bei Gesamtbetrachtung des SOLL-Prozesses ist festzustellen, dass zwar der Prozessumfang hinsichtlich der erforderlichen Prozessschritte nur in sehr geringem Maße reduziert werden kann, indes der erforderliche Zeitaufwand der Sachbearbeitung auch bei dieser Verwaltungsdienstleistung durch Automatisierungen innerhalb der bisher aufwändigsten Prozessbestandteilen (Erteilung des Genehmigungsbescheides und Erzeugung des Buchungssatzes) beschleunigt werden können und durch Letzterem auch hier die Beteiligung eines Sachbearbeiters am Prozess entfallen kann.

### **9.10 Behindertenparkausweise**

Schwerbehinderte Menschen können unter bestimmten Voraussetzungen Parkausweise

beantragen, durch die sie beim Halten und Parken mit Kraftfahrzeugen besondere Bevorrechtigungen erhalten.

### 9.10.1 Analyse des bisher verwendeten Vordrucks

Für Anträge auf Parkausweise für Schwerbehinderte wurde bisher kein Vordruck eingesetzt (siehe Anhang 42). Bisher wurden bei der Antragsstellungen Bescheinigungen oder Schwerbehindertenausweise über die Feststellungen zur Schwerbehinderung persönlich vorgelegt oder in den Außenstellen zur Anfertigung von Kopien und anschließender Weiterleitung in das Rathaus der Samtgemeinde vorgelegt.

### 9.10.2 Analyse des IST-Geschäftsprozesses

Der bisherige IST-Prozess zur Bearbeitung von Behindertenparkausweisen, der anhand der Erfahrungen des Verfassers der vorliegenden Arbeit als zuständiger Sachbearbeiter modelliert wurde, ist in Anhang 43 dargestellt.



**Abbildung 7:** Handschriftliches Ausfüllen von Ausweisvordrucken  
[eigene Darstellung]

Im bisherigen Bearbeitungsprozess ist ein Prozessschritt vorhanden, der im Besonderen die Effizienz des Bearbeitungsprozesses senkt: Das handschriftliche Ausfüllen der Parkausweis-Vordrucke. Auch wenn es 'aus der Zeit gefallen' wirkt, so werden zurzeit in der Ordnungsverwaltung noch zahlreiche Vordrucke mit der Hand ausgefüllt (Reisegewerbekarten, Fischereischeine, Ausweise für Fischereiaufseher, Behindertenparkausweise, Ausweise für Ausnahmen von der Helm-/Gurtpflicht, Waffenbesitzkarten, usw.).

### 9.10.3 Entwicklung einer Online-Lösung

Auch bei dieser Verwaltungsdienstleistung ist weder in der StVO noch in der VwV-StVO ein Hinweis auf eine Vorgabe der Schriftform der Antragsstellung zu verkehrsbehördlichen Genehmigungen ersichtlich. Somit hat auch bei dieser Dienstleistung nicht zwingend der Einsatz der besonderen Verifikationsmethoden des § 3a VwVfG zu erfolgen (vgl. 6.3). In Anhang 44 ist das entwickelte Online-Formular

zur Beantragung von Behindertenparkausweisen eingefügt.

#### **9.10.4 Entwicklung eines SOLL-Geschäftsprozesses**

Der entwickelte SOLL-Prozess für die Bearbeitung von Behindertenparkausweisen ist in Anhang 45 dargestellt.

Einige vorher auf Papier bzw. in Papierform zu erledigende Prozessschritte können in digitale Prozessschritte überführt werden: Zentraler Faktor ist diesbezüglich die Beschaffung eines Dokumentendruckers, der es ermöglicht, dass die online eingehenden Antragsdaten digital weiterverarbeitet und 'mit einem Klick' zu einem bedruckten Parkausweis ausgegeben werden können. Auch ein online zum Antrag eingereichtes Passfoto kann zum Drucken des Ausweises eingebunden werden.

Durch die Reduktion der Medienbrüche kann eine Steigerung der Effizienz des Prozesses erreicht werden. Dies gilt auch dann, wenn Kunden weiterhin persönlich Parkausweise beantragen: Dann müssen für die Ausnahmegenehmigung und den dazugehörigen Parkausweis relevante Daten nur einmalig in einer Excel-Tabelle (und nicht wie bisher: einmal in einer Tabelle, einmal in der Ausnahmegenehmigung sowie einmal handschriftlich auf dem Ausweis) übertragen werden.

Jedoch trägt das Erfordernis der Verifikation der im Online-Antrag hochgeladenen Nachweise zur Schwerbehinderung wiederum zu einer Steigerung des Prozessaufwandes bei, sodass im Ergebnis davon ausgegangen werden kann, dass der Gesamtprozessaufwand im Vergleich zum bisherigen Prozessablauf gleich geblieben ist oder mitunter im Einzelfall dadurch sogar etwas höher ausfällt als vor der Implementierung der Optimierungsansätze.

Dies gilt es jedoch in der Hinsicht zu nehmen, dass durch die Einführung des Online-Formulars Menschen mit besonderen Gehbehinderungen eine serviceorientierte Alternative zu einer – gerade für diesen Kundenkreis – beschwerlichen Anreise aus den entfernteren Mitgliedsgemeinden in das denkmalgeschützte historische Rathaus mit seinen zum Teil nicht barrierefreien Eingangsbereichen angeboten werden kann. Auch entfernt wohnende Angehörige von Menschen mit Schwerbehinderungen, die alleine im Gebiet der Samtgemeinde Bersenbrück wohnhaft sind, können hinsichtlich des aufwändigen Versendens von Unterlagen auf dem Postweg oder gar die Anreise von



ihrem womöglich entfernt liegenden Wohnsitz entlastet werden. Für diese Angehörigen ist mutmaßlich jede Erleichterung wertvoll, da bereits ein hoher Aufwand allein für die 'Regelung von Formalitäten' für betreute bzw. gepflegte Angehörige (wie bspw. die aufwendige Beantragung von Pflegegraden) besteht.

Ein weiterer Optimierungsansatz könnte die Entwicklung einer automatisch befüllbaren Vorlage für Überprüfungsgesuche zu den Angaben der online hochgeladenen Nachweise sein.

## **10 Zusammenfassung und Fazit**

### **10.1 Zusammenfassung**

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Serviceorientierung eine gelebte Kultur innerhalb einer Organisation ist, die auf die Bedürfnisse sowohl organisationsexterner wie auch -interner Kunden ausgerichtet ist, um einen kundenseitigen Mehrwert zu generieren, der zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit führt. Geschäftsprozesse stellen eine definierte Abfolge von sachlogisch zusammenhängenden Aktivitäten dar, die – ausgelöst durch eine Kundenanforderung oder einen (kundengenerierten) Input – chronologisch oder zeitgleich abgearbeitet werden. Geschäftsprozessoptimierung – als Teil des Geschäftsprozessmanagements – beschreibt die verbesserungsorientierte Um- bzw. Neugestaltung von Prozessen mit der Zielsetzung, eine Optimierung der Effektivität und Effizienz der Geschäftsprozesse zu erreichen, also eine Erhöhung der Prozessqualität bei Senkung der Prozessdauer sowie des Ressourcenverbrauchs durch den Prozess. Im Umfeld öffentlicher Leistungserbringung kann – durch Vorgaben spezialrechtlicher Rahmenbedingungen, die teils fallgruppenspezifische Bearbeitungsprozesse und/oder Ermessensentscheidungen erfordern – das Geschäftsprozessmanagement von derartigen teilformalisierten Prozessen einen erhöhten Umfang bzw. besondere Komplexität erreichen. Die Erfassung und Dokumentation von Geschäftsprozessen kann in Prozessmodellen erfolgen, in denen einzelne Prozesselemente in ihrer zeitlichen und logischen Abfolge dargelegt werden.

In letzter Zeit kann in einigen öffentlichen Organisationen ein vorsichtiger Wandel beobachtet werden, der sich auch in einem veränderten Sprachgebrauch in diesen Bereichen äußert: Es wird möglichst auf den Einsatz hoheitlich



anmutender Bezeichnungen wie 'Bürger' oder 'Amt' verzichtet, stattdessen werden Begrifflichkeiten wie 'Kunde' oder 'Fachbereichen bzw. -diensten' genutzt, um die Dienstleistungsorientierung der Organisation zu betonen. Überdies haben sich Ansätze für eine mögliche Übertragung betriebswirtschaftlich anerkannter Managementtechniken auf die öffentliche Dienstleistungserbringung entwickelt: So soll 'Lean Administration' zu einer effizienteren Erledigung öffentlicher Aufgaben bei verstärkter Serviceausrichtung sowie bei Steigerung der Qualität der erbrachten Leistungen führen. Jedoch können der Serviceorientierung auch in Einzelfällen der Erledigung öffentlicher Aufgaben Grenzen innewohnen, insbesondere in den Fällen, in denen rechtlich begründete Entscheidungen zu treffen sind, die nicht vollumfänglich im unmittelbaren Interesse eines Betroffenen liegen.

Ein Ansatz zur Erhöhung der Serviceorientierung kann die Bereitstellung digitaler Zugangswege zu öffentlichen Dienstleistungen sein. In diesem Zusammenhang sind vielfältige rechtliche Regelungen zu beachten: Zu nennen sind neben dem Onlinezugangsgesetz, dessen Hauptregelungsgehalt zum 31.12.2022 in Kraft tritt, (ggf. in Verbindung mit dem in parlamentarischer Beratung befindlichen Entwurf des Niedersächsischen Gesetzes über digitale Verwaltung und Informationssicherheit) gesetzliche Vorgaben des Verwaltungsverfahrens- sowie des E-Government-Gesetzes zu den Formen der Nutzerverifizierung. Bei der Samtgemeinde Bersenbrück als größte Samtgemeinde Niedersachsens soll für die Kunden künftig das Portal 'OpenR@thaus' Ausgangspunkt zu digitalen Zugängen zu Verwaltungsdienstleistungen sein.

In der Kundenbefragung, die zur Ermittlung der Bedürfnisse und Erwartungen an Digitalzugänge durchgeführt wurde, konnte insbesondere ermittelt werden, dass eine deutliche Mehrheit der Befragten (84 %) der Auffassung ist, dass digitale Angebote von Kommunalverwaltungen ausgebaut werden sollten. Der von den Befragten bevorzugte Weg, um behördliche Anträge zu stellen, sind interaktive Online-Formulare, die auch auf mobilen Endgeräten genutzt werden können. Zudem bewerten die Befragten ausgewählte Funktionen von derartigen Online-Lösungen als wichtig bis sehr wichtig: Die Möglichkeit, fällige Kosten für in Anspruch genommene Verwaltungsdienstleistungen über Online-Bezahlungsmethoden zu begleichen, sowie die Funktion von digitalen Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand ihrer Anliegen.

Einige Verwaltungsdienstleistungen – insbesondere diejenigen, für die von den meisten Befragten digitale Lösungen erwünscht werden (der Beantragung von Personalausweisen und Reisepässen sowie Ummeldungen) – können aufgrund rechtlicher Beschränkungen (noch) nicht (voll-)digital zugänglich gemacht werden. Vielfältige kommunale Dienstleistungen, von der Anmeldung zu Ferienspaßaktionen bis hin zu der Beantragung von Behindertenparkausweisen, können hingegen bereits in digitale Zugangslösungen überführt werden. Über Online-Formulare eingehende digitale Antragsdaten können die Optimierung der Sachbearbeitungsprozesse ermöglichen.

## **10.2 Fazit**

Wenn auch zuweilen ein vorsichtiger Wandel zu einer serviceorientierter Art und Weise der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen zu beobachten ist, so ist noch in vielen Bereichen – besonders hinsichtlich digitaler Angebote – 'Luft nach oben': Ein Baustein, der zur Erhöhung der Serviceausrichtung beitragen kann, ist die Schaffung moderner, responsiver und kundenorientierter Digitalangebote, die ortsunabhängig genutzt werden können; dies gilt im Besonderen für ländlich geprägte Gebietskörperschaften, in denen Wege zu Standorten öffentlicher Einrichtungen lang sein können und die Abdeckung öffentlicher Nahverkehrsangebote eher begrenzt ist. Voraussetzung zur Erhöhung der Servicequalität ist eine konsequente Ausrichtung der digitalen Angebote auf die Bedürfnisse der Kunden: Aus der Analyse der bisherigen Problembereiche kann abgeleitet werden, dass dazu bspw. erforderlich ist, sowohl unmittelbar innerhalb von Online-Formularen als auch in den Beschreibungen der Verwaltungsdienstleistungen, die die Kunden zu den Online-Formularen hinführen sollen, transparente Angaben, erklärende Elemente sowie kundenfreundliche Formulierungen, die ohne tiefgreifende Fachkenntnis verständlich sind, zu verwenden. Dies ist auch vor dem Hintergrund des folgenden Erkenntnisses relevant: Bei der Analyse der Problembereichen der bisher eingesetzten Formulare und des bisherigen Sachbearbeitungsprozesses konnte durch die Interviews mit den zuständigen Sachbearbeitern herausgearbeitet werden, dass aus der Ausgestaltung der Formulare Problembereiche resultieren können, die unmittelbaren (effizienzmindernden)

Einfluss auf den Geschäftsprozess haben können, wenn bspw. Rückfragebedarfe durch fehlerhaft erfasste Angaben entstehen. Daraus wird zudem deutlich, dass eine enge Beteiligung der für die jeweilige Verwaltungsdienstleistungen zuständigen Sachbearbeiter unabdingbar ist, damit diese ihr spezifisches Fach- und Prozesswissen einbringen können.

Online-Formulare bieten den Vorteil, dass thematisch verwandte Verwaltungsdienstleistungen innerhalb eines Online-Formulars zusammengeführt werden können, wie in der vorliegenden Arbeit bspw. hinsichtlich der in der Online-Anzeige von Osterfeuern integrierten Gaststättenanzeige aufgezeigt. Dadurch wird auf der einen Seite der Prozess der Sachbearbeitung erleichtert und auf der anderen Seite profitiert der Kunde von dieser Entwicklung, da er so 'in einem Gang' mehrere erforderliche Verwaltungsformalitäten erledigen kann.

Problembereich ist aktuell die Thematik der Authentifizierung der Nutzer: Zum einen ist noch kein niedersachsenweiter eID-Authentifizierungsdienst verfügbar und zum anderen ist die Verbreitung erforderlicher Hardware zur Nutzung qualifizierter Authentifizierungsmethoden bisher eher unzureichend: Knapp zwei Drittel der Befragten gaben gar an, sich kein Kartenlesegerät anschaffen zu wollen. Worin die Gründe dieser ablehnenden Haltung liegen, konnte leider in der Befragung nicht beantwortet werden. Wenn die Methode der Identifikation über die eID-Funktion des Personalausweises künftig die hauptsächlich eingesetzte Authentifizierungsmethode für behördliche Dienstleistungen werden soll, muss also hier noch Überzeugungsarbeit gegenüber den Kunden geleistet werden. Die alternative Möglichkeit über ausgewählte Smartphones mit Android-Betriebssystem und NFC-Chip die Funktionalität des Lesegerätes bereitzustellen, kann nach heutigem Stand keinen vollständigen Ersatz für die Kartenlesegerät darstellen, insbesondere da auch Smartphones mit dem iOS-Betriebssystem verbreitet sind, jedoch der Hersteller 'Apple' bisher den verbauten NFC-Chip nicht für Drittanwendungen freigibt.<sup>179</sup>

Der in der vorliegenden Arbeit entwickelte Lösungsansatz, sich über die Angabe von Ausweis-, Pass-, oder Debitornummer zu authentifizieren, kann aufgrund der verbleibenden Restunsicherheit nur als Zwischenlösung angesehen werden, bis

---

<sup>179</sup> Vgl. BECKER (2017).

das 'Henne-Ei-Problem', also die Verbreitung von verfügbaren Dienstleistungen mit der Möglichkeit zur Authentifizierung über die eID sowie die Verbreitung von Lesegeräten zur Nutzung der eID gelöst ist; sowie bis niedersachsenweit ein Authentifizierungsdienst für die eID-Daten implementiert wurde. Möglicherweise kann das Fernsignaturverfahren perspektivisch zu einer verstärkten Verbreitung qualifizierter Identifikationsmethoden auf Seiten der Nutzer beitragen; jedoch befindet sich dieses Verfahren zurzeit noch in der Erprobungsphase (vgl. 6.3.1).

Auch vor diesem Hintergrund ist festzuhalten, dass die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen – sinnbildlich gesprochen – nicht als 'Sprint' sondern als 'Langstreckenlauf' zu begreifen ist: Es genügt nicht (auch aufgrund der gesetzlichen Vorgaben bspw. des OZG bzw. ggf. NDIG) sich nur mit der digitalisierten Verfügbarmachung einiger ausgewählter Verwaltungsdienstleistung zu beschäftigen. Vielmehr sind alle kommunalen Dienstleistungen – auch neu Hinzukommende oder Änderungen bei Bestehenden – im Blick zu behalten und entsprechende Digitallösungen zu erarbeiten bzw. weiterzuentwickeln. Zudem ist hinsichtlich eines Kontinuierlichen Verbesserungsansatzes (vgl. 3.1) stetig davon auszugehen, dass bestehende Lösungen das Potenzial zu weitergehenden Verbesserungen sowohl für den Kunden als auch die Sachbearbeitung haben. Dieser Ansatz wurde bei der Erstellung der Online-Formulare dahingehend berücksichtigt, dass am Ende eines jeden Formulars eine freiwillige Abfrage beim Kunden zur Bewertung des soeben ausgefüllten Formulars abgefragt wird. Dadurch kann künftig eine stetige kundenorientierte Fortentwicklung der Online-Angebote erfolgen.

In der vorliegenden Arbeit wurde der Versuch unternommen, praxisnah aufzuzeigen, dass die Schaffung von kundenorientierten digitalen Zugangswegen zu öffentlichen Dienstleistungen verschiedenster Bereiche möglich ist, die dadurch Potenziale zur Optimierung medienbrucharmer- bzw. freier Geschäftsprozesse eröffnen: Je nach Dienstleistungen können Optimierungen der Sachbearbeitung in verschiedenen Ausprägungen entwickelt werden, die zu einer effizienteren und effektiveren Aufgabenerledigung beitragen können.

Auch wenn auf den Ersten Blick die Prozessverbesserungen beim Vergleich eines IST- mit dem jeweiligen SOLL-Prozess in einigen Fällen marginal erscheinen mögen,

so lohnt sich doch eine genauere Betrachtung: Ausgehend von den Veränderungen durch den Einsatz der entwickelten Online-Formulare, den dadurch begründeten Eingang der strukturierten Antragsdaten im Datenaustauschformat XML sowie den automatisierten Datenaustausch bzw. die mögliche automatisierte Weiterverarbeitung, konnten in einigen Verwaltungsdienstleistungen Prozessoptimierungen realisiert werden, die eine teilweise Automatisierung einzelner Prozessaufgaben bzw. -teilschritte ermöglichen. Dadurch konnten bei den betrachteten Dienstleistungen vorwiegend diejenigen Prozessschritte, die im Regelfall bisher den größten Zeit- und Ressourcenaufwand erfordern, optimiert werden: Bspw. bei der Bearbeitung verkehrsbehördlicher Genehmigungen kann künftig durch das Vorliegen der digitalen Antragsdaten und der dadurch möglichen automatisierten Erzeugung der Bescheiddaten und des Buchungssatzes eine nicht vernachlässigbare Effizienzsteigerung erreicht werden; ausgehend von der vorhandenen Softwareausstattung (bspw. aus Text- und Tabellenverarbeitungsanwendungen), ohne dass zwangsläufig kostenintensive Zusatzsoftware oder EDV-Lösungen beschafft bzw. lizenziert werden müssen.

Anzumerken ist, dass in den Modellen der SOLL-Prozesse teils Aufgaben oder Teilprozesse mit dem Aufgaben-Typus 'Skript' versehen wurden, obwohl kein reines Skript in der Definition der BPMN vorliegt, sondern lediglich eine Funktion, die durch Sachbearbeiter bspw. mit einem Mausklick ausgelöst werden muss. Hier lassen sich auch sicherlich Lösungen mit sogenannten 'Makros' erstellen, sodass ein 'echter' Skriptgebrauch bzw. eine 'echte' Automatisierung erfolgt. Jedoch soll dies vorerst zurückgestellt werden: Zum einen ist dies jeweils mit besonderem Einrichtungsaufwand verbunden (bei dem mitunter fraglich sein kann, ob dieser durch die jeweils erreichte Verbesserung gerechtfertigt wäre) sowie andererseits aufgrund sicherheitsrelevanter Aspekte.<sup>180</sup>

Bei den Darstellungen der Prozesse wurde angestrebt, diese in einem praktikablen Abstraktionsniveau auf das Wesentliche zu beschränken, auch wenn dies durch die Komplexität der Verzweigungen nicht immer möglich war. Zudem ist davon auszugehen, dass nicht alle Eventualitäten spezifischer Prozessverläufe erfasst und abgebildet werden konnten. Insbesondere gilt zu berücksichtigen, dass in den

---

<sup>180</sup> Vgl. BUNDESAMT FÜR SICHERHEIT IN DER INFORMATIONSTECHNIK (2013); Vgl. SCHIRRMACHER (2016).

dargestellten SOLL-Prozessen grundsätzlich von dem künftigen 'Optimalfall', dass die Daten in digitaler Form über die jeweiligen Online-Formulare eingehen, ausgegangen wurde. Eine Abweichung von diesem 'Optimalfall' wurde hingegen nicht modelliert. Zu berücksichtigen gilt, dass Kunden selbstverständlich nicht gezwungen werden können, künftig Verwaltungsdienstleistungen ausschließlich auf digitalem Wege zu beantragen bzw. in Anspruch zu nehmen. Online-Formulare können daher nur als alternatives, ergänzendes Serviceangebot angesehen werden, die den Kunden ermöglichen, auch auf diesem Weg Verwaltungsdienstleistung in Anspruch zu nehmen. Zielsetzung sollte sein, die Prozesse zu Verwaltungsdienstleistungen in der Weise zu gestalten, dass auch bei Eingang der Daten zu einer Verwaltungsleistung in analoger Form (wie per Brief oder persönlich) oder in digitaler Form im nicht maschinenlesbaren Format (bspw. als eingescannte Datei oder mit nicht normierter Datenstruktur), sich eine Erleichterung für den Sachbearbeiter und so eine Steigerung der Prozesseffizienz und -qualität ergibt. Die entwickelten SOLL-Prozesse – auch wenn nicht entsprechend dargestellt – wurden möglichst so entwickelt, dass sich auch dann künftig eine erleichterte Sachbearbeitung ergibt, bspw. wenn die Daten nur einmalig manuell in einer Excel-Liste zu erfassen sind und dann bspw. über Serienbrieffunktionen automatisiert weiterverarbeitet werden können.

Größter Problembereich bei der Optimierung von Prozessen, die vorwiegend über Fachanwendungen bearbeitet werden, besteht in der Problematik der Verfügbarkeit von Schnittstellen, über die die digital eingehenden Antragsdaten in Fachanwendungen eingelesen werden können. Zudem können teils Anwendungen oder von Anwendungen ausgegebene Daten nicht unmittelbar in ein Online-Formular bzw. in einen Prozess integriert werden, weil Anwendungen aufgrund unterschiedlicher Sprachen oder Dateiformate nicht miteinander kommunizieren können (vgl. 9.7.4).

Im Sinne des Ansatzes des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses können künftige organisationsweite Maßnahmen zu weiteren Optimierungen einzelner Prozesse beitragen, wie beispielsweise der Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen zur Eliminierung weiterer Medienbrüche in Prozessen.

Öffentliche Verwaltungen sollten jedoch nicht allein bestrebt sein, auf reine Effizienzsteigerungen innerhalb einzelner Geschäftsprozesse hinzuarbeiten,

sondern vielmehr die Bedürfnisse ihrer Kunden im Rahmen einer aktiv gelebten Serviceorientierung in der Rolle eines öffentlichen Dienstleisters – auch als Teil der kommunalen Daseinsvorsorge – im Blick zu behalten. Nach diesen Maßgaben sind digitale Angebote für die Kunden öffentlicher Dienstleistungen zu entwickeln.

Nüchtern betrachtet – insbesondere im Vergleich zu anderen europäischen Ländern – können die (ersten) Bestrebungen zur Digitalisierung öffentlicher Einrichtungen in Deutschland jedoch lediglich als Versuch des Aufschließens an Entwicklungen der Pionieren des eGovernments und der Digitalisierung wie bspw. Estland eingeordnet werden. Gerade deshalb sollten die Bemühungen aufseiten öffentlicher Verwaltungen verstärkt werden, um den Anschluss an die Erwartungen und Bedürfnisse ihrer Kunden in der modernen Informationsgesellschaft nicht zu verlieren.

In der vorliegenden Arbeit konnten lediglich Grundlagen zur Schaffung digitaler Zugänge zu kommunalen Dienstleistungen dargelegt und einige Bereiche – wie Ansätze zu einer serviceorientierten öffentlichen Leistungserbringung – nur in grundlegenden Aspekten beleuchtet werden. Hier wäre eine detailliertere Betrachtung zur Entwicklung eines umfangreicheren Verständnisses dieses Teilaspekts dienlich. Zudem wäre es sicherlich lohnenswert, die ausführlichen Regelungsabsichten des NDIG-Gesetzentwurfes (vgl. 6.2) und deren mögliche Wirkungen auf die digitale Verwaltungstätigkeit in niedersächsischen Kommunen eingehender zu betrachten. Ferner ist anzunehmen, dass die Ergebnisse der Kundenbefragung tiefgreifender analysiert werden können: Durch weitergehende Verknüpfungen einzelner Angaben der Befragung wäre denkbar, zusätzlich relevante Erkenntnisse abzuleiten. Darüber hinaus wäre von Interesse, verwaltungsinterne Prozesse (wie beispielsweise die in 5.1 angerissene Dienstreisegenehmigung) näher zu betrachten.

# Anhang

Sofern nicht anderweitig gekennzeichnet, wurden die nachfolgenden Abbildungen des Anhangs durch den Verfassers der vorliegenden Arbeit als 'eigene Darstellung' erstellt.




## Anhänge zur Kundenbefragung

## Anhang

### Anhang 1: Aufbau des Fragebogens der Online-Kundenbefragung

Anmerkung: Mit Stern (\*) gekennzeichnete Abfragen waren Pflichtfelder, die ausgefüllt werden mussten.

Samtgemeinde  
Bersenbrück

SGBSB.de/DIGITAL

**Abschnitt 1**

Herzlich Willkommen zur Befragung

Vielen Dank, dass Sie sich einen kurzen Moment Zeit nehmen, um an der Befragung teilzunehmen. Durch diese Befragung möchten wir herausfinden, wie wir in naher Zukunft unser (digitales) Serviceangebot passgenau auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden ausrichten können.

*Diese Befragung besteht aus zehn Abschnitten. Die Beantwortung der Fragen dauert etwa fünf bis zehn Minuten.*

In der obigen Leiste können Sie den Fortschritt Ihrer Beantwortung des Fragebogens erkennen.

Bitte beantworten Sie zunächst die Frage, wie Sie auf die Befragung aufmerksam geworden sind: \*

- ☐ Verlinkung auf einer Internetseite
- ☐ Verlinkung in einer e-Mail
- ☐ Plakat oder Flyer
- ☐ gedruckte Ausgabe Zeitung
- ☐ digitale Angebote der Zeitung (Website/App/ePaper)
- ☐ Social Media (wie facebook usw.)
- ☐ Nachricht in Messaging-Diensten (wie WhatsApp)
- ☐ persönliches Gespräch oder Telefonat (bspw. mit Freunden oder Bekannten)
- ☐ Sonstiges

Hier können Sie Ihre Angaben, wie Sie auf die Befragung aufmerksam geworden sind, gerne konkretisieren:

**Abschnitt 2**

geografische und demographische Angaben

Wohnen Sie in der Samtgemeinde Bersenbrück? \*

- ☐ ja
- ☐ nein

wenn „ja“:

Auswahl der Wohnortgemeinde \*

Bitte wählen

Auswahlmöglichkeiten:  
Alfhausen, Ankum, Bersenbrück, Eggermühlen, Gehrde, Kettenkamp, Rieste

wenn „nein“:

freiwillige Angabe Ihrer Postleitzahl:

Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an: \*

- ☐ männlich
- ☐ weiblich
- ☐ divers
- ☐ keine Angabe

Bitte geben Sie Ihr Geburtsjahr an: \*

**Abschnitt 3****genutzte Dienste im Internet**

Haben Sie schon einmal Behörden-/Verwaltungsdienstleistungen auf digitalem Wege (über das Internet) beantragt bzw. in Anspruch genommen? \*

- ☐ ja  
☐ nein

wenn „ja“:

**Behörden-/Verwaltungsdienstleistungen, die ich bereits digital (über das Internet) erledigt habe: \***

- ☐ Steuererklärung  
☐ KfZ Kennzeichen-Reservierung  
☐ KfZ An- oder Abmeldung  
☐ sonstige Verwaltungsdienstleistung

wenn „sonst. Verwaltungsdienstl.“ angereuzt:

Angabe sonstiger Verwaltungsdienstleistung: \*

**Dienstleistungen, die ich regelmäßig im Internet erledige:**

- ☐ Online-Shopping  
☐ Online-Banking  
☐ Versicherungen online

**Angebote und Dienste, die ich regelmäßig im Internet nutze:**

- ☐ E-Mail  
☐ Messaging-Apps (wie WhatsApp)  
☐ Social Media Dienste (wie facebook, instagram, usw.)  
☐ Nachrichtenangebote  
☐ ePaper-Angebote von Zeitungsverlagen  
☐ Video-Streaming (wie YouTube, Netflix, usw.)

wenn „Messaging-Apps“ angereuzt:

**Messaging-Dienste, bei denen ich angemeldet bin: \***

- ☐ WhatsApp  
☐ sonstige Messaging-Dienste

wenn „sonstige Messaging-Dienste“ angereuzt:

Angabe sonstiger Messaging-Dienste

wenn „Social Media Dienste“ angereuzt:

**Social-Media-Angebote, bei denen ich angemeldet bin: \***

- ☐ facebook  
☐ twitter  
☐ instagram  
☐ Snapchat  
☐ sonstige Social-Media-Konten

wenn „sonstige Social-Media-Konten“ angereuzt:

Angabe sonstige Social-Media-Konten \*

Ich nutze das Internet am meisten über folgendes Gerät: \*

- ☐ Smartphone  
☐ Tablet  
☐ Laptop  
☐ PC  
☐ Sonstiges

wenn „Sonstiges“ angereuzt:


Angabe sonstiges Gerät:

## Abschnitt 4

## Nutzung besondere Identifikationsmethoden


Bei einigen ausgewählten digitalen Verwaltungsdienstleistungen können spezielle Methoden zur persönlichen Identifizierung gesetzlich vorgeschrieben sein. (Bei Klick auf die farbigen Symbole hinter einigen Fragen, werden die Methoden kurz erklärt.)

Um Erkenntnisse zu gewinnen, inwieweit diese speziellen Identifikationsmethoden bisher verbreitet sind, werden Sie um folgende Angaben gebeten:

Nutzen Sie eine sogenannte "qualifizierte elektronische Signatur" (bspw. mithilfe einer Signaturkarte)? \* 


- ☐ ja  
☐ nein  
☐ weiß nicht

*Erklärung qualifizierte elektronische Signatur:  
Mithilfe der "qualifizierten elektronische Signatur" (die aktuell zumeist mithilfe einer speziellen Signaturkarte erzeugt werden kann) ist es u.a. möglich, sich im Internet bspw. gegenüber Behörde eindeutig zu identifizieren oder digitale Dokumente rechtsverbindlich zu unterzeichnen.*

Besitzen Sie ein sogenanntes "De-Mail"-Konto? \* 

- ☐ ja  
☐ nein  
☐ weiß nicht

*Erklärung De-Mail:  
De-Mails sind gegenüber "normalen" E-Mails u.a. besonders verschlüsselt. Bei der Registrierung eines speziellen De-Mail-Kontos müssen Sie Ihre Identität mithilfe Ihres Personalausweises nachweisen.*

Haben Sie die sogenannte "e-Funktion" Ihres Personalausweises aktiviert? \* 


- ☐ ja  
☐ nein  
☐ weiß nicht

*Erklärung e-Funktion:  
Mithilfe der elektronischen Funktionen (e-Funktionen) des Personalausweises ist es u.a. möglich, sich im Internet bspw. gegenüber Behörde eindeutig zu identifizieren (Online-Ausweisfunktion) oder digitale Dokumente rechtsverbindlich zu unterzeichnen.*

Seit wann haben Sie Ihren aktuellen Personalausweis bzw. in welchem Jahr wurde Ihr aktueller Personalausweis ausgestellt? \*

Angabe der Jahreszahl:

- ☐ weiß nicht

Besitzen Sie ein Kartenlesegerät zur Nutzung der e-Funktionen des Personalausweises? \* 

- ☐ ja  
☐ nein

*Erklärung Kartenlesegerät:  
Mithilfe eines Kartenlesegeräts kann die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises genutzt werden.*

wenn „ja“:

Wie häufig haben Sie Ihr Kartenlesegerät bereits genutzt? \*

- ☐ noch nie  
☐ ein Mal  
☐ zwei Mal  
☐ öfter als zwei Mal


wenn „nein“:

Unter welchen Voraussetzungen würden Sie sich ein Kartenlesegerät anschaffen? \*

- ☐ wenn mehr Dienstleistungen angeboten werden, für die die e-Funktion des Personalausweis genutzt werden kann  
☐ wenn Kartenlesegeräte günstiger werden  
☐ Ich möchte mir kein Kartenlesegerät anschaffen.

Wie viel Geld wären Sie bereit für ein Kartenlesegerät auszugeben?

 EUR

Wussten Sie, dass Sie auch einige Smartphones als Lesegerät für die e-Funktion des Personalausweises nutzen können? \* 

- ☐ ja  
☐ nein, das höre ich jetzt zum ersten Mal

*Ergänzende Erläuterung:  
Dafür muss u.a. im Smartphone ein sogenannter NFC-Chip ("Near Field Communication") eingebaut und nutzbar sein. Dies ist insbesondere bei einigen Smartphones mit dem Betriebssystem "Android" der Fall.*

wenn „ja“:

Haben Sie Ihr Smartphone bereits als Lesegerät für die e-Funktion des Personalausweises eingesetzt? \*

- ☐ ja  
☐ nein

**Abschnitt 5****Nutzung kommunaler Dienstleistungen in welcher Funktion?**

In welcher Funktion nehmen Sie Dienstleistungen von Kommunalverwaltungen bzw. der Samtgemeinde in Anspruch? \*

- ☐ als Privatperson  
☐ als Ehrenamtlicher (z.B. als Mitglied oder Vorstandsmitglied eines Vereins)  
☐ geschäftlich bzw. dienstlich (z. B. als Mitarbeiter oder Geschäftsführer)  
☐ sonstige Funktion

**Abschnitt 6****Bewertung bisherige Kontaktmöglichkeiten und Digitalangebote**

Bitte vergeben Sie bei folgenden Fragen Punkte von 1 bis 5 nach folgender Rangfolge:

- 5 - sehr gut  
 4 - gut  
 3 - neutral  
 2 - schlecht  
 1 - sehr schlecht

Wie bewerten Sie die bisherigen Kontaktmöglichkeiten zu Ihrer Kommunalverwaltung bzw. zur Samtgemeinde? \*

Bitte wählen ▼

Auswahlmöglichkeiten: 5, 4, 3, 2, 1

Wie bewerten Sie die bisherigen digitalen Angebote Ihrer Kommunalverwaltung bzw. der Samtgemeinde? \*

Bitte wählen ▼

Auswahlmöglichkeiten: 5, 4, 3, 2, 1

Hier können Sie gerne Ihre diesbezügliche Meinung ausführen:

Es gibt genügend Wege mit Kommunalverwaltungen bzw. mit der Samtgemeinde Bersenbrück in Kontakt zu treten. \*

- ☐ ja, es sind genügend vorhanden  
☐ nein, sie sollten ausgebaut werden

Kommunalverwaltungen haben bzw. die Samtgemeinde Bersenbrück hat genügend digitale Angebote. \*

- ☐ ja, es sind genügend vorhanden  
☐ nein, sie sollten ausgebaut werden

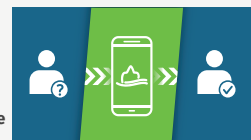
**Abschnitt 7****Erklärung interaktive Web-Formulare**

Nutzen Sie die aktuell auf der Homepage von Kommunalverwaltungen bzw. der Samtgemeinde angebotenen Vordrucke und PDF-Formulare? \*

- ☐ ja  
☐ nein  
☐ weiß nicht

Die Samtgemeinde Bersenbrück plant, künftig vermehrt interaktive Web-Formulare auf ihrer Internetseite anzubieten.

Damit soll es Ihnen als Kunden möglich sein, direkt auf der Internetseite der Samtgemeinde (also bspw. auch mit Ihrem Smartphone oder Tablet) Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen bzw. Anträge zu stellen. (Die grundsätzliche Funktionsweise ähnelt dann in etwa dieser Kundenbefragung.)



Würden Sie derartige interaktive Web-Formulare nutzen? \*

- ☐ ja  
☐ nein

#### Abschnitt 8

### bevorzugte Kontaktmöglichkeiten

Bitte vergeben Sie bei folgenden Fragen Punkte von 1 bis 5 nach folgender Rangfolge:

- 5 - sehr bevorzugt  
 4 - bevorzugt  
 3 - neutral  
 2 - nicht gerne  
 1 - gar nicht

Ich würde bevorzugt so mit Kommunalverwaltungen bzw. mit der Samtgemeinde in Kontakt treten: Auswahlmöglichk. jeweils: 5, 4, 3, 2, 1

persönlich \*

Bitte wählen ▼

telefonisch \*

Bitte wählen ▼

e-Mail \*

Bitte wählen ▼

Kontaktformular auf Website \*

Bitte wählen ▼

WhatsApp o. vergleichb. Messaging-Dienste \*

Bitte wählen ▼

Social-Media-Kanäle \*

Bitte wählen ▼

Ich würde bevorzugt auf diesen Wegen behördliche Anträge stellen: Auswahlmöglichk. jeweils: 5, 4, 3, 2, 1

schriftlich \*

Bitte wählen ▼

Fax \*

Bitte wählen ▼

eingescannter Antrag als  
Anhang einer e-Mail \*

Bitte wählen ▼

interaktive Web-Formulare (direkt  
am PC, auf dem Tablet oder auf  
dem Smartphone ausfüllbar) \*

Bitte wählen ▼

#### Abschnitt 9

### gewünschten Dienstleistungen

**Ich fände es besonders gut, wenn es möglich wäre, die nachfolgenden Verwaltungsdienstleistungen online zu erledigen:**

#### aus dem Bereich Leben, Freizeit & Familie:

- ☐ Ummelden
- ☐ Personalausweise beantragen
- ☐ Reisepässe beantragen
- ☐ Fischereischeine
- ☐ Behindertenparkausweise
- ☐ Bauplatzbewerbungen
- ☐ Anträge auf Übernahme der Elternbeiträge für Kindertagesstätten
- ☐ Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen
- ☐ Erwerb von Jahreskarten für Bäder
- ☐ Erteilung von Lastschriftmandaten bzw. Mitteilung veränderter Bankverbindungen

#### aus dem Bereich Feste & Veranstaltungen:

- ☐ Gaststättenanzeigen
- ☐ Osterfeueranzeigen
- ☐ Genehmigungen von Festumzügen
- ☐ verkehrsbehördliche Genehmigung von Veranstaltungen

**aus dem Bereich Beruf & Gewerbe:**

- ☐ Auskünfte aus der Gewerbekartei  
☐ Reisegewerbekarten

**aus dem Bereich Straßen, Verkehr & Baustellen:**

- ☐ Genehmigung von Großraum-/Schwertransporten  
☐ Sonntagsfahrgenehmigungen  
☐ verkehrsbehördliche Genehmigung von Baustellen  
☐ Sondernutzungsgenehmigungen  
☐ Aufgrabungsanzeigen

**aus anderen Bereichen bzw. bisher nicht genannt:**

andere Verwaltungsdienstleistungen:

**Abschnitt 10****gewünschte Funktionen**

Bitte vergeben Sie bei folgenden Fragen Punkte von 1 bis 5 nach folgender Rangfolge:

- 5 - sehr wichtig  
4 - wichtig  
3 - neutral  
2 - unwichtig  
1 - sehr unwichtig

Wie wichtig wären Ihnen digitale Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand Ihrer Anliegen? \*

Bitte wählen  Auswahlmöglichkeiten: 5, 4, 3, 2, 1

Wie wichtig wären Ihnen die Möglichkeit ggf. Kosten oder Gebühren direkt online bezahlen zu können? \*

Bitte wählen  Auswahlmöglichkeiten: 5, 4, 3, 2, 1

Welche Zahlungsmöglichkeiten würden Sie dazu bevorzugt nutzen?

- ☐ nachträgliche Überweisung  
☐ Lastschriftverfahren  
☐ Kreditkarte  
☐ PayPal  
☐ giropay  
☐ paydirekt

sonstige Zahlungsmöglichkeit:

Was wäre Ihnen ansonsten wichtig? Welche Funktionen würden Sie sich wünschen?

**Abschnitt 11****Ihre Meinung**

Und zu guter Letzt: Sagen Sie uns Ihre Meinung!

Wo kann die Samtgemeinde Bersenbrück bzw. wo können Kommunalverwaltungen besser werden?

Welche - insbesondere digitalen - Angebote würden Sie sich wünschen?

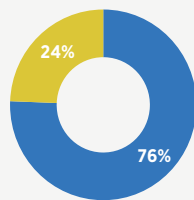
### Einwilligungserklärung zur Auswertung in Masterarbeit bzw. zum Zwecke der Serviceverbesserung

Für den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten haben wir alle technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen, um ein hohes Schutzniveau zu schaffen. Wir halten uns dabei strikt an die Datenschutzgesetze und die sonstigen datenschutzrelevanten Vorschriften. Ihre Daten werden ausschließlich über sichere Kommunikationswege übergeben.

- ☐ Ich bin damit einverstanden, dass die von mir in dieser Kundenbefragung gemachten Angaben unpersonalisiert in einer Masterarbeit bzw. zum Zwecke der Serviceverbesserung ausgewertet werden.\*

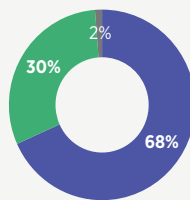
## Anhang 2: Auswertung aus Kundenbefragung: Grundangaben zu den Befragungsteilnehmern

### geografische Angaben



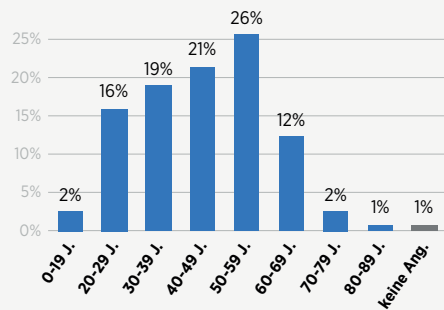
■ wohnhaft in SGBSB  
■ wohnhaft außerhalb SGBSB

### Geschlecht



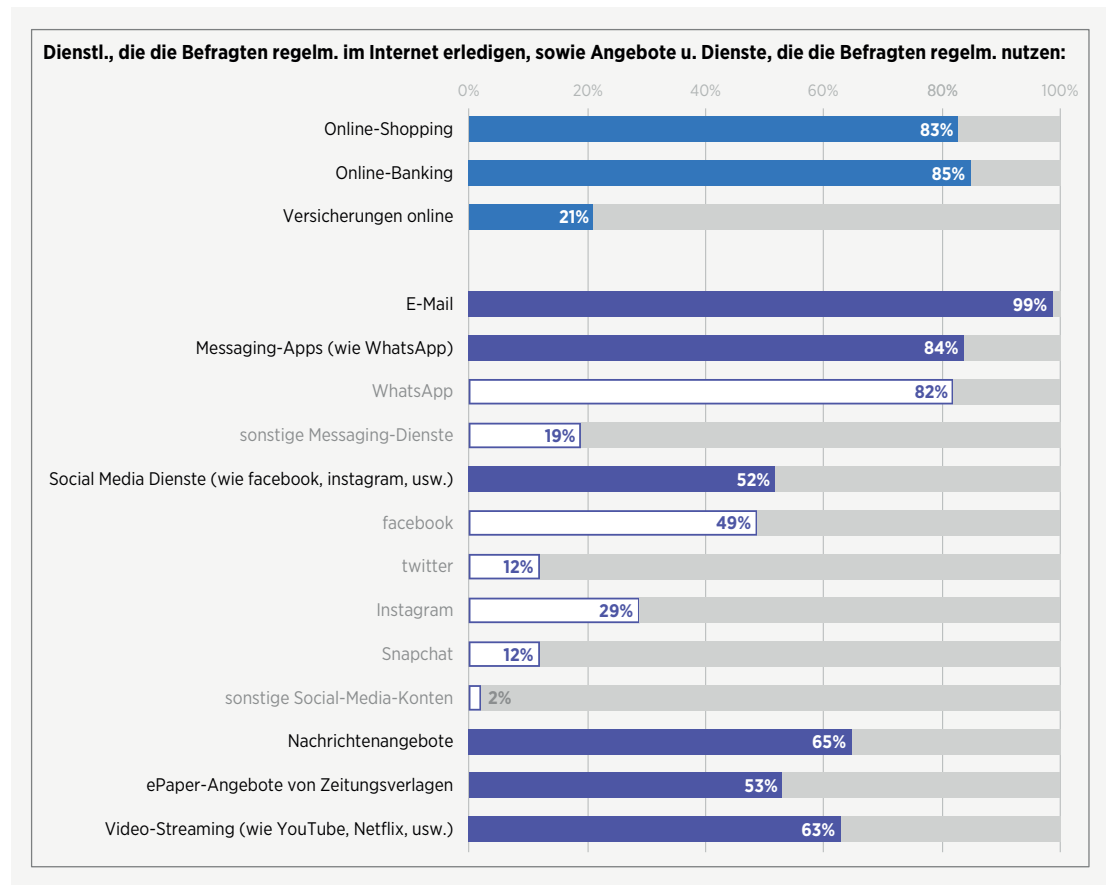
■ männlich  
■ weiblich  
■ keine Angabe

### Alter zum Zeitpunkt der Befragung

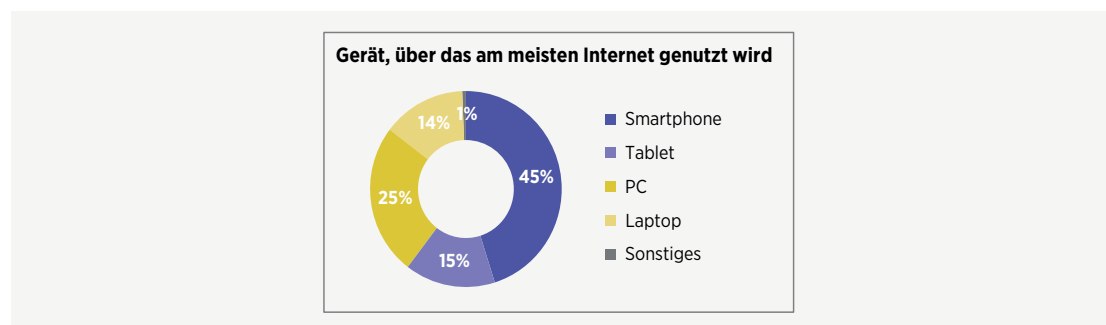




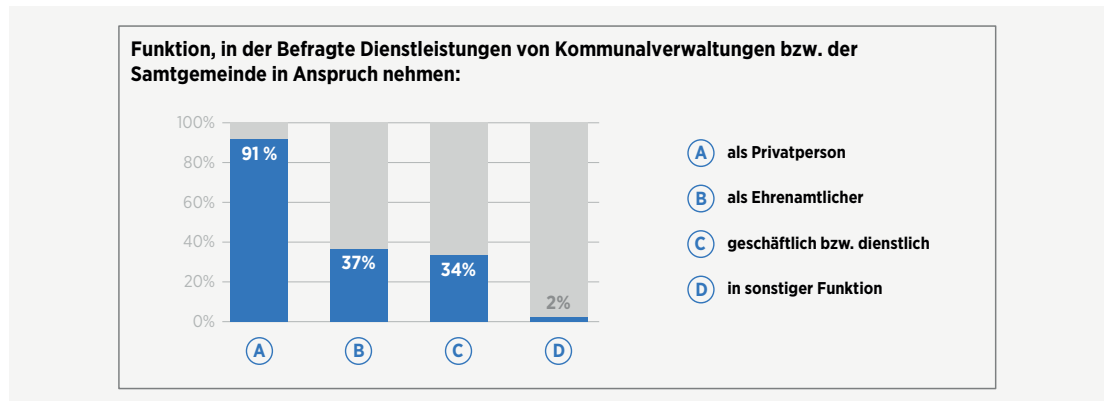
### Anhang 3: Auswertung aus Kundenbefragung: Nutzungsverhalten der Befragten im Internet



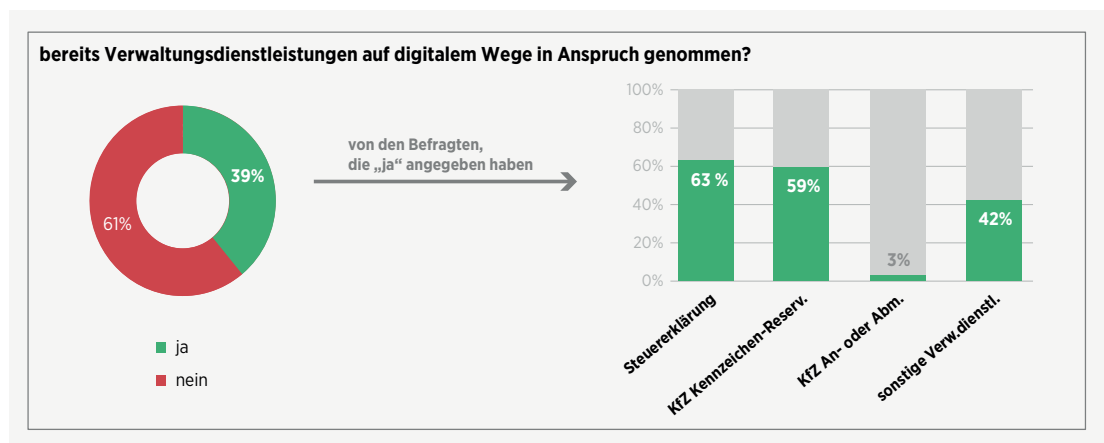
### Anhang 4: Auswertung aus Kundenbefragung: Gerät, über das Befragte am meisten Internet nutzen



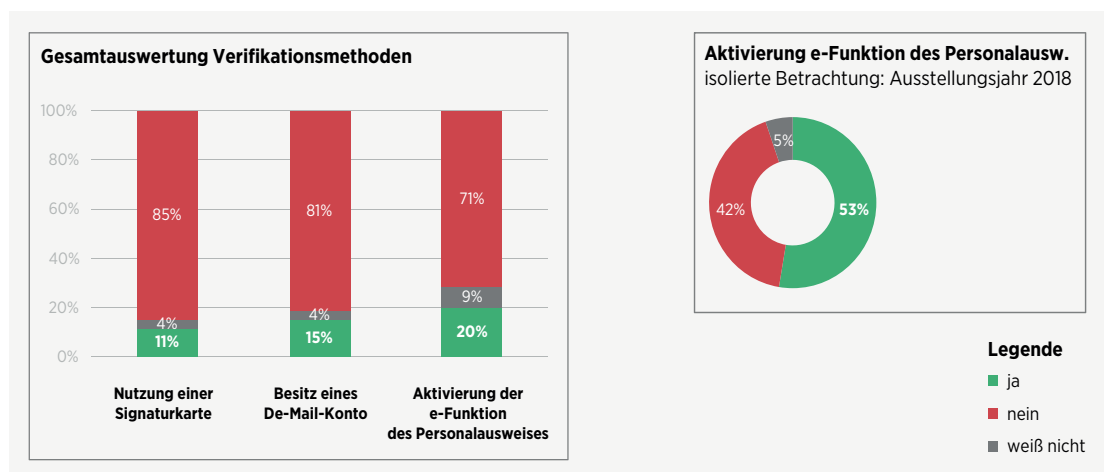
**Anhang 5:** Auswertung aus Kundenbefragung: Funktion, in der Befragte Dienstleistungen von Kommunalverwaltungen bzw. der Samtgemeinde in Anspruch nehmen



**Anhang 6:** Auswertung aus Kundenbefragung: Bereits durch Befragte genutzte Verwaltungsdienstleistungen auf digitalem Wege

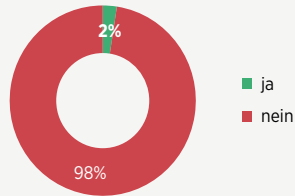


**Anhang 7:** Auswertung aus Kundenbefragung: Verbreitung von Identifikationsmethoden

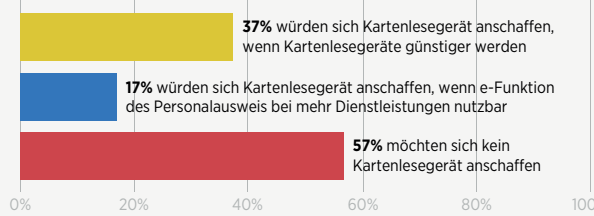


## Anhang 8: Auswertung aus Kundenbefragung: Lesegeräte für e-Funktion Personalausweis

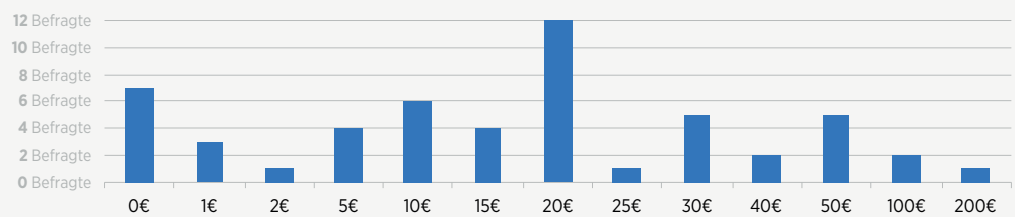
### Besitz eines Kartenlesegeräts



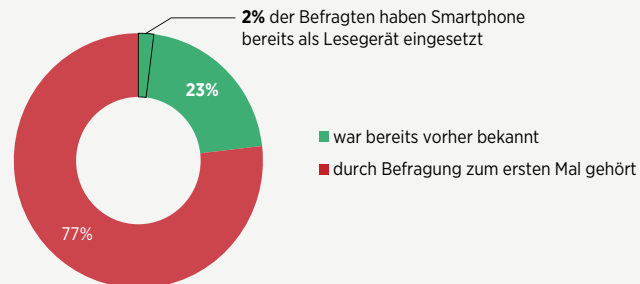
### Anschaffung Kartenlesegerät (Mehrfachauswahl war möglich)



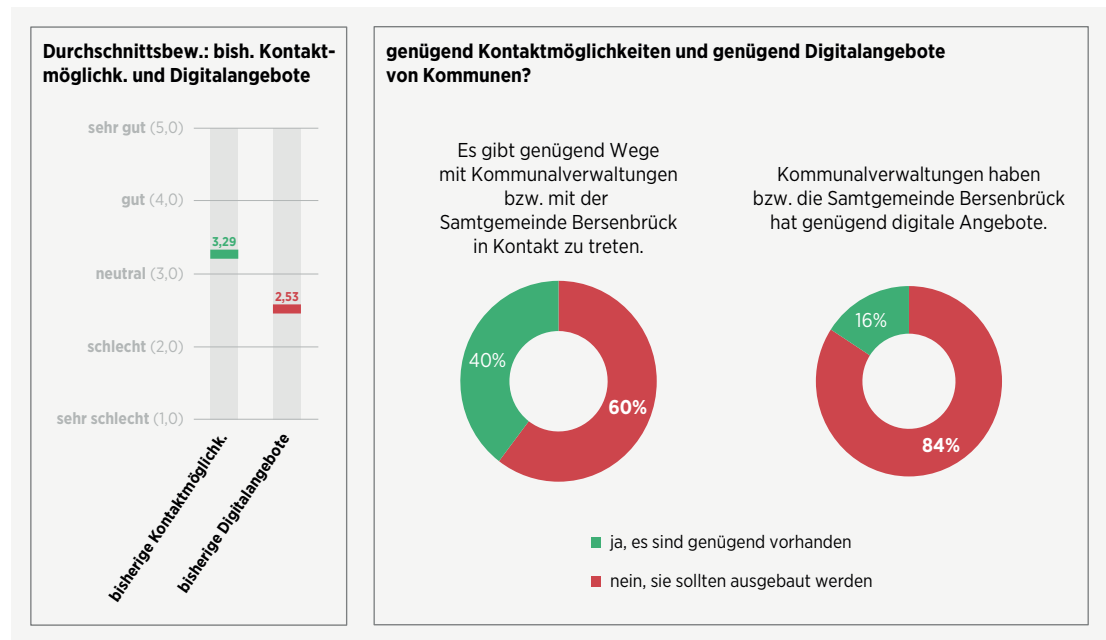
### Bereitschaft, Geld für ein Kartenlesegerät zu auszugeben (Angabe war optional)



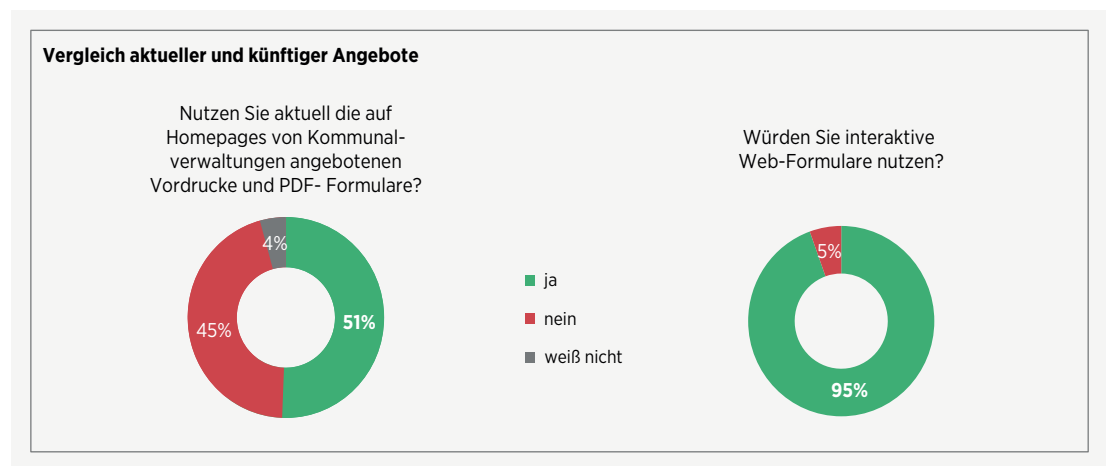
### Bekanntheit und Nutzung einiger Smartphones als Kartenlesegerät



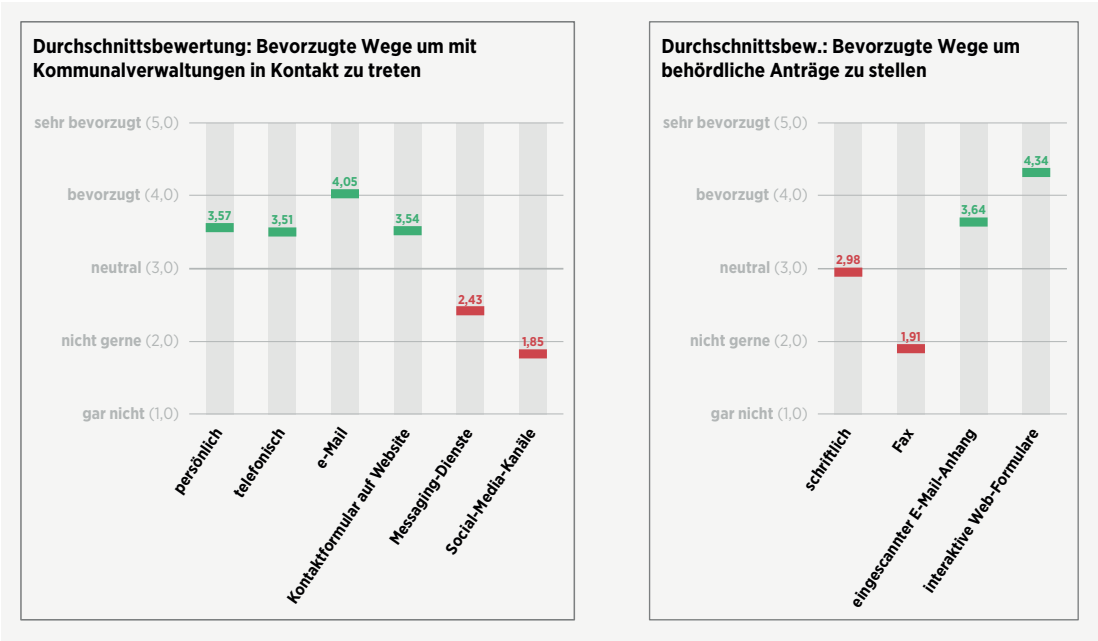
### Anhang 9: Auswertung aus Kundenbefragung: Bisherige Kontaktmöglichkeiten und Digitalangebote



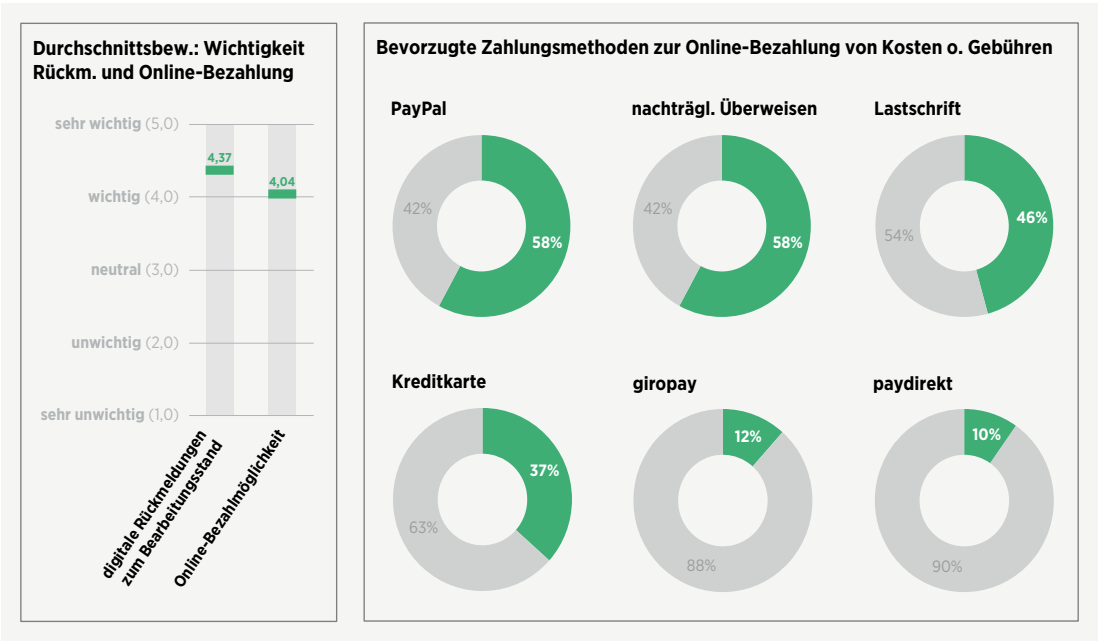
### Anhang 10: Auswertung aus Kundenbefragung: Vergleich aktueller und künftiger Angebote



**Anhang 11:** Auswertung aus Kundenbefragung: Bevorzugte Wege zur Kontaktaufnahme und zum Stellen behördlicher Anträge



**Anhang 12:** Auswertung aus Kundenbefragung: Wichtigkeit von Funktionen von kommunalen Digitalangeboten sowie bevorzugte Zahlungsmethoden zur Online-Bezahlung von Kosten oder Gebühren



**Anhang 13:** Auswertung aus Kundenbefragung: Vergleich der Angaben nach Funktion hinsichtlich der Dienstleistungen, für die besonders Online-Lösungen gewünscht werden

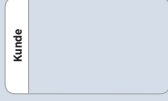
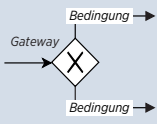



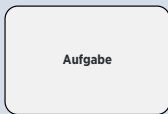




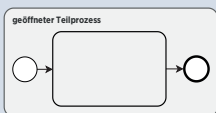







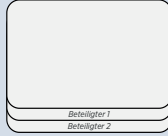





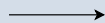
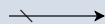
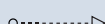
	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Personalausweise beantragen	87%	83%	-4	87%	-
Ummelden	77%	77%	-	78%	+1
Reisepässe beantragen	77%	77%	-	85%	+8
Ert. Lastschriftmand. / Änderung Bankverbind.	59%	58%	-1	64%	+5
Erwerb von Jahreskarten für Bäder	58%	63%	+5	64%	+6
Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen	54%	72%	+18	51%	-3
Osterfeueranzeigen	45%	52%	+7	38%	-7
Bauplatzbewerbungen	44%	48%	+4	51%	+7
verkehrsbeh. Genehm. v. Veranstaltungen	43%	57%	+14	49%	+6
Auskünfte aus Gewerbekartei	38%	45%	+7	62%	+24
Antrag auf Übernahme der Elternebeiträge für KiTas	38%	40%	+2	47%	+9
Gaststättenanzeigen	36%	47%	+11	36%	-
Genehmigung von Festumzügen	29%	43%	+14	29%	-
Sondernutzungsgenehmigungen	26%	28%	+2	29%	+3
verkehrsbeh. Genehm. von Baustellen	23%	23%	-	27%	+4
Sonntagsfahrgenehmigungen	20%	20%	-	24%	+4
Behindertenparkausweise	20%	23%	+3	22%	+2
Aufgrabungsanzeigen	19%	18%	-1	20%	+1
Genehm. von Großraum-/Schwertransporten	19%	22%	+3	20%	+1
Reisegewerbekarten	18%	22%	+4	22%	+4
Fischereischeine	16%	18%	+2	16%	-

**A** Gesamtauswertung  
**B** isolierte Auswertungen der Befragten, die angegeben haben (auch) in ehrenamtlicher Funktion Verw.dienstl. in Anspr. zu nehmen  
**C** diesbezügliche Veränderung gegenüber Gesamtauswertung  
**D** isolierte Auswertungen der Befragten, die angegeben haben (auch) in geschäftlicher Funktion Verw.dienstl. in Anspr. zu nehmen  
**E** diesbezügliche Veränderung gegenüber Gesamtauswertung

Anhänge zur Notation von Geschäftsprozessen  
in BPMN bzw. FIM-BPMN

## Anhang 14: Eingesetzte Objekte zur Modellierung der IST- und SOLL-Geschäftsprozesse


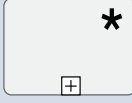
BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation, ergänzt durch eigene farbliche Objekte (eigene Darstellung, mit Grundlagen aus BERLINER BPM OFFENSIVE (2011); OBJECT MANAGEMENT GROUP (2011), S. 29ff; BUNDESMINISTERIUM DES INNERN et al. (2017), S. 28ff.)

<b>Pools ("Schwimmbecken")</b> bspw. Kommunalverwaltung oder Kunde 	<b>Exklusives Gateway</b> als Verzweigung des Prozessablaufs (abhängig von Bedingungen wird der Prozessfluss zu genau einer Kante geleitet) oder Zusammenführung des Prozessablaufs (auf genau eine der eingehenden Kanten wird gewartet) 
<b>Lanes ("Schwimmbahnen")</b> Stelle innerhalb eines Pools bspw. Samtgemeindekasse innerhalb der Samtgemeindeverwaltung 	<b>Startereignisse</b> Startereignis (initiiert den Prozessablauf durch eine nicht näher definierte Auslösebedingung)  Nachrichten-Startereignis (wenn eine Nachricht eintrifft, wird der Prozessablauf initiiert) 
<b>Aufgaben</b> Arbeitsschritt, die nicht weiter aufgespalten werden kann; mit Aufgaben-Typ (siehe unten) oben links 	<b>Zwischenereignisse</b> Bedingungs-Zwischenereignis (verzögert den Prozessablauf bis definierte Bedingung eintritt)  Zeit-Zwischenereignis (verzögert den Prozessablauf bis bestimmter Zeitpunkt erreicht bzw. definierte Zeitspanne verstrichen ist) 
<b>(geschlossene) Teilprozesse</b> darin sind mehrere Aufgaben zusammenfasst; mit Referenzaktivitäten-Typ (siehe folgender Anhang) oben rechts 	<b>Endereignis</b> verdeutlicht Ende des Prozessablaufs 
<b>geöffnete Teilprozesse</b> dadurch werden die in dem Teilprozess zusammengefassten Aufgaben sichtbar 	<b>Daten</b> Daten-Objekt (zum Austausch von Informationen wie bspw. Briefe oder EDV-Dateien)  Input-Objekt (eingehende Informationen wie bspw. ein Antrag)  Output-Objekt (Prozessergebnis wie bspw. ein Bescheid)  Datenspeicher (speichert Datenobjekte, wie bspw. eine Datenbank) 
<b>Aufruf-Stammprozess</b> beteiligte Stammprozesse (eigene, gesonderte Prozesse) 	<b>Einfärbungen der Objekte</b> zur Verdeutlichung von Medienbrüchen wurden einige Objekte eingefärbt: rote Einfärbungen: wenn nicht maschinenlesbare Daten bearbeitet werden müssen bzw. wenn ein Wechsel in einer Aufgabe oder einem Teilprozess zu „analogen“ Medien stattfindet  grüne Einfärbungen: rein digitale bzw. maschinenlesbare Daten werden bearbeitet 
<b>Beteiligte</b> Beteiligte an einer Aufgabe oder an einem Teilprozess, mit denen eine Interaktion stattfindet 	<b>Kommentierungen</b> in orange: Problembereiche des IST-Prozesses  in blau: Neuerungen/Änderungen des SOLL-Prozesses gegenüber dem IST-Prozess 
<b>Aufgaben-Typen</b> Manuell (Person führt Aufgabe manuell ohne Softwareunterstützung durch)  Benutzer (Person führt Aufgabe mit Unterstützung von Software durch)  Skript (Software führt Aufgabe automatisiert durch, ggf. durch einmaliges Anstoßen der Person) 	
<b>Flüsse</b> Kontrollfluss (verbindet Aufgaben, Gateways und Ereignisse, um Reihenfolge der Ausführung zu verdeutlichen)  Standardfluss (verdeutlicht den „Normalfall“ des Prozessablaufs)  Datenfluss (verdeutlicht Informations- bzw. Datenaustausch) 	



## Anhang 15: Referenzaktivitäten-Typen der FIM-BPMN-Notation

(eigene Darstellung, auf Grundlage von BUNDESMINISTERIUM DES INNERN et al. (2017), S. 28ff.)

<b>„Information empfangen“</b> Eingang von Informationen, bspw. der Eingang eines Antragsformulars oder die telefonische Anfrage durch einen Bürger		<b>„Sachverhalt entscheiden“</b> materiell-rechtliche Prüfung und Entscheidung über einen Sachverhalt in Folge einer Ermessensausübung	
<b>„Information bereitstellen“</b> Ausgang von Informationen an Dritte (bspw. Kunden), bspw. die Zustellung eines Bescheides oder telefonische Auskünfte		<b>„Daten zum Sachverhalt bearbeiten“</b> Daten oder Informationen werden erstellt, aktualisiert bzw. gelöscht	
<b>„Sachverhalt formell prüfen“</b> formelle Prüfung eines Sachverhaltes, wie auf Vollständigkeit, Fristeinhaltung und/oder Zuständigkeit		<b>„Beteiligung durchführen“</b> Beteiligung von Dritten (bspw. andere Behörden) zum Informationsaustausch, bspw. zur Abstimmung oder zur Anhörung	
<b>„Sachverhalt materiell prüfen“</b> materiell-rechtliche Prüfung eines Sachverhaltes auf inhaltliche Richtigkeit, Plausibilität sowie Rechtmäßigkeit		<b>„Sonstige Aktivität durchführen“</b> ist nur dann zu nutzen, wenn keine der anderen Typen für die Abbildung dieser Aktivität geeignet ist	

Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Wohnungsgeberbestätigungen"

**Anhang 16:** Bisher verwendeter Vordruck für "Wohnungsgeberbestätigungen"  
sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit den zuständigen  
Sachbearbeiterinnen

(eigene Darstellung, bisher verwendeter Vordruck auf Grundlage von SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. b))

<b>Wohnungsgeberbestätigung</b> nach § 19 des Bundesmeldegesetzes (BMG)	
<input type="checkbox"/> Wohnungseinzug <input type="checkbox"/> Wohnungsauszug	
am: _____	
<b>Anschrift der Wohnung</b>  <small>Straße, Hausnummer (ggf. mit Hausnummernzusatz, Postleitzahl und Ort; ggf. Wohnungsnummer oder Beschreibung der Lage im Mehrfamilienhaus)</small>	
<b>Einziehende/Ausziehende meldepflichtige Personen</b>  1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____  <small>jeweils mit Vor- und Familiennamen</small> <input type="checkbox"/> weitere Personen Rückseite bzw. Beiblatt	
<b>Name und Anschrift des Wohnungsgebers</b>  <small>sowie ggf. Name und Anschrift der vom Wohnungsgeber beauftragten Person</small>	
<input type="checkbox"/> Der Wohnungsgeber ist gleichzeitig Eigentümer der Wohnung. <input type="checkbox"/> Der Wohnungsgeber ist <u>nicht</u> Eigentümer der Wohnung.	
<b>Name und Anschrift des Eigentümers der Wohnung</b>	
<p><small>Ich bestätige mit meiner Unterschrift, dass die vorstehenden Angaben den Tatsachen entsprechen. Mir ist bekannt, dass es verboten ist, eine Wohnungsanschrift für eine Anmeldung anzubieten oder zur Verfügung zu stellen, obwohl ein tatsächlicher Bezug der Wohnung weder stattfindet noch beabsichtigt ist. Ein Verstoß gegen dieses Verbot stellt eine Ordnungswidrigkeit dar und kann mit einer Geldbuße bis zu 50.000 Euro geahndet werden. Die falsche oder nicht rechtzeitige Ausstellung der Bestätigung des Ein- oder Auszugs können als Ordnungswidrigkeiten mit einer Geldbuße bis zu 1.000 Euro geahndet werden (§ 54 BMG i.V.m§ 19 BMG).</small></p>	
Ort, Datum	Unterschrift

**Interview mit den zuständigen Sachbearbeiterinnen**

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung  
Rechtsgrundlage**Wohnungsgeberbestätigungen  
§ 19 Bundesmeldegesetz (BMG)**Verwaltungsstelle  
Sachbearbeiterinnen  
Interview vom**Fachdienst IV – Bürgerservice  
Frau Bokel, Frau Schuckmann, Frau Stoffergoes, Frau Str.  
16.01.2019**

Fallzahlen jährlich

**korreliert mit Ummeldungen, nicht zahlenmäßig eingrenzbar**EDV-Fachverfahren eingesetzt?  
weiteres Fachverf. zu beteiligen?**ja, 'OK.EWO'  
nein**

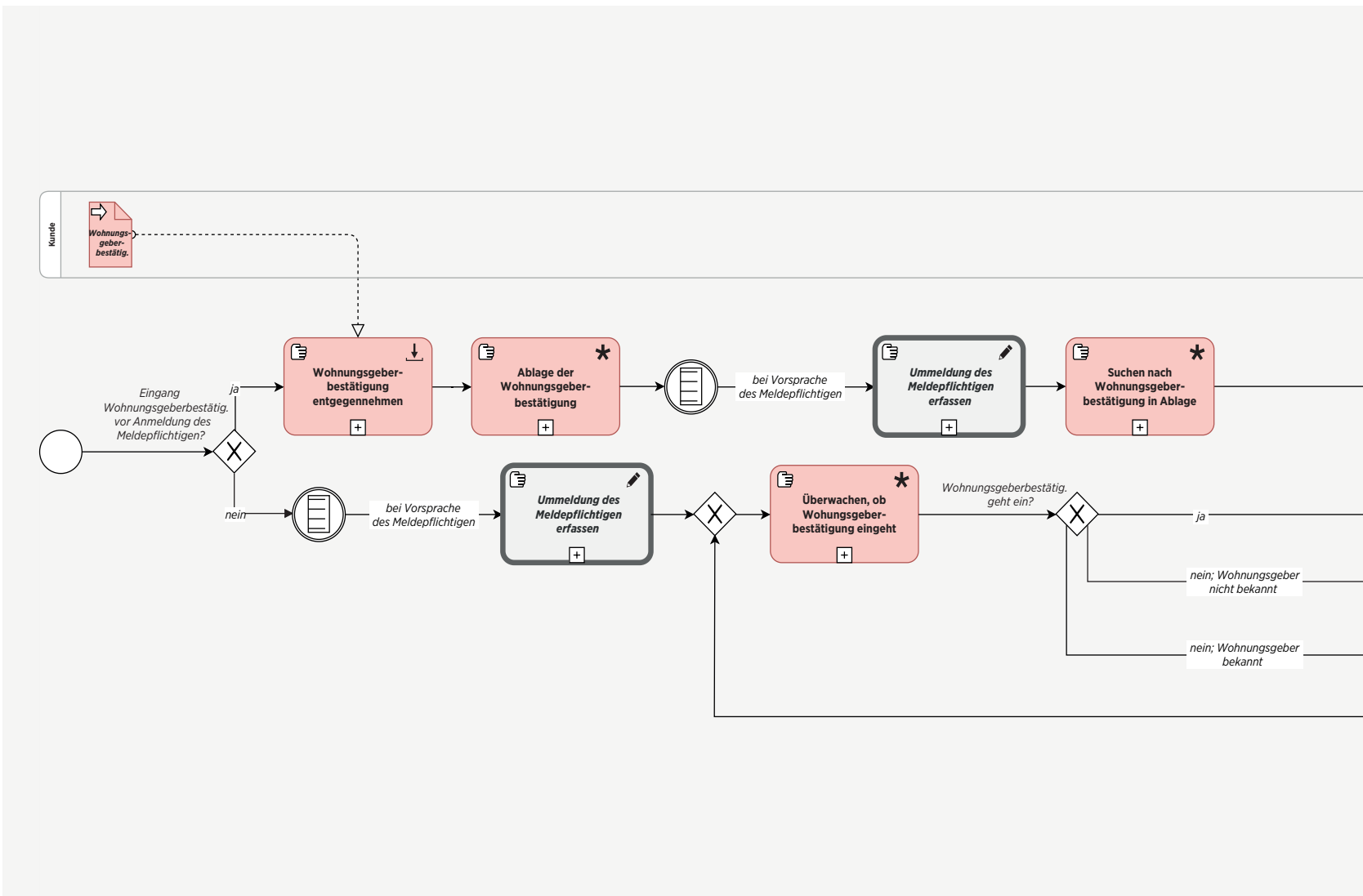
Problembereiche des Vordrucks:

./.

Anmerkung: Die in dem Interview erstellte Grobskizze des bisherigen Geschäftsprozesses wurde in der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation als IST-Geschäftsprozess modelliert und ist im nachfolgenden Anhang dargestellt.

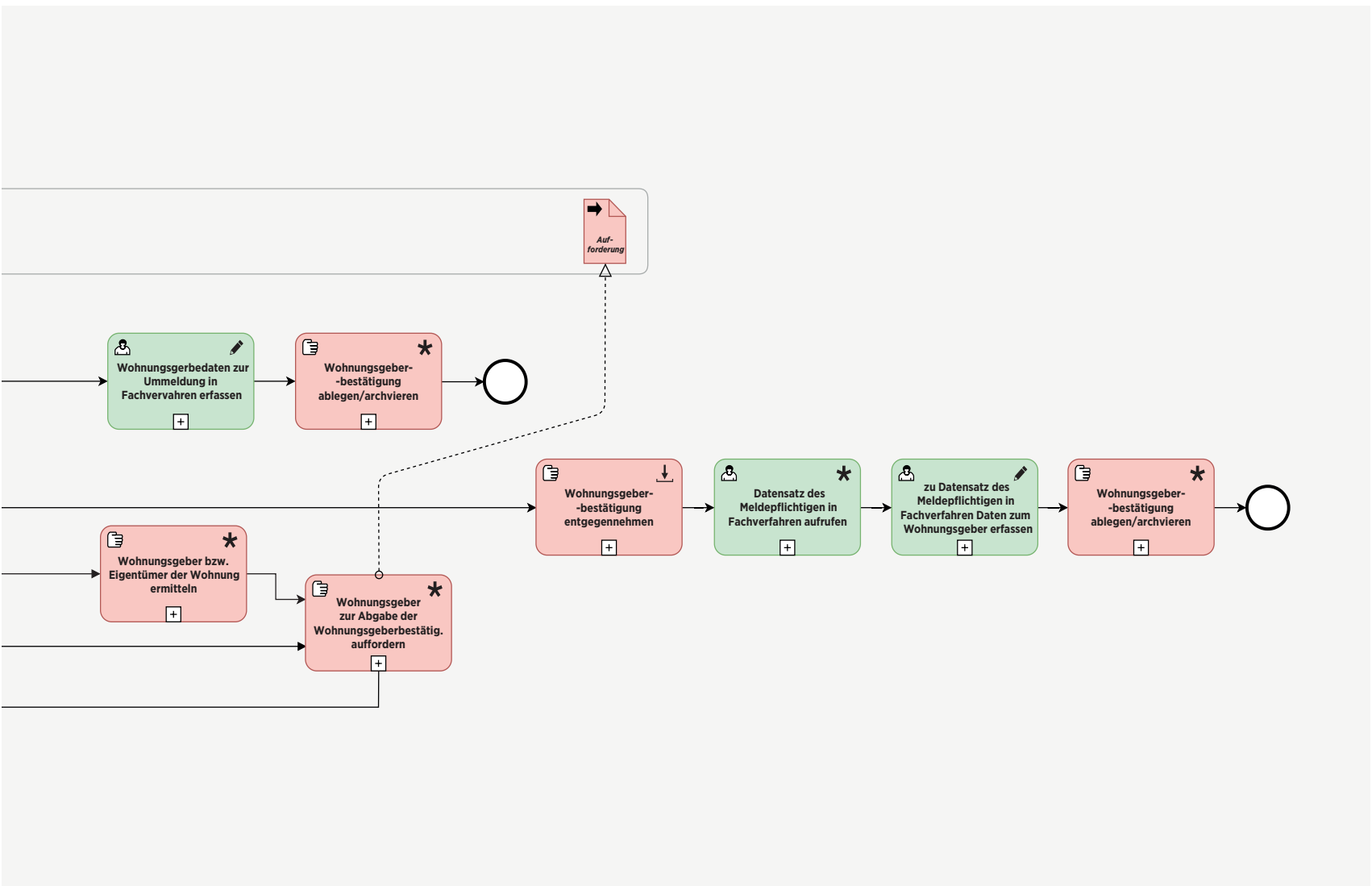
## Anhang 17: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Wohnungsgeberbestätigungen"

Anmerkung: Fortsetzung auf der nachfolgenden Seite.



## Anhang 17: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Wohnungsgeberbestätigungen"

Anmerkung: Fortsetzung auf der nachfolgenden Seite.



**Anhang 18:** Entwickeltes Online-Formular für "Wohnungsgeberbestätigungen"**Art der Meldung**

Art der Meldung \*

- ☐ Ich möchte als Wohnungsgeber einen Einzug bekanntgeben.  
☐ Ich möchte als Wohnungsgeber einen Auszug bekanntgeben.

wenn oberes Feld angekreuzt:

Einzug der Person(en) am \*

TT.MM.JJJJ

sonst „Auszug der Person(en) am“

In folgender Reihenfolge sind die Daten der Wohnungsgeberbestätigung in den nächsten Schritten von Ihnen zu erfassen:

- Anschrift der Wohnung, in die einen Person bzw. Personen zu dem oben genannten Zeitpunkt ein-/ausgezogen sind
- Ihre Daten als Wohnungsgeber (sowie ggf. zum abweichenden Eigentümer)
- Daten zu der Person bzw. den Personen die ein-/ausgezogen sind

**Wohnung**

Für folgende Wohnung soll eine Wohnungsgeberbestätigung abgegeben werden:

Ort der Wohnung \*

Bitte wählen

PLZ

PLZ wird anhand  
ausgewähltem Ort  
automatisch befüllt

Straße \*

Hausnummer (ggf. mit Zusatz/Buchstabe) \*

ggf. bei Wohnung im Mehrparteienhaus: Wohnungsnummer oder Lagebeschreibung der Wohnung

**Ein-/Auszugspersonen**

Diese Tabelle führt alle die von Ihnen angegebenen Personen auf, die in die Wohnung ein-/ausgezogen sind. Über den Button "weitere Personen hinzufügen" können Sie weitere Personen angeben.



Vorname	Familienname	
1. ein-/ausziehende Person		 

Tabelle wird je nach Häufigkeit der Aktivierung des unteren Buttons zeilenweise ergänzt

weitere Personen hinzufügen

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei Meldung über Auszug von Personen

**neue Anschrift der Personen**


Mir ist die neue Anschrift der angegebenen Personen bekannt \*

- ☐ ja  
☐ nein

wenn „ja“:


Bitte geben Sie hier die neue Anschrift der angegebenen Personen an:

## Wohnungsgebende Person

Der Wohnungsgeber \* 

- ☐ ist Eigentümer der Wohnung.  
☐ ist nicht Eigentümer der Wohnung.

Wohnungsgeber ist, wer einer anderen Person eine Wohnung (einzelner Raum oder mehrere Räume) tatsächlich willentlich zur Benutzung überlässt, unabhängig davon, ob dem ein wirksames Rechtsverhältnis zugrunde liegt:  
– In der Regel ist das der Wohnungseigentümer.  
– Wohnungsgeber bei Untermietverhältnissen ist der Hauptmieter, der Räumlichkeiten einer gemieteten Wohnung einer weiteren Person zum selbständigen Gebrauch überlässt.  
– Wer eine eigene Wohnung bezieht, also selbst Eigentümerin oder Eigentümer ist, erklärt dies in einfacher Form.

Der Wohnungsgeber ist \* 

- ☐ Privatperson  
☐ Personengesellschaft  
☐ juristische Person (wie Firma, Verein, etc.)

Juristische Person: Juristische Personen sind Stellen wie bspw. Firmen, Vereine, etc.

Personengesellschaft: Eine Personengesellschaft ist keine juristische Person, kann aber trotzdem Träger von Rechten und Pflichten sein. Sie entsteht, wenn sich mindestens zwei Personen sich zur Erreichung eines gemeinsamen Zweckes zusammenschließen. Beispiele für Personengesellschaften sind  
– eheliche Lebensgemeinschaften  
– Güter- oder Erbengemeinschaften  
– Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR), offene Handelsgesellschaft (OHG), Kommanditgesellschaft (KG)

wenn „Personengesellschaft“ oder „juristische Person“ angekreuzt:

Name der juristischen Person / Bezeichnung der Personengesellschaft \*

### Vertretungsberechtigte Person / Kontaktperson:

Vorname \*

Familienname \*

Straße \*

Hausnummer \*

Staat \*

Postleitzahl \*

Ort \*

Telefonnummer

E-Mail

Faxnummer

Wurden Sie vom Wohnungsgeber zur Erfassung der Wohnungsgeberbestätigung beauftragt (z.B. als Hausverwaltung)? \*

- ☐ nein, ich fülle als Wohnungsgeber selbst dieses Online-Formular aus  
☐ ja, ich wurde vom Wohnungsgeber beauftragt

wenn „ja“:

ggf. Name der juristischen Person / Bezeichnung der Personengesellschaft 

sh. zweiter Punkt von oben in diesem Abschnitt

Vorname \*

Familienname \*

Straße \*

Hausnummer \*

Staat \*

Postleitzahl \*

Ort \*


Telefonnummer

E-Mail

Faxnummer

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei Aktivierung „ist nicht Eigentümer der Wohnung“ bei erster Abfrage des vorherigen Abschnitts

## Eigentumhabende Person

ggf. Name der juristischen Person / Bezeichnung der Personengesellschaft 

sh. zweiter Punkt von oben des vorherigen Abschnitts



**Angaben zur Person (bzw. Ansprechpartner\*in der juristischen Person / Personengesellschaft)**

Vorname *	Familienname *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Straße *	Hausnummer *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Staat *	Postleitzahl *	Ort *
<input type="text" value="Deutschland"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**Anmerkungen**

Hier können Sie noch Anmerkungen für den/die Sachbearbeiter\*in einfügen:

**Authentifizierung und Bestätigung**

Damit wir prüfen können, ob Sie tatsächlich selbst dieses Online-Formular ausfüllen bzw. berechtigt sind, im Namen der genannten Stelle, dieses Online-Formular auszufüllen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.


wenn Wohnungsgeber bzw. Beauftragter „Personengesellschaft“ oder „juristische Person“:

**Debitornummer**

**Zur Überprüfung, ob Sie berechtigt sind für die von Ihnen angegebene Stelle (Verein, Firma, etc.) Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, benötigen wir Ihre Debitornummer.**

Die Debitornummer ist eine fünfstellige Nummernkombination, die Ihnen von der Samtgemeindekasse für Ihre Stelle (Verein, Firma, etc.) vergeben wurde.

Wo Sie die Debitornummer finden können, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Angabe der fünfstelligen Debitornummer: 

- ☐ Meine Stelle (mein Verein, meine Firma, etc.) ist zum ersten Mal in Kontakt mit der Samtgemeinde Bersenbrück. Mir wurde daher noch keine Debitornummer zugeteilt.
- ☐ Ich kann die Debitornummer meiner Stelle (meines Vereins, meiner Firma, etc.) nicht finden.

Die fünfstellige Debitornummer Ihrer Stelle finden Sie im Regelfall auf Gebührenbescheiden aus den Vorjahren.  
Die fünfstellige Debitornummer ist im Regelfall Bestandteil des darin abgedruckten Verwendungszwecks bzw. „Kassenzeichens“:  
Ein Beispiel, wie die Debitornummer (rot unterstrichen) in einem Gebührenbescheid aus den Vorjahren eingefügt sein könnte:

Die Verwaltungsgebühr überweisen Sie bitte innerhalb von 14 Tagen unter Angabe des Kassenzeichens DEB00000 auf eines der angegebenen Konten der Samtgemeindekasse. Debitornummer

Die Debitornummer kann aber auch etwas unscheinbarer im Text „versteckt“ sein, wie in diesem Beispiel:

Dieser Betrag ist nach Empfang dieses Bescheides an die Samtgemeindekasse Bersenbrück unter Angabe des Kassenzeichens „00000/GEWERBE-Testfirma“ zu überweisen. Debitornummer

wenn keine Debitornummer angegeben:

**Wichtiger Hinweis:**

Wenn Sie keinen Debitor angeben, müssen Sie stattdessen Ihre Ausweis- oder Passnummer angeben, damit Ihre Identität überprüft werden kann:

wenn Wohnungsgeber bzw. Beauftragter „natürliche Person“ oder wenn keine Debitornummer angegeben:

**Ausweis-/Passnummer**

**Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:**

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Vorname *	Nachname *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \*

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde:

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):

**Wichtiger Hinweis:**

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren (bzw. ob Sie berechtigt sind im Namen der von Ihnen benannten Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen), werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

**Bestätigung**

- ☐ Ich bestätige, dass die zuvor gemachten Angaben den Tatsachen entsprechen sowie dass ich berechtigt bzw. beauftragt bin diese Wohnungsgeberbestätigung abzugeben. Mir ist bekannt, dass es verboten ist, eine Wohnungsanschrift für eine Anmeldung anzubieten oder zur Verfügung zu stellen, wenn ein tatsächlicher Bezug der Wohnung weder stattfindet noch beabsichtigt ist; Ein Verstoß gegen dieses Verbot stellt eine Ordnungswidrigkeit dar und kann mit einer Geldbuße bis zu 50.000 Euro geahndet werden. Die unberechtigte, falsche oder nicht rechtzeitige Bestätigung des Einzugs kann als Ordnungswidrigkeiten mit Geldbußen bis zu 1.000 Euro geahndet werden. \*

**Hinweis Zuordnungsmerkmal sowie Evaluation****Vorgangsnummer / Zuordnungsmerkmal**

Nachdem Sie Ihre hier erfasste Wohnungsgeberbestätigung im nächsten Schritt eingereicht haben, können Sie danach eine Sendebestätigung als PDF-Datei downloaden. In dieser Sendebestätigung ist auf der letzten Seite eine Vorgangsnummer eingefügt.

Diese Vorgangsnummer ist das sog. Zuordnungsmerkmal, dass Sie als Wohnungsgeber der meldepflichtigen Person mitteilen müssen (damit die meldepflichtige Person dieses Zuordnungsmerkmal bei seiner Anmeldung angeben kann).

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen.** Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut  
☐ 4 - gut  
☐ 3 - neutral  
☐ 2 - schlecht  
☐ 1 - sehr schlecht

- ☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:

**Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:****Vorschau**

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

**Einreichen**

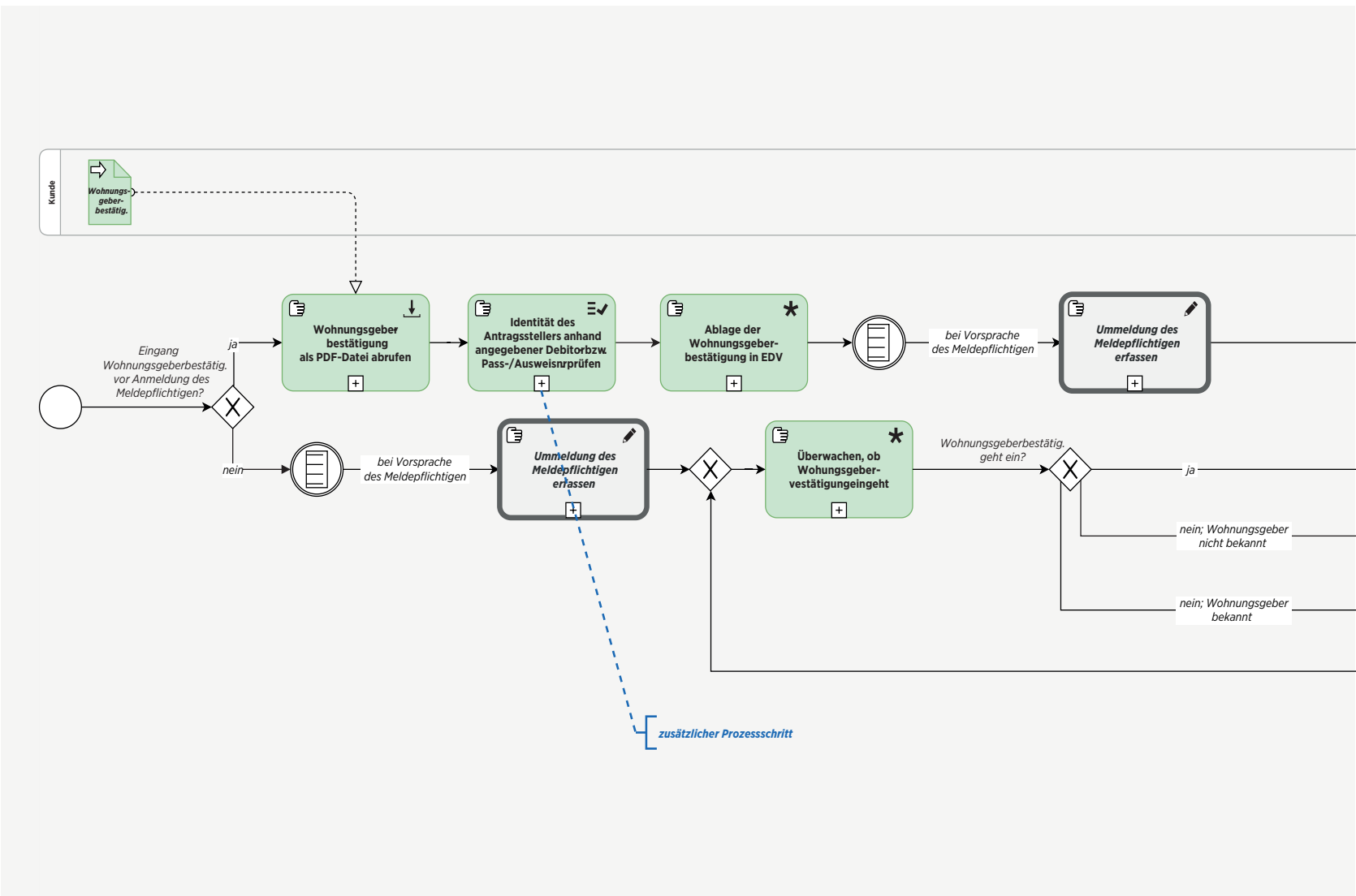
Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

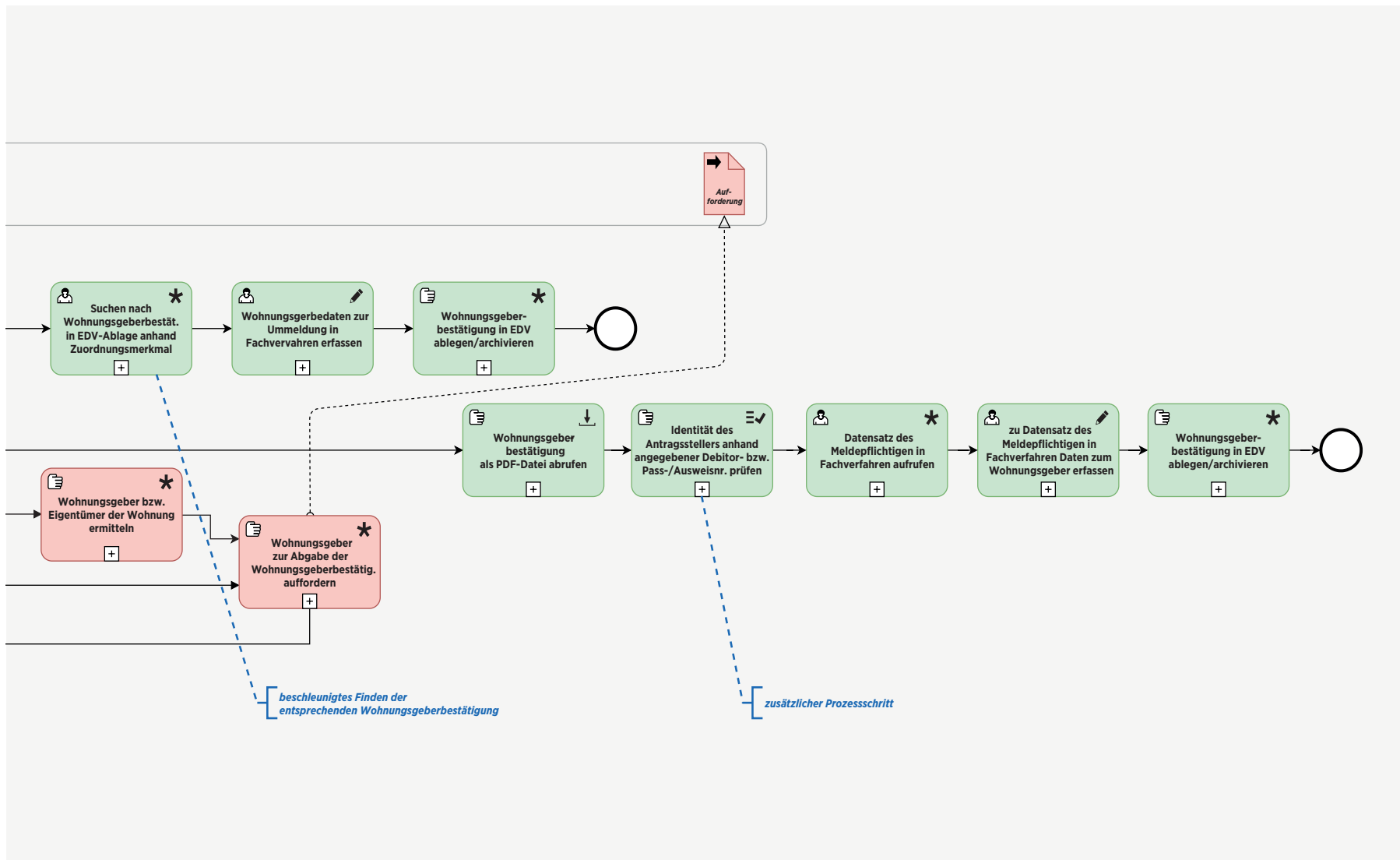
Vorschau

Einreichen

Anhang 19: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Wohnungsgeberbestätigungen"

Anmerkung: Fortsetzung auf der nachfolgenden Seite.





Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Erteilung von Lastschriftmandaten"

**Anhang 20:** Bisher verwendeter Vordruck für "Erteilung von Lastschriftmandaten"  
sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen  
Sachbearbeiter

(eigene Darstellung, bisher verwendeter Vordruck auf Grundlage von SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. b))

<p>Zurück an</p> <p>Samtgemeinde Bersenbrück Lindenstraße 2 49593 Bersenbrück</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;"><small>(Vermerk)</small>  <small>(Sachbearbeiter)</small></div> <p><b>Adressnummer:</b> Name: Mahnzeichen: Gläubiger-ID: Mandatsreferenz: _____ <small>(wird vom Empfänger ausgefüllt)</small></p>
<b>Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats</b>	
<p>Hiermit ermächtige ich die Samtgemeindekasse widerruflich, vom meinem Girokonto bei</p>	
<b>Kreditinstitut</b> _____	
<b>BIC/SWIFT Code</b> _____	
<b>IBAN</b> _____	
<p>die von mir zu entrichtende(n)</p>	
<input type="checkbox"/> Gewerbesteuer/n	_____ evtl. abweichende(r) Kontoinhaber(in)
<input type="checkbox"/> Grundbesitzabgaben <span style="background-color: orange; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">1</span>	_____ Straße, Hausnummer abweichende(r) Kontoinhaber(in)
<input type="checkbox"/> Hundesteuer	_____ PLZ, Ort abweichende(r) Kontoinhaber(in)
<input type="checkbox"/> _____ <small>(Zutreffendes bitte ankreuzen)</small>	
<p>im Lastschriftverfahren (Bankabbuchung) einzuziehen.</p>	
<p><b>SEPA-Lastschriftmandat:</b></p>	
<p>Ich ermächtige die Samtgemeindekasse, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Samtgemeindekasse auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.</p>	
<p>Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit dem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.</p>	
<p>_____</p>	
<p><input type="checkbox"/> Den angemahnten Betrag habe ich bereits gezahlt. Die Abbuchung gilt nur für zukünftige Fälligkeiten.</p>	
<p><input type="checkbox"/> Die Abbuchung gilt ab sofort. Der angemahnte Betrag soll abgebucht werden.</p>	
<p>_____</p>	
Ort, Datum	Unterschrift
<p>HINWEISE: <span style="background-color: orange; color: white; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">2</span></p>	
<p>1. Die Teilnahme am SEPA-Lastschriftverfahren ist freiwillig. 2. Das SEPA-Lastschriftmandat kann jederzeit widerrufen werden. Es gilt bis zum Widerruf. 3. Bitte reichen Sie die Ermächtigung im Original vollständig ausgefüllt und unterschrieben ein. Beachten Sie bitte, dass Abbuchungen von Sparkonten nicht möglich sind. 4. Sollte sich ihr Konto ändern oder sollten Sie die Bank wechseln, bitten wir rechtzeitig um Mitteilung, damit Rückbuchungsgebühren vermieden werden. 5. Sorgen Sie bitte dafür, dass Ihr Konto die erforderliche Deckung aufweist.</p>	

**Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter**

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung	<b>Erteilung von Lastschriftmandaten</b>
Rechtsgrundlage	<b>./.</b>
Verwaltungsstelle	<b>Fachdienst II – Kassenleitung</b>
Sachbearbeiter	<b>Herr W.</b>
Interview vom	<b>12.12.2018</b>
Fallzahlen jährlich	<b>ca. 1.100</b>
EDV-Fachverfahren eingesetzt?	<b>ja, Finanz-Fachverfahren ,NewSystem‘</b>
weiteres Fachverf. zu beteiligen?	<b>nein</b>

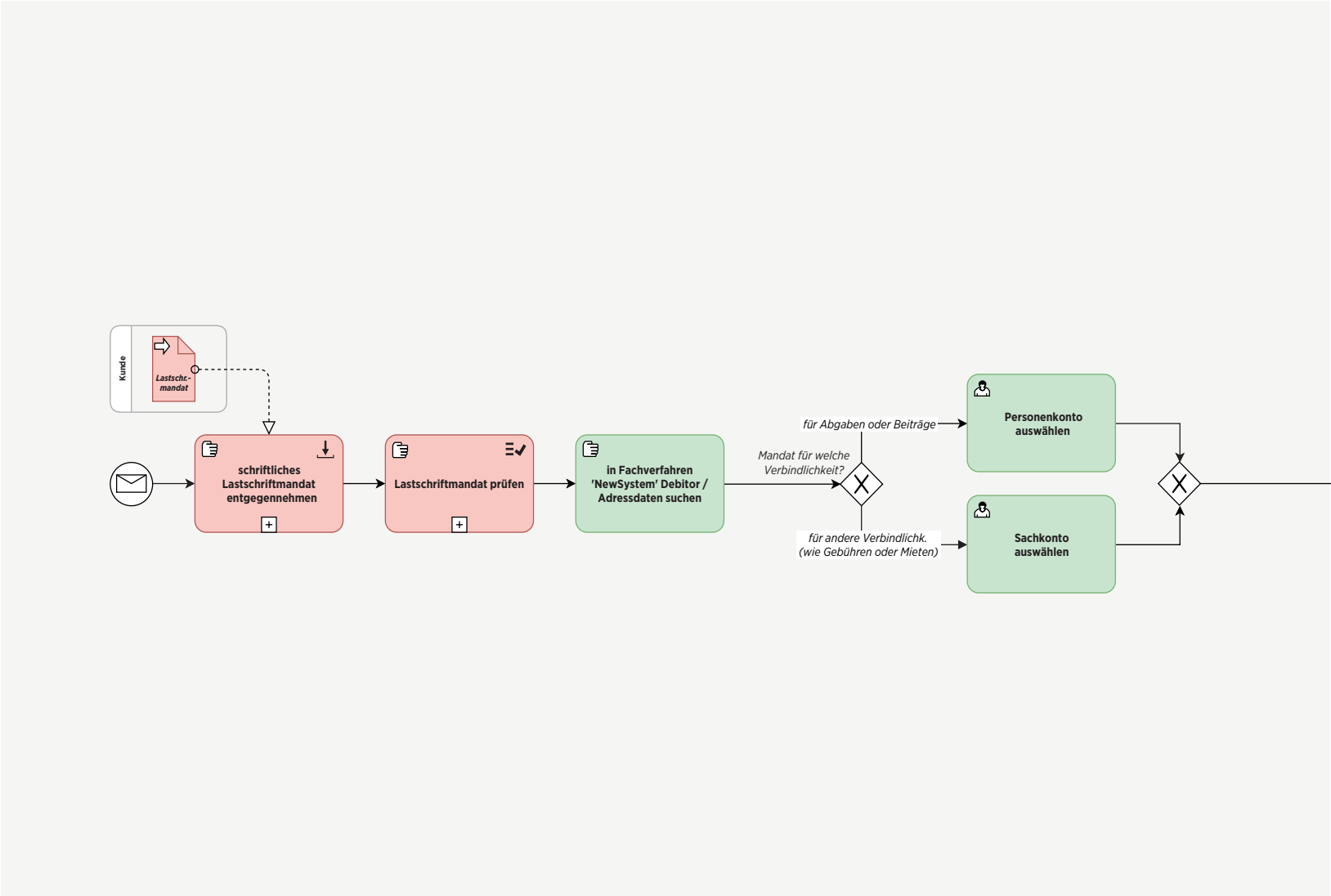
Problembereiche des Vordrucks:

- 1** Es kommt regelmäßig vor, dass Mieter unzulässigerweise für die Grundbesitzabgaben ihrer Vermieter Lastschriftmandate erteilen wollen, nachdem sie von ihrem Vermieter dazu aufgefordert wurden.
- 2** Hinweise sind selbstverständlich; somit überflüssig.

Anmerkung: Die in dem Interview erstellte Grobskizze des bisherigen Geschäftsprozesses wurde in der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation als IST-Geschäftsprozess modelliert und ist im nachfolgenden Anhang dargestellt.

Anhang 21: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Lastschriftmandaten"

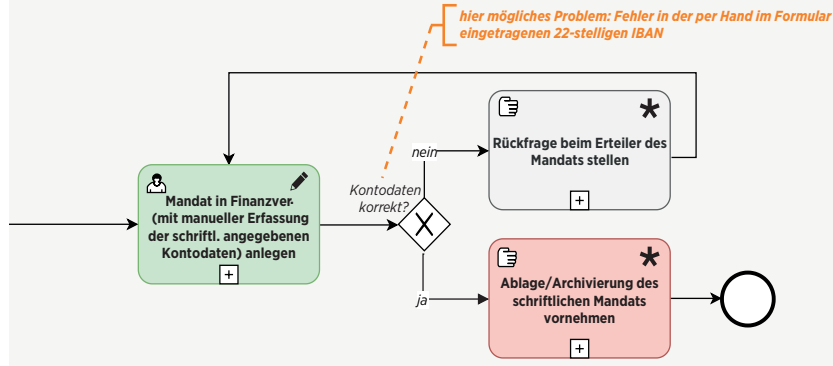
Anmerkung: Fortsetzung auf der nachfolgenden Seite.



Anhang 21: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Lastschriftmandaten"

Anmerkung: Fortsetzung auf der nachfolgenden Seite.






**Anhang 22: Entwickeltes Online-Formular für "Erteilung von Lastschriftmandaten"****Art der Mitteilung**

\*

- ☐ Ich möchte ein neues Lastschriftmandat erteilen.
- ☐ Meine Kontoverbindung hat sich geändert: Ich widerrufe ein bestehendes Lastschriftmandat (meines alten Kontos) und erteile ein neues Lastschriftmandat (für mein neues Konto).
- ☐ Ich möchte ein bestehendes Lastschriftmandat widerrufen.

**Mandat**Der Zahlungspflichtige entspricht dem Kontoinhaber: \* 

- ☐ ja
- ☐ nein

Der Zahlungspflichtige ist diejenige Person, die Verbindlichkeiten gegenüber der Samtgemeinde Bersenbrück hat (z.B. der Steuerpflichtige bei Hundesteuer).

Wenn diese Verbindlichkeiten nicht vom Konto dieses Zahlungspflichtigen abgebucht werden sollen, sondern von einem Konto eines abweichenden Kontoinhabers abgebucht werden sollen (bspw. bei einer Ehe: Der Ehemann ist Hundehalter [Zahlungspflichtiger], die Ehefrau ist [Kontoinhaber]) ist hier "nein" auszuwählen.

**Angaben zum Kontoinhaber:**

Art des Kontoinhabers: \*

- ☐ Privatperson
- ☐ Verein
- ☐ Firma / Freiberufler

Es gilt der Grundsatz:

Nur der Kontoinhaber selbst kann mit diesem Online-Formular für sein Konto Lastschriftmandate erteilen (und dann ggf. einen abweichenden Zahlungspflichtigen angeben).

wenn „Verein“ oder „Firma / Freiberufler“ angekreuzt:

Firmen- bzw. Vereinsname \*

Rolle der nachfolgenden Person in der angegebenen Organisation (Firma, Verein, usw.): \*

**Vertretungsberechtigte Person / Kontaktperson:**

Vorname \*

Familiename \*

Geburtsdatum \*

Geburtsort \*

Straße \*

Hausnummer \*

Postleitzahl \*

Ort \*

Telefonnummer

E-Mail

Faxnummer

wenn im ersten Abschnitt „Kontoverbindung geändert“ oder „Widerruf“ ausgewählt:

**Hiermit widerrufe ich mein bestehendes Lastschriftmandat meiner nachfolgend genannten Kontoverbindung:**

IBAN (des zu widerrufenen Mandats): \*

BIC (des zu widerrufenen Mandats): \*

Kreditinstitut (des zu widerrufenen Mandats): \*

wenn im ersten Abschnitt „Kontoverbindung geändert“ ausgewählt:

**gleichzeitig erteile ich folgendes Lastschriftmandat neu (da sich meine Kontoverbindung geändert hat):**

wenn im ersten Abschnitt „neues Lastschriftmandat“ oder „Kontoverbindung geändert“ ausgewählt:

**Hiermit ermächtige ich die Samtgemeindekasse Bersenbrück widerruflich von meinem nachfolgend genannten Girokonto im Lastschriftverfahren (Bankabbuchung) die nachfolgend genannten zu entrichtende Gebühren und Abgaben einzuziehen:**

**Hinweis:** Eine Garantie für die korrekte Berechnung Ihrer IBAN wird nicht übernommen. Bitte prüfen Sie diese noch einmal auf ihre Richtigkeit.

Kontonummer	Bankleitzahl	es kann entweder die obere oder untere Zeile ausgefüllt werden, daraus wird dann Rest automatisch ausgefüllt (inklusive Prüfung der Kontodaten)
IBAN	BIC	
Kreditinstitut		

Ich ermächtige die Samtgemeindekasse Bersenbrück, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Samtgemeindekasse Bersenbrück auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen.  
Hinweis: Ich kann innerhalb von 8 Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit dem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Das SEPA-Lastschriftmandat gilt für: bei Widerruf „galt für“

- ☐ Hundesteuer  
☐ Gewerbesteuer  
☐ Grundbesitzabgaben

wenn „Grundbesitzabgaben“ ausgewählt:

**Wichtiger Hinweis:**

Nur der Eigentümer eines Grundstücks selbst (als Kontoinhaber) kann Lastschriftmandate für Grundbesitzabgaben erteilen. Mieter können **keine** Lastschriftmandate für die Grundbesitzabgaben Ihres Vermieters als Grundstückseigentümer (und somit Steuerpflichtigen) erteilen.

- ☐ sonstige Forderungen

wenn „sonstige Forderungen“ ausgewählt:

Benennung der sonstigen Forderungen:

wenn Zahlungspflichtiger nicht dem Kontoinhaber entspricht (erste Abfrage des Abschnitts):

des nachfolgend genannten Zahlungspflichtigen:

**Angaben zum Zahlungspflichtigen:**

Art des Zahlungspflichtigen: \*

- ☐ Privatperson  
☐ Verein  
☐ Firma / Freiberufler

wenn „Verein“ oder „Firma / Freiberufler“ angekreuzt:

Firmen- bzw. Vereinsname \*

Rolle der nachfolgenden Person in der angegebenen Organisation (Firma, Verein, usw.): \*

**Vertretungsberechtigte Person / Kontaktperson:**

Vorname *	Familienname *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Geburtsdatum *	Geburtsort *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Straße *	Hausnummer *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Postleitzahl *	Ort *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Telefonnummer	E-Mail	Faxnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

wenn im ersten Abschnitt „neues Lastschriftmandat“ oder „Kontoverbindung geändert“ ausgewählt:

Das SEPA-Lastschriftmandat wird erteilt: \*

- ☐ einmalig  
☐ wiederkehrend

Das Mandat gilt \*

- ☐ für rückständige und künftige Beträge
- ☐ nur für künftige Beträge
- ☐ nur für rückständige Beträge

Zu Ihrer Kenntnisnahme: Die Gläubiger-Identifikationsnummer (Gläubiger-ID) der Samtgemeinde Bersenbrück lautet DE09SGB00000061111. Die Mandatsreferenz zu Ihrem Lastschriftmandat wird nachgereicht.

## Anmerkungen

Hier können Sie noch Anmerkungen für den/die Sachbearbeiter\*in einfügen:

## Authentifizierung

Damit wir prüfen können, ob Sie als Kontoinhaber tatsächlich selbst dieses Mandat erteilen bzw. berechtigt sind, im Namen der genannten Stelle als Kontoinhaber ein Mandat zu erteilen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.


wenn Kontoinhaber „Verein“ oder „Firma / Freiberufler“:

### Debitornummer

**Zur Überprüfung, ob Sie berechtigt sind für die von Ihnen angegebene Stelle (Verein, Firma, etc.) Verwaltungsdienstleistungen in Lastschriftmandate zu erteilen, benötigen wir Ihre Debitornummer oder Ihre Steuernummer.**

Die Debitornummer ist eine fünfstellige Nummernkombination, die Ihnen von der Samtgemeindekasse für Ihre Stelle (Verein, Firma, etc.) vergeben wurde.

Wo Sie die Debitornummer oder die Steuernummer finden können, erfahren Sie durch Klick auf das jeweils farbige Symbol:

Angabe der fünfstelligen Debitornummer des Kontoinhabers: 

Die fünfstellige Debitornummer Ihrer Stelle finden Sie im Regelfall auf Gebührenbescheiden aus den Vorjahren.


Die fünfstellige Debitornummer ist im Regelfall Bestandteil des darin abgedruckten Verwendungszwecks bzw. „Kassenzeichens“:

Ein Beispiel, wie die Debitornummer (rot unterstrichen) in einem Gebührenbescheid aus den Vorjahren eingefügt sein könnte:

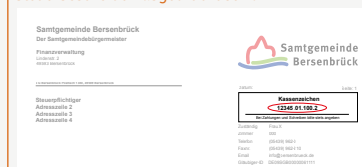
Die Verwaltungsgebühr überweisen Sie bitte innerhalb von 14 Tagen unter Angabe des Kassenzeichens DEB00000 auf eines der angegebenen Konten der Samtgemeindekasse. **Debitornummer**

Die Debitornummer kann aber auch etwas unscheinbarer im Text „versteckt“ sein, wie in diesem Beispiel:

Dieser Betrag ist nach Empfang dieses Bescheides an die Samtgemeindekasse Bersenbrück unter Angabe des Kassenzeichens „00000/GEWERBE-Testfirma“ zu überweisen. **Debitornummer**

Ihre Steuernummer bei der Samtgemeinde Bersenbrück: 

Ihre Steuernummer finden Sie im Regelfall auf Ihren Steuerbescheiden von der Samtgemeinde Bersenbrück (Grund-, Gewerbe-, Hundesteuer). Die Steuernummer kann beispielsweise an der rot markierten Stelle auf Steuerbescheiden abgedruckt sein:



Die Steuernummer der Samtgemeinde ist nicht die Steuer-ID, die Sie von Ihrem Finanzamt zugeteilt bekommen haben, sondern eine eigene Steuernummer für Steuerverpflichtungen gegenüber der Samtgemeinde Bersenbrück.

- ☐ Meine Stelle (mein Verein, meine Firma, etc.) ist zum ersten Mal in Kontakt mit der Samtgemeinde Bersenbrück. Mir wurde daher noch keine Debitor- oder Steuernummer zugeteilt..
- ☐ Ich kann die Debitor- bzw. Steuernummer meiner Stelle (meines Vereins, meiner Firma, etc.) nicht finden.

wenn Kontoinhaber „Firma / Freiberufler“ und keine Debitor- oder Steuernummer angeben:

- ☐ Bei Zweifeln kann über die zentrale Haupt-E-Mailadresse meiner Firma die Bestätigung eingeholt werden, dass ich der Firma angehöre und berechtigt bin, Lastschriftmandate im Namen der Firma zu erteilen.

Angabe der Haupt-E-Mailadresse der Firma: \* 

Die zentrale Haupt-E-Mailadresse Ihrer Firma kann beispielsweise so aussehen: "info@beispiel-unternehmen.de"

wenn keine Debitor- oder Steuernummer angegeben:

**Wichtiger Hinweis:**

Wenn Sie keinen Debitor angeben, müssen Sie stattdessen Ihre Ausweis- oder Passnummer angeben, damit Ihre Identität überprüft werden kann:

wenn Kontoinhaber „natürliche Person“ oder wenn keine Debitor- oder Steuernummer angegeben:

**Ausweis-/Passnummer****Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:**

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Sind Sie als Ausfüllender dieses Mandates zeitgleich der vorher im Formular genannte Verantwortliche der Organisation (Ihrer Firma, Ihres Vereins, etc.)? \*

- ☐ ja  
☐ nein

wenn „nein“:

Ihre Rolle bei der Organisation (Firma, Verein, etc.) \*

Vorname \*

Familiennamen \*

Geburtsdatum \*

Geburtsort \*

Straße \*

Hausnummer \*

Postleitzahl \*

Ort \*


Telefonnummer

E-Mail

Faxnummer

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \* 

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde:

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):

**Wichtiger Hinweis:**

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren, werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

**Sollten die von Ihnen gemachten Angaben unzureichend sein oder Zweifel an Ihrer Identität bestehen, behalten wir uns vor, online erteilte Lastschriftmandate ggf. abzulehnen.**

**Formular Evaluation**

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen. Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".**

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut
- ☐ 4 - gut
- ☐ 3 - neutral
- ☐ 2 - schlecht
- ☐ 1 - sehr schlecht

☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:

---

**Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:**

**Vorschau**

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

**Einreichen**

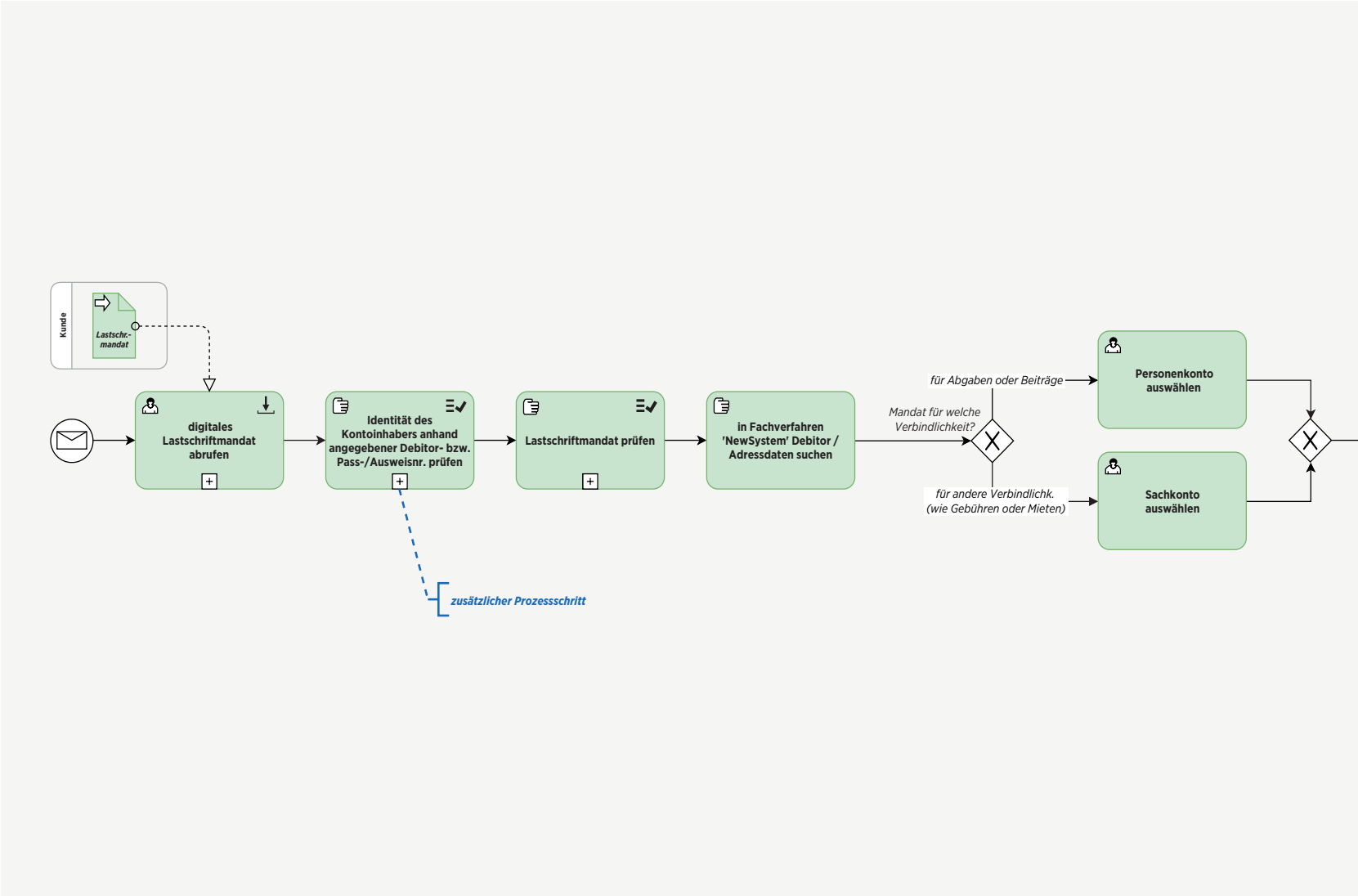
Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Vorschau

Einreichen

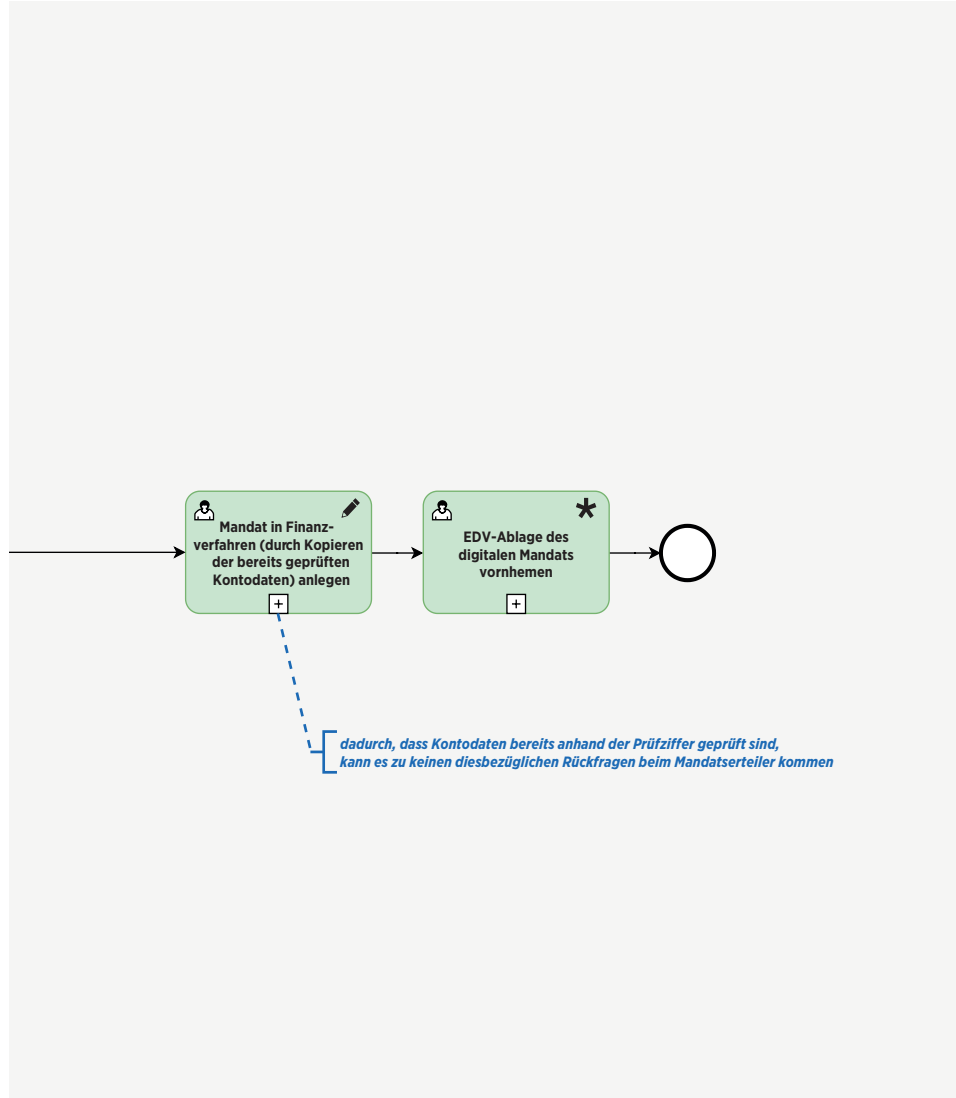
Anhang 23: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Lastschriftmandaten"

Anmerkung: Fortsetzung auf der nachfolgenden Seite.



Anhang 23: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Lastschriftmandaten"

Anmerkung: Fortsetzung auf der nachfolgenden Seite.





Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen"

**Anhang 24:** Bisher verwendeter Vordruck für "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter

(eigene Darstellung, bisher verwendeter Vordruck auf Grundlage von SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. b))

<b>Anmeldung</b>	Jugendpflege in der Samtgemeinde Bersenbrück	
<p>Für folgende Veranstaltung melde ich mich/ Mein Sohn/ Meine Tochter hiermit an:</p> <p>Aktion / Fahrt: _____</p> <p>am / von-bis: _____</p> <p>Name, Vorname: _____</p> <p>Geburtsdatum: _____</p> <p>Adresse: _____</p> <p>Telefonnummer: _____ Mobil: _____</p> <p>E-Mail: _____</p>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p><input type="checkbox"/> Mein Sohn/ Meine Tochter kann schwimmen und darf an Aktionen im Wasser teilnehmen. Schwimmabzeichen: _____</p><p>Im Rahmen von Veranstaltungen der Jugendpflege werden von den Aktionen und Teilnehmern Bildaufnahmen erstellt. Die Verwendung und Veröffentlichung solcher Bildnisse dienen zum Zwecke der öffentlichen Berichterstattung über die Jugendarbeit in der Samtgemeinde Bersenbrück. Die Nutzung dieser Dokumente bedarf Ihrer Einwilligung und wird mit Unterschrift dieser Anmeldung gegeben. Diesen Absatz durchstreichen, falls die Zustimmung nicht erteilt wird.</p></div>		
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div style="width: 45%; text-align: center;"><p>_____ Unterschrift des Teilnehmers</p></div><div style="width: 45%; text-align: center;"><p>_____ Unterschrift der Erziehungsberechtigten, bei Personen unter 18 Jahren</p></div></div> <p>-----</p>		
<b>Einwilligung Datenschutz</b>	Jugendpflege in der Samtgemeinde Bersenbrück	
<p><b>Einwilligung in der Erhebung, Verarbeitung und Speicherung personenbezogener Daten nach Art. 6 Datenschutz-Grundverordnung</b></p> <p>Hiermit willige ich ein, dass meine umseitigen Daten von der Samtgemeinde Bersenbrück, Fachdienst I – Bildung und Familie – Jugendarbeit – erhoben, verarbeitet und gespeichert werden.</p> <p>Die Erhebung der personenbezogenen Daten dient ausschließlich dem Zwecke der Ferienspaßaktion 2018. Die Archivierung erfolgt längstens für zwei Jahre.</p> <p>Die Daten werden nicht an Dritte weitergeleitet.</p> <p>Die Einwilligung erfolgt freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Der Widerruf ist zu richten an die Samtgemeinde Bersenbrück, Lindenstraße 2, 49593 Bersenbrück. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.</p>		
<p>_____ Datum, Unterschrift (Unterschrift der Erziehungsberechtigten, bei Personen unter 18 Jahren)</p>		

**Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter**

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung  
Rechtsgrundlage**Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen**  
**./.**Verwaltungsstelle  
Sachbearbeiter  
Interview vom**Fachdienst I – Jugendpflege**  
**Herr Bienk**  
**29.01.2018**

Fallzahlen jährlich

**Die jährlichen Fallzahlen können nicht abschließend eingeschätzt werden, da jährlich zahlreiche Aktionen in den sieben Mitgliedsgemeinden angeboten werden, für die die Anmeldungen jeweils dezentral entgegengenommen werden.**EDV-Fachverfahren eingesetzt?  
weiteres Fachverf. zu beteiligen?**nein**  
**ja, Finanz-Fachverf. „NewSystem“ (Erstellung Kassen-Anweisung)**

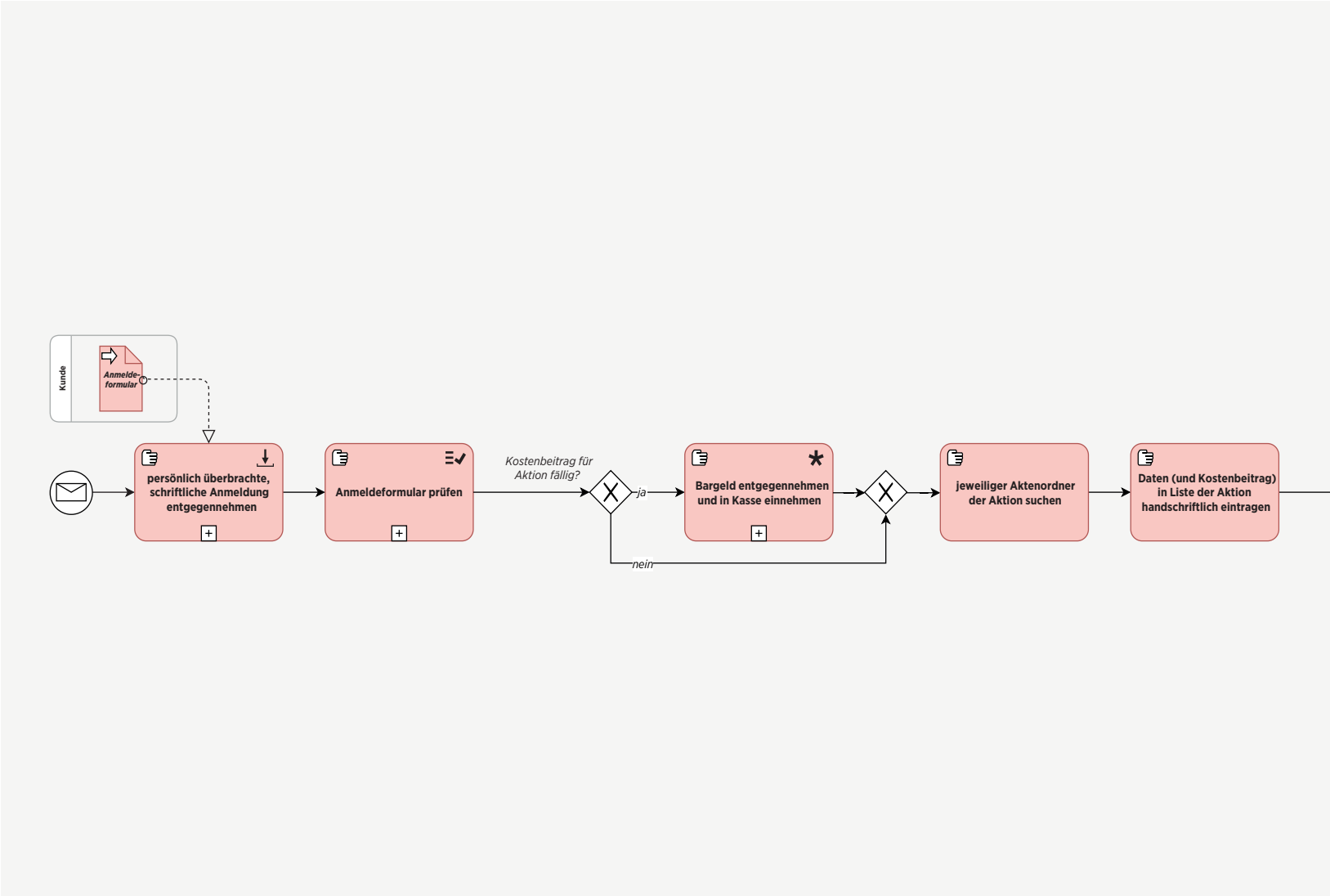
Problembereiche des Vordrucks:

**./.**

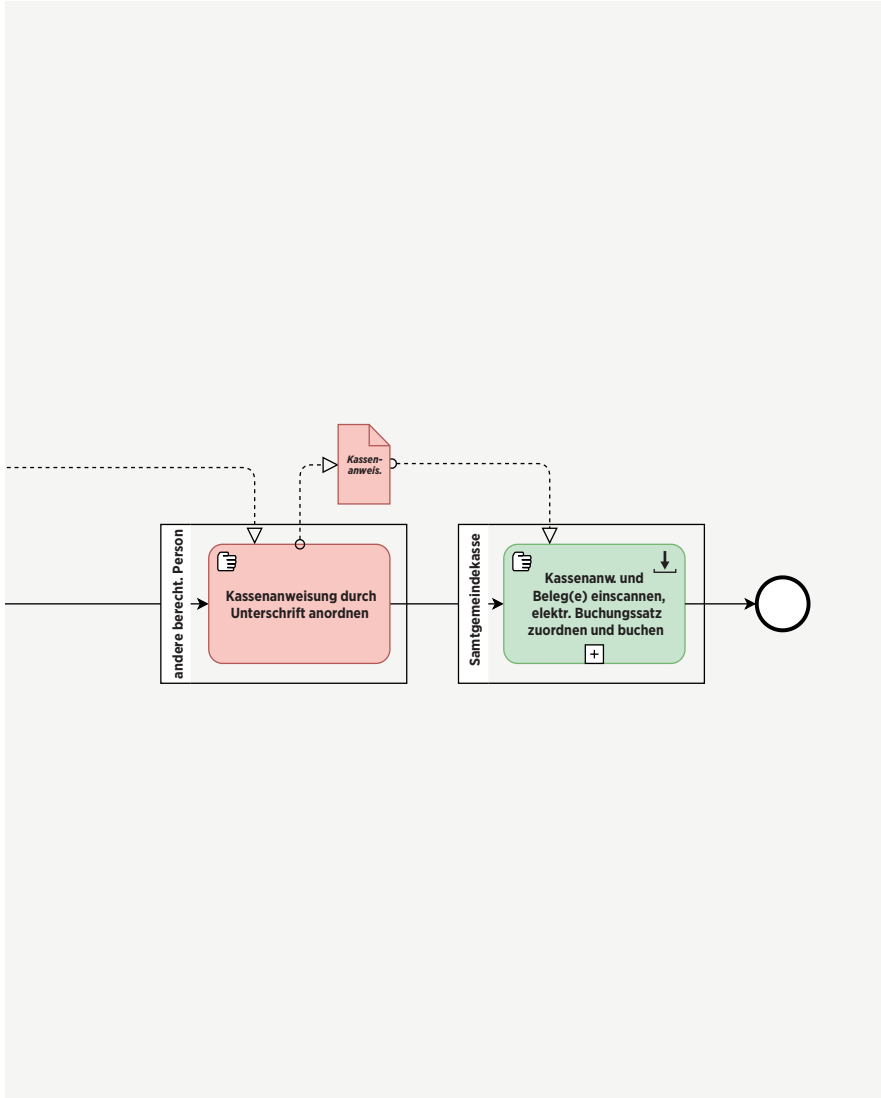
Anmerkung: Die in dem Interview erstellte Grobskizze des bisherigen Geschäftsprozesses wurde in der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation als IST-Geschäftsprozess modelliert und ist im nachfolgenden Anhang dargestellt.

**Anhang 25:** IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen"

Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.







**Anhang 26:** Entwickeltes Online-Formular für "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen"**Auswahl der Ferienspaßaktion**

**Bitte wählen Sie zuerst den Ort der Aktion aus und geben dann entweder Nummer oder Titel der Aktion ein. Achten Sie bitte dabei auf die entsprechend automatisch eingeblendeten Aktionen und klicken davon die gewünschte Aktion an** (sodass die unteren Felder auf dieser Seite automatisch ausgefüllt werden).

**Wenn Sie versehentlich die falsche Aktion angegeben haben bzw. eine bereits ausgewählte Aktion ändern möchten, **klücken Sie bitte unten auf "Abbruch"** und starten die Anmeldung einmal komplett neu, da Sie ansonsten – auch wenn anders angezeigt – ihr Kind für die ursprünglich ausgewählte, falsche Aktion anmelden.**

Ort \* Nummer \* Titel \*

Bitte wählen

Die nachfolgenden Felder sind schreibgeschützt und dienen lediglich zu Ihrer Information über die von Ihnen ausgewählte Ferienspaßaktion:

Datum  Uhrzeit  Alter

Treffpunkt  Veranstalter

weitere Infos

Kostenbeitrag  EUR

**Teilnehmer****Angaben zum Kind**

Vorname des Kindes \* Nachname des Kindes \* Geburtsdatum des Kindes \*

Im Rahmen von Veranstaltungen der Jugendpflege werden von den Aktionen und Teilnehmern Bildaufnahmen erstellt. Die Verwendung und Veröffentlichung solcher Bildnisse dienen zum Zwecke der öffentlichen Berichterstattung über die Jugendarbeit in der Samtgemeinde Bersenbrück. Ich stimme der Nutzung dieser Dokumente zu: \*

- ☐ ja  
☐ nein

**Angaben zum Erziehungsberechtigten**

Vorname \* Familienname \*

Geburtsstaat \* Geburtsort \* Geburtsdatum \*

Deutschland

Straße \* Hausnummer \*

Staat \* Postleitzahl \* Ort \*

Deutschland

E-Mail \* Handynummer \* Faxnummer

## Anmerkungen

Hier können Sie noch Anmerkungen für den/die Sachbearbeiter\*in einfügen:

## Authentifizierung des Erziehungsberechtigten

Damit wir prüfen können, ob Sie tatsächlich als Erziehungsberechtigter selbst dieses Online-Formular ausfüllen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.


### Ausweis-/Passnummer

**Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:**

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \* 

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde:

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):



### Wichtiger Hinweis:

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren (bzw. ob Sie berechtigt sind im Namen der von Ihnen benannten Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen), werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

## Formular Evaluation

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen.**  
Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut  
☐ 4 - gut  
☐ 3 - neutral  
☐ 2 - schlecht  
☐ 1 - sehr schlecht

☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:



---

**Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:**

**Vorschau**

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

wenn für ausgewählte Aktion Kostenbeitrag fällig ist:

**Online Einreichen mit Bezahlssystem**

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Im Anschluss an das Einreichen werden Sie aufgefordert für die jeweilige Dienstleistung online zu bezahlen.

wenn für ausgewählte Aktion kein Kostenbeitrag fällig ist:

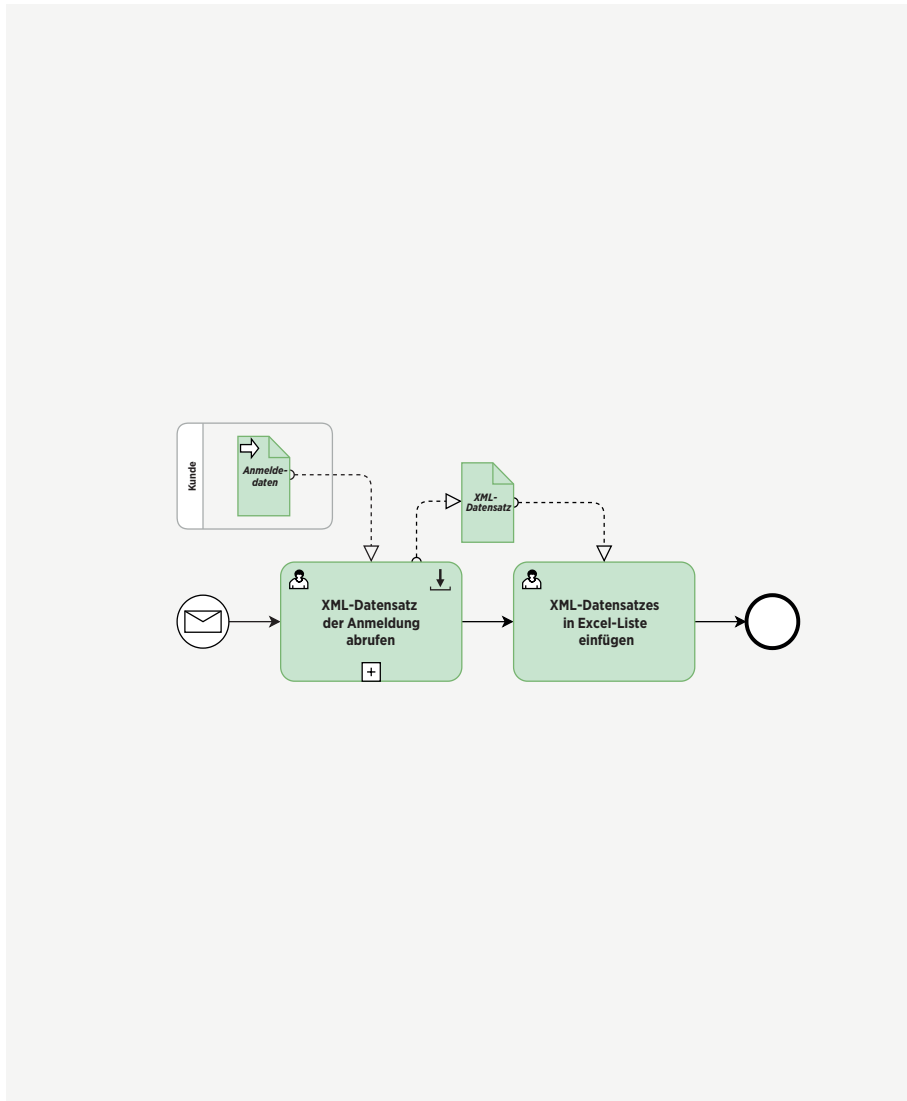
**Einreichen**

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Vorschau

Einreichen

**Anhang 27:** SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen"



**Anhang 27:** SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Anmeldungen zu Ferienspaßaktionen"

Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Gaststättenanzeigen"

## Anhang 28: Bisher verwendeter Vordruck für "Gaststättenanzeigen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter

(eigene Darstellung, bisher verwendeter Vordruck auf Grundlage von SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. b))

**Anzeige eines Gaststättengewerbes nach § 2 Abs. 1 und 4  
des Niedersächsischen Gaststättengesetzes**

Samtgemeinde Bersenbrück  
 Fachdienst IV  
 Herrn Goda  
 Lindenstraße 2  
 49593 Bersenbrück

Hinweis: Wer ein Gaststättengewerbe im stehenden Gewerbe betreiben will, hat dies, auch wenn es nur für kurze Zeit betrieben werden soll, der zuständigen Behörde mindestens vier Wochen vor dem erstmaligen Anbieten von Getränken oder zubereiteten Speisen anzuzeigen. Anzuzeigen ist ferner, wenn das bisherige Angebot im laufenden Gaststättenbetrieb auf alkoholische Getränke oder auf das Angebot von zubereiteten Speisen zum Verzehr an Ort und Stelle ausgedehnt werden soll.

Der Vordruck ist vollständig und gut lesbar auszufüllen.

☐ Erstanzeige  
☐ Änderungsanzeige

**1. Angaben zur Person**

Name		Vorname	
Geburtsname (nur bei Abweichung vom Namen)		Geschlecht weiblich <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/>	Staatsangehörigkeit
Geburtsdatum	Geburtsort	Geburtsland	
Derzeitig telefonisch erreichbar (auch Mobil)		E-Mail	
Anschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)			
Bei Personengesellschaften Angaben zu weiteren vertretungsberechtigten Gesellschaftern (Name, Anschrift, ggf. auf einem Beiblatt)			

**2. Angaben zur juristischen Person**  
(Bei juristischen Personen, z.B. GmbH oder AG, sind unter (1) die Angaben für gesetzliche Vertreter einzutragen.)

Firma (Name der Gesellschaft)	Ort	Nummer des Registerintrags
Anschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)		

**3. Angaben zum Betrieb**

Name der Betriebsstätte		
Anschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)		
Tel.-Nr.	Fax-Nr.	E-Mail
<input type="checkbox"/> Betrieb auf Dauer	ab	
<input type="checkbox"/> Betrieb nur für kurze Zeit	von	bis
Es sollen zum Verzehr an Ort und Stelle angeboten werden:		
zubereitete Speisen	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
alkoholfreie Getränke	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
alkoholische Getränke	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Die Anmeldung wird erstattet für		
<input type="checkbox"/> eine Hauptniederlassung	<input type="checkbox"/> eine Zweigniederlassung	<input type="checkbox"/> eine unselbständige Zweigstelle
Finanzamt (in der Regel am Sitz der Hauptniederlassung)		

Dieser Anzeige liegen an

1. ein Nachweis über den Antrag auf Erteilung eines Führungszeugnisses nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes

2. eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister nach § 150 Abs. 1 der Gewerbeordnung oder eine behördliche Bescheinigung

3. eine durch Rechtsvorschrift vorgesehene Überprüfung der gewerberechtlichen Zuverlässigkeit.

4. ☐ ja ☐ nein

5. ☐ ja ☐ nein

Fehlen diese Unterlagen vollständig oder teilweise, werden sie von Amts wegen angefordert. Der dadurch entstehende höhere Verwaltungsaufwand kann in Rechnung gestellt werden.

Ort, Datum

Unterschrift

**Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter**

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung	<b>Gaststättenanzeigen</b>
Rechtsgrundlage	<b>§ 2 Niedersächsisches Gaststättengesetz (NGastG)</b>
Verwaltungsstelle	<b>Fachdienst IV – Gewerbeangelegenheiten</b>
Sachbearbeiter	<b>Herr Goda</b>
Interview vom	<b>29.11.2018</b>
Fallzahlen jährlich	<b>ca. 10-20 stationäre (dauerhafte) Gaststättengewerbe</b> <b>ca. 40-50 vorübergehende Gaststättengewerbe (Veranstaltungen)</b>
EDV-Fachverfahren eingesetzt?	<b>nein</b>
weiteres Fachverf. zu beteiligen?	<b>ja, Finanz-Fachverf. 'NewSystem' (Erstellung Kassen-Anweisung)</b>

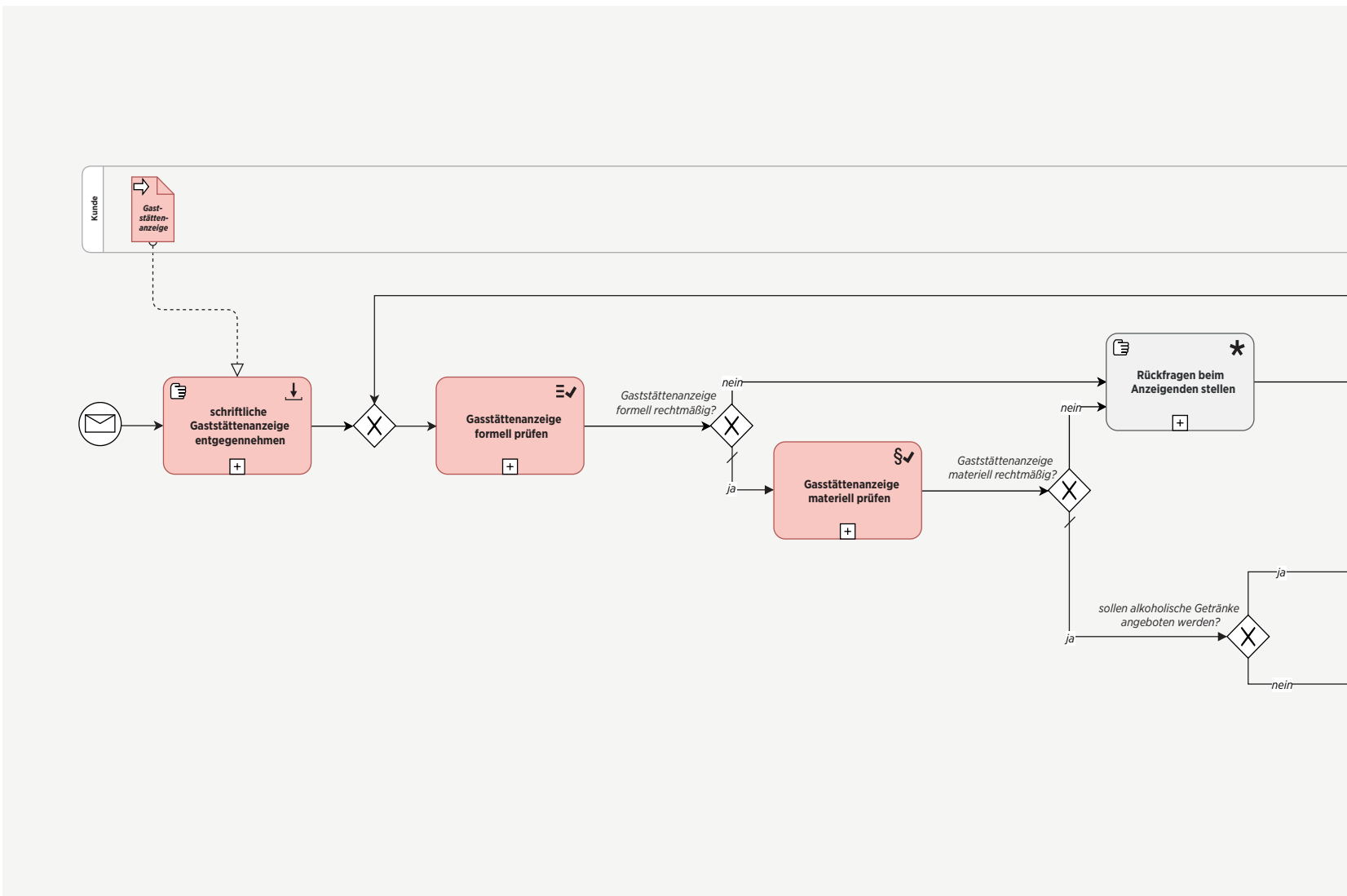
## Problembereiche des Vordrucks:

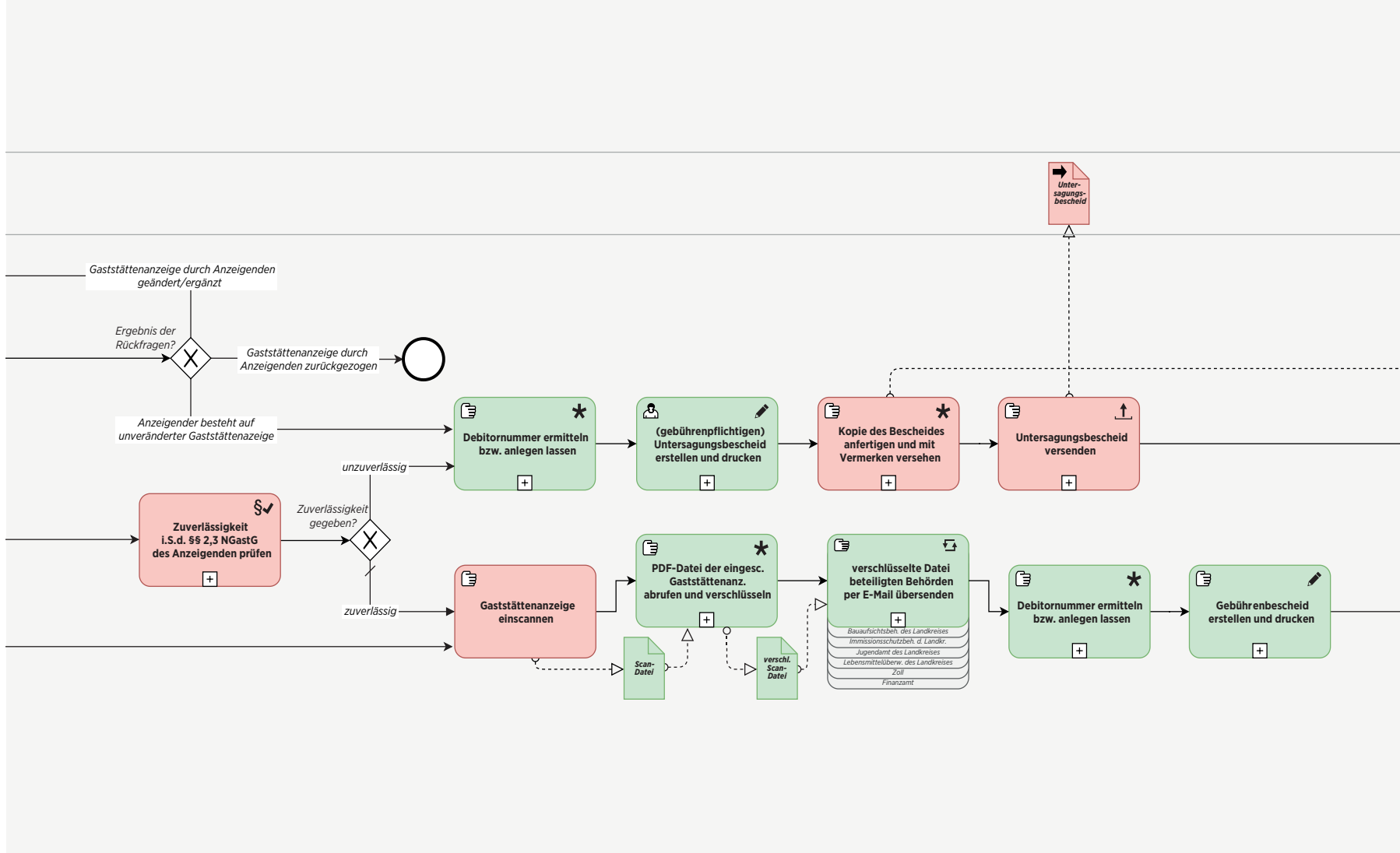
- 1** Hier kommt es insbesondere zu Problemen wenn vorübergehende Gaststättengewerbe angezeigt werden sollen: Dem Anzeigenden ist offenbar die Bedeutung der verwendeten Begrifflichkeiten im Zusammenhang von Veranstaltungen unklar.
- 2** Diese Angaben sollten besser am Beginn abgefragt werden.
- 3** Auch hier Probleme bei Anzeigen für Veranstaltungen. Dem Anzeigenden ist in den Fällen oftmals unklar, welche Angaben er machen muss.
- 4** Diese Unterlagen sind (für die Prüfung der Zuverlässigkeit) nur bei dem Anbieten von alkoholischen Getränken erforderlich. Dies wird gegenüber dem Anzeigenden jedoch nicht deutlich gemacht.
- 5** Zudem wird nicht verdeutlicht, dass die Vorlage der Unterlagen zu 3. eine Alternative zur gleichzeitigen Vorlage der Unterlagen zu 1. und 2. darstellen. Der Anzeigende kann daher den Eindruck gewinnen, dass er sämtliche Unterlagen zu 1., 2. und 3. vorlegen muss.

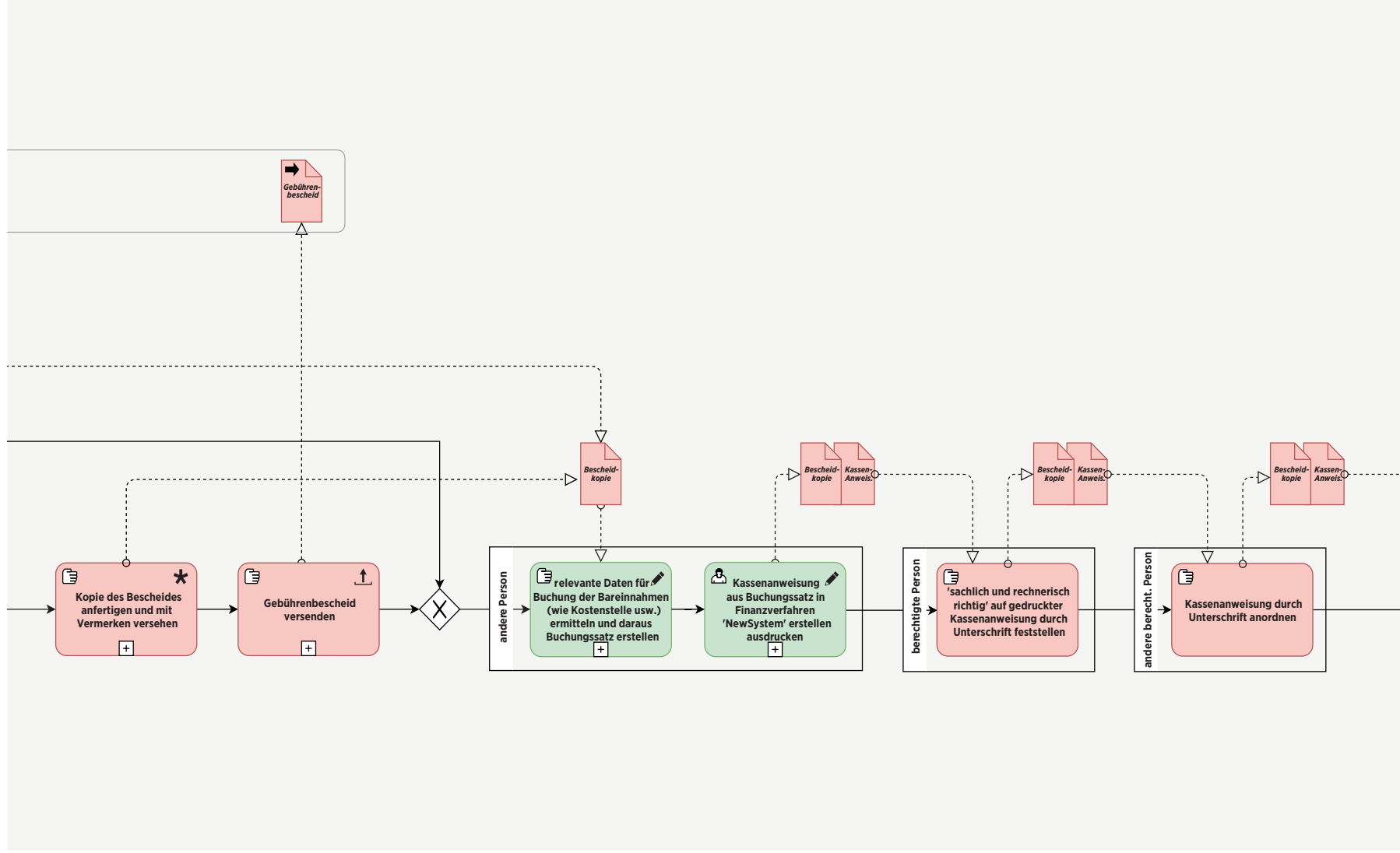
Anmerkung: Die in dem Interview erstellte Grobskizze des bisherigen Geschäftsprozesses wurde in der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation als IST-Geschäftsprozess modelliert und ist im nachfolgenden Anhang dargestellt.

## Anhang 29: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Gaststättenanzeigen"

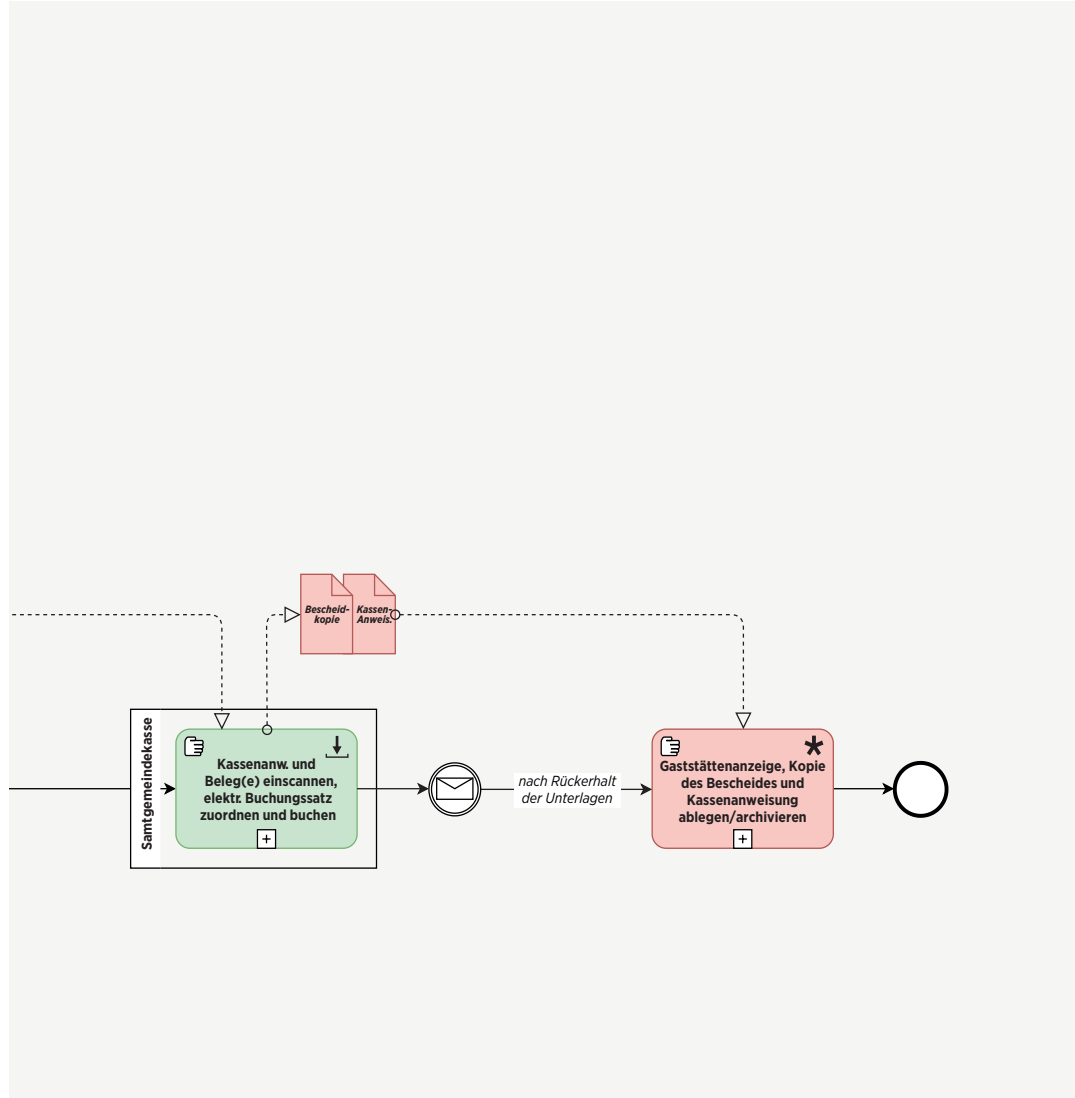
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden drei Seiten.











**Anhang 30:** Entwickeltes Online-Formular für "Gaststättenanzeigen"**Angaben zum Betrieb**

Art des Betriebs \*

- ☐ Betrieb auf Dauer  
☐ Betrieb nur für kurze Zeit (bspw. für die Zeit einer Veranstaltung)

ab/von \*

TT.MM.JJJJ

wenn „für kurze Zeit“ ausgewählt:  
bis \*

TT.MM.JJJJ

Anlass / Name der Veranstaltung \*

**Angaben zur Betriebsstätte (bzw. zum Ort der Veranstaltung)**

Name der Betriebsstätte (bzw. Bezeichnung des Veranstaltungsorts) \*

Straße \*

Hausnummer \*

Ort \*

Bitte wählen

PLZ

PLZ wird anhand  
ausgewähltem Ort  
automatisch befüllt

Telefonnummer

Faxnummer

E-Mail-Adresse

**Angaben zum Betreiber**

Betreiberart \*

- ☐ Verein  
☐ Einzelperson  
☐ gewerblicher Einzelunternehmer  
☐ gewerbliche Firma (juristische Personen wie GmbH, AG, usw.)

Angabe Ihres zuständigen Finanzamtes \*

wenn „gewerblicher Einzelunternehmer“ oder „gewerbliche Firma“ angereuzt:

Die Gaststättenanzeige erfolgt für eine \*

- ☐ Hauptniederlassung  
☐ Zweigniederlassung  
☐ unselbstständige Zweigstelle

wenn „Verein“ oder „gewerbliche Firma“ angereuzt:

**Angaben zur Firma bzw. zum Verein**

Firma (Name der Gesellschaft) bzw. Name des Vereins \*

Nummer des Registereintrags

Straße \*

Hausnummer \*

PLZ \*

Ort \*

**Angaben zur Person (bzw. zum Verantwortlichen)**

wenn „Verein“ oder „gewerbliche Firma“ angereuzt:

Die Rolle des nachfolgend genannten Verantwortlichen bei der oben genannten Stelle (z.B. Geschäftsführer, Angestellter, Vorsitzender, etc.): \*

Vorname *		Familiennamen *	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Geburtsland *	Geburtsort *	Staatsangehörigkeit *	Geburtsdatum *
<input type="text" value="Deutschland"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="deutsch"/>	<input type="text"/>
Staat *	Postleitzahl *	Ort *	
<input type="text" value="Deutschland"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Bundesland			
<input type="text"/>			
Straße *		Hausnummer *	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Telefonnummer *	E-Mail *	Faxnummer	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

### Art des Angebots

**Es sollen zum Verzehr an Ort und Stelle angeboten werden:**

zubereitete Speisen \*

- ☐ ja  
☐ nein

alkoholfreie Getränke \*

- ☐ ja  
☐ nein

alkoholische Getränke \*

- ☐ ja  
☐ nein

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei dem Angebot von „alkoholischen Getränken“ (sh. vorheriger Abschnitt)

### Nachweis der Zuverlässigkeit

Meine Zuverlässigkeit soll wie folgt überprüft werden: \*

- ☐ Ich habe ein Führungszeugnis und eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister (jeweils zur Vorlage bei einer Behörde) beantragt.  
☐ Ich habe eine Bestätigung einer anderen Behörde über meine Zuverlässigkeit, die ich hier als Datei hochlade.

wenn erste Alternative ausgewählt:

Ich habe die Erteilung eines Führungszeugnisses (nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes) beantragt, dass an die Samtgemeinde Bersenbrück geschickt wird, am:

beantragt am \*

Ich habe eine Auskunft aus dem Gewerbezentralregister (nach § 150 Abs. 1 der Gewerbeordnung) beantragt, die an die Samtgemeinde Bersenbrück geschickt wird, am:

beantragt am \*

wenn zweite Alternative ausgewählt:

Bitte laden Sie hier die Bescheinigung Ihres örtlichen Gewerbebeamten hoch (Es dürfen nur Dateien mit dem Dateitypen .jpg, .jpeg, .png oder .pdf hochgeladen werden.):

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

### Wichtiger Hinweis:

Sollten Unterlagen fehlen, nicht ausreichen oder – entgegen Ihrer Angaben – nicht beantragt worden sein:

Fehlen diese Unterlagen vollständig oder teilweise, werden Sie von Amts wegen angefordert. Der dadurch entstehende höhere Verwaltungsaufwand kann in Rechnung gestellt werden.

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei Gaststättengewerbe „für kurze Zeit“ (sh. erster Abschnitt)

### Freiwillige Angaben

An dieser Stelle haben Sie die Möglichkeit, ergänzende **freiwillige Zusatzangaben** zu Ihrer Gaststättenanzeige zu machen. Diese freiwillige Angaben erleichtern uns die Bearbeitung Ihres Anliegens bzw. wir können Ihnen ggf. Tipps für die optimale Durchführung Ihrer Veranstaltung geben.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen. Wenn Sie keine freiwilligen Zusatzangaben machen möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".**

geschätzte Dauer der Veranstaltung:

HH :  MM Uhr bis  HH :  MM Uhr

geschätzte Anzahl der erwarteten Gäste:

☐ ab 16 Jahren

☐ ab 18 Jahren

wenn „ab 16 Jahren“ ausgewählt:

16-Jährige dürfen sich auf der Veranstaltung aufhalten

☐ bis 00:00 Uhr

☐ darüber hinaus mit Erziehungsbeauftragung (sog. "Muttizettel")

Ergänzende Angaben zur Veranstaltung:

☐ Zelt bis 400m<sup>2</sup>

☐ Zelt über 400 m<sup>2</sup>

☐ Vereinsheim / Schützenhalle

Anzahl an Bierbuden:

Anzahl an Ständen (draußen):

Beschreibung der Veranstaltung:

☐ Es werden auch Getränke oder Speisen durch Fremdanbieter angeboten.

wenn vorherige Abfrage aktiviert:

Auflistung der Fremdanbieter:

☐ Es wird ein Sicherheitsunternehmen ("Security") eingesetzt

wenn vorherige Abfrage aktiviert:

Name und Anschrift des Sicherheitsunternehmens:

geschätzte Anzahl von Parkplätzen (mit Beschreibung des Parkplatz-Standortes):

## Anmerkungen

Hier können Sie noch Anmerkungen für den/die Sachbearbeiter\*in einfügen:

## Authentifizierung

Damit wir prüfen können, ob Sie tatsächlich selbst dieses Online-Formular ausfüllen bzw. berechtigt sind, im Namen der genannten Stelle, dieses Online-Formular auszufüllen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.


wenn Anzeigender „Verein“ oder „gewerbliche Firma“ (sh. zweiter Abschnitt):

### Debitornummer

**Zur Überprüfung, ob Sie berechtigt sind für die von Ihnen angegebene Stelle (Verein, Firma, etc.) Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, benötigen wir Ihre Debitornummer.**


Die Debitornummer ist eine fünfstellige Nummernkombination, die Ihnen von der Samtgemeindekasse für Ihre Stelle (Verein, Firma, etc.) vergeben wurde.

Wo Sie die Debitornummer finden können, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:


Angabe der fünfstelligen Debitornummer: 

- ☐ Meine Stelle (mein Verein, meine Firma, etc.) ist zum ersten Mal in Kontakt mit der Samtgemeinde Bersenbrück. Mir wurde daher noch keine Debitornummer zugeteilt.
- ☐ Ich kann die Debitornummer meiner Stelle (meines Vereins, meiner Firma, etc.) nicht finden.

Die fünfstellige Debitornummer Ihrer Stelle finden Sie im Regelfall auf Gebührenbescheiden aus den Vorjahren. Die fünfstellige Debitornummer ist im Regelfall Bestandteil des darin abgedruckten Verwendungszwecks bzw. „Kassenzeichens“. Ein Beispiel, wie die Debitornummer (rot unterstrichen) in einem Gebührenbescheid aus den Vorjahren eingefügt sein könnte:

Die Verwaltungsgebühr überweisen Sie bitte innerhalb von 14 Tagen unter Angabe des Kassenzeichens DEB00000 auf eines der angegebenen Konten der Samtgemeindekasse. 

Die Debitornummer kann aber auch etwas unscheinbarer im Text „versteckt“ sein, wie in diesem Beispiel:

Dieser Betrag ist nach Empfang dieses Bescheides an die Samtgemeindekasse Bersenbrück unter Angabe des Kassenzeichens „00000/GEWERBE-Testfirma“ zu überweisen. 

wenn Anzeigender „gewerbliche Firma“ und keine Debitornummer angeben:

- ☐ Bei Zweifeln kann über die zentrale Haupt-E-Mailadresse meiner Firma die Bestätigung eingeholt werden, dass ich der Firma angehöre und berechtigt bin, Lastschriftmandate im Namen der Firma zu erteilen.

Angabe der Haupt-E-Mailadresse der Firma: \* 

Die zentrale Haupt-E-Mailadresse Ihrer Firma kann beispielsweise so aussehen: "info@beispiel-unternehmen.de"

wenn keine Debitornummer angegeben:

### Wichtiger Hinweis:

Wenn Sie keinen Debitor angeben, müssen Sie stattdessen Ihre Ausweis- oder Passnummer angeben, damit Ihre Identität überprüft werden kann.

Wenn Zweifel entstehen sollten, ob Sie als Person berechtigt sind, für die benannte Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, bzw. nicht unmittelbar deutlich ist, ob Sie der Stelle angehören, für die Sie dieses Formular ausgefüllt haben, kann für eine diesbezügliche Überprüfung ein höherer Verwaltungsaufwand entstehen.

Dies kann dazu führen, dass die Bearbeitung Ihres Anliegens länger dauert. Zudem kann Ihnen ein derartig höherer Verwaltungsaufwand ggf. in Rechnung gestellt werden.

wenn Anzeigender „Einzelperson“ oder „gewerblicher Einzelunternehmer“ (sh. zweiter Abschnitt) oder wenn keine Debitornr. angegeben:

### Ausweis-/Passnummer

**Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:**

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Sind Sie als Ausfüllender dieses Mandates zeitgleich der vorher im Formular genannte Verantwortliche der Organisation (Ihrer Firma, Ihres Vereins, etc.)? \*

- ☐ ja  
☐ nein


wenn „nein“:

Ihre Rolle bei der Organisation (Firma, Verein, etc.) \*

Vorname *	Familienname *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Geburtsdatum *	Geburtsort *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Straße *	Hausnummer *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Postleitzahl *	Ort *	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Telefonnummer	E-Mail	Faxnummer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \* 

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde:

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):



#### Wichtiger Hinweis:

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren (bzw. ob Sie berechtigt sind im Namen der von Ihnen benannten Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen), werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

## Auswahl Zahlungsmethode

Für die Bearbeitung der hiermit erfassten Gaststättenanzeige werden Verwaltungsgebühren i.H.v. 31,50 € fällig.

Ich möchte die fälligen Gebühren \*

- ☐ im Anschluss die Mindestgebühr i.H.v. 31,50 € über eine Online-Bezahlmethode begleichen. (Sollten ggf. nach Aufwand höhere Gebühren fällig werden, erhalten Sie darüber nachträglich einen Gebührenbescheid.)  
☐ nachträglich – nach dem Erhalt eines schriftlichen Gebührenbescheides – begleichen.

## Formular Evaluation

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen.**  
Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut  
☐ 4 - gut  
☐ 3 - neutral  
☐ 2 - schlecht  
☐ 1 - sehr schlecht

☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:

---

**Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:**

**Vorschau**

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

| wenn Online-Bezahlung ausgewählt wurde:

**Online Einreichen mit Bezahlungssystem**

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Im Anschluss an das Einreichen werden Sie aufgefordert für die jeweilige Dienstleistung online zu bezahlen.

| wenn nachträgliche Bezahlung ausgewählt wurde:

**Einreichen**

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Vorschau

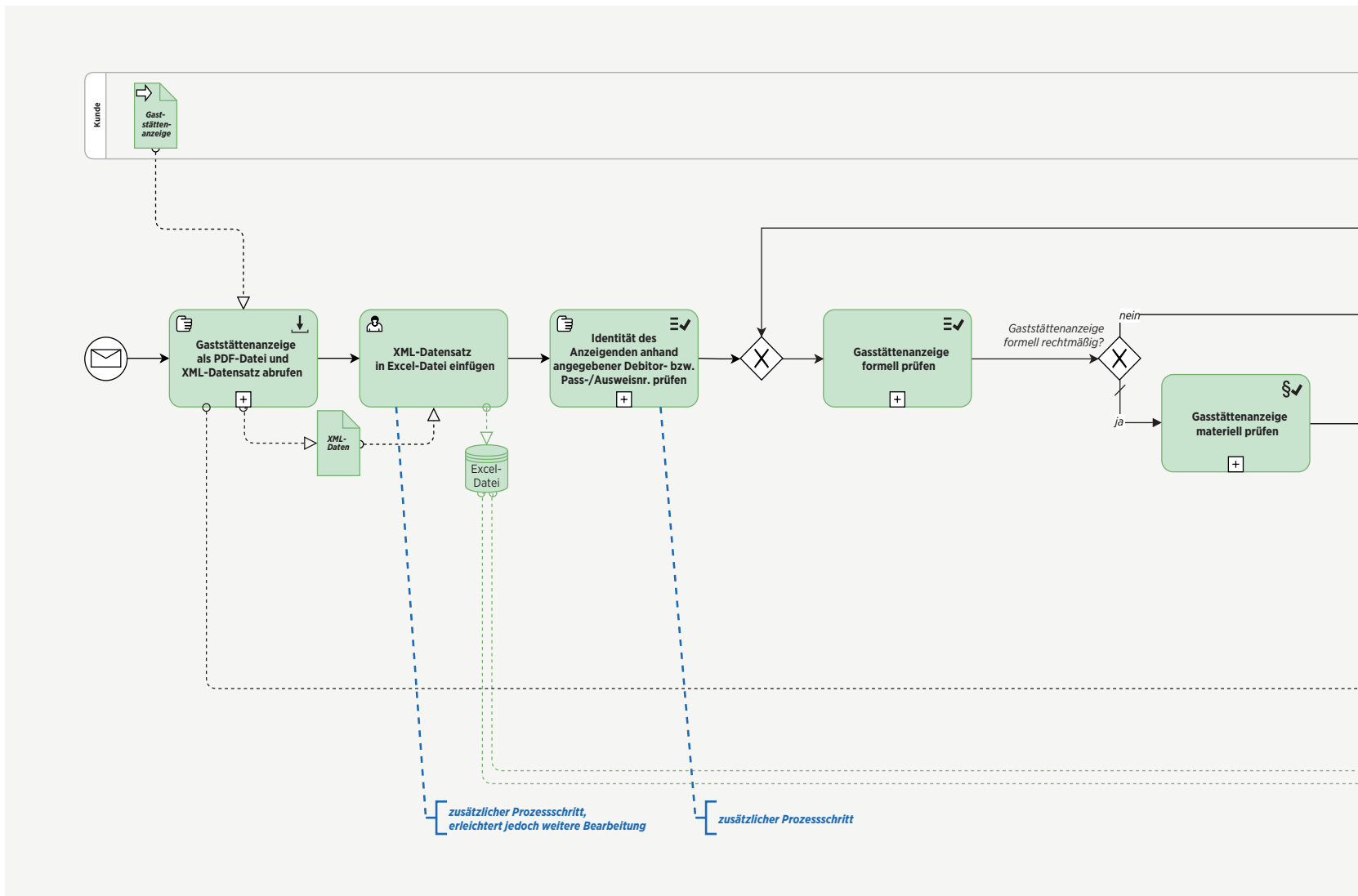
Einreichen

### Anhang 31: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Gaststättenanzeigen"

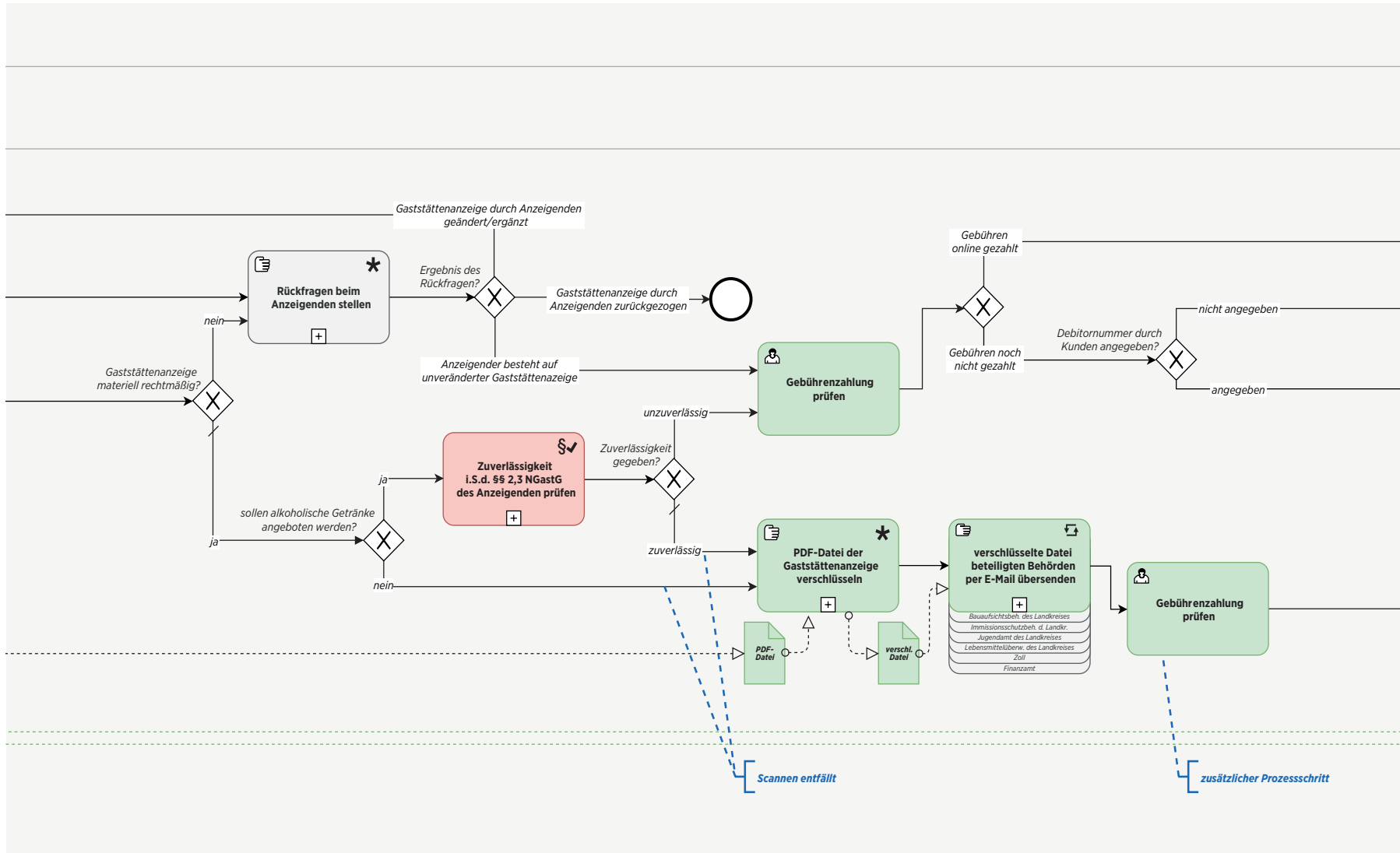
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden drei Seiten.

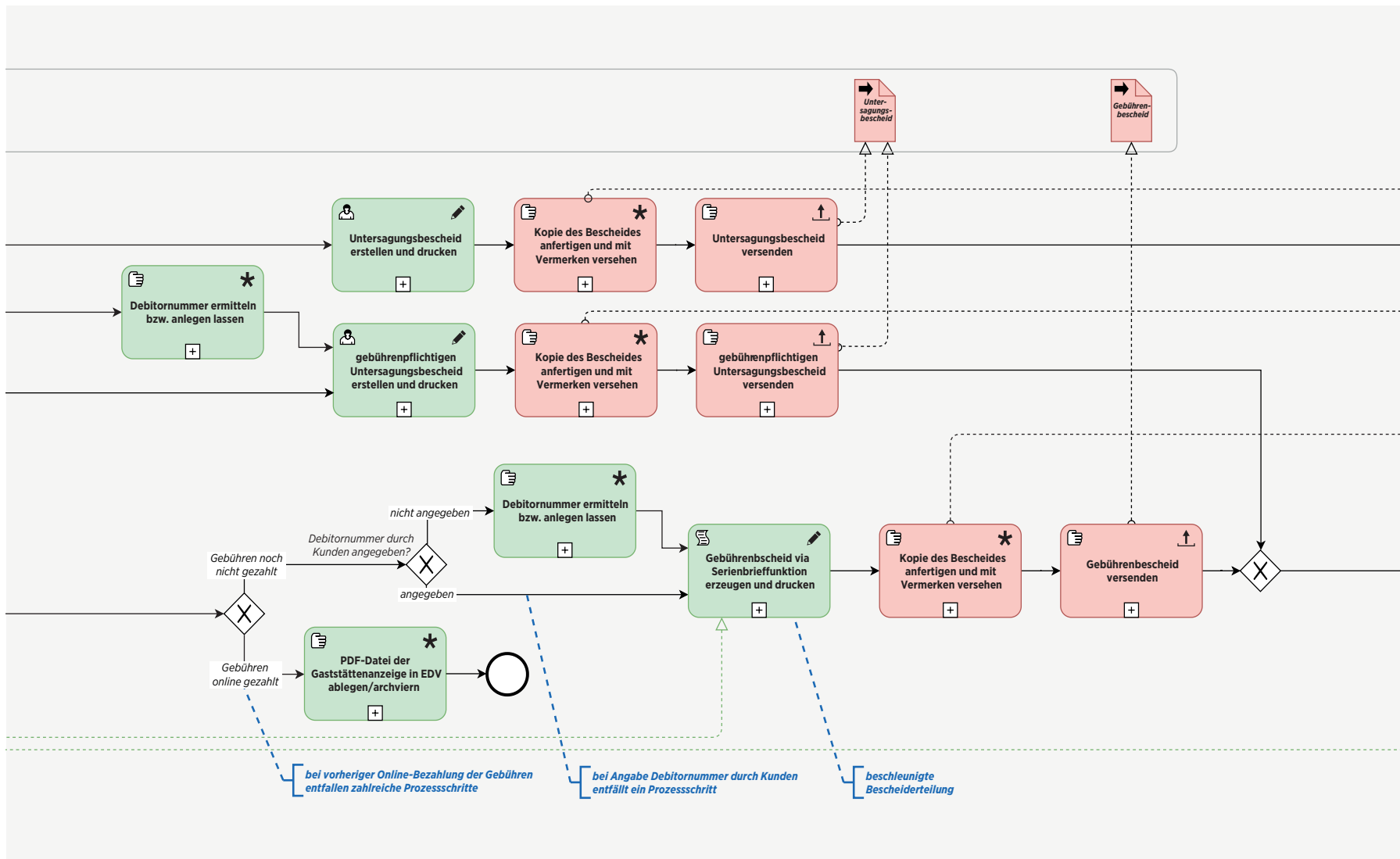
### Anhang 31: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Gaststättenanzeigen"

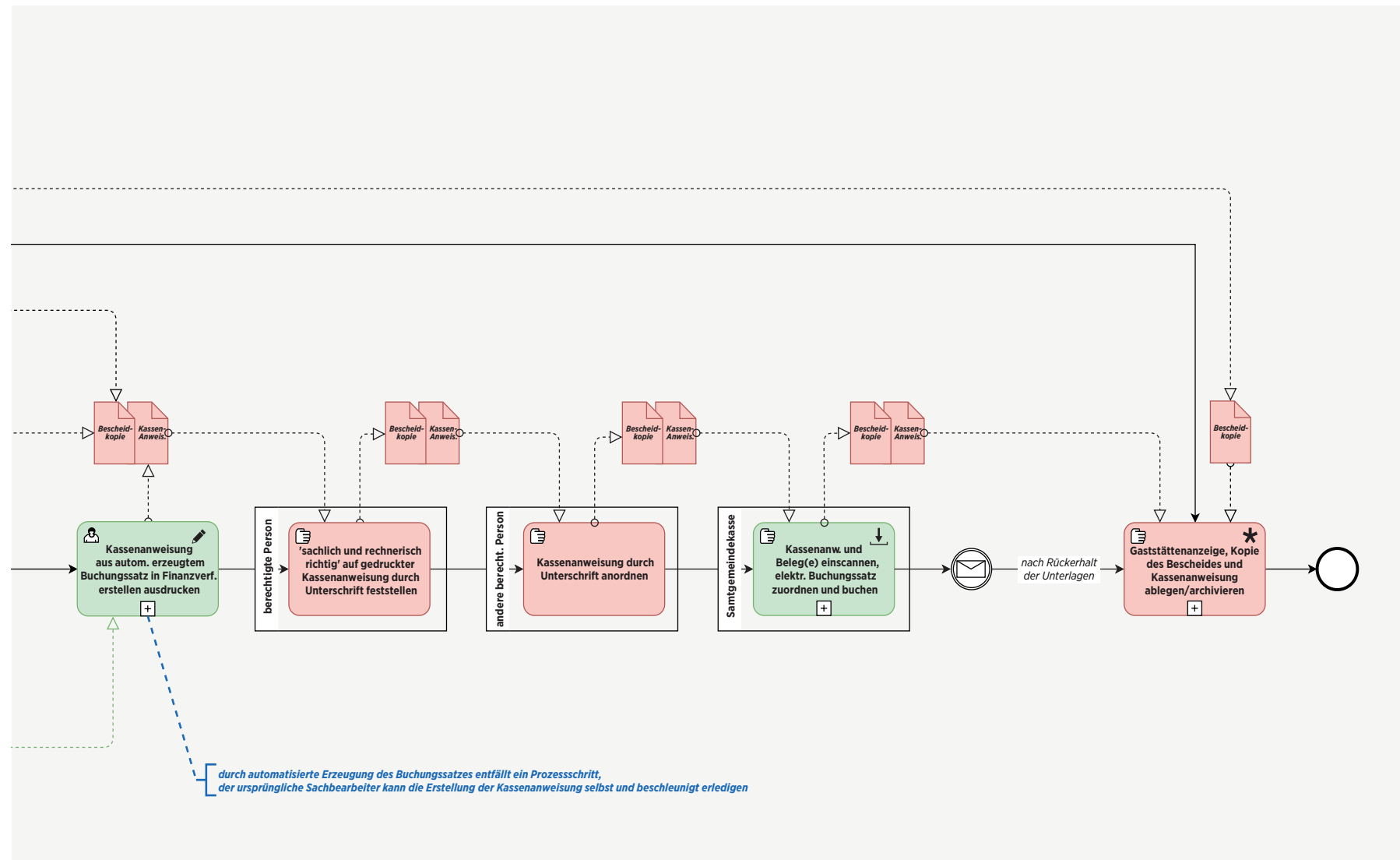
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden drei Seiten.












Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Osterfeueranzeigen"

## Anhang 32: Bisher verwendeter Vordruck für "Osterfeueranzeigen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter

(eigene Darstellung, bisher verwendeter Vordruck auf Grundlage von SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. b))



**Rückantwort bis spätestens 16.03.2018:**

Samtgemeinde Bersenbrück, Fachdienst IV, Lindenstraße 2, 49593 Bersenbrück  
Mail: info@bersenbrueck.de Fax: 05439 / 962 166

## ANZEIGE EINES OSTERFEUERS

**A.) Angaben zum Antragsteller / Verantwortlichen**

- 1) Name des Vereins \_\_\_\_\_
- 2) Vor- und Nachname des Verantwortlichen \_\_\_\_\_
- 3) Geburtsdatum \_\_\_\_\_
- 4) Straße und Hausnummer \_\_\_\_\_
- 5) PLZ und Wohnort \_\_\_\_\_
- 6) tel. Erreichbarkeit während des Osterfeuers (Handy-Nr.) \_\_\_\_\_

**B.) Angaben zum Osterfeuer**

- 1) Datum des Osterfeuers ☐ Karsamstag ☐ Ostersonntag
- 2) genaue Straßen-, Orts- und Lagebezeichnung (ggf. Gemarkung, Flur) 1 \_\_\_\_\_
- 3) Umfang des Osterfeuers im m<sup>3</sup> (inkl. Breite, Höhe und Tiefe) \_\_\_\_\_
- 4) Abstände zu a) Gebäuden b) Straßen/Wegen 2 a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_
- 5) Brennmaterial \_\_\_\_\_
- 6) Anzahl Teilnehmer \_\_\_\_\_

**Wichtiger Hinweis:** Nach den gesetzlichen Vorgaben und der aktuellen Rechtsprechung können ausschließlich Osterfeuer mit „öffentlichem Charakter“ zugelassen werden. Somit müssen alle zugelassenen Osterfeuer für jedermann frei zugänglich sein. Aus diesem Grund werden alle in der Samtgemeinde Bersenbrück zugelassenen Osterfeuer öffentlich bekannt gemacht (Tageszeitung, Internet) mit der Folge, dass jedermann Zutritt zu zugelassenen Osterfeuern zu gewähren ist.

**Mit meiner Unterschrift versichere ich ausdrücklich: die Richtigkeit der oben aufgeführten Angaben; dass mir die Regelungen zum Abbrennen von Osterfeuern vollständig bekannt sind (Auszug aus der Verordnung siehe Rück- bzw. Folgeseite); dass diese Regelungen vollständig eingehalten werden; sowie dass ich über die öffentliche Bekanntmachung der Osterfeuer (siehe „Wichtiger Hinweis“) informiert bin.**

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift des Verantwortlichen

**Auszug aus der „Verordnung über die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung  
im Gebiet der Samtgemeinde Bersenbrück“ vom 11.03.2013**

**§ 18 Brauchtumsfeuer; insbesondere Osterfeuer**

- (1) Brauchtumsfeuer sind vor ihrer Durchführung bis spätestens zwei Wochen vor dem Abbrand bei der örtlichen Ordnungsbehörde anzuzeigen. Brauchtumsfeuer sind Feuer, deren **Zweck nicht darauf gerichtet ist, pflanzliche Abfälle durch schlichtes Verbrennen zu beseitigen. Brauchtumsfeuer dienen der Brauchtumspflege und sind grundsätzlich dadurch gekennzeichnet, dass das Feuer unter dem Gesichtspunkt der Brauchtumspflege ausgerichtet und das Feuer im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung für jedermann zugänglich ist.** Hierzu gehören z.B. Osterfeuer. Osterfeuer sind ausschließlich am Karsamstag und Ostersonntag in der Zeit von 18.00 – 24.00 Uhr erlaubt und dürfen **nicht innerhalb geschlossener Ortsteile oder im Zusammenhang bebauter Ortsteile** entfacht werden. Für die im Zusammenhang bebauten Ortsteile gelten die Regelungen gemäß § 35 Baugesetzbuch.
- (2) Die schriftliche Anzeige des Brauchtumsfeuers muss mindestens folgende Angaben enthalten:
1. Name und Anschrift des Vereins und/oder der verantwortlichen Person(en), die das Brauchtumsfeuer durchführen möchte(n) und tel. Erreichbarkeit während des Abbrandes
  2. Genaue Beschreibung des Ortes, wo das Osterfeuer stattfinden soll,
  3. Umfang des Osterfeuers (Breite, Höhe, Tiefe)
  4. Entfernung des Brauchtumsfeuers zu baulichen Anlagen und zu öffentlichen Verkehrsanlagen
  5. Art des Brennmaterials
  6. Anzahl der ungefähren Teilnehmer
- Die schriftliche Anzeige des Brauchtumsfeuers ist persönlich zu unterzeichnen. Die Anzeigenden sind darüber zu informieren, dass das gemeldete Brauchtumsfeuer ggf. als öffentlich zugängliches Feuer im Sinne der Brauchtumspflege in den Medien (Zeitung, Internet etc.) bekannt gegeben wird.
- (3) Im Rahmen sog. Brauchtumsfeuer dürfen **nur Baum- und Strauchschnitt sowie sonstige Pflanzenreste** verbrannt werden. Das Verbrennen von beschichtetem/ behandeltem Holz (hierunter fallen auch behandelte Paletten, Schalbretter, usw.) und sonstigen Abfällen (z.B. Altreifen) ist verboten. Andere Stoffe, insbesondere Mineralöle, Mineralölprodukte oder andere Abfälle dürfen weder zum Anzünden noch zur Unterhaltung des Feuers genutzt werden. Die Feuerstelle muss 24 Stunden vor dem Anzünden umgeschichtet werden, damit Tiere hierin keinen Unterschlupf suchen können und dadurch vor dem Verbrennen geschützt werden.
- (4) Das Brauchtumsfeuer muss ständig von zwei Personen, davon eine über 18 Jahre alt, beaufsichtigt werden. Diese Personen dürfen den Verbrennungsplatz erst dann verlassen, wenn das Feuer und die Glut erloschen sind. Das Feuer darf bei starkem Wind nicht angezündet werden. Das Feuer ist bei einem aufkommenden starken Wind unverzüglich zu löschen.
- (5) Das Feuer **muss folgende Mindestabstände einhalten:**
1. mindestens **100 m von zum Aufenthalt von Menschen bestimmten Gebäuden,**
  2. **50 m von sonstigen baulichen Anlagen**
  3. **100 m Abstand von öffentlichen Verkehrsflächen,**
  4. **300 m Abstand zu sensiblen Bereichen wie Krankenhäuser, Kindergärten, Alten- und Pflegeheimen und Schulen.**

**Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter**

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung  
Rechtsgrundlage**Osterfeueranzeigen**  
**§ 18 der Verordnung über die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung im Gebiet der Samtgemeinde Bersenbrück (SG-VO)**Verwaltungsstelle  
Sachbearbeiter  
Interview vom**Fachdienst IV – Allgemeine Ordnungsangelegenheiten**  
**Herr Garmann**  
**./.**

Fallzahlen jährlich

**ca. 60-70 (Besonderheit: kumuliertes Auftreten ca. ein bis zwei Monate in der Zeit vor Ostern)**EDV-Fachverfahren eingesetzt?  
weiteres Fachverf. zu beteiligen?**nein**  
**ja, Geoinformationssystem**  
**(wenn Gaststättenanzeige erforderlich werden, zudem Finanz-Fachverf. ‚NewSystem‘ (Erstellung Kassen-Anweisung))**

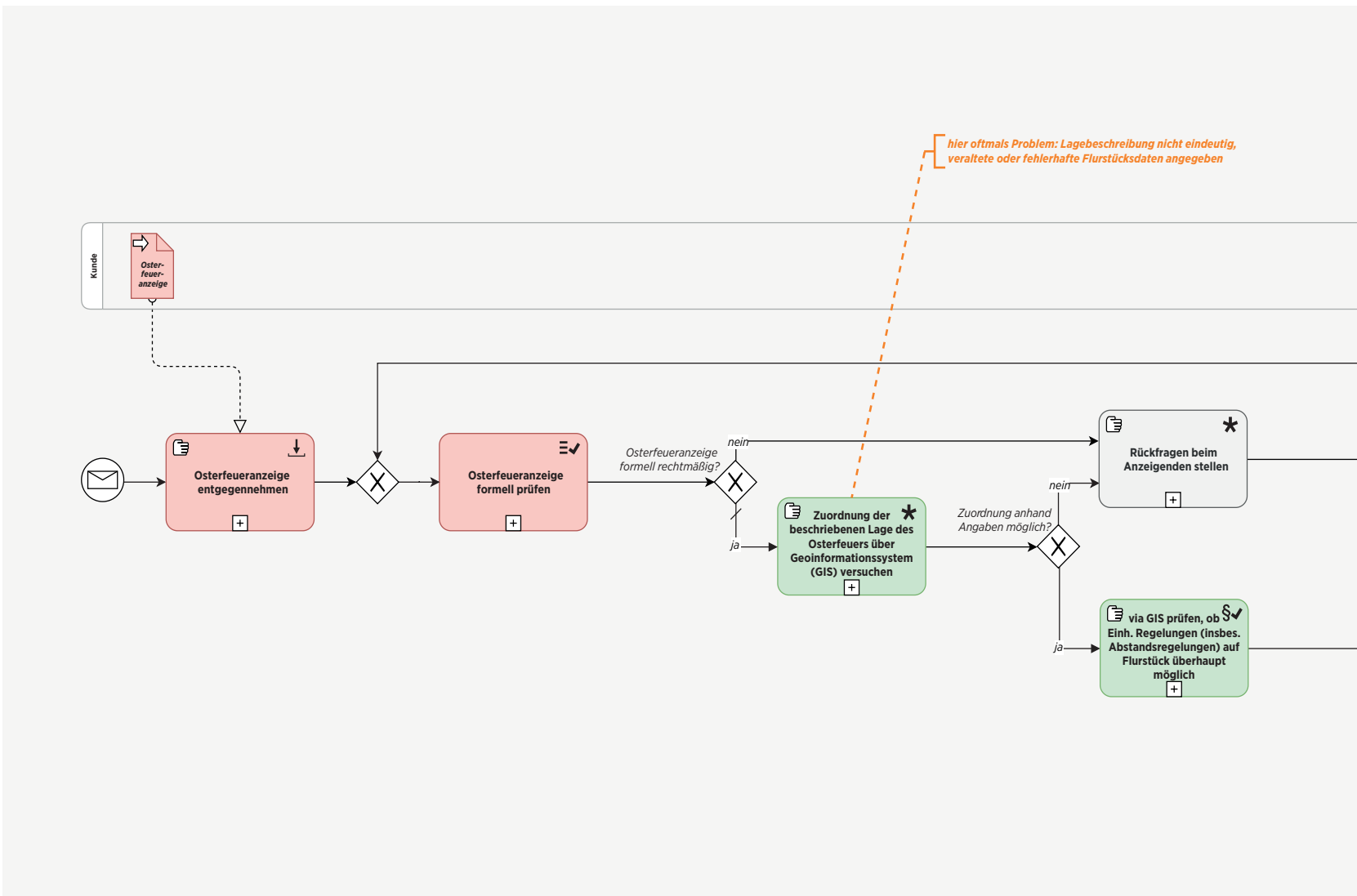
Problembereiche des Vordrucks:

- 1** Ungenaue Angaben und/oder falsche Flurstücksangaben, dadurch keine Zuordnung des Standorts möglich.
- 2** Angegebene Sicherheitsabstände unterschreiten regelmäßig die vorgeschriebenen Mindestabstände.

Anmerkung: Die in dem Interview erstellte Grobskizze des bisherigen Geschäftsprozesses wurde in der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation als IST-Geschäftsprozess modelliert und ist im nachfolgenden Anhang dargestellt.

### Anhang 33: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Osterfeueranzeigen"

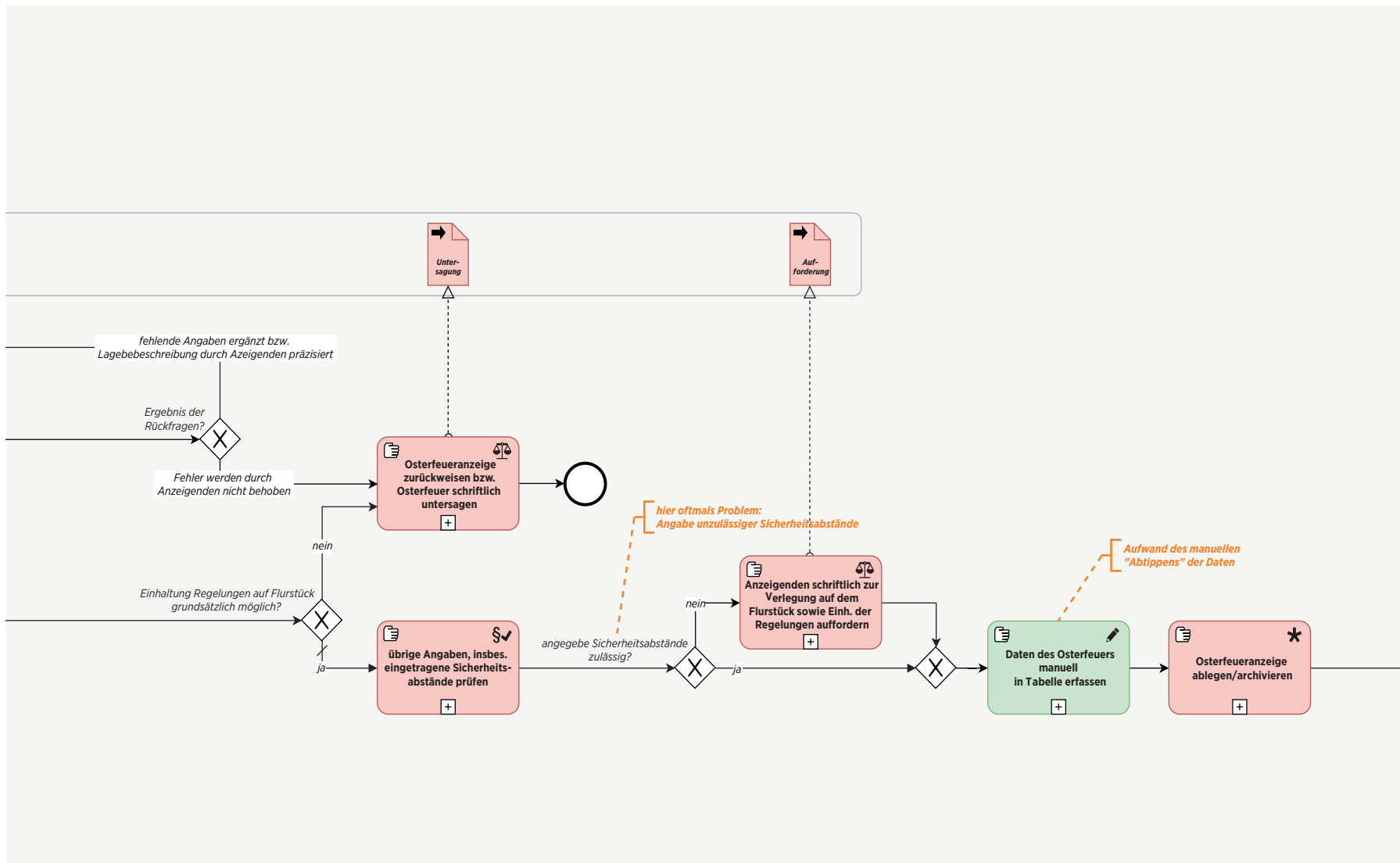
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.

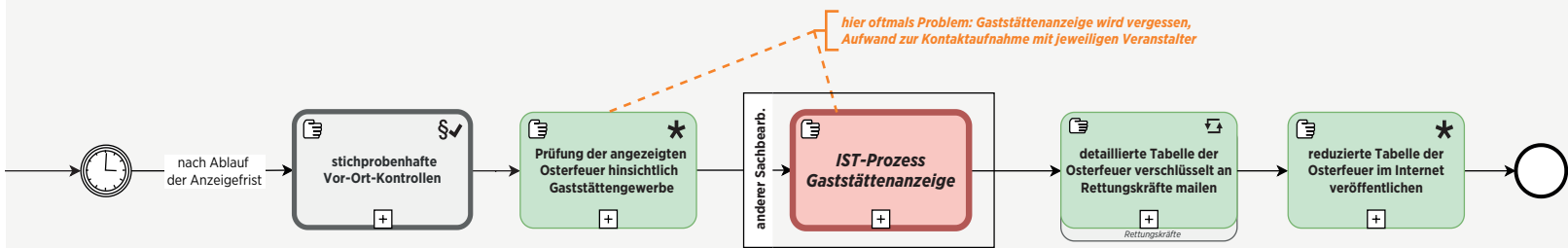


### Anhang 33: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Osterfeueranzeigen"

Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.







**Anhang 34:** Entwickeltes Online-Formular für "Osterfeueranzeigen"**Regelungen der Verordnung zu Osterfeuern****Bitte nehmen Sie vor der Anzeige Ihres Osterfeuers folgende Regelungen zur Kenntnis:**

Auszug aus der „Verordnung über die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung im Gebiet der Samtgemeinde Bersenbrück“ vom 11.03.2013

**§ 18 Brauchtumsfeuer; insbesondere Osterfeuer**

1. Brauchtumsfeuer sind vor ihrer Durchführung bis spätestens zwei Wochen vor dem Abbrand bei der örtlichen Ordnungsbehörde anzuzeigen. Brauchtumsfeuer sind Feuer, deren **Zweck nicht darauf gerichtet ist, pflanzliche Abfälle durch schlichtes Verbrennen zu beseitigen. Brauchtumsfeuer dienen der Brauchtumspflege und sind grundsätzlich dadurch gekennzeichnet, dass das Feuer unter dem Gesichtspunkt der Brauchtumspflege ausgerichtet und das Feuer im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung für jedermann zugänglich ist.** Hierzu gehören z.B. Osterfeuer. Osterfeuer sind ausschließlich am Karsamstag und Ostersonntag in der Zeit von 18.00 – 24.00 Uhr erlaubt und dürfen **nicht innerhalb geschlossener Ortsteile oder im Zusammenhang bebauter Ortsteile** entfacht werden. Für die im Zusammenhang bebauten Ortsteile gelten die Regelungen gemäß § 35 Baugesetzbuch.

[...]

3. Im Rahmen sog. Brauchtumsfeuer dürfen **nur Baum- und Strauchschnitt sowie sonstige Pflanzenreste** verbrannt werden. Das Verbrennen von beschichtetem/ behandeltem Holz (hierunter fallen auch behandelte Paletten, Schalbretter, usw.) und sonstigen Abfällen (z.B. Altreifen) ist verboten. Andere Stoffe, insbesondere Mineralöle, Mineralölprodukte oder andere Abfälle dürfen weder zum Anzünden noch zur Unterhaltung des Feuers genutzt werden. Die Feuerstelle muss 24 Stunden vor dem Anzünden umgeschichtet werden, damit Tiere hierin keinen Unterschlupf suchen können und dadurch vor dem Verbrennen geschützt werden.

4. Das Brauchtumsfeuer muss ständig von zwei Personen, davon eine über 18 Jahre alt, beaufsichtigt werden. Diese Personen dürfen den Verbrennungsplatz erst dann verlassen, wenn das Feuer und die Glut erloschen sind. Das Feuer darf bei starkem Wind nicht angezündet werden. Das Feuer ist bei einem aufkommenden starken Wind unverzüglich zu löschen.

5. Das Feuer **muss folgende Mindestabstände einhalten:**
- a. mindestens **100 m von zum Aufenthalt von Menschen bestimmten Gebäuden,**
  - b. **50 m von sonstigen baulichen Anlagen**
  - c. **100 m Abstand von öffentlichen Verkehrsflächen,**
  - d. **300 m Abstand zu sensiblen Bereichen wie Krankenhäuser, Kindergärten, Alten- und Pflegeheimen und Schulen.**

☐ Ich habe die Regelungen vollständig gelesen und zur Kenntnis genommen. \*

**Angaben zum Verantwortlichen des Osterfeuers****Angaben zum Namen des Vereins**

Name des Vereins \*

**Angabe des Verantwortlichen des Osterfeuers**

Vorname \*

Familienname \*

Geburtsland \*

Geburtsort \*

Geburtsdatum \*

Staat \*

Postleitzahl \*

Ort \*

Bundesland

Straße \*

Hausnummer \*

Handynummer (telefonische Erreichbarkeit während des Osterfeuers) \*

E-Mail \*

## Angaben zum Osterfeuer

### Datum des Osterfeuers:

Datum des Osterfeuers \*

- ☐ Karsamstag  
☐ Ostersonntag

### Lage des Osterfeuers:

Ort \*

Bitte wählen

PLZ

PLZ wird anhand  
ausgewähltem Ort  
automatisch befüllt

Beschreibung der Lage anhand Straße und Hausnummer (z.B. "gegenüber Hauptstraße 3" oder „zwischen Hauptstraße Nr. 3 und 4“) oder Straßenecke (z.B. "Ecke Hauptstraße / Dorfstraße"): \*

ggf. zusätzlich Angabe des Flurstücks:

Gemarkung \*

Deutschland

Flur Nr. \*

Flurstück \*

Der Standort des Osterfeuers \*

- ☐ ist der gleiche wie im Vorjahr.  
☐ hat sich gegenüber dem Vorjahr geändert.  
☐ Unser Verein hat im Vorjahr kein Osterfeuer veranstaltet.

### weitere Angaben zum Osterfeuer:


Umfang des Osterfeuers: (Angaben jeweils in Metern erfassen)


Breite \*

Höhe \*

Tiefe \*

Abstände (Angabe jeweils in Metern)

zu Gebäuden \* 

zu öffentlichen Verkehrsflächen \* 

Das Feuer muss folgende Mindestabstände einhalten:  
1. mindestens 100 m von zum Aufenthalt von Menschen bestimmten Gebäuden,  
2. 50 m von sonstigen baulichen Anlagen  
3. 100 m Abstand von öffentlichen Verkehrsflächen,  
4. 300 m Abstand zu sensiblen Bereichen wie Krankenhäuser, Kindergärten, Alten- und Pflegeheimen und Schulen.

Brennmaterial \*

Anzahl der Teilnehmer \*

## Versicherung

### Wichtiger Hinweis:

Nach den gesetzlichen Vorgaben und der aktuellen Rechtsprechung können ausschließlich Osterfeuer mit „öffentlichem Charakter“ zugelassen werden. Somit müssen alle zugelassenen Osterfeuer für jedermann frei zugänglich sein. Aus diesem Grund werden alle in der Samtgemeinde Bersenbrück zugelassenen Osterfeuer öffentlich bekannt gemacht (Tageszeitung, Internet) mit der Folge, dass jedermann Zutritt zu zugelassenen Osterfeuern zu gewähren ist.

### Versicherung:

☐ Hiermit versichere ich ausdrücklich: \*

- die Richtigkeit der oben aufgeführten Angaben;

- dass mir die **Reglungen zum Abbrennen von Osterfeuern vollständig bekannt sind** (Auszug aus der Verordnung siehe erster Abschnitt);
- dass **diese Regelungen vollständig eingehalten werden**;
- sowie dass ich über die **öffentliche Bekanntmachung der Osterfeuer** (siehe oben unter „Wichtiger Hinweis“) informiert bin und dieser zustimme.

### Identifizierung:

Damit wir prüfen können, ob Sie tatsächlich selbst als benannter Verantwortlicher des Osterfeuers dieses Online-Formular ausfüllen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.


Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

- ☐ Ich bestätige hiermit ausdrücklich, dass ich der Ausfüllende dieses Formulars sowie gleichzeitig der angegebene Verantwortliche des Osterfeuers bin. \*

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \* 

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde:

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):



### Wichtiger Hinweis:

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren (bzw. ob Sie berechtigt sind im Namen der von Ihnen benannten Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen), werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

## Abfrage Getränke Speisen

Werden beim Osterfeuer Getränke und/oder Speisen zum Verkauf angeboten? \*

- ☐ ja  
☐ nein

Wer wird Getränke / Speisen zum Verkauf anbieten? \*

- ☐ wir als vorher eingetragener veranstaltende Verein des Osterfeuers  
☐ ein anderer Verein / eine andere Firma / eine andere Person

wenn „in anderer Verein / eine andere Firma / eine andere Person“ angereuzt:

Bitte geben Sie hier den/die Anbietenden und jeweils die Art des Getränke- und oder Speisenverkaufs an: \*

Bitte weisen Sie den/die Anbietenden darauf hin, dass dieser/diese selbst eine Gaststättenanzeige bei der Samtgemeinde Bersenbrück stellen muss/müssen.

Aktivierung dieses Abschnitts nur wenn Verkauf von Getränken / Speisen durch veranstaltenden Verein erfolgt (sh. vorheriger Abschnitt)

## Art des Angebots durch den veranstaltenden Verein

Es sollen durch unseren Verein zum Verzehr beim Osterfeuer verkauft werden:

zubereitete Speisen \*

- ☐ ja  
☐ nein

alkoholfreie Getränke \*

- ☐ ja  
☐ nein

alkoholische Getränke \*

- ☐ ja  
☐ nein

---

### Auswahl Zahlungsmethode vorübergehendes Gaststättengewerbe

Für die Bearbeitung der hiermit erfassten Gaststättenanzeige werden Verwaltungsgebühren i.H.v. 31,50 € fällig.

Ich möchte die fälligen Gebühren \*

- ☐ im Anschluss die Mindestgebühr i.H.v. 31,50 € über eine Online-Bezahlungsmethode begleichen. (Sollten ggf. nach Aufwand höhere Gebühren fällig werden, erhalten Sie darüber nachträglich einen Gebührenbescheid.)  
☐ nachträglich – nach dem Erhalt eines schriftlichen Gebührenbescheides – begleichen.

---

### Formular Evaluation

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen. Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".**

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut  
☐ 4 - gut  
☐ 3 - neutral  
☐ 2 - schlecht  
☐ 1 - sehr schlecht

☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:

---

### Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

#### Vorschau

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

| wenn Gaststättenanzeige miterfasst wurde und Online-Bezahlung ausgewählt wurde:

#### Online Einreichen mit Bezahlssystem

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Im Anschluss an das Einreichen werden Sie aufgefordert für die jeweilige Dienstleistung online zu bezahlen.

| wenn kein Gaststättengewerbe durch den veranstaltenden Verein betrieben wird oder wenn nachträgliche Bezahlung ausgewählt wurde:

#### Einreichen

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Vorschau

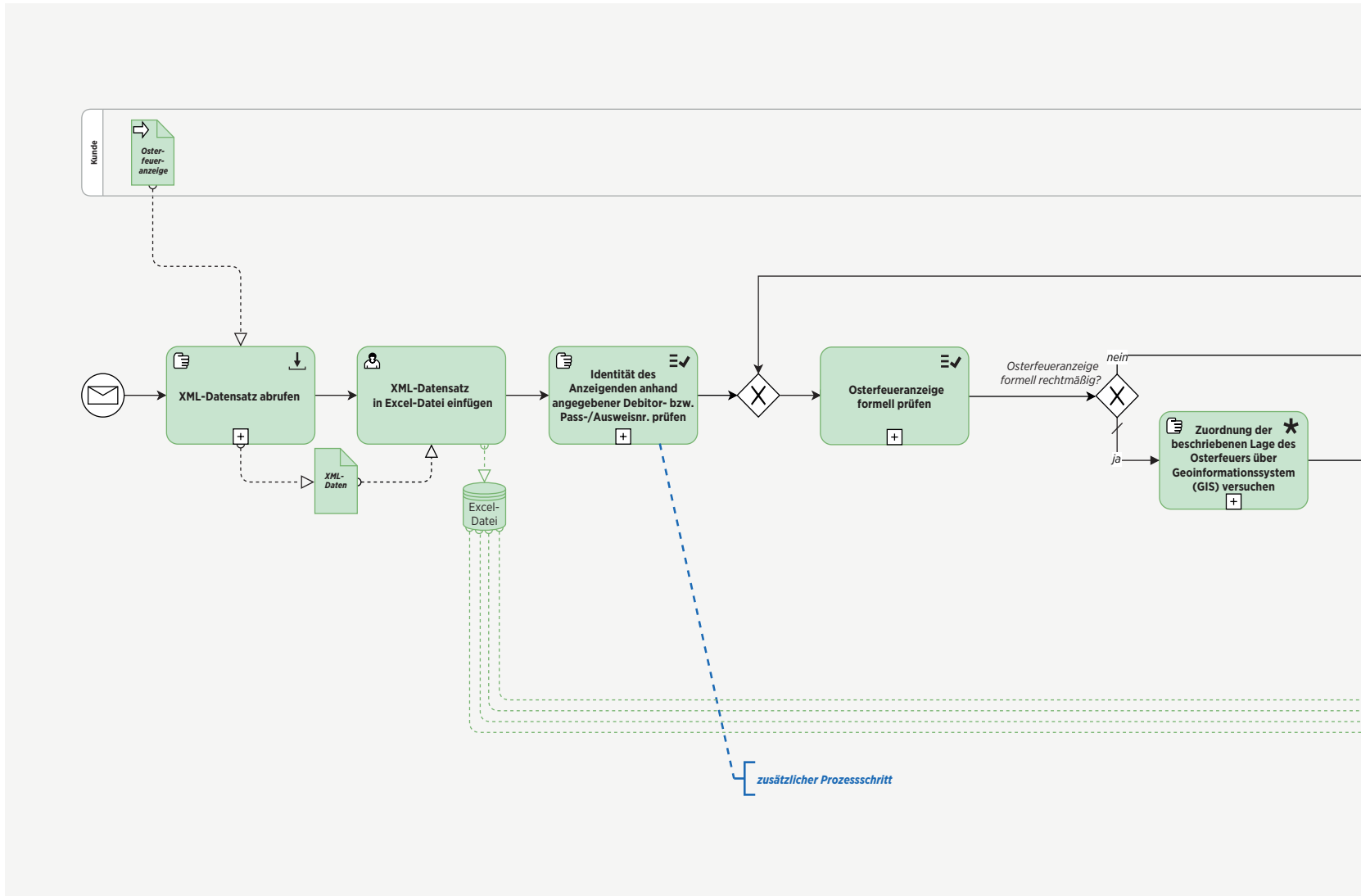
Einreichen

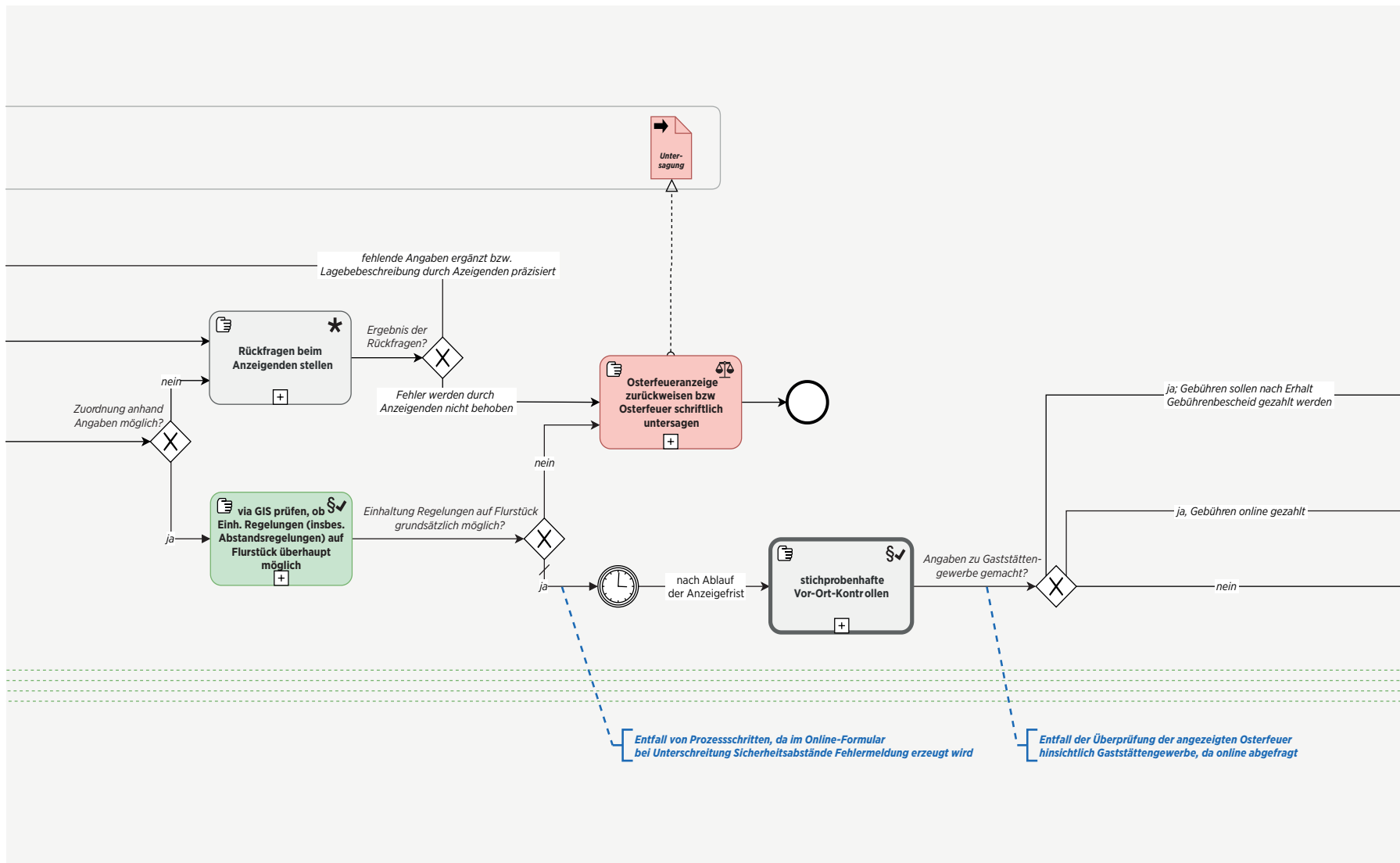
### Anhang 35: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Osterfeueranzeigen"

Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.

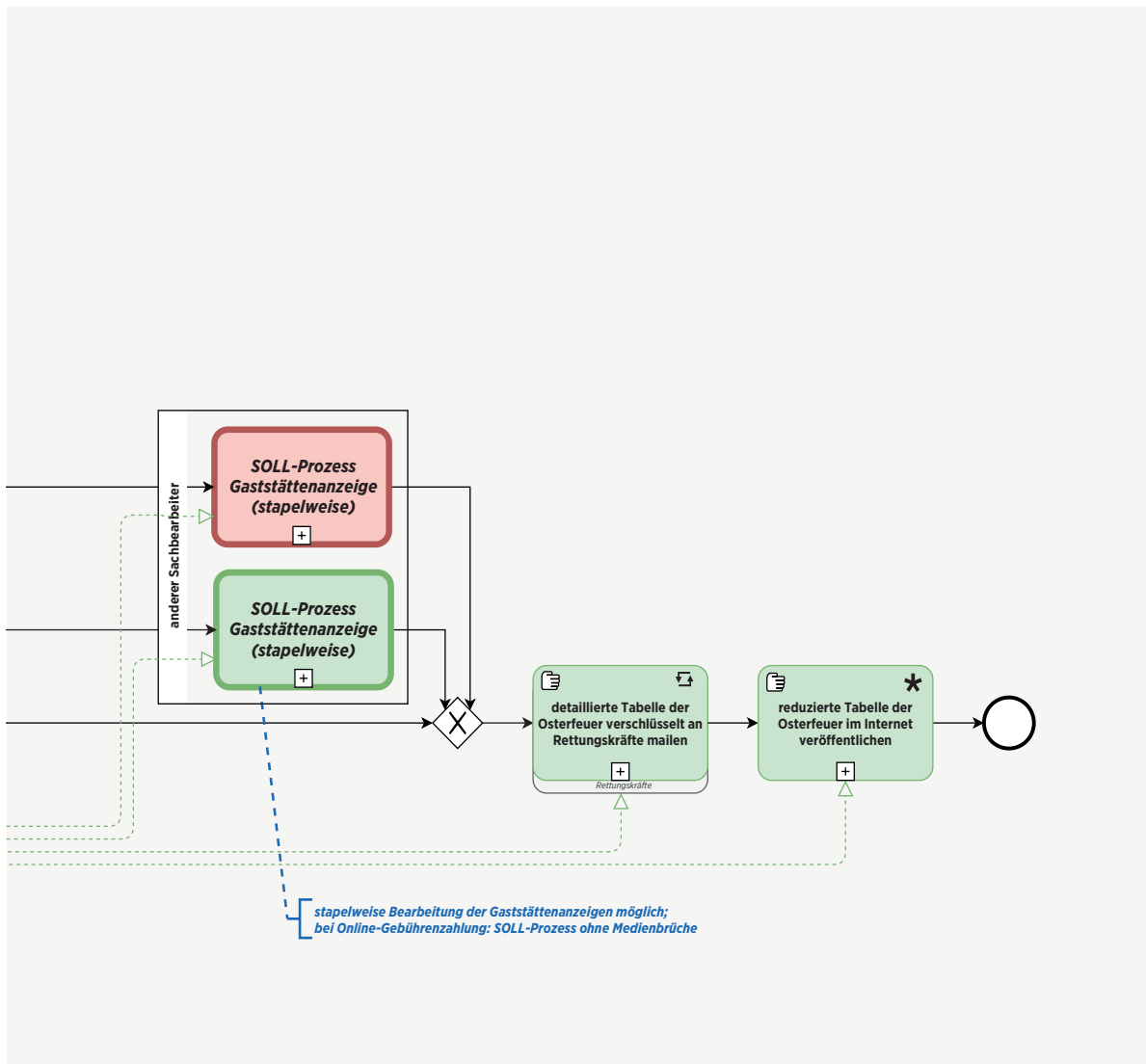
### Anhang 35: SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Osterfeueranzeigen"

Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.









Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Verkehrsbehördliche Genehmigungen von  
Veranstaltungen und Festumzügen"

### Anhang 36: Bisher verwendeter Vordruck für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter

(eigene Darstellung, bisher verwendete Vordrucke auf Grundlage von SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. b))

Bitte ausgefüllt zurücksenden an:

Samtgemeinde Bersenbrück  
Fachdienst IV  
Lindenstraße 2  
49593 Bersenbrück

**Antrag auf Erteilung einer straßenverkehrsbehördlichen Anordnung gem. § 45 Abs. 1 der Straßenverkehrsordnung (StVO)**  
(Verkehrsbeschränkung bzw. Verkehrsverbote)

Antragsteller / Veranstalter		
Verantwortlicher		
Anschrift (Straße, Haus-Nr., PLZ, Ort)		
Telefon (mit Vorwahl)	Telefax (mit Vorwahl)	E-Mail

**Ich / Wir beantrage/n die Erlaubnis für 1**

Art der Veranstaltung	
Ort der Veranstaltung	
Datum der Veranstaltung	Dauer der Veranstaltung (Uhrzeit von – bis)
weitere Angaben	

**Für folgenden Straßenbereich soll eine straßenverkehrsbehördliche Anordnung erteilt werden:**

Straßenbezeichnung: (Straßenname)
Straßenzug bzw. Streckenbezeichnung (Bundesstraße, Landstraße I. oder II. Ordnung Nr.) zwischen km und km:
Streckenlänge: 2
Art der Verkehrsbeschränkung:
Umleitungsstrecke (Straßenbezeichnungen)

**Bitte fügen Sie diesem Antrag einen Lageplan bzw. eine Streckenskizze bei!**

**Erklärung zur Haftung und zu Schadensersatzansprüchen:**

Der Veranstalter stellt hiermit alle Körperschaften des öffentlichen Rechts von allen Ersatzansprüchen frei, die aus Anlass der Veranstaltung auf Grund gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen von Teilnehmern oder Dritten geltend gemacht werden. Er übernimmt die Wiedergutmachung aller Schäden, die auch ohne eigenes Verschulden von Teilnehmern durch die Veranstaltung oder aus Anlass ihrer Durchführung an den zu benützenden Straßen einschließlich der Verkehrszeichen und -einrichtungen sowie an Grundstücken (Flurschäden) entstehen. Im Übrigen bleiben die gesetzlichen Vorschriften über die Haftpflicht des Veranstalters unberührt. Dem Veranstalter und den Teilnehmern stehen keine Schadensersatzansprüche gegen den Straßenbaulastträger zu, die durch die Beschaffenheit der bei der Veranstaltung zu benützenden Straßen samt Zubehör verursacht sein können. Die Straßenbaulastträger und Erlaubnisbehörden übernehmen keine Gewähr dafür, dass die Straßen uneingeschränkt benutzt werden können.

Ort, Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift des Veranstalters/Verantwortlichen \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Veranstalter

\_\_\_\_\_  
Verantwortliche(r)

\_\_\_\_\_  
Anschrift

**Samtgemeinde Bersenbrück  
Fachdienst IV  
Straßenverkehrsabteilung  
Lindenstraße 2**

**FAX: 05439 – 962 166**

**49593 Bersenbrück**

#### Übermäßige Straßenbenutzung

Hiermit beantrage(n) ich/wir die Erteilung einer Erlaubnis nach § 29 Abs. 2 Straßenverkehrsordnung (StVO) für die Durchführung eines Umzuges/von Umzügen auf öffentlichen Straßen.

#### 1. Art der Veranstaltung

\_\_\_\_\_

#### 2. Termine für die Umzüge

(Tag und Uhrzeit sind anzugeben)

a) \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

b) \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

c) \_\_\_\_\_ von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr

#### 3. Teilnehmer

(anzugeben ist, wie viel Fußgänger, Fahrzeuge usw. voraussichtlich an den Umzügen teilnehmen werden)

\_\_\_\_\_

#### 4. Folgende Straßenstrecken sollen bei den Umzügen benutzt werden:

(Es ist genau anzugeben, wo sich die Teilnehmer sammeln, welche Straßenstrecken begangen werden und wo die Umzüge aufgelöst werden. Ggf. ist ein Streckenplan beizufügen)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 2 -

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Haftungserklärung**

Die o. a. Veranstaltung stellt eine Sondernutzung im Sinne des § 8 des Bundesfernstraßengesetzes bzw. des § 18 des Niedersächsischen Straßengesetzes dar. Die straßenrechtlichen Erstattungsansprüche sind mir bekannt. Als Erlaubnisnehmer ersetze ich alle Kosten, die dem Träger der Straßenbaulast durch die Sondernutzung entstehen.

Mir ist bekannt, dass der Straßenbaulastträger und die Erlaubnisbehörde keinerlei Gewähr dafür übernehmen, dass die Straßen samt Zubehör durch die Sondernutzung uneingeschränkt benutzt werden können. Den Straßenbaulastträger trifft im Rahmen der Sondernutzung keinerlei Haftung wegen Verletzung der Verkehrssicherungspflicht.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

## Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung	<b>Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen</b>
Rechtsgrundlage	<b>§ 29 Absatz 2 bzw. § 45 Absatz 1 Straßenverkehrsordnung (StVO)</b>
Verwaltungsstelle	<b>Fachdienst IV – Straßenverkehrsangelegenheiten</b>
Sachbearbeiter	<b>Herr Netz</b>
Interview vom	<b>15.01.2019</b>
Fallzahlen jährlich	<b>ca. 60-70 (Besonderheit: Die meisten Anträge beziehen sich auf Anträge aus Vorjahren; in 2018 waren dies 85 % der Anträge.)</b>
EDV-Fachverfahren eingesetzt?	<b>nein</b>
weiteres Fachverf. zu beteiligen?	<b>ja, Finanz-Fachverf. „NewSystem“ (Erstellung Kassen-Anweisung)</b>

Problembereiche des Vordrucks:

Allgemein: Für eigentlich zusammenhängende Dienstleistung zwei verschiedene Vordrucke.

- 1 Es ist durch die Formularfelder nicht vorgesehen, sich auf Anträge bzw. Genehmigungen aus den Vorjahren zu beziehen.
- 2 Überflüssige Abfrage.

## Anhang 37: Entwickeltes Online-Formular für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Veranstaltungen und Festumzügen"

### Grundangaben

Anlass / Name der Veranstaltung \*

Dauer der benötigten verkehrlichen Maßnahmen für die Veranstaltung \*

- ☐ eintägig  
☐ mehrtägig

am/ab \*

wenn „mehrtägig“ ausgewählt:  
 bis \*

Art der Veranstaltung bzw. der benötigten Verkehrssicherung: \*

- ☐ (Fest-)Umzug über öffentliche Straßen  
☐ Lauf-/Radveranstaltung  
☐ Sperrung von Straße(n)  
☐ Sonstige begleitende verkehrsbehördliche Maßnahmen ⓘ

wie bspw. Geschwindigkeitsbeschränkungen, Einbahnstraßenregelungen  
 oder ähnliche begleitende/ergänzende Beschilderungen

Die Veranstaltung / der Umzug hat bereits in einem der Vorjahre in ähnlicher Form stattgefunden. \*

- ☐ ja  
☐ nein

wenn ja:

Wenn bekannt, geben Sie bitte das letzte Aktenzeichen der dazu erteilten verkehrsbehördlichen Genehmigung an:

Es ergeben sich (neben einem neuen Datum) auch weitere Änderungen des Antrages gegenüber dem/den Vorjahren: \*

- ☐ ja, es ändert sich etwas  
☐ nein, der Antrag bleibt ansonsten wie in dem/den Vorjahren

wenn hier „nein“ ausgewählt, springt der Antrag direkt zum Abschnitt „Angaben zum Veranstalter“

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei Auswahl „Sperrung von Straße(n)“ oder „Sonstige begleitende verkehrsbehördliche Maßnahmen“

### Sperrung / begleitende Maßnahmen

Beschreibung des Ortes bzw. der Lage der Veranstaltung \*

Bezeichnung/Beschreibung der Art der Veranstaltung \*

wenn Auswahl „Sperrung von Straße(n)“ (sh. erster Abschnitt):

#### Antrag auf Sperrung von Straßen

Bitte geben Sie an, welche Straße(n) in welchen Bereichen gesperrt werden sollen: \*

Bitte geben Sie die Straßenstrecken an, über die der Verkehr umgeleitet werden soll: \*

wenn Auswahl „Sonstige begleitende verkehrsbehördliche Maßnahmen“ (sh. erster Abschnitt):

Antrag auf begleitende verkehrsbehördliche Maßnahmen

Art der beantragten Verkehrsbeschränkung \*

Auf welchen Straßen und in welchen Bereichen der Straßen sollen die beantragten Verkehrsbeschränkungen gelten? \*

Begründung der beantragten Verkehrsbeschränkung \*

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei Auswahl „(Fest-)Umzug über öffentliche Straßen“ (sh. erster Abschnitt)

Umzug

An wie vielen Tagen sollen Umzüge stattfinden? \*

an fünf Tagen

hier kann zwischen „an einem Tag“ und „an fünf Tagen“ ausgewählt werden, dementsprechend werden nachfolgend Datums- und Uhrzeitfelder eingeblendet

Umzugsdatum 1 \*

TT.MM.JJJJ

Umzugsbeginn 1 \*

HH:MM Uhr

Umzugsende 1 \*

HH:MM Uhr

Umzugsdatum 2 \*

TT.MM.JJJJ

Umzugsbeginn 2 \*

HH:MM Uhr

Umzugsende 2 \*

HH:MM Uhr

Umzugsdatum 3 \*

TT.MM.JJJJ

Umzugsbeginn 3 \*

HH:MM Uhr

Umzugsende 3 \*

HH:MM Uhr

Umzugsdatum 4 \*

TT.MM.JJJJ

Umzugsbeginn 4 \*

HH:MM Uhr

Umzugsende 4 \*

HH:MM Uhr

Umzugsdatum 5 \*

TT.MM.JJJJ


Umzugsbeginn 5 \*

HH:MM Uhr

Umzugsende 5 \*

HH:MM Uhr

Teilnehmer (anzugeben ist, wie viele Fußgänger, Fahrzeuge, usw. vorraussichtlich an den Umzügen teilnehmen werden) \*

Folgende Straßenstrecken sollen bei den Umzügen benutzt werden \* 

(Es ist genau anzugeben, wo sich die Teilnehmer sammeln, welche Straßenstrecken begangen werden und wo die Umzüge aufgelöst werden. Ggf. ist ein Streckenplan beizufügen)

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei Auswahl „Lauf-/Radveranstaltung“ (sh. erster Abschnitt)

Lauf-/Radveranstaltung

An wie vielen Tagen sollen Lauf-/Radveranstaltungen stattfinden? \*

an fünf Tagen

hier kann zwischen „an einem Tag“ und „an fünf Tagen“ ausgewählt werden, dementsprechend werden nachfolgend Datums- und Uhrzeitfelder eingeblendet

Veranstaltungsdatum 1 \*

TT.MM.JJJJ

Veranstaltungsbeginn 1 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsende 1 \*

HH:MM Uhr



Veranstaltungsdatum 2 \*

TT.MM.JJJJ

Veranstaltungsbeginn 2 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsende 2 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsdatum 3 \*

TT.MM.JJJJ

Veranstaltungsbeginn 3 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsende 3 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsdatum 4 \*

TT.MM.JJJJ

Veranstaltungsbeginn 4 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsende 4 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsdatum 5 \*

TT.MM.JJJJ

Veranstaltungsbeginn 5 \*

HH:MM Uhr

Veranstaltungsende 5 \*

HH:MM Uhr

Teilnehmer (anzugeben ist, wie viele Läufer bzw. Radfahrende, usw. voraussichtlich an den Veranstaltungen teilnehmen werden) \*

Folgende Straßenstrecken sollen bei den Lauf-/Radveranstaltungen benutzt werden \*




(Es ist genau anzugeben, wo sich die Teilnehmer sammeln, welche Straßenstrecken begangen werden und wo die Umzüge aufgelöst werden. Ggf. ist ein Streckenplan beizufügen)

## Strecken-/Lageplan

Hier haben Sie die Möglichkeit, einen Lageplan der Veranstaltung (bzw. einen Streckenplan Ihres Umzuges) in bis zu drei Dateien hochzuladen.

(Es dürfen nur Dateien mit dem Dateitypen .jpg, .jpeg, .png oder .pdf hochgeladen werden.)

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

Aktivierung dieses Abschnitts nur bei Auswahl „(Fest-)Umzug über öffentliche Straßen“, „Lauf-/Radveranstaltung“ oder „Sperrung von Straße(n)“ (sh. erster Abschnitt)

## Haftungserklärung

Bei Umzügen, Lauf-/Radveranstaltungen und Straßensperrungen ist nach aktueller Gesetzeslage eine schriftliche Haftungserklärung abzugeben.

[<Download>](#)

Bitte laden Sie die Datei herunter, drucken diese aus. Bitte lesen Sie sich die Haftungserklärung durch und unterschreiben diese anschließend.

Danach können Sie die unterschriebene Haftungserklärung

- entweder per Post an die Samtgemeinde Bersenbrück, Lindenstraße 2, 49593 Bersenbrück senden
- oder im Rathaus der Samtgemeinde oder in den Mitgliedsgemeinden abgeben bzw. in den dortigen Briefkasten werfen.

### Warum diese übergangsweise Lösung?

Nach aktueller Gesetzeslage kann die Schriftform ausschließlich durch qualifizierte Verifikationsmethoden (wie bspw. durch Einsatz der e-Funktion des Personalausweises) ersetzt werden. Sobald niedersachsenweite Methoden zum Verifikationsabgleich der e-Funktion des Personalausweises verfügbar sind, kann hier ein entsprechendes Angebot der elektronischen Abgabe der Haftungserklärung für Sie erfolgen. Bis dahin ist jedoch eine unterschriebene Haftungserklärung in Schriftform durch Sie abzugeben.

**Welchen Vorteil habe ich dann von einem Online-Antrag?**

Der Vorteil ist, dass die Bearbeitung Ihres Anliegens bereits beginnen kann. Die Genehmigung kann Ihnen jedoch erst dann erteilt werden, wenn Ihre Haftungserklärung in schriftlicher Form vorliegt.

## Angaben zum Veranstalter

Art des Veranstalters \*

- ☐ Verein  
☐ Einzelperson  
☐ gewerblicher Einzelunternehmer  
☐ gewerbliche Firma (juristische Personen wie GmbH, AG, usw.)

wenn „Verein“ oder „gewerbliche Firma“ angereuzt:

### Angaben zur Firma bzw. zum Verein

Firma (Name der Gesellschaft) bzw. Name des Vereins \*

Nummer des Registereintrags

Straße \*

Hausnummer \*

PLZ \*

Ort \*

### Angaben zur Person (bzw. zum Verantwortlichen)

wenn „Verein“ oder „gewerbliche Firma“ angereuzt:

Die Rolle des nachfolgend genannten Verantwortlichen bei der oben genannten Stelle (z.B. Geschäftsführer, Angestellter, Vorsitzender, etc.): \*

Vorname \*

Familienname \*

Geburtsland \*

Geburtsort \*

Staatsangehörigkeit \*

Geburtsdatum \*

Staat \*

Postleitzahl \*

Ort \*

Bundesland

Straße \*

Hausnummer \*

Telefonnummer \*

E-Mail \*

Faxnummer

## Anmerkungen

Hier können Sie noch Anmerkungen für den/die Sachbearbeiter\*in einfügen:

## Authentifizierung

Damit wir prüfen können, ob Sie tatsächlich selbst dieses Online-Formular ausfüllen bzw. berechtigt sind, im Namen der genannten Stelle, dieses Online-Formular auszufüllen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.

wenn Veranstalter „Verein“ oder „gewerbliche Firma“ (sh. zweiter Abschnitt):

### Debitornummer

**Zur Überprüfung, ob Sie berechtigt sind für die von Ihnen angegebene Stelle (Verein, Firma, etc.) Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, benötigen wir Ihre Debitornummer.**

Die Debitornummer ist eine fünfstellige Nummernkombination, die Ihnen von der Samtgemeindekasse für Ihre Stelle (Verein, Firma, etc.) vergeben wurde.

Wo Sie die Debitornummer finden können, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Angabe der fünfstelligen Debitornummer: 

- ☐ Meine Stelle (mein Verein, meine Firma, etc.) ist zum ersten Mal in Kontakt mit der Samtgemeinde Bersenbrück. Mir wurde daher noch keine Debitornummer zugeteilt.
- ☐ Ich kann die Debitornummer meiner Stelle (meines Vereins, meiner Firma, etc.) nicht finden.

Die fünfstellige Debitornummer Ihrer Stelle finden Sie im Regelfall auf Gebührenbescheiden aus den Vorjahren.  
Die fünfstellige Debitornummer ist im Regelfall Bestandteil des darin abgedruckten Verwendungszwecks bzw. „Kassenzeichens“:  
Ein Beispiel, wie die Debitornummer (rot unterstrichen) in einem Gebührenbescheid aus den Vorjahren eingefügt sein könnte:

Die Verwaltungsgebühr überweisen Sie bitte innerhalb von 14 Tagen unter Angabe des Kassenzeichens DEB00000 auf eines der angegebenen Konten der Samtgemeindekasse. Debitornummer

Die Debitornummer kann aber auch etwas unscheinbarer im Text „versteckt“ sein, wie in diesem Beispiel:

Dieser Betrag ist nach Empfang dieses Bescheides an die Samtgemeindekasse Bersenbrück unter Angabe des Kassenzeichens „00000 / GEWERBE-Testfirma“ zu überweisen. Debitornummer

wenn keine Debitornummer angegeben:

**Wichtiger Hinweis:**

Wenn Sie keinen Debitor angeben, müssen Sie stattdessen Ihre Ausweis- oder Passnummer angeben, damit Ihre Identität überprüft werden kann.

Wenn Zweifel entstehen sollten, ob Sie als Person berechtigt sind, für die benannte Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, bzw. nicht unmittelbar deutlich ist, ob Sie der Stelle angehören, für die Sie dieses Formular ausgefüllt haben, kann für eine diesbezügliche Überprüfung ein höherer Verwaltungsaufwand entstehen.  
Dies kann dazu führen, dass die Bearbeitung Ihres Anliegens länger dauert. Zudem kann Ihnen ein derartig höherer Verwaltungsaufwand ggf. in Rechnung gestellt werden.

wenn Veranstalter „Einzelperson“ oder „gewerblicher Einzelunternehmer“ (sh. zweiter Abschnitt) oder wenn keine Debitornr. angegeben:

**Ausweis-/Passnummer**

**Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:**

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Sind Sie als Ausfüllender dieses Mandates zeitgleich der vorher im Formular genannte Verantwortliche der Organisation (Ihrer Firma, Ihres Vereins, etc.)? \*

- ☐ ja  
☐ nein

wenn „nein“:

Ihre Rolle bei der Organisation (Firma, Verein, etc.) \*

Vorname \*

Familienname \*

Geburtsdatum \*

Geburtsort \*

Straße \*

Hausnummer \*

Postleitzahl \*

Ort \*


Telefonnummer

E-Mail

Faxnummer

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \* 

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde:

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):



**Wichtiger Hinweis:**

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren (bzw. ob Sie berechtigt sind im Namen der von Ihnen benannten Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen), werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

---

**Formular Evaluation**

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen.**  
Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut  
☐ 4 - gut  
☐ 3 - neutral  
☐ 2 - schlecht  
☐ 1 - sehr schlecht

☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:

---

**Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:****Vorschau**

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

**Einreichen**

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

**Vorschau****Einreichen**

Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Verkehrsbehördliche Genehmigungen von  
Baustellen"

**Anhang 38:** Bisher verwendeter Vordruck für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Baustellen" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter

(eigene Darstellung, bisher verwendeter Vordruck auf Grundlage von SAMTGEMEINDE BERSENBRÜCK (o. D. b))

<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <span style="background-color: orange; border-radius: 50%; padding: 2px 6px; font-weight: bold;">1</span> </div> <div style="border-bottom: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Firma, Anschrift</p>  <p><b>Samtgemeinde Bersenbrück</b>  <b>Fachdienst IV</b>  <b>z. H. Herrn Netz, Herrn Garmann</b>  <b>Lindenstraße 2</b>  <b>49593 Bersenbrück</b></p>	<p>Datum _____</p> <p>Tel.-Nr. _____</p> <p>Fax-Nr. _____</p> <p>E-Mail-Adresse _____</p>  <p>per Mail: <b>verkehr@bersenbrueck.de</b>  per Fax: <b>05439 – 962 166</b></p>
--	---

***Antrag auf Erteilung der straßenverkehrsbehördlichen Anordnung gemäß § 45 Abs. 1 Straßenverkehrsordnung (StVO) aus Anlass von Bauarbeiten***

**I. Lage der Baustelle**

Ort: \_\_\_\_\_ Ortsteil: \_\_\_\_\_

Klassifizierung: \_\_\_\_\_ Straßenname: \_\_\_\_\_

Teilstück von: \_\_\_\_\_ bis: \_\_\_\_\_

Lageplan ist beigelegt ☐ [ ]

Die Baustelle befindet sich ☐ innerhalb  
☐ außerhalb einer geschlossenen Ortschaft.

Vorhandene Beschilderung: ☐ Überholverbot  
☐ Geschwindigkeitsbeschränkung auf \_\_\_\_\_ km/h  
☐ \_\_\_\_\_

**II. Art des Bauvorhabens**

\_\_\_\_\_

**III. Auswirkungen auf den Straßenverkehr**

Beschreibung, ob, inwieweit und weshalb Fahrbahn, Gehweg, Radweg bzw. Fahrbahnseitenraum in Anspruch genommen werden soll:

2

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Der gesamte Bauabschnitt hat eine Länge von ca. \_\_\_\_\_ m.

Die einzelnen Sperrabschnitte haben eine Länge von mindestens \_\_\_\_\_ m und höchstens \_\_\_\_\_ m.

**IV. Zeitraum**

Für die Durchführung der Arbeiten werden ca. \_\_\_\_\_ Arbeitstage benötigt.

Es ist vorgesehen, die Arbeiten zwischen dem \_\_\_\_\_ und dem \_\_\_\_\_ durchzuführen.

**V. Baustellensicherung**

- ☐ Inanspruchnahme des Fahrbahnseitenraumes 3 ☐ geringfügige Einengung der Fahrbahn  
☐ Inanspruchnahme des Gehweges (voll/teilweise) ☐ halbseitige Sperrung  
☐ Inanspruchnahme des Radweges (voll/teilweise) ☐ Vollsperrung  
☐

☐ Beschilderungsplan ist beigelegt

☐ Die Baustelle soll nach dem Regelplan/den Regelplänen \_\_\_\_\_  
der Richtlinien für die Sicherung von Arbeitsstellen an Straßen – RSA 95 – beschildert werden.

☐ Besondere Einzelheiten (z.B. Änderung der Beschilderung nach Arbeitsende, am Wochenende):

**VI. Nur bei Vollsperrung**

Die Umleitung führt über folgende Straßen: 4

☐ Im Bereich des gesperrten Straßenabschnittes befindet sich eine Haltestelle des öffentlichen Personennahverkehrs. 5

☐ Der betreffende Straßenabschnitt wird von Omnibussen im Linien- bzw. Schulbusverkehr befahren.

**VII. Verantwortlich für die Verkehrssicherung:**

\_\_\_\_\_  
Vor- und Zuname, priv. Anschrift

\_\_\_\_\_  
Tel. Erreichbarkeit während und außerhalb der Arbeitszeit

\_\_\_\_\_  
Unterschrift des Antragstellers

**Samtgemeinde Bersenbrück**  
**Fachdienst IV**

Bersenbrück,

- ☐ Polizeiinspektion Osnabrück, Kollegienwall 6-8, 49074 Osnabrück  
☐ Nds. Landesbehörde für Straßenbau und Verkehr, Außenstelle Osnabrück,  
Mönkedieckstraße 3, 49088 Osnabrück  
☐ Gemeinde / Stadt  
☐

Durchschrift übersende ich mit der Bitte um Stellungnahme.  
Im Auftrage

Urschriftlich zurück an FAX: 05439-962166

Gegen die Erteilung der beantragten straßenverkehrsbehördlichen Anordnung gemäß § 45 StVO bestehen

☐ keine Bedenken. ☐ folgende Bedenken:

**Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter**

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung	<b>Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Baustellen</b>
Rechtsgrundlage	<b>§ 45 Absatz 1 Straßenverkehrsordnung (StVO)</b>
Verwaltungsstelle	<b>Fachdienst IV – Straßenverkehrsangelegenheiten</b>
Sachbearbeiter	<b>Herr Netz</b>
Interview vom	<b>15.01.2019</b>
Fallzahlen jährlich	<b>ca. 130-140</b>
EDV-Fachverfahren eingesetzt?	<b>nein</b>
weiteres Fachverf. zu beteiligen?	<b>ja, Finanz-Fachverf. „NewSystem“ (Erstellung Kassen-Anweisung)</b>

Problembereiche des Vordrucks:

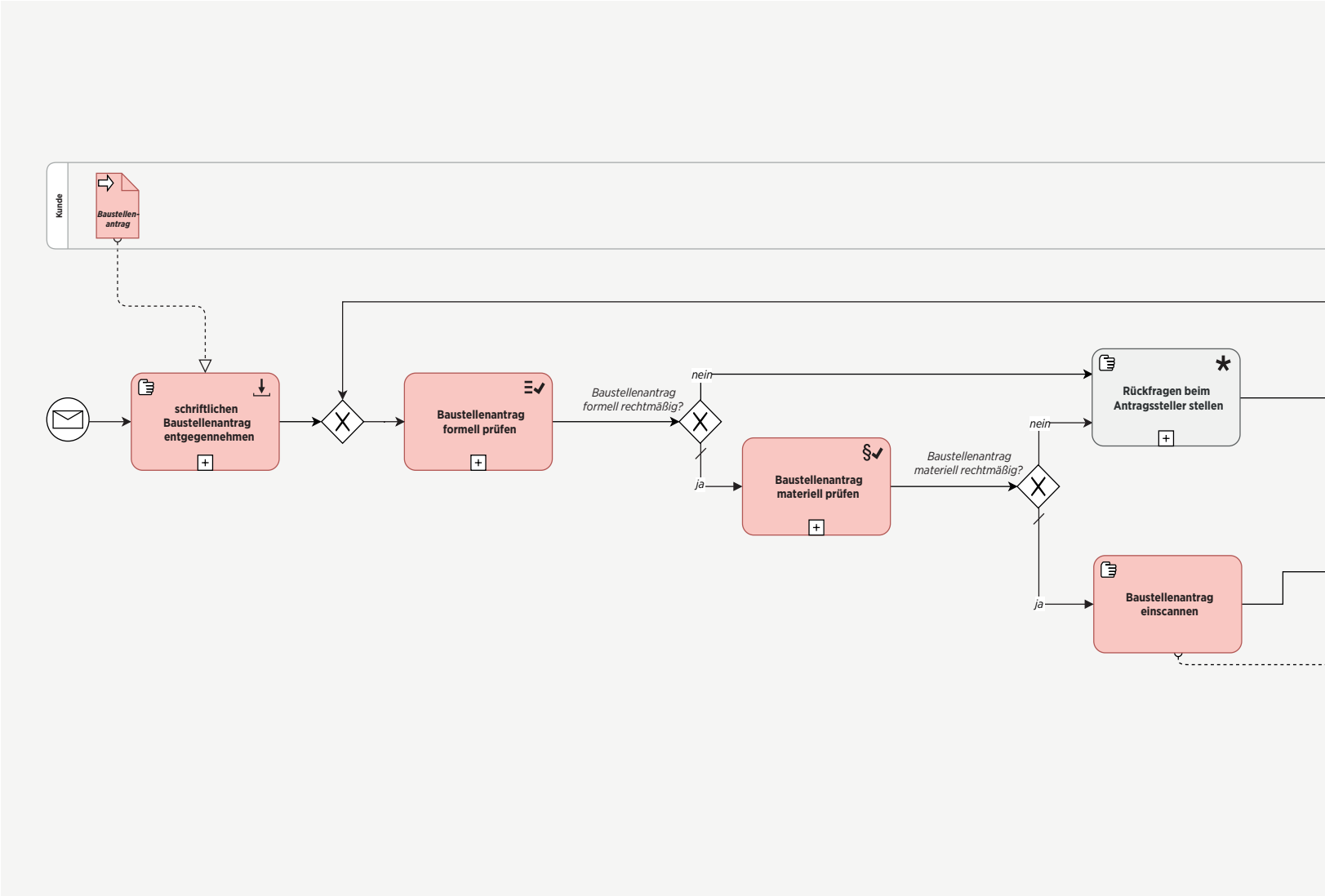
- 1 Teils müssen neben Angaben zu bauausführender Firma auch Angaben zu externen Verkehrssicherungsunternehmen eingetragen werden. Dies ist jedoch bisher nicht im Vordruck berücksichtigt.  
Zudem kommt es vor, dass Privatpersonen ohne Sachkunde Anträge stellen. Die Erfordernis der
- 2 Doppelte Abfrage; eigentlich überflüssig, da inhalt bereits unter V. abgefragt.
- 3 Dieser Abschnitt wird regelmäßig falsch ausgefüllt. Offenbar ist die Anordnung und Bezeichnung der Felder teils irreführend.  
Zudem wären bspw. fallbezogene Angaben zu Restbreiten wünschenswert
- 4 Wird regelmäßig bei Antrag auf Vollsperrung vom Antragsteller leer gelassen, obwohl in den Fällen verpflichtende Angabe.
- 5 Wird im Regelfall nie von den Antragsstellern ausgefüllt, da keine Kenntnis über derartige Abfrage; somit überflüssig.

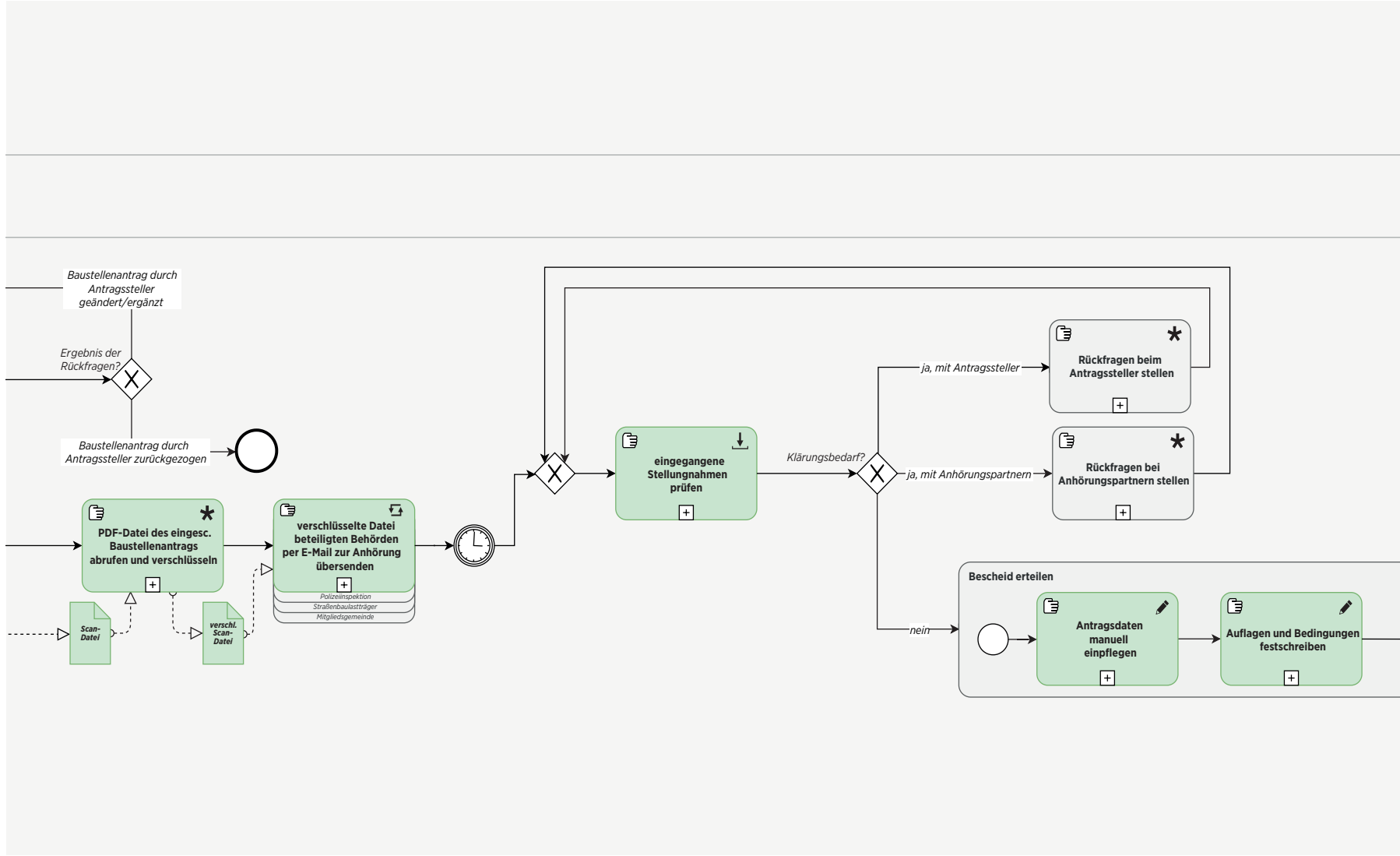
Anmerkung: Die in dem Interview erstellte Grobskizze des bisherigen Geschäftsprozesses wurde in der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation als IST-Geschäftsprozess modelliert und ist im nachfolgenden Anhang dargestellt.

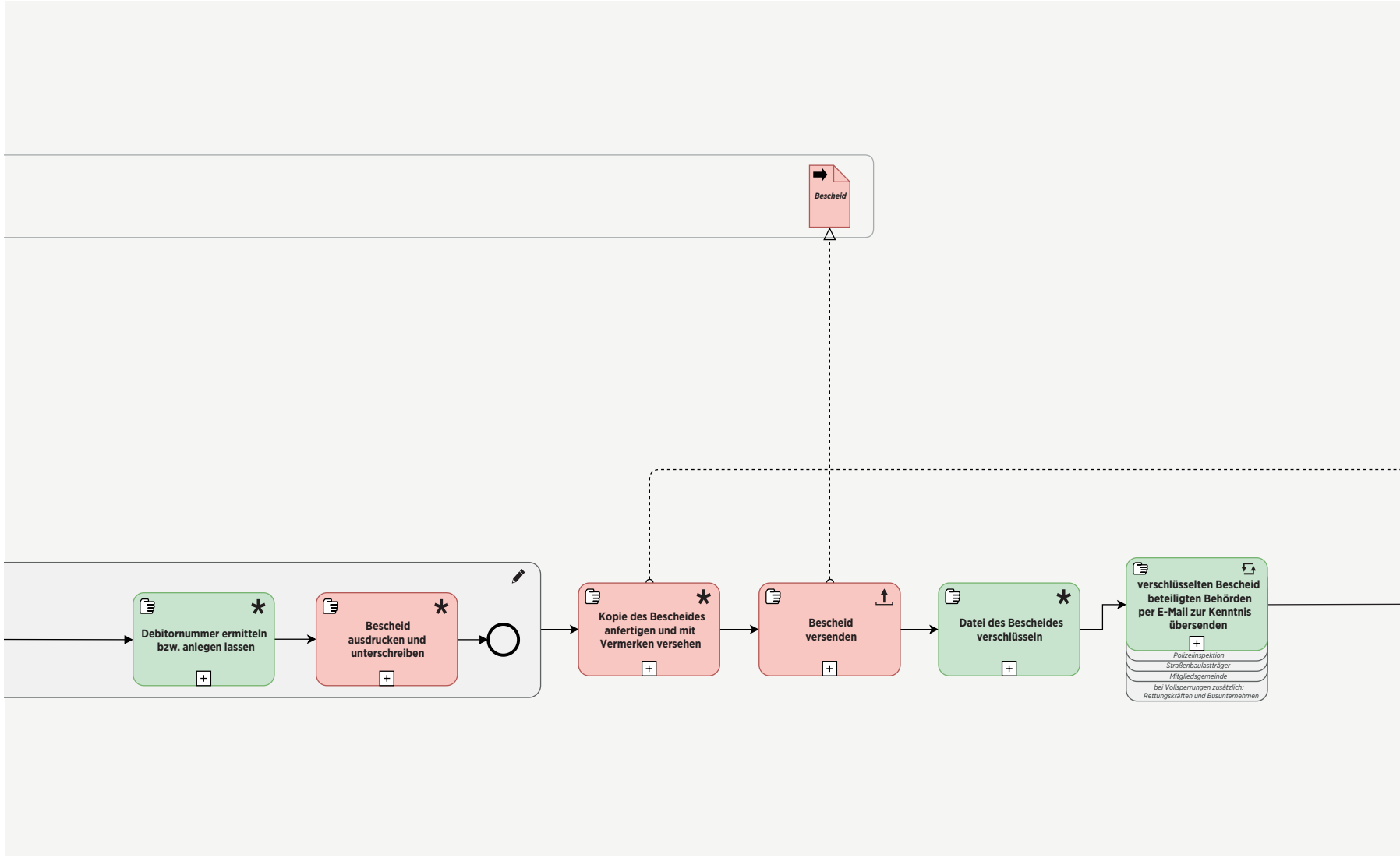


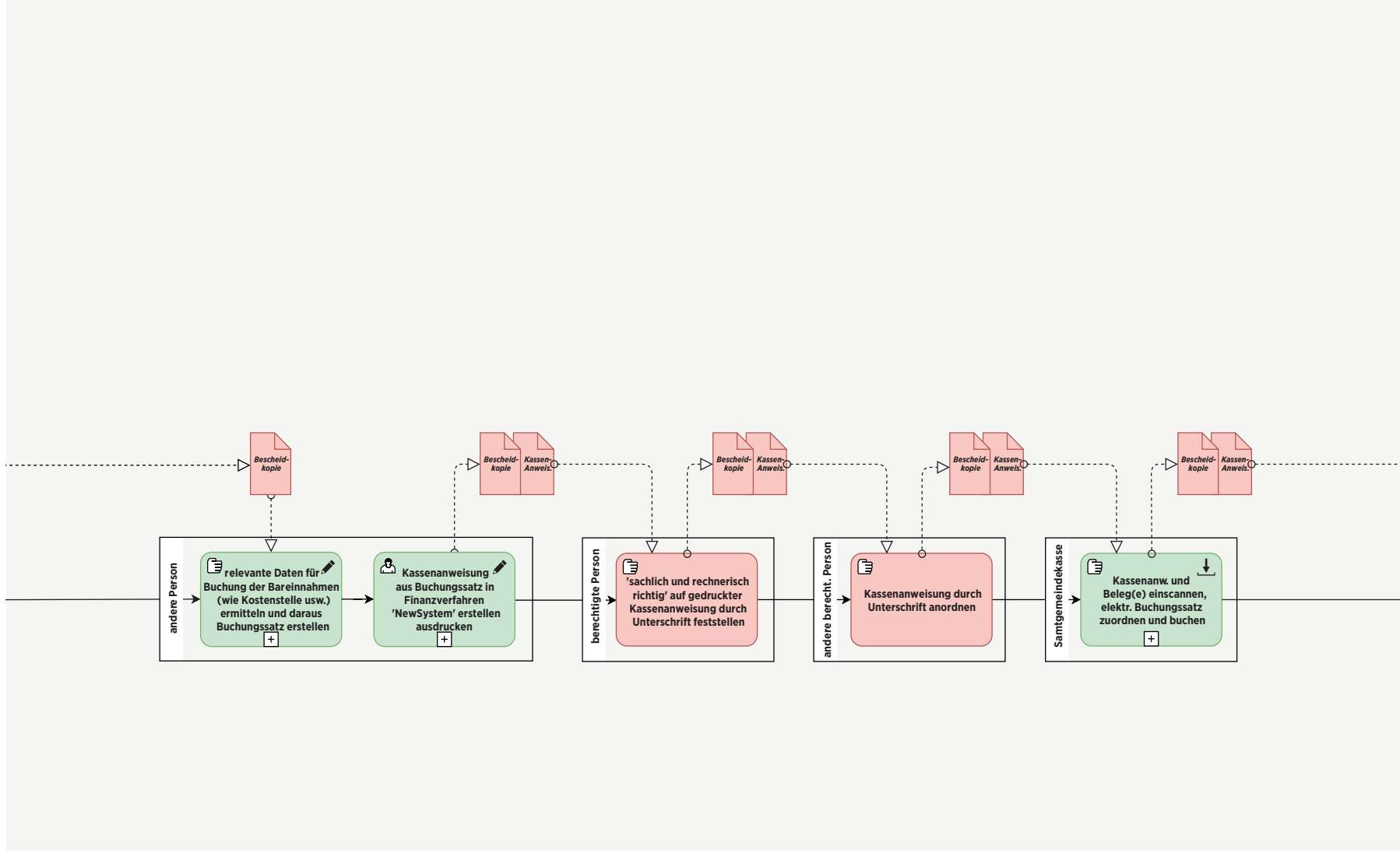
**Anhang 39:** IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Baustellen"

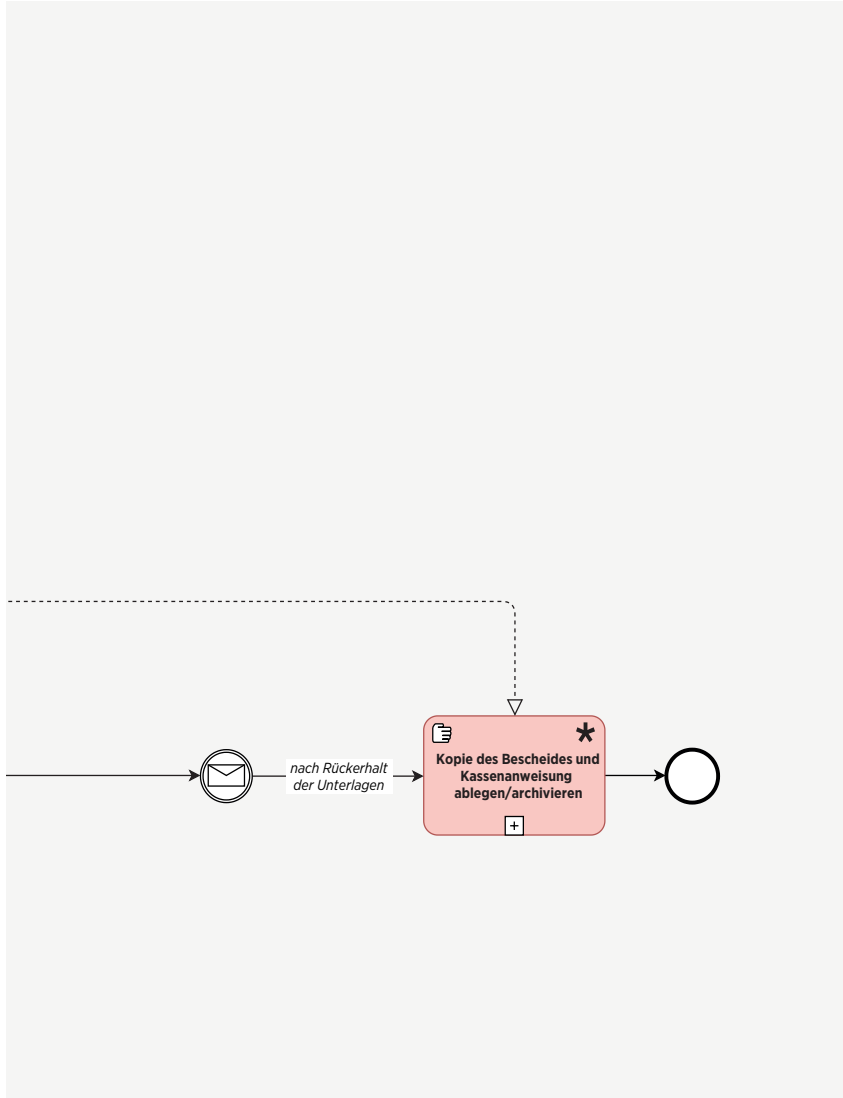
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden vier Seiten.












**Anhang 40:** Entwickeltes Online-Formular für "Verkehrsbehördliche Genehmigungen von Baustellen"**Art des Antrages****Vorabhinweis**

Verkehrsbehördliche Anordnungen können **nur gegenüber sachkundigen Firmen und Organisationen** erteilt werden, die die Gewähr bieten, für einen fachgerächte Absicherung der Baustelle nach den "Richtlinien für die Sicherung von Arbeitsstellen an Straßen" zu sorgen. Insofern können im Regelfall gegenüber Privatpersonen keine verkehrsbehördliche Anordnungen erteilt werden, sondern nur gegenüber den ggf. von Privatpersonen beauftragten Firmen.

Art des Antrages \*

- ☐ Neuer Antrag  
☐ Erweiterung / Änderung  
☐ Verlängerung

**Wichtiger Hinweis:** Verlängerungen oder Änderungen/Erweiterungen von verkehrsbehördlichen Genehmigungen können nur dann erfolgen, wenn der Geltungszeitraum der bestehenden Genehmigung noch nicht abgelaufen ist (ansonsten ist ein neuer Antrag zu stellen).

**Angabe der Firmendaten****Angaben zur antragsstellenden Firma bzw. Organisation:**Name der Firma bzw. Organisation: \* 

Straße \*

Hausnummer \*

PLZ \*

Ort \*

Allgemeine E-Mail-Adresse \*

Allgemeine Telefonnummer \*

Faxnummer

Die Verkehrssicherung wird übernommen durch \*

- ☐ den vorgenannten Antragssteller  
☐ einen externen Verkehrssicherer

wenn „einen externen Verkehrssicherer“ angereuzt:

**Angaben zum Verkehrssicherer:**

Name der Firma bzw. Organisation: \*

Straße \*

Hausnummer \*

PLZ \*

Ort \*

Allgemeine E-Mail-Adresse \*

Allgemeine Telefonnummer \*

Faxnummer

**Angaben zum firmen- bzw. organisationsangehörigen Ausfüllenden dieses Formulars:**

wenn „einen externen Verkehrssicherer“ angereuzt:

Angabe der Zugehörigkeit des Ausfüllenden \*

- ☐ zugehörig zur erstgenannten Firma  
☐ zugehörig zum Verkehrssicherer

Ihre Rolle / Position bei Ihrer Firma bzw. Organisation \*

Vorname \*

Familiennamen \*

direkte E-Mail-Adresse des Ausfüllenden: \*

direkte Telefon- bzw. Mobilnummer des Ausfüllenden: \*

**Aktivierung dieses Abschnitts bei Auswahl „Erweiterung / Änderung“ oder „Verlängerung“ (sh. erster Abschnitt)**

## Änderungen

Angabe des Aktenzeichens der erteilten Genehmigung \*

Ausstellungsdatum der erteilten Genehmigung \*

Die erteilte Genehmigung ist noch gültig bis: \*

wenn „Verlängerung“ (sh. erster Abschnitt) ausgewählt:

Die Genehmigung soll verlängert werden bis: \*

Ich möchte noch Ergänzungen angeben: \*

- ☐ ja  
☐ nein

wenn „Änderung / Erweiterung“ (sh. erster Abschnitt) ausgewählt oder bei vorheriger Abfrage „ja“ angekreuzt:

Bitte geben Sie an, welche Änderungen bzw. Erweiterungen an der erteilten verkehrsbehördlichen Genehmigung beantragt werden sollen: \*

Es müssen neue Dateien (wie Lagepläne oder Beschilderungspläne) hochgeladen werden: \*

- ☐ ja  
☐ nein

Der Verantwortliche für die Verkehrssicherung bleibt unverändert: \*

- ☐ ja  
☐ nein

**wenn keine neuen Dateien hochgeladen werden müssen und der Verantw. für die Verkehrss. unverändert bleibt, springt der Antrag direkt zum Abschnitt „Anmerkungen“**

## Lage der Baustelle

Ort \*

Ortsteil

Klassifizierung der Straße(n) \*

Straßenname(n) \*

Die Baustelle besteht aus \*


- ☐ einem Teilstück (Erfassung eines Teilstücks von ... bis ...)  
☐ mehreren Teilstücken (Erfassung mehrerer Teilstücke sowie ggf. mehrerer Orte in einem Freitextfeld)

wenn „einem Teilstück“ ausgewählt:

Teilstück von \*

bis \*

wenn „mehreren Teilstücken“ ausgewählt:

alternative Lagebeschreibung (bspw. mehrere Teilstücke oder wenn Baustelle mehrere Orte betrifft): \* 

Im weiteren Antragsverlauf  
haben Sie darüber hinaus die  
Möglichkeit, Dateien wie bspw.  
Listen oder Lagepläne  
hochzuladen.

Die Baustelle befindet sich \*

- ☐ innerhalb der geschlossenen Ortschaft (igO)  
☐ außerhalb der geschlossenen Ortschaft (agO)  
☐ sowohl igO als auch agO

vorhandene Beschilderung:

- ☐ Überholverbot  
☐ Geschwindigkeitsbeschränkung

wenn „Geschwindigkeitsbeschränkung“ angekreuzt:

Angabe der Geschwindigkeitsbeschränkung in km/h: \*

- ☐ sonstige Beschilderung

wenn „Geschwindigkeitsbeschränkung“ angekreuzt:

Angabe der sonstigen Beschilderung: \*

## Art des Bauvorhabens

Art des Bauvorhabens \*

Anzahl der vorauss. benötigten Arbeitstage: \*

Beginn der Baumaßnahme \*

TT.MM.JJJJ

Ende der Baumaßnahme \*

TT.MM.JJJJ

Der gesamte Bauabschnitt hat eine  
Länge von ca.: \*minimale Länge eines einzelnen  
Sperrabschnitts:maximale Länge eines einzelnen  
Sperrabschnitts: \*

### Art der Inanspruchnahme von Verkehrsflächen:

- ☐ Inanspruchnahme des Gehwegs

wenn angekreuzt:

Art der Gehwegsperrung \*

- ☐ Einengung des Gehwegs  
☐ Vollsperrung des Gehwegs

wenn „Einengung“ ausgewählt:

verbleibende Restbreite für den Fußgängerverkehr: \*

- ☐ Inanspruchnahme des Radwegs

wenn angekreuzt:

Art der Radwegsperrung \*

- ☐ Einengung des Radwegs  
☐ Vollsperrung des Radwegs

wenn „Einengung“ ausgewählt:



verbleibende Restbreite für den Radverkehr: \*

☐ Inanspruchnahme des Fahrbahnseitenraumes☐ Einengung der Fahrbahn

wenn angekreuzt:

verbleibende Restbreite für den Verkehr auf der eingeengten Fahrbahn: \*


☐ halbseitige Sperrung der Fahrbahn

wenn angekreuzt:

verbleibende Restbreite für den Verkehr auf der freien Fahrbahn: \*

☐ Vollsperrung der Fahrbahn

wenn angekreuzt:

Die Umleitung erfolgt über folgende Straßen: \* 

Umleitungen haben im Regelfall über gleichklassifizierte Straßen zu erfolgen.

**Sicherung der Baustelle: \***☐ Die Sicherung der Baustelle erfolgt nach einem Regelplan der "Richtlinien für die Sicherung von Arbeitsstellen an Straßen" (RSA 95).

wenn angekreuzt:

Angabe des Regelplans / der Regelpläne: \*

☐ Die Sicherung der Baustelle erfolgt nach einem eigens erstellen Beschilderungsplan.

wenn angekreuzt:

**Auf der nächsten Seite des Formulars ist der entsprechende Beschilderungsplan als Datei hochzuladen.** Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, weitere Dateien (die für die Absicherung der Baustelle relevant sind wie bspw. Lagepläne, usw.) hochzuladen.

Beschreibung der Auswirkungen auf den Straßenverkehr / Besondere Einzelheiten der Baustellensicherung (z.B. Änderung der Beschilderung nach Arbeitsende, am Wochenende)

## Beschilderungsplan

**Hier können Sie nacheinander mehrere Dateien – insbesondere Beschilderungspläne und Lagepläne – hochladen.**

Wenn Sie angegeben haben, dass die Baustelle nicht nach einem Regelplan sondern nach einem eigens erstellten Verkehrszeichenplan erfolgen soll, ist der Plan an dieser Stelle zwingend als Datei hochzuladen.

(Es dürfen nur Dateien mit dem Dateitypen .jpg, .jpeg, .png oder .pdf hochgeladen werden.)

ggf. Datei als Anlage hochladen:

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

ggf. Datei als Anlage hochladen:

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

ggf. Datei als Anlage hochladen:

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

ggf. Datei als Anlage hochladen:

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

ggf. Datei als Anlage hochladen:

durchsuchen

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

## Verantwortlich für die Verkehrssicherung

Vorname des Verantwortlichen \*

Nachname des Verantwortlichen \*

Geschlecht \*

- ☐ weiblich  
☐ männlich  
☐ divers

Straße des Verantwortlichen \*

Hausnummer \*

PLZ \*

Ort \*

Handynummer des Verantwortlichen (erreichbar während und außerhalb der Arbeitszeit) \*

E-Mail-Adresse des Verantwortlichen für die Verkehrssicherung \*

☐ Die angegebene Person hat erklärt, die Verantwortlichkeit für die Verkehrssicherung zu übernehmen. \*

## Anmerkungen

Hier können Sie noch Anmerkungen für den/die Sachbearbeiter\*in einfügen:

## Authentifizierung

Damit wir prüfen können, ob Sie tatsächlich selbst dieses Online-Formular ausfüllen bzw. berechtigt sind, im Namen der genannten Stelle, dieses Online-Formular auszufüllen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.


wenn Veranstalter „Verein“ oder „gewerbliche Firma“ (sh. zweiter Abschnitt):

### Debitornummer

**Zur Überprüfung, ob Sie berechtigt sind für die von Ihnen angegebene Stelle (Verein, Firma, etc.) Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, benötigen wir Ihre Debitornummer.**

Die Debitornummer ist eine fünfstellige Nummernkombination, die Ihnen von der Samtgemeindekasse für Ihre Stelle (Verein, Firma, etc.) vergeben wurde.

*Wo Sie die Debitornummer finden können, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:*

Angabe der fünfstelligen Debitornummer: 

- ☐ Meine Stelle (mein Verein, meine Firma, etc.) ist zum ersten Mal in Kontakt mit der Samtgemeinde Bersenbrück. Mir wurde daher noch keine Debitornummer zugeteilt.
- ☐ Ich kann die Debitornummer meiner Stelle (meines Vereins, meiner Firma, etc.) nicht finden.

*Die fünfstellige Debitornummer Ihrer Stelle finden Sie im Regelfall auf Gebührenbescheiden aus den Vorjahren.*

*Die fünfstellige Debitornummer ist im Regelfall Bestandteil des darin abgedruckten Verwendungszwecks bzw. „Kassenzeichens“:*

*Ein Beispiel, wie die Debitornummer (rot unterstrichen) in einem Gebührenbescheid aus den Vorjahren eingefügt sein könnte:*

Die Verwaltungsgebühr überweisen Sie bitte innerhalb von 14 Tagen unter Angabe des Kassenzeichens DEB00000 auf eines der angegebenen Konten der Samtgemeindekasse. Debitornummer

*Die Debitornummer kann aber auch etwas unscheinbarer im Text „versteckt“ sein, wie in diesem Beispiel:*

Dieser Betrag ist nach Empfang dieses Bescheides an die Samtgemeindekasse Bersenbrück unter Angabe des Kassenzeichens „00000 / GEWERBE-Testfirma“ zu überweisen. Debitornummer

wenn keine Debitornummer angegeben:

**Wichtiger Hinweis:**

Wenn Sie keinen Debitor angeben, müssen Sie stattdessen Ihre Ausweis- oder Passnummer angeben, damit Ihre Identität überprüft

werden kann.

Wenn Zweifel entstehen sollten, ob Sie als Person berechtigt sind, für die benannte Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen, bzw. nicht unmittelbar deutlich ist, ob Sie der Stelle angehören, für die Sie dieses Formular ausgefüllt haben, kann für eine diesbezügliche Überprüfung ein höherer Verwaltungsaufwand entstehen. Dies kann dazu führen, dass die Bearbeitung Ihres Anliegens länger dauert. Zudem kann Ihnen ein derartig höherer Verwaltungsaufwand ggf. in Rechnung gestellt werden.

wenn Veranstalter „Einzelperson“ oder „gewerblicher Einzelunternehmer“ (sh. zweiter Abschnitt) oder wenn keine Debitornr. angegeben:

### Ausweis-/Passnummer

**Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:**

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Sind Sie als Ausfüllender dieses Mandates zeitgleich der vorher im Formular genannte Verantwortliche der Organisation (Ihrer Firma, Ihres Vereins, etc.)? \*

- ☐ ja  
☐ nein

wenn „nein“:

Ihre Rolle bei der Organisation (Firma, Verein, etc.) \*

Vorname \*

Familienname \*

Geburtsdatum \*

Geburtsort \*

Straße \*

Hausnummer \*

Postleitzahl \*

Ort \*


Telefonnummer

E-Mail

Faxnummer

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \* 

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde:

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):



### Wichtiger Hinweis:

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren (bzw. ob Sie berechtigt sind im Namen der von Ihnen benannten Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen), werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

### Formular Evaluation

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen.**

Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut  
☐ 4 - gut  
☐ 3 - neutral  
☐ 2 - schlecht

☐ 1 - sehr schlecht

☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:

---

**Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:**

**Vorschau**

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

**Einreichen**

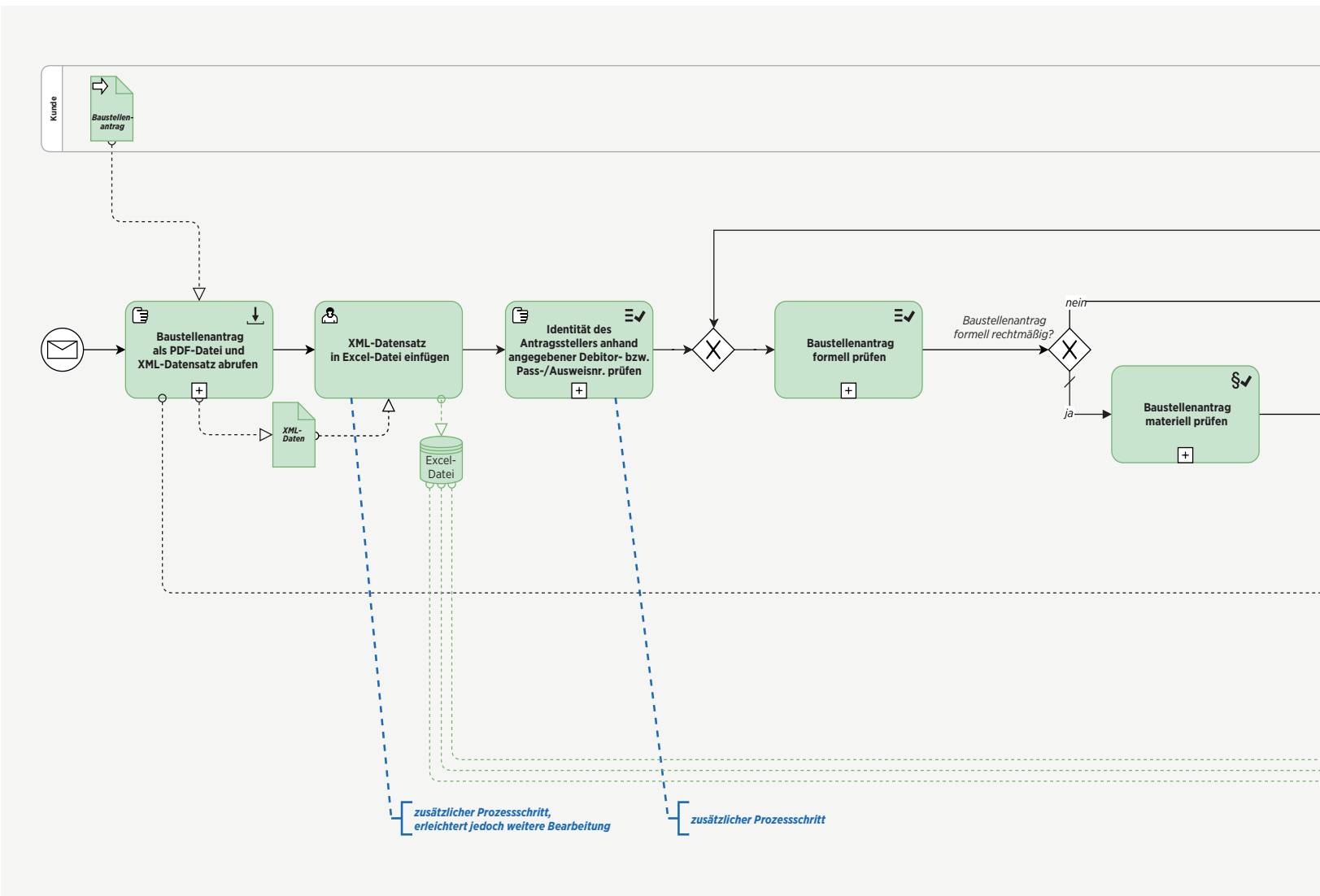
Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

Vorschau

Einreichen

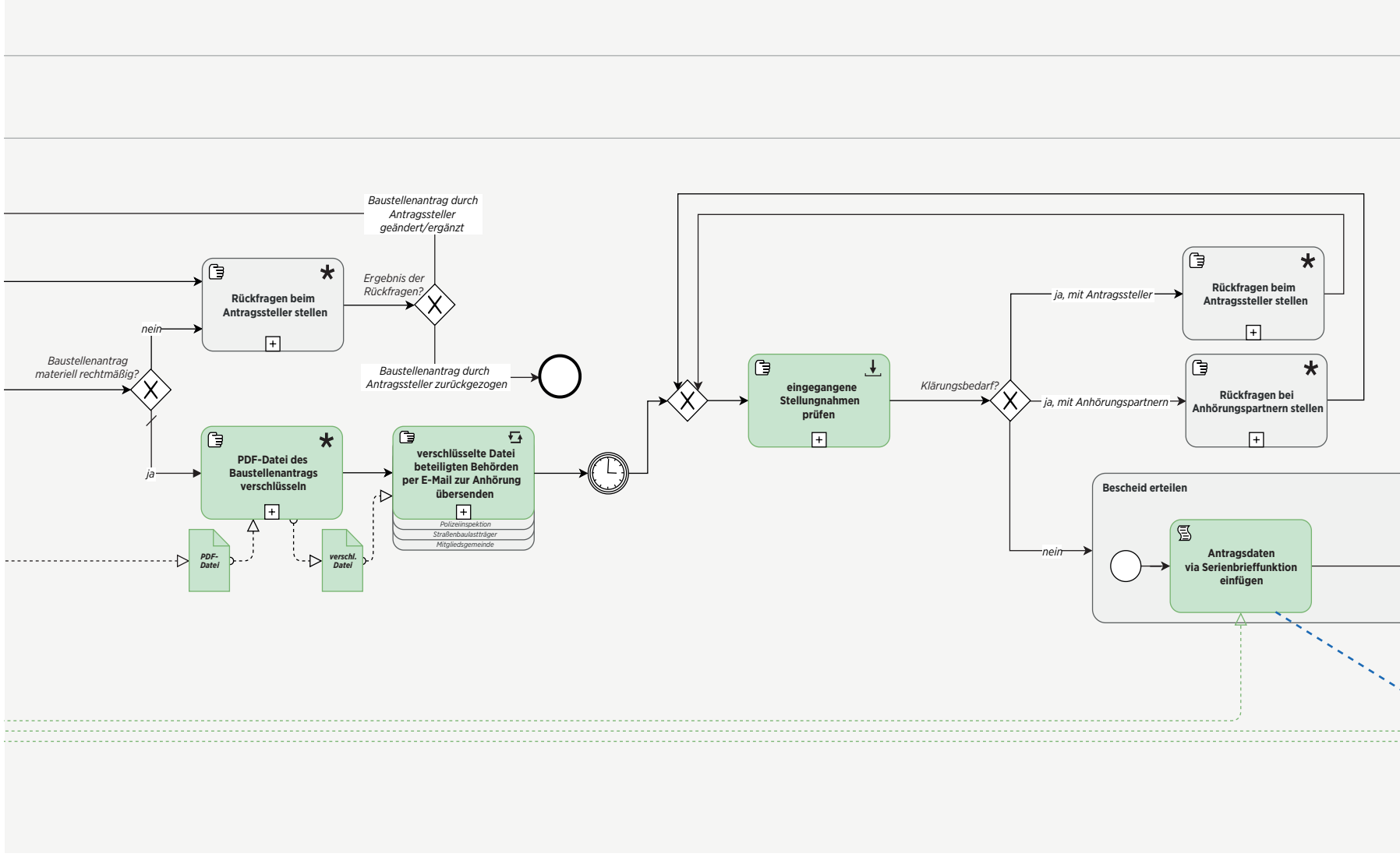
**Anhang 41:** SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Baustellen"

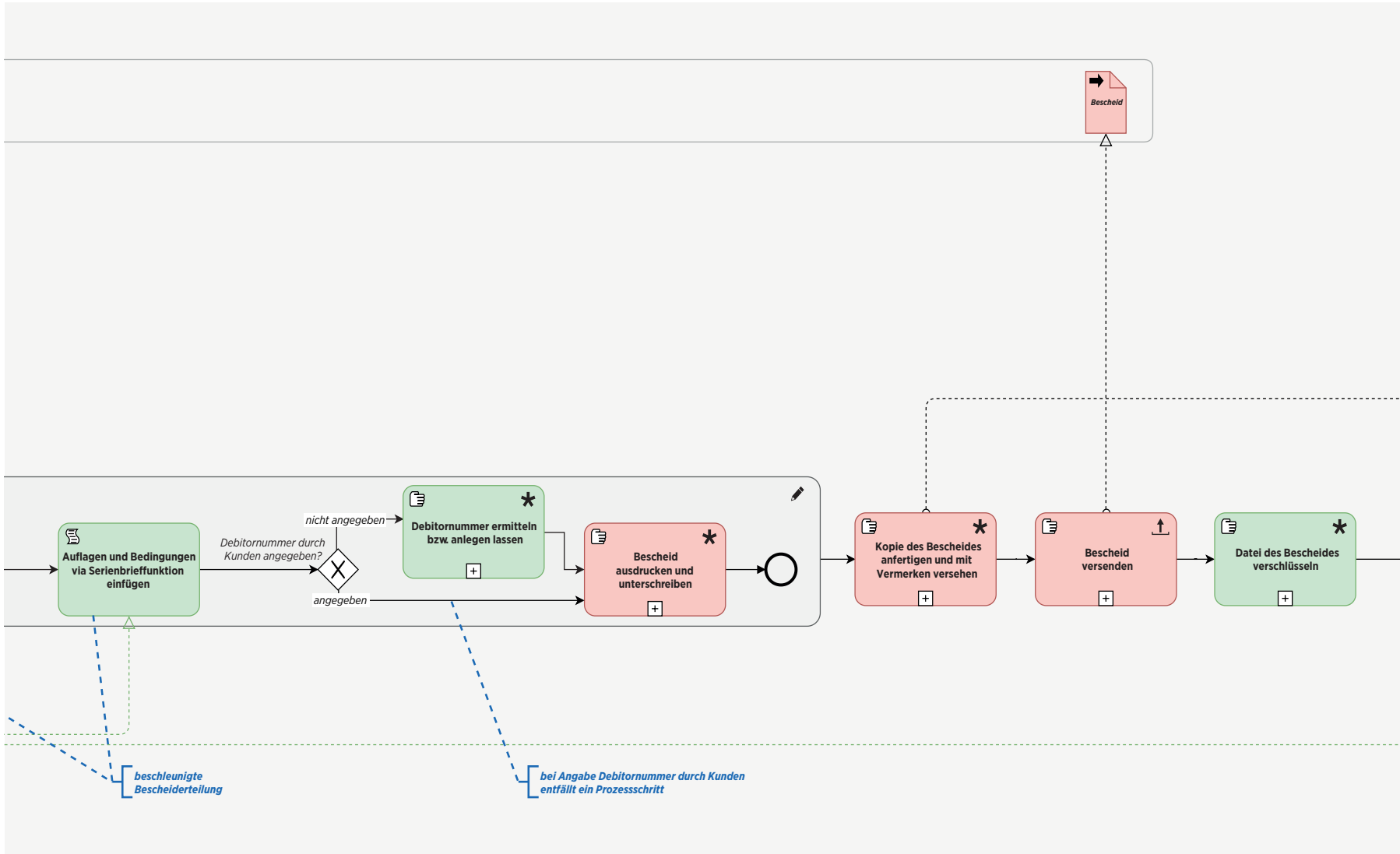
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden vier Seiten.

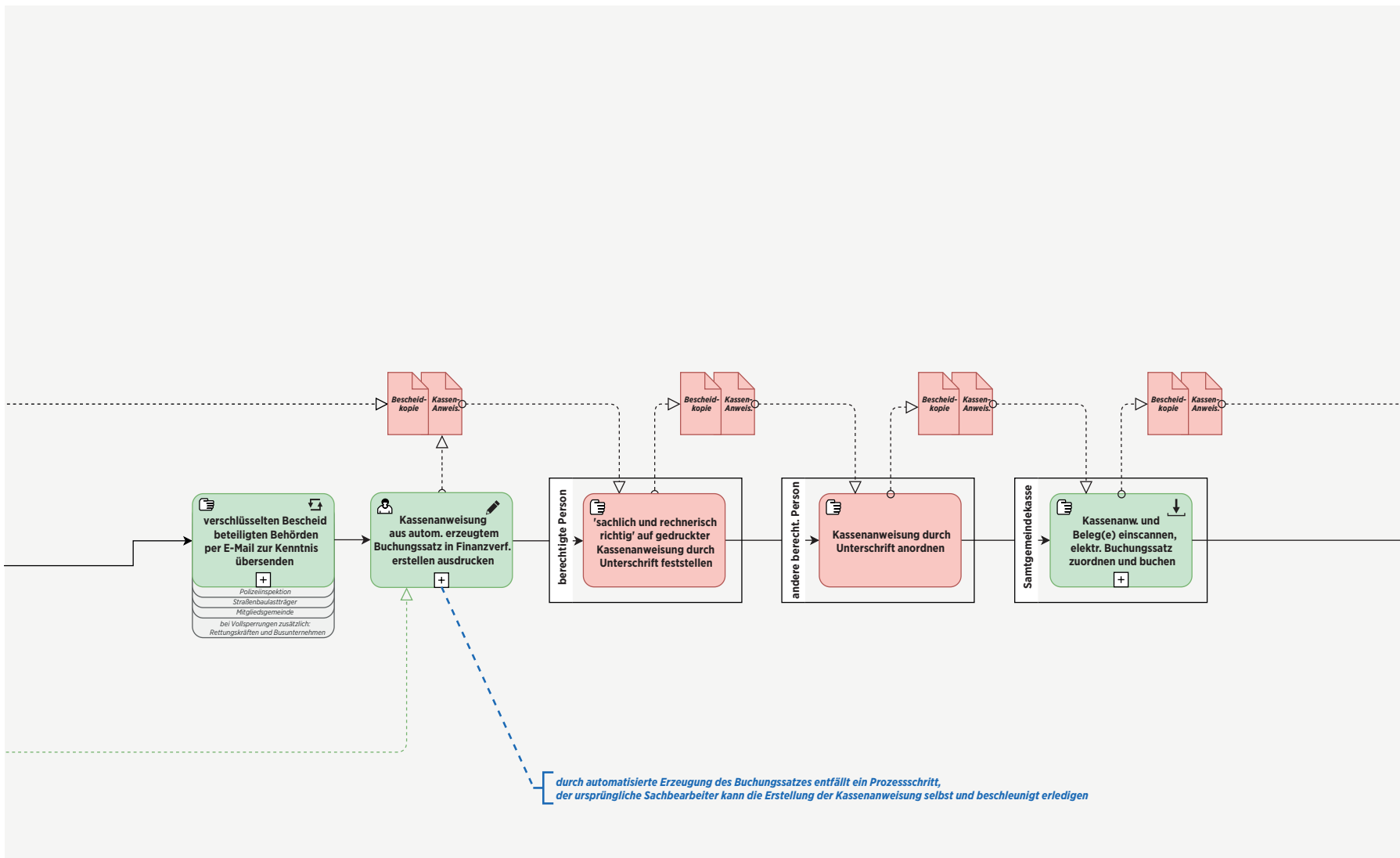


**Anhang 41:** SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Verkehrsbehördlichen Genehmigungen von Baustellen"

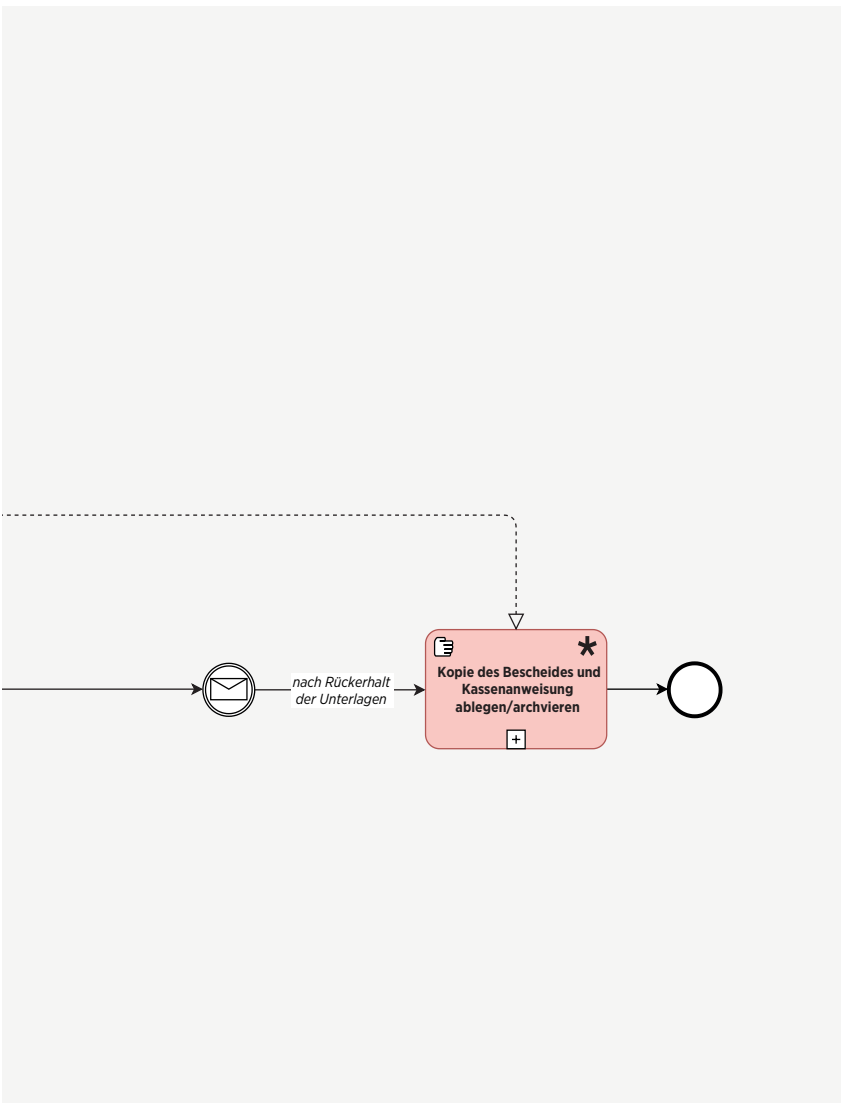
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden vier Seiten.











Anhänge zur Verwaltungsdienstleistung  
"Behindertenparkausweisen"

**Anhang 42:** Bisher verwendeter Vordruck für "Behindertenparkausweise" sowie dazu Kurzanmerkungen aus dem Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter**Interview mit dem zuständigen Sachbearbeiter**

Kurzüberblick insbes. hinsichtlich des bisher verwendeten Vordrucks

Dienstleistung	<b>Behindertenparkausweise</b>
Rechtsgrundlage	<b>§ 46 Absatz 1 Straßenverkehrsordnung (StVO)</b>
Verwaltungsstelle	<b>Fachdienst IV – Allgemeine Ordnungsangelegenheiten</b>
Sachbearbeiter	<b>Herr Garmann</b>
Interview vom	<b>./.</b>
Fallzahlen jährlich	<b>ca. 60-70</b>
EDV-Fachverfahren eingesetzt?	<b>nein</b>
weiteres Fachverf. zu beteiligen?	<b>nein</b>

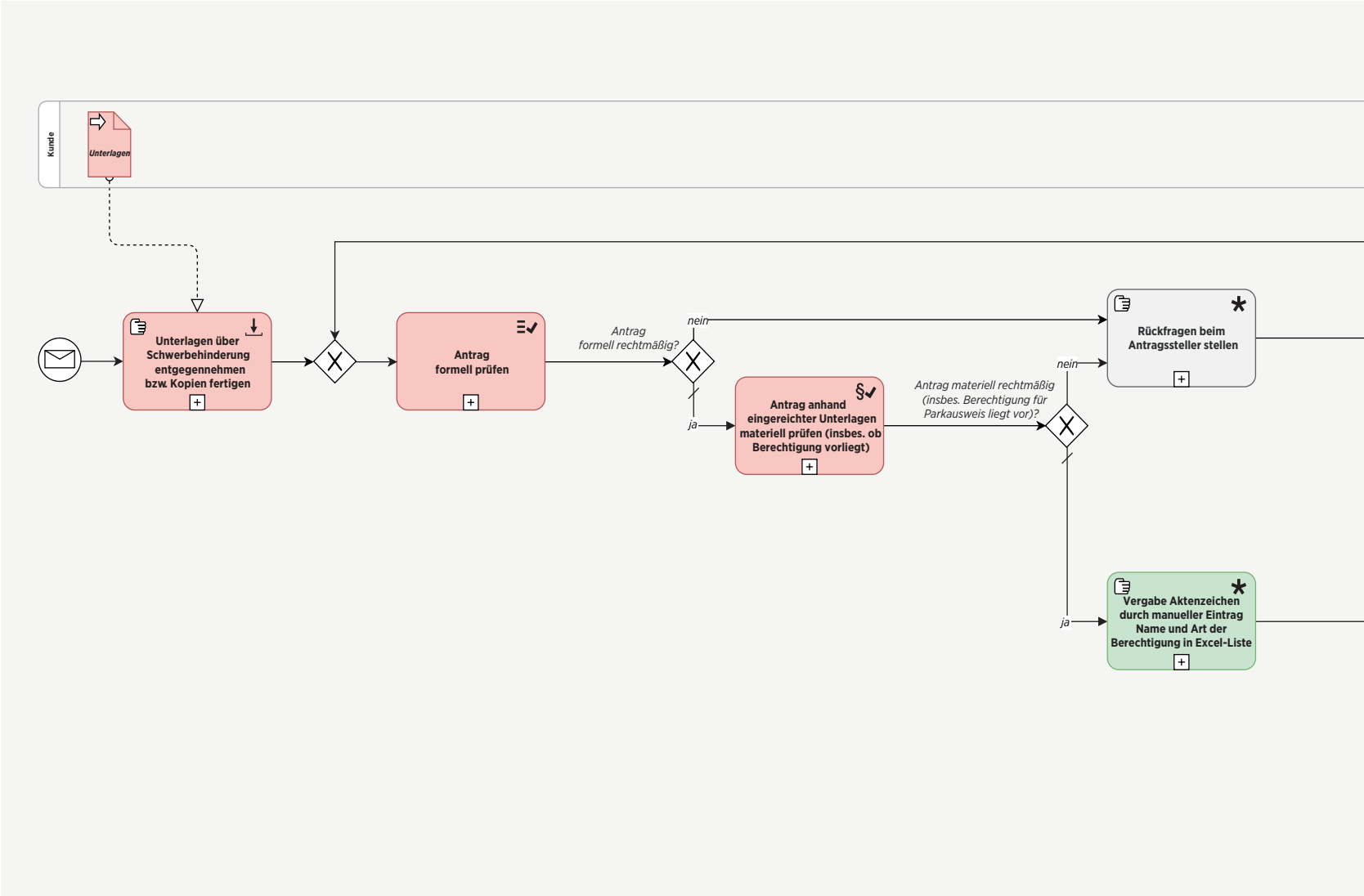
Problembereiche des Vordrucks:

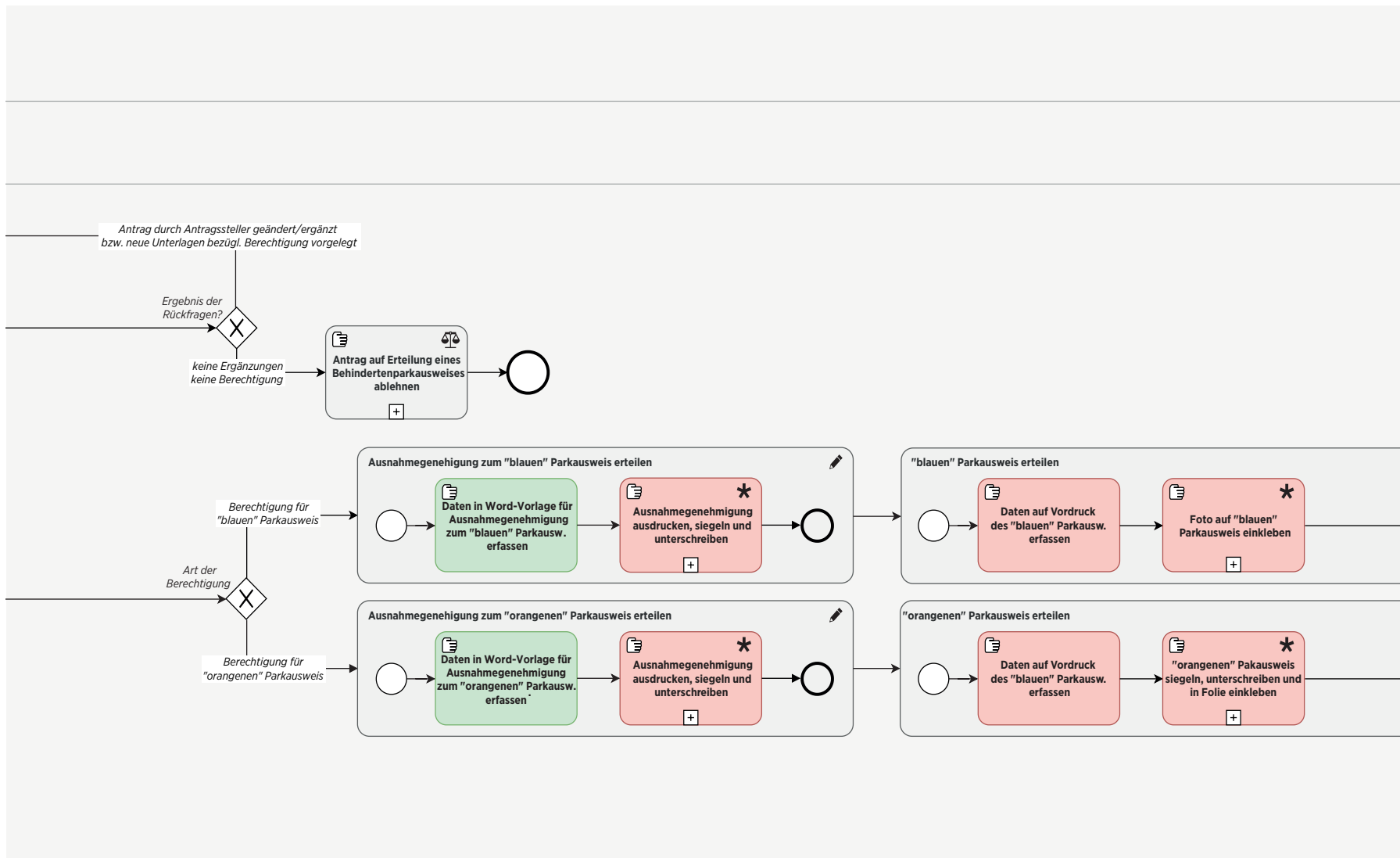
Bisher wurde kein Vordruck für die Beantragung von Behindertenparkausweise eingesetzt.

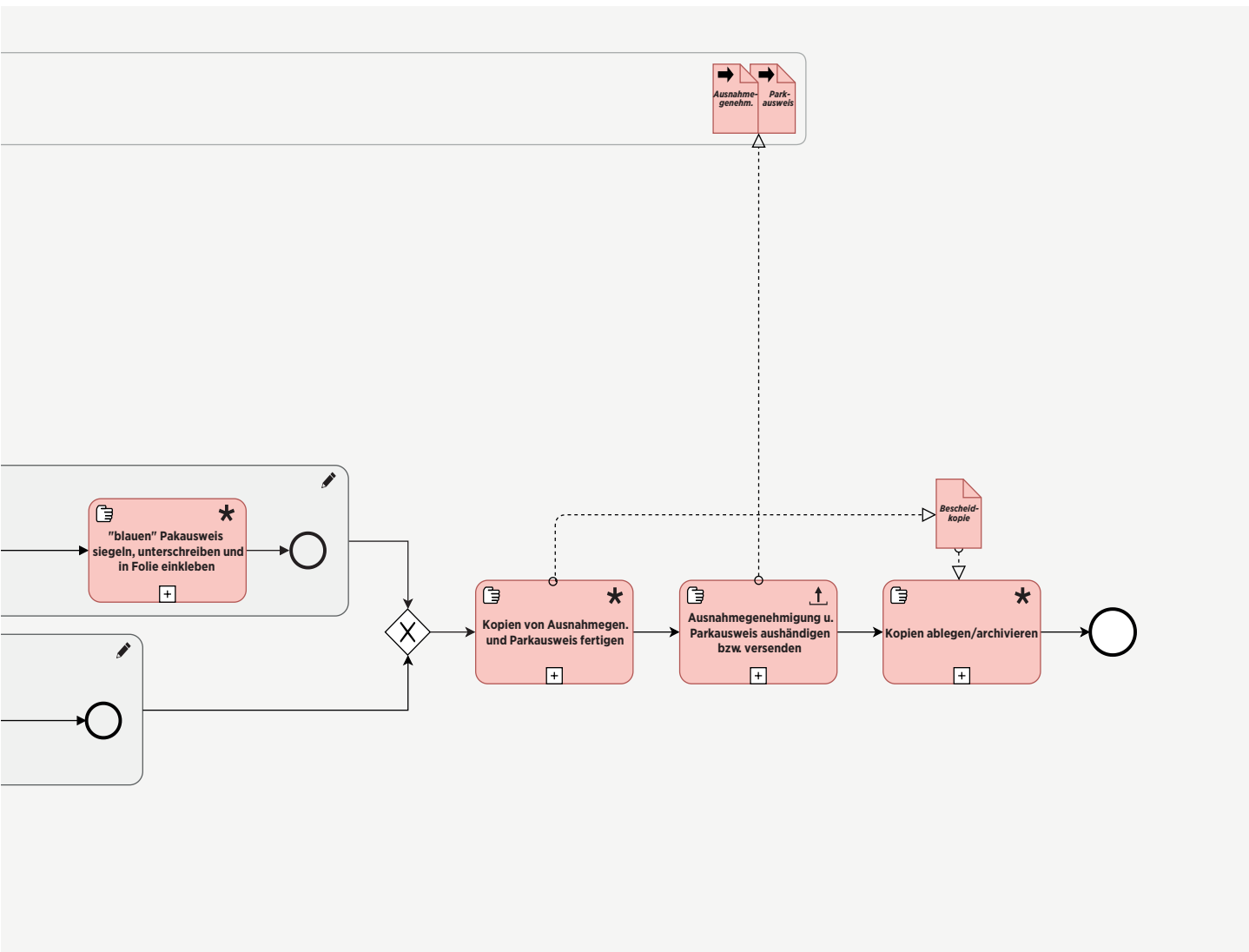
Anmerkung: Die in dem Interview erstellte Grobskizze des bisherigen Geschäftsprozesses wurde in der BPMN- bzw. FIM-BPMN-Notation als IST-Geschäftsprozess modelliert und ist im nachfolgenden Anhang dargestellt.

Anhang 43: IST-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Behindertenparkausweisen"

Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.







**Anhang 44:** Entwickeltes Online-Formular für "Behindertenparkausweise"**Grundangaben**

Ich beantrage einen Parkausweis \*

- ☐ für mich selbst  
☐ für einen Angehörigen  
☐ für eine Person, für die ich als Betreuer bestellt bin

wenn „für einen Angehörigen“ ausgewählt:

Verwandtschaftsverhältnis \*

Bitte wählen ▼

wenn „für eine Person, für die ich als Betreuer bestellt bin“ ausgewählt:

Bitte Ihren Betreuungsausweis abfotografieren bzw. einscannen und hier als Datei hochladen \*  
(es sind ausschließlich folgende Dateitypen zulässig: .jpg, .jpeg, .png oder .pdf):

durchsuchen Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

**Der Parkausweis wird beantragt für:**

Vorname \*

Familiennamen \*

Geschlecht \*

- ☐ weiblich  
☐ männlich  
☐ divers

Geburtsdatum \*

Geburtsort \*

Straße \*

Hausnummer \*

Ort \*

Bitte wählen ▼

PLZ

PLZ wird anhand  
ausgewähltem Ort  
automatisch befüllt**Angaben zur Behinderung**

Parkausweise können nur erteilt werden wenn bestimmte Merkzeichen im Schwerbehindertenausweis zuerkannt wurden (siehe unten) bzw. in besonderen Ausnahmefällen werden zeitlich befristete, vorübergehende Parkausweise erteilt, wenn ein nachweislich ein Antrag auf Zuerkennung von bestimmten Merkzeichen gestellt wurde. *(Die Erteilung von Schwerbehindertenausweisen sowie die Zuerkennung von Merkzeichen kann beim Niedersächsischen Landesamt für Soziales, Außenstelle Osnabrück, beantragt werden. Die diesbezüglichen Kontaktdaten erhalten Sie hier.)*

Es gibt zwei verschiedene Arten von Parkausweisen für Schwerbehinderte:

- Der **blaue Parkausweis** ist in der gesamten EU gültig und berechtigt insbesondere zur Nutzung der mit Rollstuhlsymbol gekennzeichneten Parkflächen. Daneben werden mit dem blauen Parkausweis weitere Bevorrechteungen zum Parken erteilt.
- Der **orangene Parkausweis** ist deutschlandweit gültig und berechtigt zwar nicht zur Nutzung der mit Rollstuhlsymbol gekennzeichneten Parkflächen, mit ihm sind jedoch verschiedene andere Bevorrechteungen verbunden, wie bspw. eine gewisse Zeit im eingeschränkten Halteverbot zu parken

Die Geltungsdauer eines Parkausweis richtet sich nach der Geltungsdauer des Schwerbehindertenausweises; Parkausweise werden jedoch maximal für fünf Jahre erteilt, da dies gesetzlich vorgeschrieben ist und die Parkausweise oftmals verblichen sind, nachdem sie nach längerer Zeit hinter der Windschutzscheibe der Sonnenstrahlung ausgesetzt waren.

Bitte zutreffendes auswählen: \*

- ☐ Es wurden bestimmte Merkzeichen (siehe unten) im Schwerbehindertenausweis zuerkannt bzw. es wurde ein spezieller Feststellungsbescheid des Landessozialamtes erteilt.  
☐ Es wurde ein Antrag beim Landessozialamt auf Zuerkennung von Merkzeichen gestellt.

wenn unterer Punkt ausgewählt:

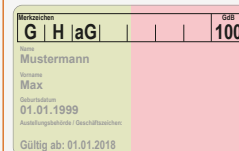
*Zum Nachweis ist im nächsten Schritt ein ärztliches Attest hochzuladen, das ausdrücklich bestätigt, dass die nachfolgend angewählte Schwerbehinderung (wie bspw. eine "außergewöhnliche Gehbehinderung") besteht. Zudem ist die Eingangsbestätigung des Antrags des Landessozialamts hochzuladen.*

*Hinweis: Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Erteilung eines vorläufigen Parkausweises. Die Prüfung ob tatsächlich ein vorläufiger Parkausweis erteilt wird, erfolgt in engen Grenzen.*

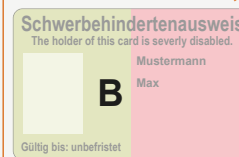
Ich habe folgende Schwerbehinderung: 

- ☐ [für blauen Parkausweis:] außergewöhnliche Gehbehinderung (Nachweis durch Merkzeichen "aG" im Schwerbehindertenausweis)
- ☐ [für blauen Parkausweis:] Blind (Nachweis durch Merkzeichen "Bl" im Schwerbehindertenausweis)
- ☐ [für blauen Parkausweis:] beidseitiger Amelie (Nachweis durch speziellen Feststellungsbescheid des Landessozialamtes)
- ☐ [für blauen Parkausweis:] Phokomelie (Nachweis durch speziellen Feststellungsbescheid des Landessozialamtes)
- ☐ [für orangenen Parkausweis:] Merkzeichen "G" und "B" und einem Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 80 % für Funktionsstörungen an den unteren Gliedmaßen oder der Lendenwirbelsäule, die sich auf das Gehvermögen auswirken
- ☐ [für orangenen Parkausweis:] Merkzeichen "G" und "B" und einem Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 70 % für Funktionsstörungen an den unteren Gliedmaßen oder der Lendenwirbelsäule, die sich auf das Gehvermögen auswirken sowie gleichzeitig einem GdB von mindestens 50 % für Funktionsstörungen des Herzens oder der Atmungsorgane (Nachweis durch speziellen Feststellungsbescheid des Landessozialamtes)
- ☐ [für orangenen Parkausweis:] Erkrankung an Morbus Crohn oder Colitis ulcerosa mit einem Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 60 % (Nachweis durch speziellen Feststellungsbescheid des Landessozialamtes)
- ☐ [für orangenen Parkausweis:] künstlicher Darmausgang und zugleich künstlicher Harnableitung mit einem Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 70 % (Nachweis durch speziellen Feststellungsbescheid des Landessozialamtes)

*Die zuerkannten Merkzeichen (bis auf „B“, siehe unten) sowie den Grad der Behinderung (GdB) finden Sie auf der Rückseite des Schwerbehindertenausweises:*



*Wenn das Merkzeichen „B“ zuerkannt wurde, ist dies auf der Vorderseite des Schwerbehindertenausweises aufgedruckt:*



- ☐ Ich habe eine andere, bisher nicht genannte Schwerbehinderung, für die mir ein spezieller Feststellungsbescheid des Landessozialamtes erteilt wurde, der zur Beantragung eines Parkausweises berechtigt.

wenn angekreuzt:

Angabe der anderen Schwerbehinderung: \*

Die oben angewählte Schwerbehinderung ist mit den genannten Nachweisen zu belegen. **Dazu sind im nächsten Schritt entsprechende Dateien von abfotografierten bzw. eingescannten Dokumenten hochzuladen.**

Die von Ihnen hochgeladenen Dateien werden nach Antragsstellung bei den jeweiligen Ausstellern auf Echtheit überprüft. **Sollte es nicht möglich sein, die Echtheit der von Ihnen hochgeladenen Dateien zu verifizieren, kann ggf. ihr persönliches Erscheinen zur Vorlage der Original-Unterlagen erforderlich werden.**

## Nachweise hochladen

**An dieser Stelle müssen Sie mindestens eine Datei hochladen, als Nachweis zu der von Ihnen angegebenen Schwerbehinderung.**

(Es dürfen nur Dateien mit dem Dateitypen .jpg, .jpeg, .png oder .pdf hochgeladen werden.)

Nachweis hochladen: \*

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

ggf. weiteren Nachweis hochladen:

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB

ggf. weiteren Nachweis hochladen:

Keine Datei ausgewählt.

Maximale Größe 10 MB



Die von Ihnen hochgeladenen Dateien werden nach Antragsstellung bei den jeweiligen Ausstellern auf Echtheit überprüft. **Sollte es nicht möglich sein, die Echtheit der von Ihnen hochgeladenen Dateien zu verifizieren, kann ggf. ihr persönliches Erscheinen zur Vorlage der Original-Unterlagen erforderlich werden.**

Aktivierung dieses Abschnitts nur wenn im zweiten Abschnitt einer der Optionen mit dem Präfix „[für blauen Parkausweis]“ gewählt

### Foto für Parkausweis

Bitte laden Sie hier ein Foto der Person, für die der Parkausweis ausgestellt werden soll, als Datei hoch.

Das Foto sollte das Passbildformat haben. (Ein biometrisches Foto, wie es bspw. für Personalausweise benötigt wird, ist nicht zwingend erforderlich.)

Bitte laden Sie hier das Foto hoch (Es dürfen nur Dateien mit dem Dateitypen .jpg, .jpeg, .png oder .pdf hochgeladen werden.): \*

Keine Datei ausgewählt. Maximale Größe 10 MB

### abschließende Angaben

Der Parkausweis wird mit der Post an die Anschrift der Person gesendet, für die der Parkausweis beantragt wurde.

wenn angegeben, dass der Parkausweis für einen Verwandten oder eine betreute Person beantragt wird (sh. erster Abschnitt):

Soll der Parkausweis stattdessen an eine andere Anschrift gesandt werden, ist dies von Ihnen besonders zu begründen.

☐ Ich beantrage hiermit, den Parkausweis an meine Anschrift (an die Anschrift des Ausfüllenden) zu versenden.

wenn angereuzt:

Begründung für die Beantragung der Versendung an eine abweichende Anschrift: \*

Bitte geben Sie Ihre eigenen Daten an, damit geprüft werden kann, ob Sie berechtigt sind, Anträge für die vorab angegebene Person zu stellen.

Vorname *	Familienname *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Geschlecht *	
<input type="radio"/> weiblich	
<input type="radio"/> männlich	
<input type="radio"/> divers	
Geburtsdatum *	Geburtsort *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße *	Hausnummer *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Postleitzahl *	Ort *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Damit wir prüfen können, ob Sie tatsächlich selbst dieses Online-Formular ausfüllen bzw. berechtigt sind, im Namen der genannten Stelle, dieses Online-Formular auszufüllen, benötigen wir Angaben zu Ihrer Identifizierung.

### Ausweis-/Passnummer

Zur Überprüfung Ihrer Identität wird Ihre Ausweisnummer oder Passnummer von Ihnen benötigt:

Wo Sie die Nummer auf einem deutschen Personalausweis finden, erfahren Sie durch Klick auf das farbige Symbol:

Auswahl der Pass-/Ausweisart, mit der Sie Ihre Identität (durch die Angabe der Nummer) nachweisen möchten: \*

- ☐ deutscher Personalausweis  
☐ deutscher Reisepass  
☐ ausländischer Pass oder Ausweis

Angabe der Ausweisnummer oder Passnummer des Ausfüllenden: \*

Der Ausweis bzw. Pass wurde von folgender Behörde ausgestellt: \*

- ☐ Samtgemeinde Bersenbrück  
☐ andere Behörde

wenn „andere Behörde“ ausgewählt:

Angabe der ausstellenden Behörde: \*

Die Ausweisnummer eines deutschen Personalausweises finden Sie auf der Vorderseite Ihres Personalausweises (siehe rote Umrandung):

**Wichtiger Hinweis:**

Sollten die von Ihnen gemachten Angaben nicht ausreichend sein, um Sie zweifelsfrei zu identifizieren (bzw. ob Sie berechtigt sind im Namen der von Ihnen benannten Stelle Verwaltungsdienstleistungen in Anspruch zu nehmen), werden wir uns ggf. direkt bei Ihnen melden, um Ihre Identität bzw. Ihre Berechtigung zu überprüfen. Ggf. kann dazu ihr persönliches Erscheinen erforderlich werden.

**Bitte geben Sie folgende Kontaktdaten für mögliche Rückfragen an:**

Telefonnummer \*

E-Mail-Adresse \*

Ich habe noch folgende Anmerkungen zum Antrag bzw. ich bitte Folgendes zu berücksichtigen:

**Formular Evaluation**

Nachfolgend haben Sie noch die Möglichkeit, freiwillig Rückmeldungen zum von Ihnen bisher ausgefüllten Formular zu geben, damit dieses Online-Formular ggf. weiter verbessert werden kann.

**Bitte brechen Sie an dieser Stelle NICHT das Formular ab, denn dann würden Ihre bisher eingetragenen Daten verloren gehen. Wenn Sie keine Rückmeldung zum Formular abgeben möchten, klicken Sie einfach auf den Button "Weiter".**

Die Nutzung dieses Online-Formulars gefiel mir:

- ☐ 5 - sehr gut  
☐ 4 - gut  
☐ 3 - neutral  
☐ 2 - schlecht  
☐ 1 - sehr schlecht

☐ Ich würde dieses Online-Formular wieder benutzen oder weiterempfehlen.

Folgende Anmerkung bzw. Verbesserungsvorschläge habe ich für dieses Online-Formular:

**Dieses Formular ist jetzt vollständig ausgefüllt. Ihnen stehen nun folgende Möglichkeiten zur Verfügung:****Vorschau**

Prüfen Sie Ihre Eingaben anhand einer Vorschau des Ergebnis-PDFs.

**Einreichen**

Ihre Daten werden SSL-verschlüsselt übertragen und dem Empfänger elektronisch zur Verfügung gestellt.

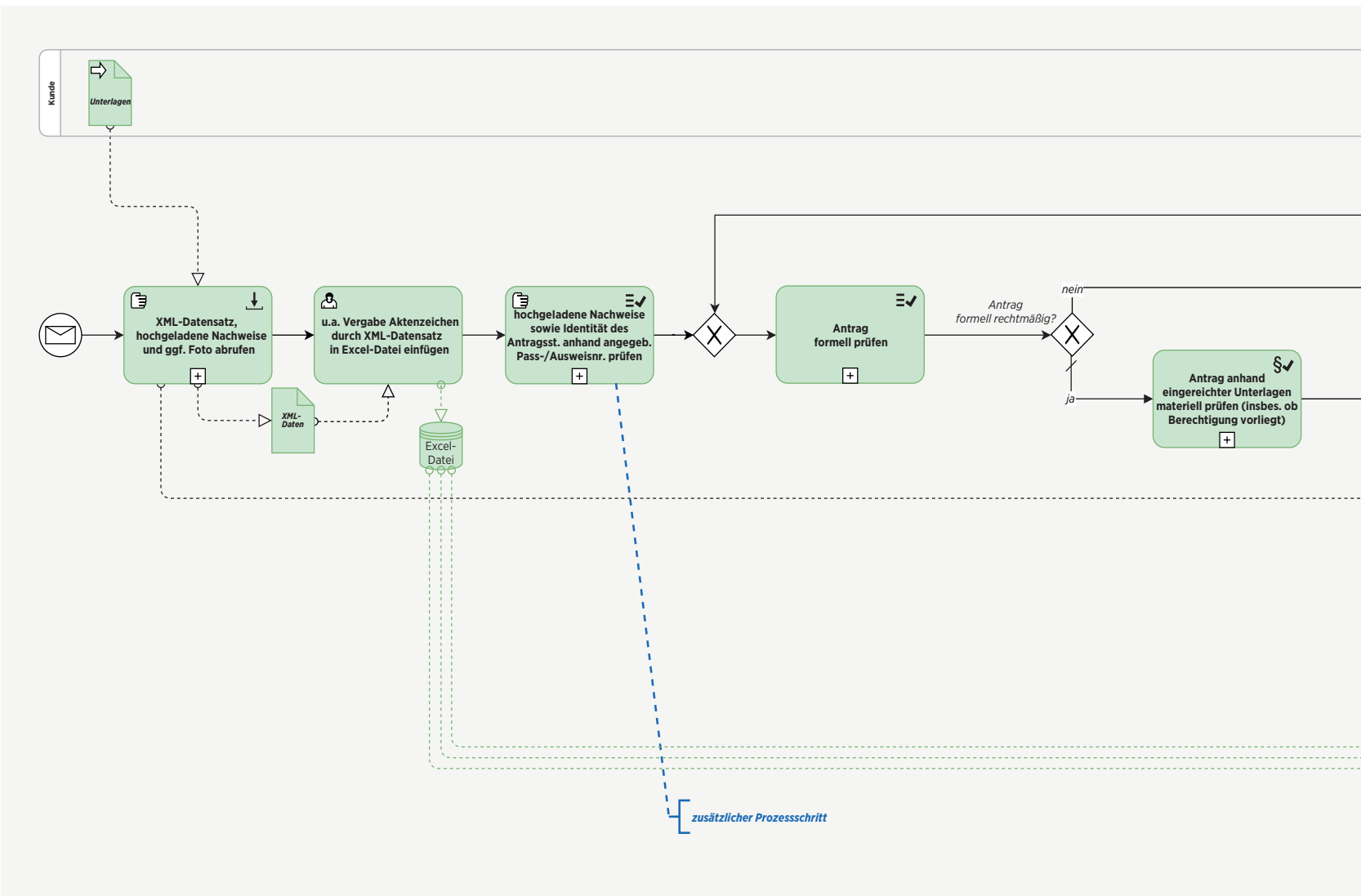
**Vorschau****Einreichen**

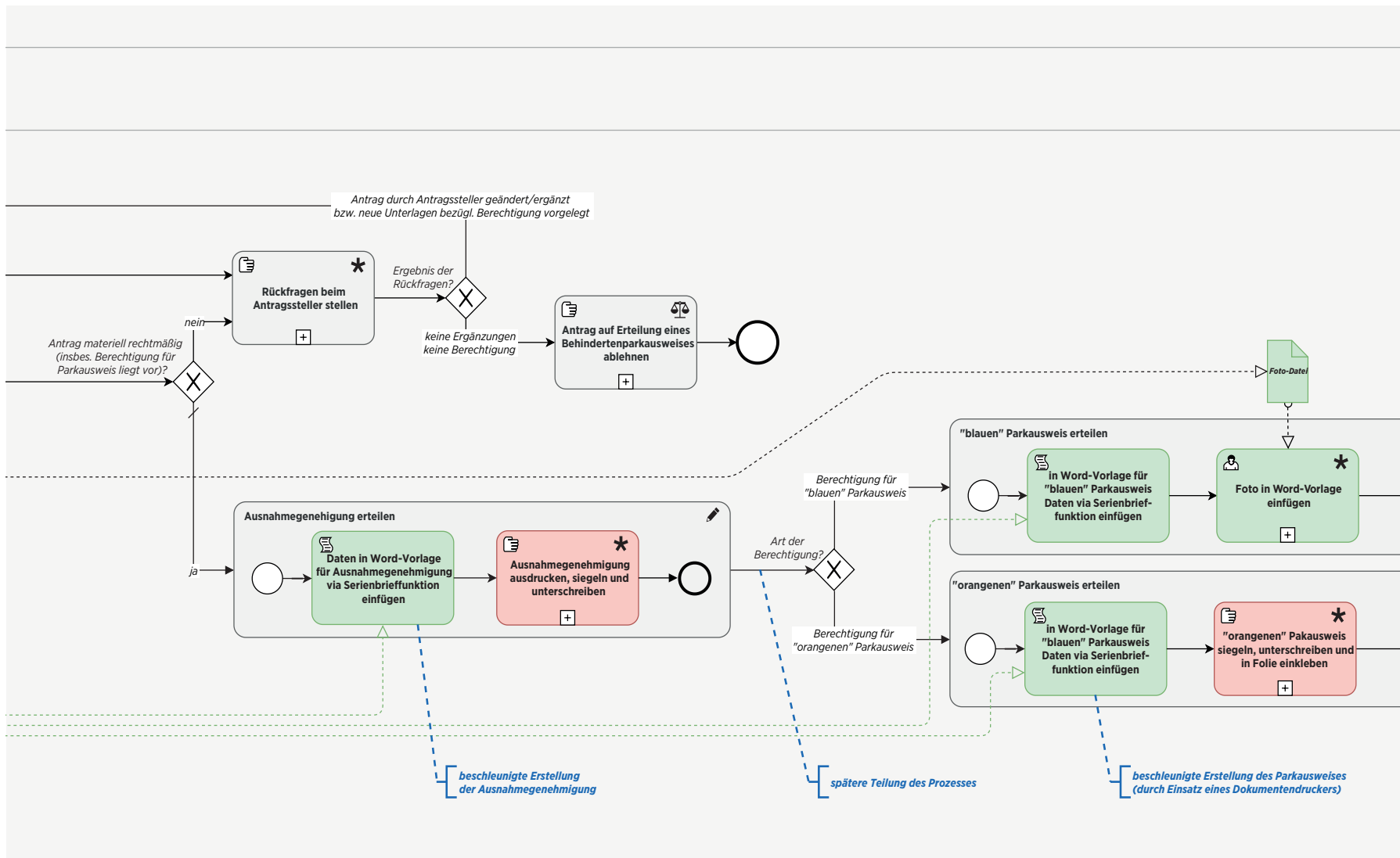
# **Anhang 45:** SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Behindertenparkausweisen"

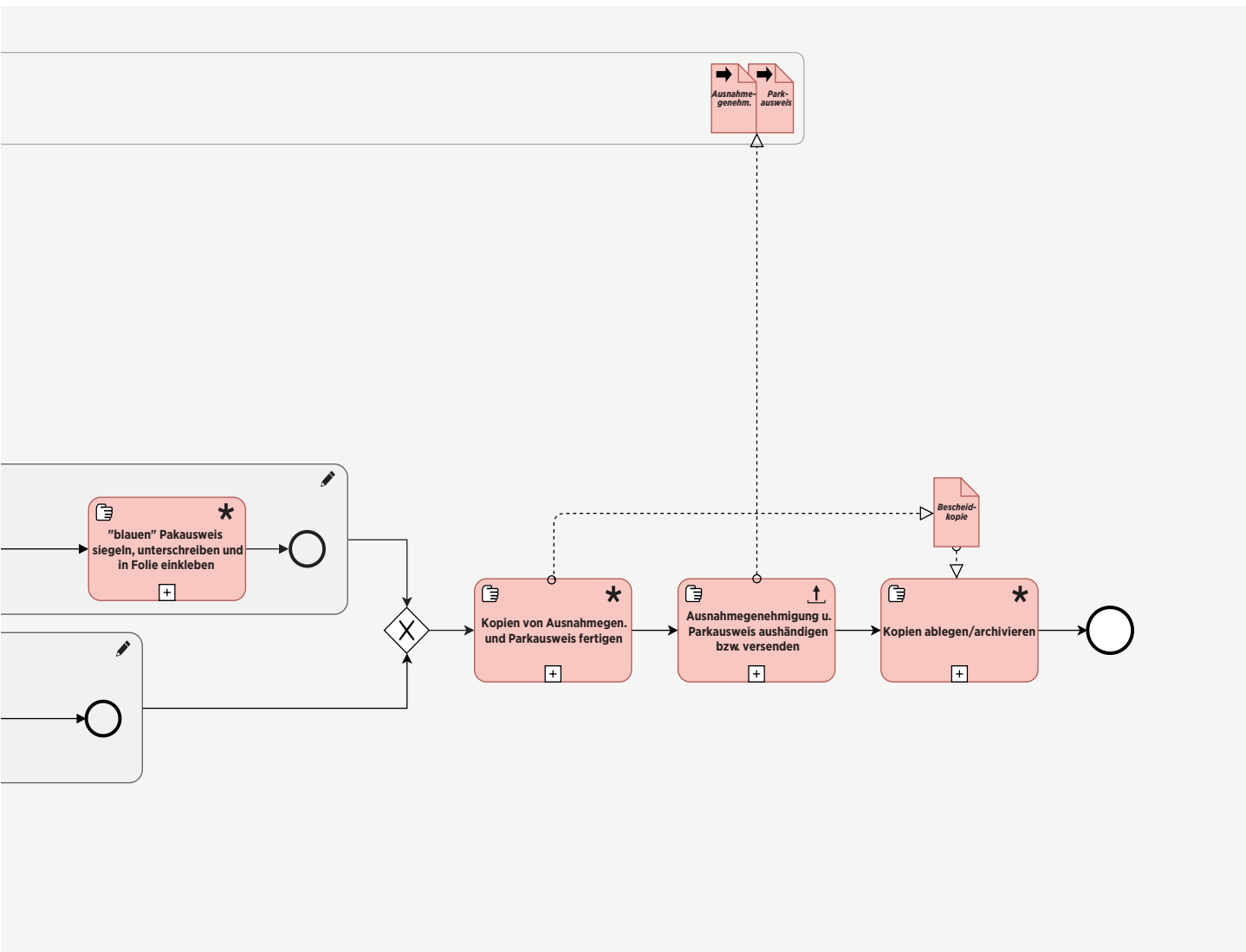
Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.

## **Anhang 45:** SOLL-Geschäftsprozess der Bearbeitung von "Behindertenparkausweisen"

Anmerkung: Fortsetzung auf den nachfolgenden zwei Seiten.







# Quellenverzeichnis

## Quellenverzeichnis

**Akin, E.; Goretzki, X. (2015).** *Entwicklung eines regionalen Strukturclusters im Altkreis Bersenbrück*. [https://www.ksk-bersenbrueck.de/content/dam/myif/ksk-bersenbrueck/work/dokumente/pdf/allgemein/regionalcluster/handout\\_kommunalforum2015.pdf](https://www.ksk-bersenbrueck.de/content/dam/myif/ksk-bersenbrueck/work/dokumente/pdf/allgemein/regionalcluster/handout_kommunalforum2015.pdf), abgerufen am 06.10.2018.

**Arndt, H. (2006).** *Supply Chain Management Optimierung logistischer Prozesse*. 3. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

**Bayerisches Landesamt für Steuern – Dienststelle München [Hrsg.] (ohne Datum).** *Kontoerstellung – So geht's am Beispiel "Zertifikatsdatei"*. <https://www.elster.de/eportal/registrierung-auswahl/hinweis2>, abgerufen am 13.10.2018.

**Becker, L. (2017).** *Personalausweis mit eID: AusweisApp2 für iPhone muss ohne NFC auskommen*. heise online [Hrsg.]. <https://www.heise.de/mac-and-i/meldung/Personalausweis-mit-eID-AusweisApp2-fuer-iPhone-muss-ohne-NFC-auskommen-3648693.html>, abgerufen am 27.02.2019.

**Becker, J.; Algermissen, L.; Pfeiffer, D.; Räckers, M. (2007).** *Bausteinbasierte Modellierung von Prozesslandschaften mit der PICTURE-Methode am Beispiel der Universitätsverwaltung Münster*; in: Wirtschaftsinformatik, Jahrgang 49, Heft 4. S. 267-279.

**Berliner BPM Offensive [Hrsg.] (2011).** *BPMN 2.0 – Business Process Model and Notation*. [http://www.bpmb.de/images/BPMN2\\_0\\_Poster\\_DE.pdf](http://www.bpmb.de/images/BPMN2_0_Poster_DE.pdf), abgerufen am 26.02.2019.

**Bertagnolli, F. (2018).** *Lean Management – Einführung und Vertiefung in die japanische Management-Philosophie*. 1. Auflage. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.

**Bogumil, J. (2007).** *Politische Bildung Heft 4/2007 – Regierung und Verwaltung*. Ruhr-Universität Bochum [Hrsg.]. <https://www.sowi.rub.de/mam/content/regionalpolitik/politischebild07.pdf>, abgerufen am 26.02.2019.

**Borchers, D. (2017).** *eID: Gesetz zur Förderung des elektronischen Identitätsnachweises in Kraft*. heise online [Hrsg.]. <https://www.heise.de/newsticker/meldung/eID-Gesetz-zur-Foerderung-des-elektronischen-Identitaetsnachweises-in-Kraft-3773327.html>, abgerufen am 28.12.2018.

**Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik [Hrsg.] (2010).** *Hintergrundinformation – Neuer Personalausweis sorgt für mehr Sicherheit im Internet*. [https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Veranstaltungen/it-sa\\_2010/Der\\_neue\\_Personalausweis.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Veranstaltungen/it-sa_2010/Der_neue_Personalausweis.pdf?__blob=publicationFile), abgerufen am 21.10.2018.

**Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik [Hrsg.] (2013).** *M 2.223*

*Sicherheitsvorgaben für die Nutzung von Standardsoftware.* [https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/Inhalt/\\_content/m/m02/m02223.htm](https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzKataloge/Inhalt/_content/m/m02/m02223.htm), abgerufen am 27.02.2019.

**Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik [Hrsg.] (2014).** *Technische*

*Richtlinie 03146 – Elektronische Bildübermittlung zur Beantragung hoheitlicher Dokumente (E-Bild hD).* [https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR03146/TR03146.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR03146/TR03146.pdf?__blob=publicationFile&v=1), abgerufen am 27.12.2018.

**Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik [Hrsg.] (ohne Datum).** *De-*

*Mail – Registrierung und Identifizierung.* [https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/DigitaleGesellschaft/KommunikationUeberInternet/De-Mail/VorteileundFunktionen/Registrierung/registrierung\\_node.html](https://www.bsi-fuer-buerger.de/BSIFB/DE/DigitaleGesellschaft/KommunikationUeberInternet/De-Mail/VorteileundFunktionen/Registrierung/registrierung_node.html), abgerufen am 21.10.2018.

**Bundesministerium der Finanzen [Hrsg.]; Deutsche Bundesbank [Hrsg.]**

**(2013).** *SEPA: Lastschriften wichtig für Onlinehandel – Bisherige Geschäftspraxis in Deutschland wird fortgeführt.* <https://www.bundesbank.de/resource/blob/640268/5bb62c0a9e98f161206fff21d6fc67b6/mL/2013-09-12-sepa-lastschriften-154256-download.pdf>, abgerufen am 06.02.2019.

**Bundesministerium des Innern [Hrsg.] (2010).** *Der Personalausweis – Handbuch für*

*Personalausweisbehörden.* <https://www.kommunen.nrw/mitgliederbereich/download/aktion/download/datei/25865/ident/files.html>, abgerufen am 27.12.2018.

**Bundesministerium des Innern [Hrsg.] (2012).** *FIM – E-Government mit Zukunft*

*– Die einheitliche Basis für eine effiziente Verwaltung in Kommunen, Ländern und Bund.* [https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/veroeffentlichungen/themen/moderne-verwaltung/foederales-informationsmanagement.pdf;jsessionid=9AD5A358311298ADAD1437FB2BF8313D.1\\_cid373?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmi.bund.de/SharedDocs/downloads/DE/veroeffentlichungen/themen/moderne-verwaltung/foederales-informationsmanagement.pdf;jsessionid=9AD5A358311298ADAD1437FB2BF8313D.1_cid373?__blob=publicationFile&v=2), abgerufen am 28.09.2018.

**Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat [Hrsg.] (ohne Datum a).**

*Fernsignaturen mit der Online-Ausweisfunktion.* [https://www.personalausweisportal.de/DE/Wirtschaft/eidas\\_konforme\\_Fernsignatur/eidas\\_konforme\\_fernsignatur\\_node.html](https://www.personalausweisportal.de/DE/Wirtschaft/eidas_konforme_Fernsignatur/eidas_konforme_fernsignatur_node.html), abgerufen am 21.10.2018.

**Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat [Hrsg.] (ohne Datum b).** *Föderales*

*Informationsmanagement.* <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsmodernisierung/foederales-informationsmanagement/foederales-informationsmanagement-node.html>, abgerufen am 28.09.2018.

**Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat [Hrsg.] (ohne Datum c).**

*Der Personalausweis mit Online-Ausweisfunktion – Ausweisabbildungen und Anwendungsmöglichkeiten – Bild 2.* [https://www.personalausweisportal.de/SharedDocs/Bilderstrecken/DE/Bilderstrecke\\_neuer\\_Personalausweis/Bilderstrecke\\_neuer\\_Personalausweis.html](https://www.personalausweisportal.de/SharedDocs/Bilderstrecken/DE/Bilderstrecke_neuer_Personalausweis/Bilderstrecke_neuer_Personalausweis.html), abgerufen am 01.12.2018.



**Bundesministerium des Innern [Hrsg.]; IT-Planungsrat [Hrsg.]; Ministerium für Energie, Infrastruktur und Digitalisierung Mecklenburg-Vorpommern [Hrsg.] (2017).** *FIM Baustein Prozesse – Fachkonzept*. [https://fimportal.de/download-dokumente/FIM\\_Baustein-Prozesse-Fachkonzept.pdf](https://fimportal.de/download-dokumente/FIM_Baustein-Prozesse-Fachkonzept.pdf), abgerufen am 28.09.2018.

**Bundesnetzagentur [Hrsg.] (ohne Datum a).** *Was benötigt man zur Signatur?*. <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Service-Funktionen/ElektronischeVertrauensdienste/QualifizierteVD/QualifizierteSignatur/WasbenoetigtmanzurSignatur/wasbenoetigtmanzursignatur-node.html>, abgerufen 21.10.2018.

**Bundesnetzagentur [Hrsg.] (ohne Datum b).** *Rechtsverbindliche Unterschrift – schnell, sicher, online*. <https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Service-Funktionen/ElektronischeVertrauensdienste/QualifizierteVD/QualifizierteSignatur/WaskannandieSignatur/RechtsverbindlicheUnterschriftschnellsicheronline/rechtsverbindlicheunterschriftschnellsicheronline-node.html>, abgerufen am 21.10.2018.

**Bundesnetzagentur [Hrsg.] (ohne Datum c).** *Anbieterliste*. [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Service-Funktionen/ElektronischeVertrauensdienste/QualifizierteVD/QualifizierteSignatur/Anbieterliste/AnbieterliseQeSignatur\\_node.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Service-Funktionen/ElektronischeVertrauensdienste/QualifizierteVD/QualifizierteSignatur/Anbieterliste/AnbieterliseQeSignatur_node.html), abgerufen am 21.10.2018.

**Denkhaus, W.; Geiger, K. (2017).** *Das neue Onlinezugangsgesetz des Bundes*. Verlagsgruppe Hühig Jehle Rehm [Hrsg.]. [https://www.rehm-verlag.de/\\_\\_STATIC\\_\\_\\_/themen/haushalt-und-kaemmerei/services-haushalt-und-kaemmerei/pdf/self/broschuere\\_onlinezugangsgesetz\\_1515047073000.pdf](https://www.rehm-verlag.de/__STATIC___/themen/haushalt-und-kaemmerei/services-haushalt-und-kaemmerei/pdf/self/broschuere_onlinezugangsgesetz_1515047073000.pdf), abgerufen am 04.02.2019.

**Engel, A.; Schubert, P. (2017).** *Das ServicekontoNRW ist da! – Eine Identität für alle E-Government-Dienste von Kommunen und Land*; in: Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister e.V (Vitako) [Hrsg.]: Vitako Intern Nr. 5/2017. S. 4. [https://www.vitako.de/Publikationen/Vitako-Intern\\_5-2017\\_final.pdf](https://www.vitako.de/Publikationen/Vitako-Intern_5-2017_final.pdf), abgerufen am 28.12.2018.

**European Commission [Hrsg.] (2005).** *eID in action: Estonia*; in: Synergy – The IDABC Quarterly 03 / July 2005, S. 8-9. <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc9503.pdf?id=21380>, abgerufen am 12.01.2019.

**Fischermanns, G. (2013).** *Praxishandbuch Prozessmanagement – Das Standardwerk auf Basis des BPM Framework ibo-Prozessfenster*. 11. Auflage. Verlag Dr. Götz Schmidt, Gießen.

**Form-Solutions e.K. [Hrsg.] (2018).** *Antragsmanagement 4.0*. [https://www.form-solutions.de/de/datei/anzeigen/id/20701,1049/form\\_solutions\\_administrationsoberflaeche.pdf](https://www.form-solutions.de/de/datei/anzeigen/id/20701,1049/form_solutions_administrationsoberflaeche.pdf), abgerufen am 25.02.2019.

**Gadatsch, A. (2010).** *Grundkurs Geschäftsprozess-Management – Methoden und Werkzeuge für die IT-Praxis: Eine Einführung für Studenten und Praktiker*. 6. Auflage. Vieweg+Teubner Verlag, Wiesbaden.

**Galler, J. (1997).** *Vom Geschäftsprozeßmodell zum Workflow-Modell*. 1. Auflage. Gabler Verlag, Wiesbaden.

**Gerber, T. (2018).** *De-Mail für den Rechtsverkehr nutzen*. heise online – c't magazin für computer technik [Hrsg.]. <https://heise.de/-3986687>, abgerufen am 20.10.2018.

**Gernert, C; Köppen, V. (2006).** *Geschäftsprozesse optimal gestalten*; in: Wind, M; Kröger, D. [Hrsg.]: *Handbuch IT in der Verwaltung*. 1. Auflage. Springer Verlag, Berlin und Heidelberg. S.195-223.

**Geschäfts- und Koordinierungsstelle Föderales Informationsmanagement beim Ministerium der Finanzen des Landes Sachsen-Anhalt [Hrsg.] (ohne Datum).** *Stamminformationen*. <https://fimportal.de/fim#system-information>, abgerufen am 29.09.2018.

**Governikus GmbH & Co. KG [Hrsg.] (ohne Datum).** *AusweisApp 2 – Voraussetzungen*. <https://www.ausweisapp.bund.de/mobile-geraete/>, abgerufen am 21.10.2018.

**Haegele, C. (2007).** *B 214 – Freigabe der Ortsumgebung Thuine-Freren*. Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung [Hrsg.]. <http://www.mw.niedersachsen.de/aktuelles/presseinformationen/15205.html>, abgerufen am 06.10.2018.

**Heimig, I. (2002).** *Grammatikbasierte Beschreibung von Geschäftsprozessen – Methodik für das strukturierte Verarbeiten von Modellen*. 1. Auflage. Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden.

**Herfurth, M. (2014).** *Entwicklung von prozessorientierten Informationssystemen für die industrielle Dienstleistungsbeschaffung*. Karlsruher Institut für Technologie [Hrsg.] <https://www.ksp.kit.edu/download/1000043257>, abgerufen am 25.02.2019.

**Hessen Mobil [Hrsg.] (ohne Datum).** *VEMAGS – Informationen*. <https://www.vemags.de/informationen/>, abgerufen am 06.02.2019.

**Heuwinkel, R. (2003).** *PDF-Dokumente – lesbar für alle*. Aktion Mensch e.V. [Hrsg.] [https://www.einfach-fuer-alle.de/download/pdf\\_barrierefrei.pdf](https://www.einfach-fuer-alle.de/download/pdf_barrierefrei.pdf), abgerufen am 25.02.2019.

**Hirzel, M.; Gaida, I.; Geiser, U. (2013).** *Prozessmanagement in der Praxis – Wertschöpfungsketten planen, optimieren und erfolgreich steuern*. 3. Auflage. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.

**Hopp, H.; Göbel, A. (2013).** *Management in der öffentlichen Verwaltung – Organisations- und Personalarbeit in modernen Kommunalverwaltungen*. 4. Auflage. Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart.

**Hüfner, D. (2017).** *Plastc: Die 9-Millionen-Dollar-Kreditkarte ist Geschichte.* t3n [Hrsg.]. <https://t3n.de/news/plastc-hightech-kreditkarte-816710/>, abgerufen am 01.12.2018.

**Illg, R. (2018).** *Update zu Servicekonten – aktuelle Entwicklungen.* Governikus KG [Hrsg.]. <https://www.egov-thueringen.de/files/1671947BBD5/16719479B5A.pdf>, abgerufen am 28.12.2018.

**International Organization for Standardization [Hrsg.] (2013).** *ISO/IEC 19510:2013(en) – Information technology – Object Management Group Business Process Model and Notation.* <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:19510:ed-1:v1:en>, abgerufen am 22.09.2018.

**IT-Planungsrat [Hrsg.] (2018).** *Aktionsplan des IT-Planungsrats für das Jahr 2019.* [https://www.it-planungsrat.de/DE/Projekte/Anwendungen/Governikus/governikus\\_node.html](https://www.it-planungsrat.de/DE/Projekte/Anwendungen/Governikus/governikus_node.html), abgerufen am 28.12.2018.

**IT-Planungsrat [Hrsg.] (ohne Datum).** *Projekte, Maßnahmen und Anwendungen – Anwendungen.* [https://www.it-planungsrat.de/DE/Projekte/Anwendungen/anwendungen\\_node.html](https://www.it-planungsrat.de/DE/Projekte/Anwendungen/anwendungen_node.html), abgerufen am 28.09.2018.

**Keller, G.; Nüttgens, M.; Scheer, A.-W. (1992).** *Semantische Prozeßmodellierung auf der Grundlage „Ereignisgesteuerter Prozeßketten (EPK)“.* Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität des Saarlandes [Hrsg.]. [https://www.uni-saarland.de/fileadmin/user\\_upload/Professoren/fr13\\_ProfLoos/IWi-Hefte/IWi\\_Heft\\_89.pdf](https://www.uni-saarland.de/fileadmin/user_upload/Professoren/fr13_ProfLoos/IWi-Hefte/IWi_Heft_89.pdf), abgerufen am 22.09.2018.

**Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement [Hrsg.] (2015).** *Prozesse im Pass- und Ausweiswesen – Erfahrungen und Ergebnisse aus dem KGSt-Prozessnetzwerk – KGSt-Materialien Nr. 8/2015.* Köln.

**Kneubühl, D.; Züger, R.-M. (2012).** *Organisation – Management-Basiskompetenz – Theoretische Grundlagen und Methoden mit Beispielen, Repetitionsfragen und Antworten.* 3. Auflage. compendio Bildungsmedien, Zürich.

**Koch, S. (2015).** *Einführung in das Management von Geschäftsprozessen – Six Sigma, Kaizen und TQM.* 2. Auflage. Springer Vieweg, Berlin und Heidelberg.

**Kocian, C. (2011).** *Geschäftsprozessmodellierung mit BPMN 2.0 – Business Process Model and Notation im Methodenvergleich.* Hochschule Neu-Ulm [Hrsg.]. [https://www.hs-neu-ulm.de/fileadmin/user\\_upload/Forschung/HNU\\_Working\\_Paper/HNU\\_WP16\\_Kocian\\_Geschaeftsprozessmodellierung.pdf](https://www.hs-neu-ulm.de/fileadmin/user_upload/Forschung/HNU_Working_Paper/HNU_WP16_Kocian_Geschaeftsprozessmodellierung.pdf), abgerufen am 30.09.2018.

**Köhr, O. (2018).** *SPD-Vorsitzende Nahles schlägt Änderungen an Hartz IV-Sanktionen vor;* in: ARD-aktuell [Hrsg.]: *tagesschau, 20:00-Uhr-Ausgabe, 18.08.2018.* 04:45-06:47 Min. <https://www.tagesschau.de/multimedia/sendung/ts-27115.html>, abgerufen am 16.09.2018.

**Landesamt für Statistik Niedersachsen [Hrsg.] (2018).** *Bevölkerung nach Geschlecht, Fläche, Bevölkerungsdichte (Gemeinde) – Tabelle A100001G*. [https://www1.nls.niedersachsen.de/Statistik/pool/A100001G/A100001G\\_00001690F4506ACD5E434D9E52327288270FC100D1DDF5DFF1FD.asp](https://www1.nls.niedersachsen.de/Statistik/pool/A100001G/A100001G_00001690F4506ACD5E434D9E52327288270FC100D1DDF5DFF1FD.asp), abgerufen am 24.02.2019.

**Maurer, J. (1996).** *Von der Prozeßorientierung zum Workflow Management – Teil 2: Prozeßmanagement, Workflow Management, Workflow-Management-Systeme*. Universität Mainz [Hrsg.]. [https://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2004/1709/pdf/Apap\\_WI\\_1996\\_10.pdf](https://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2004/1709/pdf/Apap_WI_1996_10.pdf), abgerufen am 22.09.2018.

**Mertens, P. (2013).** *Integrierte Informationsverarbeitung 1 – Operative Systeme in der Industrie*. 18. Auflage. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.

**microTOOL GmbH [Hrsg.] (2016).** *Was ist ein Workflow?*. <https://www.microtool.de/wissen-online/was-sind-workflows/>, abgerufen am 22.09.2018.

**Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen [Hrsg.] (ohne Datum).** *Häufig gestellte Fragen – ServicekontoNRW*. <https://servicekonto.nrw/serviceaccount/faq.html>, abgerufen am 28.12.2018.

**Neue Osnabrücker Zeitung [Hrsg.] (2006).** *Waffenschein, Jagdschein und Nummernschild*. <https://www.noz.de/archiv/vermishtes/artikel/181849/waffenschein-jagdschein-und-nummernschild>, abgerufen am 06.10.2018.

**Neue Ruhr/Neue Rhein Zeitung [Hrsg.] (2017).** *Standesamt warnt vor Dienstleistern*. <https://www.nrz.de/staedte/emmerich-rees-isselburg/standesamt-warnt-vor-dienstleistern-id212374935.html>, abgerufen am 27.02.2019.

**Niedersächsischer Landtag [Hrsg.] (2018).** *Drucksache 18/1598 – Entwurf eines Gesetzes zur Förderung und zum Schutz der digitalen Verwaltung in Niedersachsen und zur Änderung des Niedersächsischen Beamtengesetzes*. [https://www.landtag-niedersachsen.de/drucksachen/drucksachen\\_18\\_02500/01501-02000/18-01598.pdf](https://www.landtag-niedersachsen.de/drucksachen/drucksachen_18_02500/01501-02000/18-01598.pdf), abgerufen am 04.02.2019.

**Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr [Hrsg.] (2008).** *Sonn- und Feiertagsfahrverbot des § 30 Abs. 3 StVO – Künftiges Verfahren bei der Erteilung von Ausnahmegenehmigungen*. [https://www.mw.niedersachsen.de/download/91107/Sonn-\\_und\\_Feiertagsfahrverbot.pdf](https://www.mw.niedersachsen.de/download/91107/Sonn-_und_Feiertagsfahrverbot.pdf), abgerufen am 27.02.2019.

**Object Management Group [Hrsg.] (2011).** *Business Process Model and Notation (BPMN) – Version 2.0*. <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF>, abgerufen am 25.02.2019.

**Olfert, K.; Rahn, H.-J. (2013).** *Einführung in die Betriebswirtschaftslehre*. 11. Auflage. kieh/ NWB Verlag, Herne.

**OpenStreetMap-Mitwirkende [Hrsg.] (2018).** *OpenStreetMap – Exportieren*. <https://www.openstreetmap.org/export/>, abgerufen am 07.10.2018.

**Philipp, S.; Fays, J.-C. (2018).** *Bevölkerungsprognose: 2016 bis 2035 – Der Landkreis Osnabrück wächst stärker als erwartet*. Neue Osnabrücker Zeitung [Hrsg.]. <https://www.noz.de/lokales/osnabrueck/artikel/1001860/der-landkreis-osnabrueck-waechst-staerker-als-erwartet>, abgerufen am 06.10.2018.

**PICTURE GmbH [Hrsg.] (2015).** *Jetzt neu in der PICTURE-Prozessplattform: PICTURE-BPMN und verbesserter Editor*. [https://www.picture-gmbh.de/aktuelles/?news\\_id=65](https://www.picture-gmbh.de/aktuelles/?news_id=65), abgerufen am 25.02.2019.

**Rösner, J. (1998).** *Service – ein strategischer Erfolgsfaktor von Industrieunternehmen?*. 1. Auflage. S + W Steuer- und Wirtschaftsverlag, Hamburg.

**Rüegg, K.; Vetterli, C. (2016).** *Swimlane Diagram*. Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie – ZHAW School of Management and Law [Hrsg.]. <https://www.leanhealth.ch/transformation/what/tool.php?ID=10>, abgerufen am 22.09.2018.

**Samtgemeinde Bersenbrück [Hrsg.] (2013).** *Verordnung über die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung im Gebiet der Samtgemeinde Bersenbrück*. [https://www.bersenbrueck.de/pics/medien/1\\_1378279789/Verordnung\\_Sicherheit\\_und\\_Ordnung.pdf](https://www.bersenbrueck.de/pics/medien/1_1378279789/Verordnung_Sicherheit_und_Ordnung.pdf), abgerufen am 28.02.2019.

**Samtgemeinde Bersenbrück [Hrsg.] (2018).** *Beschlussvorlage 1573/2018 – Gründung einer Bädergesellschaft*. <https://ris.bersenbrueck.de/bi/getfile.asp?id=22744&type=do&>, abgerufen am 05.02.2019.

**Samtgemeinde Bersenbrück [Hrsg.] (ohne Datum a).** *Beteiligungen der Samtgemeinde Bersenbrück*. <https://www.bersenbrueck.de/staticsite/staticsite.php?menuid=3099&topmenu=4>, abgerufen am 26.02.2019.

**Samtgemeinde Bersenbrück [Hrsg.] (ohne Datum b).** *Formularpool*. <https://www.bersenbrueck.de/verwaltung/formulare>, abgerufen am 26.02.2019.

**Schirmmacher, D. (2016).** *Erpressungs-Trojaner fernhalten: Mit Windows-Bordmittel Makros in Office 2016 global verbieten*. heise online [Hrsg.]. <https://www.heise.de/security/meldung/Erpressungs-Trojaner-fernhalten-Mit-Windows-Bordmittel-Makros-in-Office-2016-global-verbieten-3149377.html>, abgerufen am 27.02.2019.

**Schmelzer, H. J.; Sesselmann, W. (2013).** *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis – Kunden zufrieden stellen – Produktivität steigern – Wert erhöhen*. 8. Auflage. Carl Hanser Verlag, München.

**Schneider, G.; Geiger, I. K.; Scheuring, J. (2008).** *Prozess- und Qualitätsmanagement – Grundlagen der Prozessgestaltung und Qualitätsverbesserung mit zahlreichen Beispielen, Repetitionsfragen und Antworten.* 1. Auflage. Compendio Bildungsmedien, Zürich.

**Seidlmeier, H. (2015).** *Prozessmodellierung mit ARIS® – Eine beispielorientierte Einführung für Studium und Praxis in ARIS 9.* 4. Auflage. Springer Vieweg Verlag, Wiesbaden.

**Stöbe, S. (1998).** *Schlanke Verwaltung (Lean Management);* in: Blanke, B; von Bandemer, S; Nullmeier, F.; Wewer, G. [Hrsg.]: *Handbuch zur Verwaltungsreform.* 1. Auflage. Springer Fachmedien, Wiesbaden. S.238-246.

**Süßmuth, W.; Koch, H. W. (2016).** *Pass- und Personalausweisrecht.* Kommentar. 4. Auflage, 7. Lieferung. Verlag W. Kohlhammer, Stuttgart.

**Thommen, J.-P.; Achleitner, A.-K.; Gilbert, D. U.; Hachmeister, D.; Kaiser, G. (2017).** *Allgemeine Betriebswirtschaftslehre – Umfassende Einführung aus managementorientierter Sicht.* 8. Auflage. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.

**von Känel, S. (2018).** *Betriebswirtschaftslehre – Eine Einführung.* 1. Auflage. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.

**Wassmus, A. (2014).** *Serviceorientierung als Erfolgsfaktor und Komplexitätstreiber beim Angebot hybrider Produkte.* 1. Auflage. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.

**Wollmann, H.; Roth, R. (1999).** *Kommunalpolitik – Politisches Handeln in den Gemeinden.* 2. Auflage. Springer Fachmedien, Wiesbaden.

## Rechtsquellenverzeichnis

## Rechtsquellenverzeichnis

**Allgemeine Verwaltungsvorschrift zur Straßenverkehrs-Ordnung (VwV-StVO)** vom 26. Januar 2001, in der Fassung vom 22. Mai 2017 (BAnz AT 29.05.2017 B8).

**Bundesmeldegesetz (BMG)** vom 3. Mai 2013 (BGBl. I S. 1084), zuletzt geändert durch Artikel 11 Absatz 4 des Gesetzes vom 18. Juli 2017 (BGBl. I S. 2745).

**E-Government-Gesetz (EGovG)** vom 25. Juli 2013 (BGBl. I S. 2749), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 5. Juli 2017 (BGBl. I S. 2206).

**Gewerbeordnung (GewO)** vom 22. Februar 1999 (BGBl. I S. 202), zuletzt geändert durch Artikel 1 des Gesetzes vom 29. November 2018 (BGBl. I S. 2666).

**Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland (GG)** vom 23.05.1949 (BGBl. I 1949, 1), zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 20.06.2018 (Nds. GVBl. S. 113).

**Niedersächsisches Gaststättengesetz (NGastG)** vom 10. November 2011 (Nds. GVBl. 2011, 415), zuletzt geändert durch Gesetz vom 15.12.2015 (Nds. GVBl. S. 412).

**Niedersächsisches Kommunalverfassungsgesetz (NKomVG)** vom 17. Dezember 2010 (Nds. GVBl. 2010, 576), zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 20.06.2018 (Nds. GVBl. S. 113).

**Onlinezugangsgesetz (OZG)** vom 14. August 2017 (BGBl. I S. 3122, 3138).

**Paßgesetz (PaßG)** vom 19. April 1986 (BGBl. I S. 537), zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 7. Juli 2017 (BGBl. I S. 2310).

**Passverwaltungsvorschrift (PassVwV)** vom 17. Dezember 2009 (GMBL 2009, S. 1686).

**Personalausweisgesetz (PAuswG)** vom 18. Juni 2009 (BGBl. I S. 1346), zuletzt geändert durch Artikel 4 des Gesetzes vom 18. Juli 2017 (BGBl. I S. 2745).

**Straßenverkehrs-Ordnung (StVO)** vom 6. März 2013 (BGBl. I S. 367), zuletzt geändert durch Artikel 1 der Verordnung vom 6. Oktober 2017 (BGBl. I S. 3549).

**Vertrauensdienstgesetz (VDG)** vom 18. Juli 2017 (BGBl. I S. 2745), zuletzt geändert durch Artikel 2 des Gesetzes vom 18. Juli 2017 (BGBl. I S. 2745).

**Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG)** vom 23. Januar 2003 (BGBl. I S. 102), zuletzt geändert durch Artikel 7 des Gesetzes vom 18. Dezember 2018 (BGBl. I S. 2639).



## Eidesstattliche Erklärung

**Eidesstattliche Erklärung**

Ich versichere, dass ich vorliegende Arbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt sowie alle wörtlich oder sinngemäß übernommenen Stellen in der Arbeit gekennzeichnet habe.

28.02.2019

Hendrik Garmann