

Bewährtes beibehalten

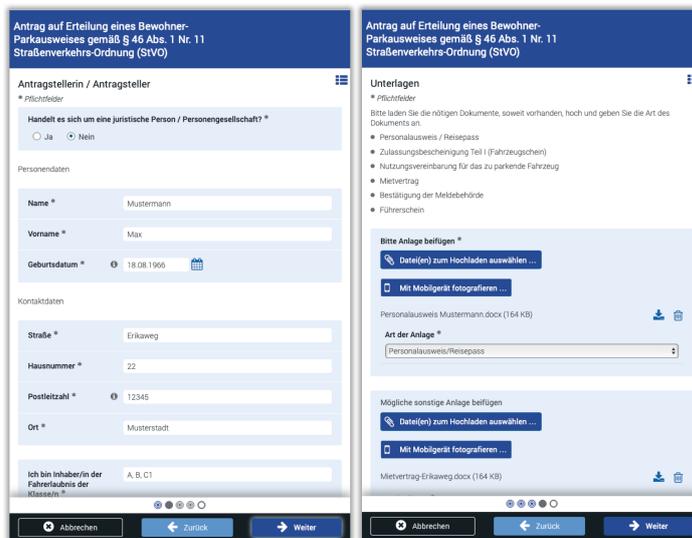
Peter Höcherl

Beim Formular-Management in Papierform funktioniert die Auslagerung von Herstellung und Pflege der Formulare seit Jahrzehnten sehr erfolgreich. Es gibt keinen Grund, warum Kommunen diesen Weg nicht auch für Online-Formulare beschreiten sollten.

Mit Traditionen sollte man nicht ohne Grund brechen. Warum sich also nicht auch im Bereich von Online-Anträgen auf bewährte Vorgehensweisen besinnen? Bei Papierformularen ist es in kommunalen Verwaltungen üblich, Konzeption und Umsetzung sowie die Produktion ausgewählten Fachverlagen zu überlassen und die

fertigen Formulare bedarfsweise einzukaufen. Verlage wie Boorberg oder Kohlhammer konzipieren die fachliche und rechtliche Ausgestaltung der Formulare mit dem Anspruch, dass das Ergebnis als De-facto-Standard für die Mehrzahl der Kommunen nutzbar ist. So gelangt die Verwaltung an ein breites Spektrum an Papierformularen, ohne selbst entsprechendes Know-how und Kapazitäten aufbauen zu müssen.

Im Kern entspricht die Auslagerung an externe Verlage dem im Kontext des Onlinezugangsgesetzes (OZG) viel diskutierten Prinzips Einer für Alle (Efa). Dabei ist der „Eine“ in diesem Fall praktischer-



Beispiel für einen Online-Antrag aus dem Katalog.

weise ein ausgewiesener Experte für Formulardesign und -herstellung. Zudem verfügt er – im Gegensatz zu vielen verwaltungsinternen Akteuren im OZG-Kontext – über ausreichend freie personelle Ressourcen. Die Verwaltung profitiert darüber hinaus von Skaleneffekten und erhält die Papierformulare zu attraktiven Preisen.

Einen vergleichbaren Weg können Kommunen bei der für die Einhaltung des OZG notwendigen Umsetzung hunderter digitaler Antragsverfahren einschlagen. Einige Hersteller von Formular-Management-Lösungen und ihre Partner bieten dazu fertige Online-Formulare zur Übernahme durch die Kommunen an.

Das zur DSV-Gruppe gehörende Unternehmen S-Management-Services kooperiert dazu mit zwei führenden Fachverlagen: dem Richard Boorberg Verlag und dem Deutschen Gemeindeverlag aus der Kohlhammer-Gruppe. Gemeinsam wurden mittlerweile mehr als 400 Antragsformulare aus dem OZG-Leistungskatalog in moderne Formularanwendungen umge-

setzt, die von Kommunen als Full-Service gebucht werden können.

Angepasst an die jeweilige Optik und versehen mit den individuellen Adressdaten der Verwaltung werden die vorgefertigten Formularanwendungen in den eigenen Web-Auftritt eingeklinkt und erweitern so das Online-Angebot einer Kommune innerhalb von Tagen zu einem ansprechenden Ganzen. Damit können Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ihre Anträge komfortabel online stellen. Eine moderne Benutzerführung leitet sie durch den Antragsprozess. Es lassen sich ergänzende Unterlagen hochladen und eventuelle Gebühren als optionale Funktion auch

gleich online bezahlen. Zahlreiche Prüfungen sorgen dafür, dass nur plausible und vollständige Anträge in der Verwaltung eingehen. Die Verwaltung muss sich dabei keine Gedanken um die technische Infrastruktur oder die Sicherheit der Formularanwendungen machen, denn dafür sorgt der Anbieter.

Wie in der Papierwelt sprechen mindestens vier Gründe dafür, dass Kommunen die Erstellung und Pflege von Online-Formularen als externen Service beziehen. Erstens: Geschwindigkeit. Durch die Übernahme fertiger Online-Anträge erreicht die Verwaltung schnell einen vernünftigen Umfang an digitalen Angeboten. Zweitens: Mangel an internen Ressourcen. Aktuell leiden alle Verwaltungen unter erhebli-

chen Engpässen beim Personal und müssen trotzdem die Auflagen des OZG bis zum Jahresende erfüllen. Drittens: Konzentration auf Kernkompetenzen. Die Erstellung digitaler Formularanwendungen erfordert ein erhebliches Maß an Know-how, das kleinere Verwaltungen nicht intern aufbauen und vorhalten können und wollen. Und schließlich viertens: Aktualität. Die Anbieter sorgen zeitnah dafür, dass die Online-Formulare bei Änderungen von Gesetzen oder verwaltungstechnischen Anforderungen entsprechend angepasst werden. Als besonderer Vorteil kommt hinzu, dass mit der eingesetzten Plattform cit intelliForm von Anbieter cit auch kurzfristig jeder individuelle Bedarf an Online-Anträgen – man denke nur an die Flüchtlingskrise

oder die Corona-Pandemie – durch Auftragsarbeiten gedeckt werden kann.

Mit vorgefertigten Formularanwendungen verpasst eine Verwaltung der Digitalisierung ihres Angebots einen nachhaltigen Schub. So kann sie nicht nur das Onlinezugangsgesetz erfolgreich meistern, sondern auch ihre Bürgerinnen und Bürger mit modernen, digitalen Antragsverfahren begeistern. Und das alles durch Festhalten an einem bewährten Konzept: Konzentration auf Kernkompetenzen und Auslagerung der Formularproduktion an Experten.

Peter Höcherl ist Abteilungsleiter Forms Development Public bei der S-Management Services GmbH.