

**Ergebnisprotokoll des Workshops
zum Projekt „Widufix“ des Kreises Herford
am 28. September 2004 im Heinz Nixdorf MuseumsForum**



Teilnehmer: siehe beigegefügte Teilnehmerliste

Tagesordnung

- 1. Begrüßung, Einführung und Vorstellungsrunde**
- 2. Widufix – Ziele, Maßnahmen, Wirkung und Ausblick**
 - 2.1 Allgemeine Grundlagen
 - 2.2 Geschäftsprozessoptimierung
 - 2.3 Wissensmanagement
 - 2.4 Zentrale Kontaktstelle und Mobiler Beratungsservice
 - 2.5 Nachfragen und Diskussion
- 3. Kurzvorträge zu Handlungsmöglichkeiten und Interessen unterschiedlicher Beteiligter**
 - 3.1 Widufix aus Sicht der Bezirksregierung
 - 3.2 Widufix – auch ein Ansatz für staatliche Behörden?
 - 3.3 Widufix aus der Sicht einer kreisangehörigen Kommune
 - 3.4 Warum sollte man auf den „Widufix-Zug“ aufspringen?
 - 3.5 Diskussion
- 4. Arbeit in Kleingruppen**
 - 4.1 Gruppe 1: Beispiele für die Fallbearbeitung in einem funktionierenden Netzwerk
 - 4.2 Gruppe 2: Mitarbeiter- und Kundenorientierung – Wie sind Modernisierungsansätze á la Widufix realisierbar?
 - 4.3 Gruppe 3: Übertragung oder Ausdehnung – Ist Widufix ein Ansatz für ganz OWL?
- 5. Sollen und können die Ergebnisse von Widufix Standard in OWL werden?**
- 6. Zusammenfassung und Bewertung**

1. Begrüßung, Einführung und Vorstellungsrunde

Dr. Kurt Beiersdörfer (Geschäftsführer des HNF) begrüßt die Anwesenden. Bürokratieabbau und wirtschaftsnahe Verwaltung sind auch für das HNF interessante Themen, weshalb es zu der Kooperation mit der OWL Marketing GmbH gekommen ist. Es hat bereits eine Vortragsreihe zu den Themen „E-Government“ und „E-Democracy“ gegeben. Im Rahmen des Business Forums, an dem Unternehmer aus ganz Deutschland teilnehmen, werden immer wieder Probleme der Unternehmen mit bürokratischen Hemmnissen deutlich.

Herr Heinrich begrüßt die Anwesenden zu dem Workshop, den die OWL Marketing GmbH im Rahmen der Initiative Wirtschaftsnahe Verwaltung veranstaltet und der ein gutes Beispiel für wirtschaftsnahes Verwaltungshandeln aufgreift. In der Ausstellung „Von guten Beispielen lernen“ hat die OWL Marketing GmbH 40 Projekte an 7 STATIONEN in OWL präsentiert, um zur Nachahmung anzuregen. Um die Verwaltungen in OWL bei der Übertragung zu unterstützen, werden nun Workshops zu einzelnen Beispielen angeboten. Bereits im Juni fand der erste Workshop zum „Schnellentscheiderkreis“ der Stadt Paderborn statt.

Herr Wied (Matrix GmbH) erläutert die Tagesordnung. In einer Vorstellungsrunde machen die Teilnehmer ihre Erwartungen deutlich: Sie wollen Anregungen für ihre eigene Arbeit bekommen, von den Erfahrungen von Widufix lernen und die Zusammenarbeit zwischen Behörden optimieren.

2. Widufix – Ziele, Maßnahmen, Wirkung und Ausblick

2.1 Allgemeine Grundlagen

Herr Bischof stellt die Entstehung von Widufix vor. Der Kreis Herford wurde als einzige Modellkommune aus OWL vom Ministerium für Wirtschaft und Arbeit für das Projekt „Mittelstandsfreundliche Verwaltung NRW“ ausgewählt. Grund hierfür war u.a. die gute Verzahnung zwischen Verwaltung und Wirtschaft durch die Initiative Wirtschaftsstandort Kreis Herford. Durch eine Unternehmensbefragung wurden Stärken und Schwächen der Verwaltungen im Kreis Herford ermittelt. Weiterhin wurden Workshops mit Unternehmen durchgeführt, um gezielt auf die Bedürfnisse des Kunden Wirtschaft eingehen zu können. Die Ergebnisse bildeten die Grundlage für Sofortmaßnahmen und mittelfristige Maßnahmen.

Es wurde deutlich, dass die Unternehmen schnelle und dabei gleichzeitig rechts-sichere Genehmigungen wünschen. Aufwendige und undurchsichtige Genehmigungsverfahren auf verschiedenen Verwaltungsebenen mit langen Laufzeiten wurden als Problem eruiert. Auch die fehlende Bekanntheit der kommunalen Wirtschaftsbeauftragten und ihre fehlende „feste“ Verbindung zu den kommunalen und staatlichen Verwaltungen erwiesen sich als problematisch. Als Ziele des Projekts wurden daraufhin die Verkürzung der Verfahrenslaufzeiten, transparentere Genehmigungs- und Entscheidungswege, eine bessere und gezieltere Abstimmung zwischen den beteiligten Verwaltungen und eine zielorientierte Betreuung der Unternehmen vor Ort definiert.

Um ein Netzwerk der Verwaltungen im Kreis Herford aufzubauen, haben 21 kommunale und staatliche Behörden einen Kooperationsvertrag mit Vereinbarungen zur Betreuung von Unternehmen und ihren Verfahren unterzeichnet. Zu den Partnern gehören der Kreis Herford, die kreisangehörigen Städte und Gemeinden, die Bezirksregierung, das StAfUA OWL, der Landesbetrieb Straßen, die Landwirtschaftskammer, zwei Finanzämter, die Agentur für Arbeit und das Hauptzollamt. Weitere Institutionen (z. B. die Kammern und die OWL Marketing GmbH) haben den Vertrag unterzeichnet, um ihre Unterstützung des Projekts zu demonstrieren.

Zu den vereinbarten Leistungen gehören zentrale Ansprechpartner für Unternehmen in allen Behörden, die miteinander vernetzt sind, sowie Serviceversprechen und ein mobiler Beratungsdienst. In ausgewählten Verfahren wurden Geschäftsprozessoptimierungen durchgeführt. Die Zusammenarbeit soll durch Wissensmanagement verbessert werden. Eine zentrale Kontaktstelle, die beim Kreis Herford angesiedelt ist, koordiniert das Netzwerk und die Aktionen. Ein Projektbeirat mit 40 Vertretern von Unternehmen aus dem Kreis Herford begleitet die Einführung von Widufix. Widufix ist ein soziales, kein hierarchisches Netzwerk und versteht sich als Keimzelle für ein OWL-weites Verwaltungsnetzwerk.

2.2 Geschäftsprozessoptimierung

Herr Goeke erläutert, dass ausgehend von den Rückmeldungen der Wirtschaft in dem Projektbeirat sowie Befragungen der Verwaltungen drei Verfahren ausgewählt wurden, in denen Geschäftsprozessoptimierungen durchgeführt wurden: gewerbliche Baugenehmigungsverfahren, straßenverkehrsrechtliche Genehmigungen und Bekämpfung illegaler Beschäftigung.

In Arbeitskreisen haben die Verfahrensbeteiligten den bisherigen Ablauf analysiert und Optimierungsbedarf und –potenziale ermittelt. Anhand derer wurden Musterverfahrensabläufe mit Serviceversprechen entwickelt, wobei insbesondere auf Kundenfreundlichkeit und Transparenz geachtet wurde. Die Verbesserungen wurden von den Beteiligten in den Arbeitskreisen beispielhaft erarbeitet und getestet, um sie anschließend in allen Verwaltungen des Netzwerks umzusetzen. In den Arbeitskreisen zeigte sich, dass zunächst Hemmschwellen der Akteure abgebaut bzw. gegenseitiges Vertrauen und Kooperationsbereitschaft aufgebaut werden mussten.

Bei gewerblichen Baugenehmigungen wird den Unternehmen jetzt eine Servicegarantie von acht Wochen geboten. Die Bearbeitungszeit bei der Erteilung straßenverkehrsrechtlicher Genehmigungen nach §§ 45, 46 StVO ist von 78 auf 24 Arbeitstage verkürzt worden. Bei der Bekämpfung illegaler Beschäftigung wurden die Effektivität gesteigert, die Kommunikation verbessert sowie Aufklärung und Abschreckung miteinander koordiniert.

Bei der Kreisverwaltung Herford unterstützen interne Umstrukturierungen, die in mittelbarem Zusammenhang zu Widufix stehen, die Geschäftsprozessoptimierungen (z. B. Abgabe von Kompetenzen der Landschaftsbehörde an die Bauordnung oder bestimmte Genehmigungsfiktionen).

2.3 Wissensmanagement

Herr Bischof berichtet über die Implementierung eines Wissensmanagementsystems in den beteiligten Verwaltungen. Ziel ist es, das in den Verwaltungen vorhandene Wissen transparent zu machen sowie den Zugang zu und den Zugriff auf Informationen und Wissen zu sichern. So lassen sich der Rechercheaufwand reduzieren, die Beratungskompetenz erhöhen und eine bessere Betreuung der Unternehmen ermöglichen. Wissen muss generiert, aktiviert, aufbereitet, geteilt, genutzt und aktualisiert werden. Praktisch erfolgt das Wissensmanagement über ein Content Management System und wird in die Systeme der beteiligten Behörden integriert. Das Wissensmanagement wird noch nicht in der Praxis eingesetzt, steht aber kurz vor der Einführung.

2.4 Zentrale Kontaktstelle und mobiler Beratungsservice

Die zentrale Kontaktstelle ist beim Kreis Herford angesiedelt. Über die Telefonnummer 05221/ 13-1000 ist montags bis freitags von 8:00 bis 18:00 ein Ansprechpartner für Unternehmen erreichbar. Er nimmt das Anliegen des Unternehmers auf und leitet es an die Fachleute des Kreises oder an die Widufix-Beauftragten in den anderen Behörden weiter, die ggf. wiederum ihre Fachleute einschalten. Innerhalb von 48 Stunden erhält der Anrufer von dem entsprechenden Ansprechpartner aus der Fachabteilung einen Rückruf mit den gewünschten Informationen, die Widufix-Beauftragten werden über das Ergebnis informiert. Informationsmaterial wird den Anrufern innerhalb von drei Tagen zugeschickt. Die Widufix-Hotline wird rege genutzt, überwiegend handelt es sich um Anfragen in Baugenehmigungsverfahren.

Die Mehrheit der Kontakte erfolgt jedoch nicht über die zentrale Kontaktstelle, sondern fällt bei den zentralen Ansprechpartnern in den kreisangehörigen Städten und Gemeinden an. Bei Problemfällen, großen Vorhaben oder Unwissenheit des zentralen Ansprechpartners der Kommune werden die Fälle an die zentrale Kontaktstelle weitergegeben, die für eine verbesserte Koordinierung zwischen mehreren beteiligten Dienststellen sorgt.

Der mobile Beratungsservice berät Unternehmen vor Ort. Innerhalb von fünf Tagen erfolgt ein Ortstermin unter Beteiligung aller erforderlichen Stellen, bei dem die Genehmigungsfähigkeit des Vorhabens des Unternehmers diskutiert (ggf. mit Entwicklung von Alternativen) und Vereinbarungen über die weitere Verfahrensweise getroffen werden. Die Koordinierung eines entsprechenden Termins erfolgt durch die zentrale Kontaktstelle oder die Widufix-Beauftragten in den anderen Behörden.

2.5 Diskussion

In der Diskussion werden folgenden Aspekte thematisiert:

- Es gibt keine Sanktionsmöglichkeiten für eine Nichtbeachtung der Servicegarantien bzw. die Erfüllung der sonstigen Leistungen, da es sich um ein soziales Netzwerk handelt. Die Erfahrungen zeigen jedoch, dass durch die Kooperationsvereinbarung und den intensiven Dialog der Beteiligten eine hohe Ver-

bindlichkeit empfunden wird und die Serviceversprechen von den Mitarbeitern ernst genommen werden.

- Durch Widufix werden hohe Erwartungen an die Verwaltung aufgebaut, die zu Schwierigkeiten und Fehlern führen können. Durch klare Reaktionsmechanismen in den Zielvereinbarungen, das Widufix-Netzwerk und eine offene Kommunikation wird dieses Risiko jedoch kleingehalten.
- Die direkte Kommunikation mit den Unternehmern ist ein wichtiger Erfolgsgarant von Widufix. Im Gespräch können Verzögerungen und Probleme erläutert und geklärt werden.

3. Kurzvorträge zu Handlungsmöglichkeiten und Interessen unterschiedlicher Beteiligter

3.1 Widufix aus Sicht der Bezirksregierung

Herr Schäfers erläutert, dass die Bezirksregierung ein hohes Interesse hat, Verwaltungsverfahren schneller und einfacher zu gestalten. Daher wird auch Widufix unterstützt, das gut in die Modellregion OWL passt. Anders als das Bürokratieabbaugesetz setzt Widufix direkt an den Personen an. Es ist ein Netzwerk entstanden, in dem die Vertreter der einzelnen Verwaltungen nicht mehr vorrangig in ihrer jeweiligen Zuständigkeit, sondern gesamtheitlich und problembezogen denken. So werden Entscheidungsfindung und Ergebnisse verbessert. Eine Übertragung des Verwaltungsnetzwerks mit Servicegarantien in anderen Kreisen bzw. ganz OWL wird unterstützt.

3.2 Widufix- Auch ein Ansatz für staatliche Behörden?

Herr Hermes erklärt, dass auch das neue Staatliche Amt für Umwelt und Arbeitsschutz OWL Widufix unterstützt. Der Gesetzgeber hat im BImSchG bereits wichtige Regelungen für Verfahrensoptimierungen eingeführt, z. B. feste Vorgaben für Verfahrensdauern. Widufix ist ein Maßstab für eine neue Qualität und setzt Signale nach innen und nach außen. Zur Einhaltung der Zielvereinbarungen von Widufix ist die Organisationsstruktur des Amtes angepasst worden (Koordinationsdezernat, Verfahrensmanager). Im Rahmen von Widufix erbringt das StAfUA folgende Leistungen: zügige Vorprüfung (Vollständigkeit des Antrags, grds. Genehmigungsfähigkeit und Darstellung evtl. Problembereiche), Stellungnahmen innerhalb vereinbarter Fristen sowie evtl. Vor-Ort-Beratungen.

3.3 Widufix aus der Sicht einer kreisangehörigen Kommune

Herr Manz berichtet, dass zu Projektbeginn bei der Stadt Spenge und den anderen kreisangehörigen Städten und Gemeinden eine hohe Skepsis herrschte, da Einmischungen des Kreises in Angelegenheiten der Kommunen befürchtet wurden. Diese Bedenken sind jedoch durch die Praxis zerstreut worden: Widufix ist eine Beratungskoooperation, die für eine Klimaverbesserung zwischen den Behörden gesorgt hat und für alle Beteiligten gewinnbringend ist. Gegenseitiges Misstrauen und einseitiges Zuständigkeitsdenken sind abgebaut worden. Die Kommu-

nen haben ein fundamentales Interesse daran, dass ihre Unternehmen gut betreut und deren Verwaltungsverfahren schnell erledigt werden. Wenn es zu Problemen kommt, ist es den Unternehmen egal, welche Behörde dafür verantwortlich ist. Ihr Ärger entlädt sich häufig bei den Städten und Gemeinden, da sie zu dieser Verwaltungsebene direkten Kontakt haben. Verfahrensoptimierungen in Zusammenarbeit mit allen Behörden sind daher im Interesse der Kommunen. Widufix ist ein virtueller runder Tisch, von dem alle Beteiligten in Verwaltung und Wirtschaft profitieren.

3.4 Warum sollte man auf den „Widufix-Zug“ aufspringen?

Zu den Behörden, die nachträglich der Rahmenvereinbarung von Widufix beigetreten sind, gehört u.a. die Landwirtschaftskammer. Herr Seeger macht deutlich, dass sich für die Landwirtschaft vor dem Hintergrund des Strukturwandels und der Suche nach neuen Erwerbsquellen viele Schnittstellen mit Behörden ergeben. Auch die Landwirtschaft hat hierbei ein Interesse an schnellen und wirtschaftsnahen Entscheidungen. Widufix bietet eine gute Plattform, um die handelnden Akteure und Fachbehörden zu einer mittelstandsfreundlichen Aktionsgemeinschaft zu verknüpfen. Widufix ist in der Landwirtschaft bekannt und wird bereits rege genutzt.

3.5 Diskussion

In der Diskussion werden folgende Aspekte thematisiert:

- Die Zusagen der staatlichen Behörden sind nicht exklusiv für den Kreis Herford, sondern können grundsätzlich auch für die anderen Kreise und die Stadt Bielefeld greifen. Die Voraussetzungen für eine optimierte Verfahrensabwicklung sind geschaffen worden und sollen allen zugute kommen.
- Verwaltungen außerhalb des Kreises Herford sollen die gleichen Rechte bei den staatlichen Behörden in Anspruch nehmen. Sie müssen jedoch auch mit einem Netzwerk und Zielvereinbarungen für die eigene Arbeit die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen hierfür liefern.
- Existenzgründern muss eine besondere Betreuung in dem Servicenetzwerk zukommen. Denn es besteht die Gefahr, dass es aufgrund notwendiger Genehmigungen oder der Umsetzung bestimmter technischer Verordnungen zu unvorhergesehenen Problemen kommt, die aufgrund knapper Finanzmittel zum Scheitern der Gründung führen können.

4. Arbeit in Kleingruppen

Die Teilnehmer arbeiten in drei Gruppen zu unterschiedlichen Themen. Die Ergebnisse werden anschließend von den Moderatoren der Gruppen im Plenum vorgestellt und diskutiert.

4.1 Beispiele für die Fallbearbeitung in einem funktionierenden Netzwerk

Herr Goeke berichtet, dass in der Arbeitsgruppe die Vorteile von Widufix anhand von konkreten Fallbeispielen aus dem Bau- und Planungsrecht diskutiert worden sind. Insbesondere konnte durch Widufix ein großes Investitionsvorhaben eines

der größten Arbeitgeber im Kreis Herford schnell realisiert werden, wodurch die Abwanderung des Unternehmens verhindert wurde. Der Vorteil von Widufix ist, dass alle Behörden an einem Strang ziehen. Eine einzelne Behörde kann ihre Arbeit noch so gut machen, das Endergebnis stimmt erst durch das Zusammenwirken aller Beteiligten. Die Unternehmen nehmen positiv wahr, dass die Verwaltung ganzheitlich auftritt und keine Konflikte auf ihren Rücken austrägt.

4.2 Mitarbeiter- und Kundenorientierung – Wie sind Mitarbeiter- und Modernisierungsansätze á la Widufix realisierbar?

Herr Bischof erläutert, dass der Transport der Widufix-Idee an die Mitarbeiter für wichtiger gehalten wird als Geschäftsprozessoptimierungen. Die Identifikation des Mitarbeiters mit dem Thema „wirtschaftsnahe Verwaltung“ und die Umsetzung in der Praxis sind schwierig. Sie müssen in jeder Verwaltung von den Leitfiguren und Multiplikatoren eigenständig angestoßen und forciert werden. Hierfür gibt es kein Patentrezept, die Verbreitung muss langsam, schrittweise und kontinuierlich erfolgen. Je weiter man von den Unternehmen entfernt ist, desto schwieriger ist der Transfer- und Identifikationsprozess. So stellt sich die Problematik z. B. in den Städten und Gemeinden aufgrund der größeren Nähe zu den Unternehmen einfacher dar.

4.3 Übertragung oder Ausdehnung- Ist Widufix ein Ansatz für ganz OWL?

Herr Schäfers berichtet, dass die Übertragung von der Kleingruppe befürwortet wird. Durch das Servicenetzwerk erfolgt eine Verfahrensoptimierung, die Institutionalisierung sorgt für eine hohe Verbindlichkeit. Zudem kann ein Projekt wie Widufix gut in das Standortmarketing integriert werden. Die wichtigsten Elemente für die Übertragung sind die Kooperationsvereinbarung sowie das Verwaltungsnetzwerk mit der zentralen Kontaktstelle und den Serviceversprechen. Eine Übertragung sollte auf der Ebene der einzelnen Kreise erfolgen, nicht zentral für ganz OWL. Es ist wichtig, einen Treiber zu haben, der das Projekt voranbringt. Eine externe Moderation kann hilfreich sein, insbesondere bei Konflikten zwischen Kreis und Kommunen.

5. Sollen und können die Ergebnisse von Widufix Standard in OWL werden?

Aufgrund der Diskussion wird folgendes vereinbart:

- In den Kreisen und der Stadt Bielefeld wird eigenständig die Übertragung von Widufix vorangetrieben. Dabei dient das Herforder Modell als Orientierungsgrundlage für die jeweilige Konkretisierung vor Ort. Der Kreis Herford und die OWL Marketing GmbH unterstützen die jeweiligen Beteiligten auf Anfrage.
- Parallel soll die Übertragung von Widufix in OWL auf die Tagesordnung der Bezirkskonferenz gesetzt und mit den Hauptverwaltungsbeamten der Kreise und der Stadt Bielefeld diskutiert werden.
- Die OWL Marketing GmbH wird eine koordinierende Funktion bei der Übertragung übernehmen. Sie könnte z. B. den Dialog zwischen den einzelnen Kreisen organisieren oder versuchen, Fördermittel für eine externe Begleitung des Übertragungsprozesses zu beschaffen.

6. Zusammenfassung und Bewertung

Herr Wied verteilt ein Formular zur Bewertung der Veranstaltung sowie der Übertragungsmöglichkeit von Widufix. Als Ergebnis sind folgende Bewertungen festzuhalten:

Alles in allem bewerte ich die Veranstaltung als

sehr gut					sehr schlecht
3	16	3	2	0	0

Anmerkungen:

- Die Zeit zum Diskutieren war zu knapp. Es gab wenig Aktionsmöglichkeiten für Diskutanten.
- Sehr gut wäre gewesen, der Kleingruppenarbeit einen längeren Zeitraum zu geben.
- Die Frage nach konkreten Verfahrensabläufen und Beschleunigungspotenzial blieb offen.
- Zu wenig bis gar keine konkreten Anhaltspunkte zu möglichen Verfahrensbeschleunigungen beim Kreis Herford.

Ich halte die Ausbreitung des Widufix-Ansatzes auf andere kommunale Verwaltungen in OWL für

sehr wichtig					unwichtig
7	10	5	1	0	0

Ich halte die Ausbreitung des Widufix-Ansatzes auf andere staatliche Verwaltungen in OWL für

sehr wichtig					unwichtig
9	8	6	0	0	0

Ich bewerte die Möglichkeit zur Verwirklichung des Widufix-Ansatzes in meiner eigenen Verwaltung als

sehr gut					nicht gegeben
6	10	7	0	0	0

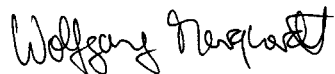
Anmerkungen:

- Die Übertragung ist vermutlich nur eingeschränkt möglich, im Ansatz aber wünschenswert. Zusätzlicher Verwaltungsaufwand sollte dabei vermieden werden.
- Annäherung an das Projekt Schritt für Schritt. Individualität sollte bleiben. Der Gedanke, die Philosophie ist richtig. OWL muss sich weiter positionieren.

- Der Gesetzgeber sollte auch für eine Änderung der Gesetze sorgen.
- Wirkliche Neuerungen waren nicht zu erkennen. Widufix ist in meiner Verwaltung schon umgesetzt.

Herr Heinrich bedankt sich bei allen Teilnehmern, insbesondere bei den Mitgliedern aus dem Projekt Widufix, die den Workshop gestaltet haben. Die hohe Teilnehmerzahl zeigt, dass die Verwaltungen in OWL auf dem richtigen Weg sind, immer besser zu werden. Eine Ausbreitung von Widufix in OWL ist wünschenswert und wird von der OWL Marketing GmbH unterstützt. Die OWL Marketing GmbH wird weitere Workshops organisieren, um interessierte Verwaltungen in ihren Optimierungsbemühungen unterstützen. Als Thema ist z. B. das Amt Arhus aus Dänemark denkbar, das in diesem Jahr mit dem Carl-Bertelsmann-Preis ausgezeichnet worden ist.

Für das Protokoll:



Wolfgang Marquardt

Projektreferent

Bielefeld, 03.11.2004