


Bundesverwaltungsamt  
Effizienter Staat - 23.05.2007  
Forum X: SSC in der öffentlichen Verwaltung

# Verwaltungs-Service-Center für Verwaltungsgemeinschaften

LRD Günter Kretschmar



Seite 1

Bundesverwaltungsamt

## Gründungsphilosophie 1960

- Konzentration der Bundesministerien auf politische Kernaufgaben
- Abschichtung von Verwaltungsaufgaben
- Bündelung und effiziente Aufgabenwahrnehmung



### Die Gründungsphilosophie des Bundesverwaltungsamtes hat hohe Aktualität!

Seite 2

Bundesverwaltungsamt

## Entwicklung bis heute:

Verbindung der Gründungsphilosophie mit dem Dienstleistungsgedanken und unternehmerische Ausformung

- Ergebnis- und Kundenorientierung
- Bereitschaft für neue Aufgaben
- Aktive Aufgabenakquisition und Wettbewerbsorientierung
- Marktbeobachtung und Entwicklung neuer Dienstleistungen (Bedarf erkennen – Lösungen anbieten)

Übergang von der klassischen Behörde zum modernen, öffentlichen Dienstleister



Seite 3

Bundesverwaltungsamt

## Geschäftsmodell seit 1998: Gebündelte Erbringung von Querschnittsdienstleistungen

Konzentration der unterstützten Behörden auf ihre Kernaufgaben

Aufgabentypen	Kompetenzzentren
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personalkosten</li> <li>Travel Management</li> <li>FAZIT - Zeitmanagement</li> <li>Jobticket</li> <li>Personalgewinnung</li> <li>...</li> </ul>	<p><b>Verwaltungsgemeinschaften</b></p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (BBK)</li> <li>Bundesausgleichsamt (BAA)</li> </ul>

Seite 4

Bundesverwaltungsamt

## Zahlen / Fakten

### Personalkosten

- Bezüge (rd. 24.500 betreute Mitarbeiter/innen)
- Beihilfe (rd. 18.000 Mitarbeiter/innen mit rd. 52.400 Bescheiden)
- Umzugskosten, Trennungsgeld (rd. 23.700 Abrechnungen)

### Travelmanagement

- Reisevorbereitung (rd. 63.000 Reisebuchungen)
- Reisekosten (rd. 155.500 Abrechnungen)

### Jobticket in Berlin und Bonn

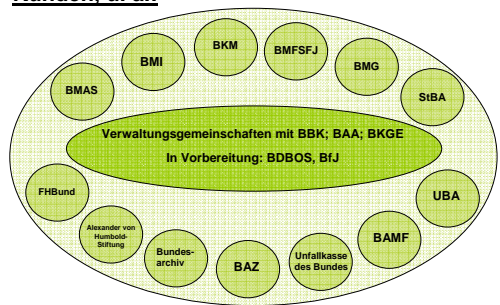
(rd. 26.100 betreute Mitarbeiter/innen)

- Jeweils Jahresdurchschnitt / Stand: 31.12.2006 -

Seite 5

Bundesverwaltungsamt

## Kunden, u. a.:



Verwaltungsgemeinschaften mit BBK, BAA, BKGE  
In Vorbereitung: BDBOS, BfJ

Other agencies shown: BMI, BKM, BMFSFJ, BMG, StBA, UBA, BAMF, Unfallkasse des Bundes, BAZ, Bundesarchiv, Alexander von Humboldt Stiftung, FfHBund, BMAS.

Seite 6

Bundesverwaltungsgesamt

## Flankierend: Modernisierungshilfen

Organisations- und Personalberatung	Entwicklung und Bereitstellung von IT- Produkten
Kompetenzzentren E-Government <b>CC VBPO</b>	Beispiele:  
Bundesstelle für Informationstechnik (BIT) Zentraler IT-Dienstleister des Bundes	   

Seite: 7

Bundesverwaltungsgesamt

## Das Modell Verwaltungs-Service-Center

Seite: 8

Bundesverwaltungsgesamt

## Ausgangslage für Verwaltungs-Service-Center:

- Angespannte Haushaltssituation
- Demografische Entwicklung
- Technologische Innovationen
- Steigender Anspruch an Qualität und Schnelligkeit öffentlicher Dienstleistungen

➔ **Folge:** Leistungssteigerung bei gleichzeitiger Kostensenkung erforderlich!

Seite: 9

Bundesverwaltungsgesamt

## Lösungsansätze

- Binnenmodernisierung der Behörden weiterführen
- IT als enabling technology ausbauen
- Bewährte Spezialisierungs- und Zentralisierungsansätze weiterentwickeln, insbesondere:
  - ➔ **Bildung von Verwaltungs-Service-Centern als neue Form behördlicher Kooperationen**
  - ➔ **Zukunftsperspektive: Reduktion der Zentralabteilungen**

Seite: 10

Bundesverwaltungsgesamt

## Dienstleistungsbereiche – Übersicht

- Personal
- Organisation
- Finanzmanagement (Haushalt, Controlling, KLR)
- IT
- Innenrevision
- Justitiariat
- Innerer Dienst

**Abgrenzung:**

- Liegenschaftsverwaltung → Bundesanstalt für Immobilienaufgaben
- Beschaffung → Beschaffungsämter (BMI, BMF, BMVg)

Seite: 11

Bundesverwaltungsgesamt

## Dienstleistungsbereiche im Einzelnen, z. B.

<p><b>Personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronische Personaldatenverwaltung</li> <li>• Personalgewinnung</li> <li>• Vollzug personalwirtschaftlicher Maßnahmen</li> <li>• Beurteilungsverfahren</li> <li>• Stellenbewirtschaftung</li> <li>• Widerspruchsbearbeitung / Klageverfahren</li> <li>• Aus- und Fortbildung als operative Personalentwicklung</li> <li>• Management kurzzeitiger Abwesenheit (Krankheit / Urlaub)</li> <li>• Arbeitszeiterfassung u. a.</li> </ul>	<p><b>Organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationsuntersuchungen und -beratungen</li> <li>• Personalbedarfsermittlung</li> <li>• Geschäftsprozessmodellierung</li> <li>• Einführung neuer Steuerungsinstrumente</li> <li>• Eingruppierungen / Arbeitsplatzbewertungen</li> <li>• Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen</li> <li>• Strategieberatung (z. B. Leitbildentwicklung)</li> </ul> <p><b>IT = Bundesstelle für Informationstechnik</b></p>
--	--

Seite: 12

Bundesverwaltungsamt

**Haushalt**

- Haushaltsaufstellung und Haushaltsausführung
- Rechnungslegung
- VISA-Prüfung

**Controlling / KLR**

- Produktarbeitszeiterfassung
- Controlling / Kosten- und Leistungsrechnung
- Logistik / Warenwirtschaft
- Anlagenbuchhaltung / Inventarisierung

**Justizariat**

- Rechtliche Begleitung von Fachaufgaben
- Erstellung Rechtsgutachten
- Erstellung von Verträgen / Bescheidentwürfen
- Betreuung von Klageverfahren
- Bearbeitung von Regress- / Disziplinarfällen
- Begleitung anwaltlicher Tätigkeit
- Administrative Justizariatsaufgaben

**Innenrevision**

- Anlassprüfungen (Überprüfung konkreter Verdachtsfälle)
- Regelprüfungen („prophylaktische“, regelmäßige Prüfungen)

Seite: 13

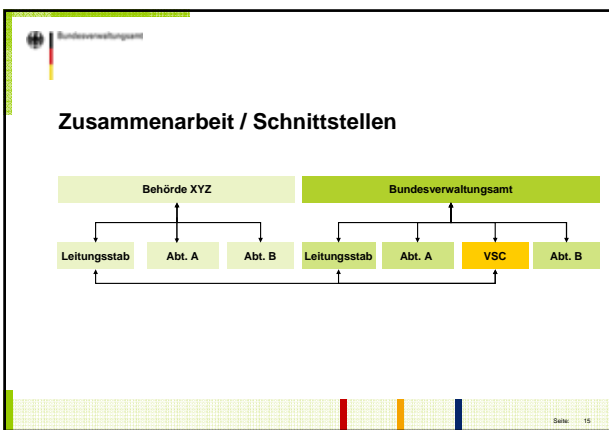
Bundesverwaltungsamt

**Aufgabenverteilung**

<b>Partnerbehörde (Auftraggeber)</b>	Führung und Leitung der Behörde wie bisher; an die Stelle der Abteilung Z tritt eine schlanke Managementeinheit, die Entscheidungen trifft oder für die Behördenleitung vorbereitet, und Aufträge an die operativen Einheiten im VSC weitergibt.
<b>BVA / VSC (Auftragnehmer)</b>	Setzt die vorgegebenen Entscheidungen operativ nach Auftrag der Behörde/des Auftraggebers um. Entscheidungskompetenzen verbleiben vollständig beim Auftraggeber.

Die Dienstleistungen des VSC sind modular aufgebaut (typ. Zentralteilungsaufgaben). In einem SLA werden Art und Umfang der Dienstleistung beschrieben und vereinbart.

Seite: 14



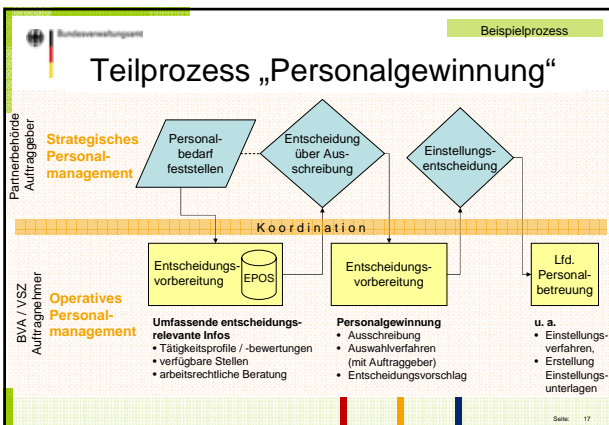
Bundesverwaltungsamt

Personalmanagement

**Teilbereich Personalgewinnung**

- Einstellung von
  - Beamtinnen und Beamten
  - Tarifbeschäftigten
  - Zeitarbeitskräften
  - Auszubildenden
- Interne Stellenbesetzungen

Seite: 16



Bundesverwaltungsamt

**Vorteile:**

- **Maßgeschneiderte Lösungen für den Kunden**
  - Service-Level
  - Schnittstellen
  - Von modularer Einzellösung bis hin zur „Full-Service“-Verwaltungsgemeinschaft
- **Reduzierung von Gemeinkosten des Kunden durch**
  - Personaleinsparungen
  - Wegfallende Schulung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
  - Wegfallende Anpassung von (IT-)Prozessen in Folge von Rechtsänderungen
- **Reduzierung von Stückkosten**
  - u. a. durch kürzere Bearbeitungszeiten mit höherem Durchsatz und wirtschaftlicherem Einsatz von IT (Entwicklungen)
- **Professionalisierung**
  - Höhere Fallzahlen = höhere Kompetenz, nicht nur bei Sonderfällen
  - Qualitätsgewinn
- **Kürzere Bearbeitungszeiten**
  - Aufgrund ständiger Verfügbarkeit / Aktualität auch von Sonderwissen
  - sowie aufgrund standardisierter Prozesse

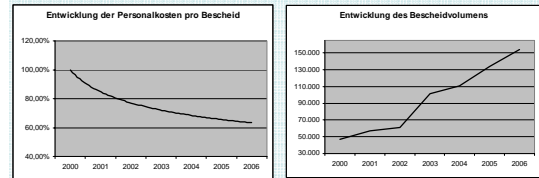
Seite: 18

## Kundenzufriedenheit

- Ständiger Kontakt zwischen Kundenbetreuern und Kunden
- Regelmäßige Kundenbefragung  
> *Noten überwiegend „gut“ und „sehr gut“* <
- Steigende Nachfrage – wachsender Kundenstamm
- Nachfrage nach vertiefter Zusammenarbeit

## Effizienzgewinne

Beispiel **Travel-Management** des BVA (Reisekostenerstattungsanträge):



Hier sanken die Personalkosten bei steigendem Bescheidvolumen um ca. 37 %.

## Kompensations-/Geschäftsmodelle:

- Umsetzung von Planstellen und Stellen sowie Haushaltsmitteln
- Fallkostenpauschale
- Kostenerstattung nach den Personalkostensätzen des BMF (auf Grundlage von KLR-Daten)

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!**

Bundesverwaltungsamt  
Barbarastr. 1  
50735 Köln

LRD Günter Kretschmar  
Leiter der Projektgruppe Verwaltungs-Service-Center (PG VSC)  
Telefon: 0221 758-1626  
E-Mail: Guenter.Kretschmar@bva.bund.de