

## Verwaltungsverfahrensgesetz

Jan Ziekow. Verwaltungsverfahrensgesetz. Stuttgart 2006: Kohlhammer. 728 Seiten. 72,- Euro. ISBN 3-17-015487-7.

Als zentrales Element des Allgemeinen Verwaltungsrechts steuern die Verwaltungsverfahrensgesetze das Verwaltungshandeln nahezu aller Behörden. Vorbildwirkung kommt dabei dem Verwaltungsverfahrensgesetz des Bundes zu, an dem sich die Verwaltungsverfahrensgesetze der Länder weitestgehend orientieren. Dem praktischen Bedürfnis von Behörden, Gerichten und Rechtsanwälten, eine handhabbare verständliche und in der täglichen Arbeit schnell erschließbare Kommentierung zur Verfügung zu haben, trägt der Kommentar Rechnung. Durch Konzentration auf die Grundstrukturen, den systematischen Zusammenhang, den Zweck der jeweils kommentierten Vorschrift und deren wesentliche Anwendungsprobleme ist ein leicht lesbares Werk aus einem Guss entstanden. Es verzichtet auf unnötigen Ballast, nicht aber auf wissenschaftliches Niveau und überzeugende Begründungen. Die Position der Rechtsprechung steht im Vordergrund, wird aber nicht kritiklos referiert.

## Europäische Union auf dem Prüfstand

Hans Herbert von Arnim. Das Europa-Komplott. Wie EU-Funktionäre unsere Demokratie verscherbeln. München 2006: Hanser. 448 Seiten. 24,90 Euro. ISBN 3-446-20726-0.

Hans Herbert von Arnim zieht eine erschreckende Bilanz des Brüsseler Politik-Betriebes: Die Europäische Union verschwende nicht nur in unvorstellbarem Ausmaß Steuergelder, sie falle auch weit hinter die demokratischen Prinzipien ihrer Mitgliedsstaaten zurück und entspreche selbst nicht den Kriterien, an denen sie die Beitrittskandidaten misst. So spreche das Wahlrecht für das Straßburger Parlament allen Gleichheitsprinzipien Hohn. Rat und Kommission trafen weit reichende Entscheidungen, ohne dafür von den Bürgern der EU wirklich legitimiert worden zu sein. Der Öffentlichkeit weit entrückt, könnten die Funktionäre der EU nach eigenem Gusto schalten und walten. Die Krise um die europäische Verfassung biete die Chance, über ein anderes Europa nachzudenken: über ein Europa, in dem die Bürger und nicht die Funktionäre das Sagen haben.

## Straßenkarte für E-Government

E-Government führt zu einer grundlegenden Umgestaltung und Modernisierung der Verwaltungsabläufe. Doch verwirrend viele Wege führen zum Ziel »moderne Verwaltung«. Damit Reisende künftig mehr Orientierung haben, stellte die Initiative D21 die E-Government Roadmap vor. Wie eine gute Straßenkarte dient die Roadmap als Instrument, das den Weg zum Ziel in klar definierte Etappen unterteilt. Sie identifiziert Fokusthemen des künftigen E-Governments, wie Recht, Finanzen, Prozess-Organisation und Akzeptanz. Ebenso werden derzeitige Hindernisse, so genannte Roadblocker skizziert, die einer erfolgreichen Umsetzung noch im Wege stehen. Darauf aufbauend werden Zielmarken zur Diskussion gestellt und konkrete Handlungsempfehlungen formuliert.

Die E-Government Roadmap bietet eine umfassende Orientierung über E-Government in Deutschland. Die bereits begonnenen Modernisierungs-Prozesse erhalten mit diesen Ergebnissen neue Impulse. Im Dialog von Politik, Wirtschaft und Wissenschaft soll das künftige E-Government eine neue Qualität bekommen. Die Roadmap entstand mit Hilfe eines differenzierten Dialogmodells. Mehr als 30 »ortskundige« führende Experten aus Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft befragte die D21-Projektgruppe.

Die E-Government-Roadmap steht kostenfrei zum Download bereit unter: [www.initiatived21.de/publikationen](http://www.initiatived21.de/publikationen).

## Kongress für Wirtschaft und Verwaltung am 1. und 2. Juni 2006

»Wieviel IT vertragen Wirtschaft und Verwaltung?«, unter diesem Motto präsentieren die Internationalen IT-Tage München am 1. und 2. Juni 2006 im Münchner M,O,C, aktuelle Entwicklungen im Schnittstellenbereich zwischen Wirtschaft und Verwaltung. Im Mittelpunkt stehen neue Geschäftsmodelle, ihre Potenziale zur Erschließung neuer Märkte sowie das Thema Sicherheit. Schirmherr des Kongresses ist Erwin Huber, Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie. Interessierte Teilnehmer können sich ab sofort unter [www.bayernonline.de](http://www.bayernonline.de) online registrieren.

Nach acht erfolgreichen Jahren geht der Kongress neue Wege und richtet sich entsprechend den aktuellen Herausforderungen neu aus. Mit der inhaltlichen Fokussierung auf Verwaltung und Wirtschaft sind die »Internationalen IT-Tage München« zukunftsweisend. Die bisher breite Themenfächerung ist auf zwei Säulen Verwaltung und Wirtschaft konzentriert. Die Interaktivität beider Bereiche soll besonders herausgearbeitet werden.

## Public Management

Norbert Thom und Adrian Ritz. Public Management. Innovative Konzepte zur Führung im öffentlichen Sektor. Wiesbaden 2006: Gabler. 451 Seiten. 49,90 Euro. ISBN 3-8349-0096-6.

Public Management stellt Führungskräften öffentlicher Institutionen ein IOP-Konzept mit Instrumenten des Innovations- und Informationsmanagements (I), der organisatorischen Gestaltung (O) sowie des Personalmanagements (P) zur Verfügung und unterstützt den gegenwärtigen Strategie-, Struktur- und Kulturwandel. Anhand von Erhebungen bei Reformprojekten und sechs Fallstudien aus Verwaltung, Schule und Krankenhaus wird den Verantwortlichen im öffentlichen Sektor zudem eine Vergleichsbasis und eine Hilfe zur Umsetzung der konzeptionellen Ideen gegeben. Neben der vollständigen inhaltlichen Überarbeitung erfährt die 3. Auflage des vielfach bewährten Buches eine wesentliche Erweiterung durch 16 Praxisfenster, die von Experten aus Dänemark, Deutschland, Österreich und der Schweiz verfasst wurden und die konzeptionellen Inhalte praxisnah vertiefen.

## Verwaltungsreform

Rüdiger Voigt und Ralf Walkenhaus (Hrsg.). Handwörterbuch zur Verwaltungsreform. Wiesbaden 2006: VS Verlag. 404 Seiten. 39,90 Euro. ISBN: 3-531-13756-5.

Ein neues Handwörterbuch hat das Ziel, aktuelles und verwertbares verwaltungswissenschaftliches Wissen zu den wichtigsten Schlagworten über Verwaltungsreformen darzustellen. Die insgesamt 92 Einzelbeiträge gehen zunächst der Bedeutung des zu bearbeitenden Begriffes nach und geben, zum Teil mit praktischen Anwendungen, Hinweise auf Problemzusammenhänge und Entwicklungsperspektiven auf der Basis des Forschungsstandes.

## Balanceakt Bürokratie

400 Millionen Euro pro Jahr können holländische Unternehmen sparen. Grund dafür ist eine Gesetzesänderung: Die Unternehmen müssen künftig nur noch einen Jahresabschluss vorlegen, statt wie bisher zwei. Aber auch für Deutschland und seine Gesetze klingen die prognostizierten Ersparnisse aufgrund eines systematischen Bürokratieabbaus verlockend: Insgesamt könnten hier zu Lande die Unternehmen rund 19 Milliarden Euro sparen. Die Summen scheinen sich in letzter Zeit zu überschlagen. Doch ist das alles nur

Thorie? Wie sieht es in der Praxis aus – vor allem in der deutschen Praxis? Was ist das Standard-Kosten-Modell? Welche Möglichkeiten birgt diese Methode in sich? Was sagt die Politik dazu?

Diese und viele andere Fragen behandelt die Ausgabe 1/2006 des »Puls Magazin« von Ramboll Management, Kieler Straße 303A, 22525 Hamburg, Telefon: (040) 548091-0, E-Mail: redaktion@r-m.com, Internet: www.ramboll-management.dk/plsresources/iii05/pulsadminburdenweb.pdf.

### Bürgerservice durch automatische Telefon-Auskunft

Bei den Stichworten E-Government und Bürgerinformation denken viele automatisch ans Internet. Die Stadt Würzburg zeigt, dass es eine Alternative gibt, die praktisch allen Bürgern einen verbesserten Service bietet: automatisierte telefonische Auskunftssysteme, die natürlich gesprochene Fragen verstehen und sinnvoll beantworten.

Den allgegenwärtigen Forderungen an eine moderne Verwaltung begegnet die Stadt Würzburg seit mehr als zwei Jahren unter anderem mit dem so genannten Bürgerportal. Es informiert über Telefon-, Faxnummern, Öffnungszeiten und Adressen von über 120 Behörden und anderen Institutionen. Die Besonderheit der software-basierten Lösung besteht darin, dass der Anrufer mit dem Bürgerportal so sprechen kann wie mit einem menschlichen Gegenüber. Das von Sympalog, einem auf Sprachtechnologien spezialisierten Unternehmen aus Erlangen, realisierte System zwingt den Benutzer nicht zur standardisierten Eingabe von Ziffern oder zu einfachen Aussagen wie »ja« oder »nein«. Stattdessen kann es sogar Fragen beantworten, die streng genommen gar keine sind: Sagt der Anrufer etwa »Ich möchte meinen Reisepass verlängern«, so reagiert das System mit dem Hinweis: Für Reisepässe ist Abteilung Ordnungsaufgaben zuständig. Die Öffnungszeiten sind ...«

Die vorhandene Telefonanlage von Siemens wurde in das Bürgerportal integriert. Ihr Spracherkennungsmodul besitzt einen jederzeit erweiterbaren Wortschatz von rund 5.000 Wörtern. Dabei wurde besonderer Wert darauf gelegt, dass die Formulierungen erkannt werden, welche die Anrufer tatsächlich verwenden, wenn sie ein konkretes Anliegen haben – welcher Bürger kennt schon Verwaltungstechnische Fachausdrücke? Das funktioniert so gut, dass im Alltagsbetrieb eine Erfolgsquote von über 90 Prozent erreicht wird.

Nachdem sich das System längere Zeit im Alltagsseinsatz bewährt hat, denkt das E-Government-Team aktuell über Erweiterungen nach: So soll eine künftige Version des Bürgerportals in der Lage sein, Anrufer während der Bürozeiten automatisch an die entsprechenden Ansprechpartner in den öffentlichen Institutionen weiterzuvermitteln (Sprachportal: Tel: 0931 372020 und www.wuerzburg.de/1562).

### IT-Service-Management

MATERNA implementiert seit zehn Jahren sehr erfolgreich IT-Service-Management-Lösungen. Das Ergebnis ist ein tiefes branchenübergreifendes Know-how bei der Optimierung IT-gestützter Geschäftsprozesse. MATERNA bietet ein umfassendes Portfolio an Dienstleistungen im Umfeld der Analyse und Implementierung von IT-Service-Management-Prozessen. Hierzu zählen Management Workshops, IT-Service-Assessments, IT-Prozess-Assessments, Educational Services und Professional Services. Mit mehr als 500 erfolgreich realisierten Projekten besitzt MATERNA eine marktführende Stellung in diesem Segment. Effizient und effektiv betriebenes IT-Service-Management bedingt gut ausgebildete Mitarbeiter in den IT-Abteilungen.

Weitere Informationen: MATERNA GmbH, Christine Siepe, Voßkuhle 37, 44141 Dortmund, Telefon: (0231) 55 99-1 68, E-Mail: Christine.Siepe@Materna.de, <http://www.materna.de/presse>.



### Kein erfolgreiches E-Government ohne Verwaltungsinformatik

Mit großer Sorge beobachtet die Gesellschaft für Informatik e.V. (GI) den Abbau der Verwaltungsinformatik in Deutschland. Trotz zukünftiger Herausforderungen bei der Umsetzung von öffentlichen Großprojekten wie der Einführung der Gesundheitskarte oder Ausweispapieren mit biometrischen Merkmalen werde das wissenschaftliche Fachgebiet der Verwaltungsinformatik an den Hochschulen zunehmend vernachlässigt.

»Zur Steigerung der Effizienz unserer öffentlichen Verwaltungen haben Fachleute aus der Verwaltungsinformatik in der Vergangenheit Pionierarbeit geleistet«, sagte GI-Präsident Matthias Jarke. Es sei deshalb äußerst bedauerlich, dass zunehmend Verwaltungsinformatiklehrstühle abgebaut oder umgewidmet würden. »Großprojekte bedürfen, um erfolgreich zu sein, immer der wissenschaftlichen Begleitforschung, reine Anwendungsorientierung reicht hier häufig nicht aus«, sagte Jarke.

Die Verwaltungsinformatik könne hier bereits im Vorfeld die Interessensituation der Auftraggeberseite präzisieren, mögliche technische Probleme benennen und eine kundengerechte Umsetzung der Projekte ermöglichen. Mindestens ebenso wichtig sei allerdings die Verbesserung des Informatikverständnisses bei den Führungskräften der öffentlichen Verwaltung selbst. Im Ausland gebe es zu diesem Zweck hoch angesehene Kaderschmieden; in Deutschland werde die Bedeutung von Verwaltungswissenschaft und Verwaltungsinformatik in der Führungsausbildung unterschätzt. Deshalb fordere die GI, die Verwaltungsinformatik an deutschen Hochschulen auszubauen.

Nähere Informationen: Gesellschaft für Informatik e.V., Ahrstr. 45, 53175 Bonn, Telefon (0228) 302-145 (Geschäftsstelle), Internet: [www.gi-ev.de](http://www.gi-ev.de).

### Vorschau auf die kommenden Hefte

Rainer Pitschas: *Verwaltungsführung und Personalentwicklung*

Carl Böhret: *Elch-Test für Gesetze?*

Jürgen Hensen und Christian Schulze: *Shared Service Center für die Bundesverwaltung*

Matthias Kammer: *Neue Strukturen in der IT-Landschaft der öffentlichen Verwaltung*

Joachim Lohmann: *Noch sind die Länderhaushalte sanierbar (Teil 3)*

Martin Wind und Claas Hanken: *Interkommunales E-Government*

Hans-Peter Schwöbel: *Curriculumentwicklung und Persönlichkeitsentwicklung in der Verwaltungsausbildung*

Olaf Winkel: *E-Government in Deutschland – Stand und Perspektiven in der Diskussion*

Margrit Seckelmann und Andreas Jug: *Evaluation von Forschungsleistungen*

Friedrich W. Bolay: *Was haben eigentlich die Bürger von der Verwaltungsreform?*

Brigitte Reetz und Kurt U. Heldmann: *Das Qualitätsmanagement-Konzept in der hessischen Fortbildung*

Ramon Linhos: *Städtisches Konzernmanagement*