

TSP 25.07.2019

# Die Bewährungsprobe steht noch bevor

Vor dem Senat liegt noch viel Arbeit, wenn es ihm mit der Verwaltungsreform ernst ist.  
Ein Gastbeitrag von Beatrice Kramm

„Wenn es um Reformen der Berliner Verwaltung geht, wird auch heute noch gern auf das Jahr 1920 verwiesen (zuletzt hier im Artikel von H. Bäumler und D. Jordan). Die Schaffung Groß-Berlins war unzweifelhaft ein großer und weitsichtiger Schritt. Der Verweis zeigt aber auch, dass in der Zwischenzeit ähnlich gewichtige Entscheidungen Mangelware geblieben sind. Das könnte sich jetzt endlich ändern. Der von Senat und Bezirken verabschiedete "Zukunftspakt Verwaltung" ist das zarte Pflänzchen, das diese Hoffnung nährt.

Dem Senat und den Bezirken ist es mit dem Zukunftspakt - trotz einiger Stolperer auf den letzten Metern - gelungen, sich auf gemeinsame Ziele zu verständigen. Wichtig aus unserer Sicht sind: effizientere Strukturen, kundenfreundliche Prozesse und gutes Personal. Richtig ist auch: Dieser Zukunftspakt bleibt an wichtigen Stellen hinter den Vorschlägen der Alt-Kommision, die den Senat in dieser Frage beraten hat, zurück. Aber er hat allen Unentruften zum Trotz echtes Potenzial für Veränderungen. So sieht der Zukunftspakt Zielvereinbarungen zwischen dem Senat und den Bezirken vor, um eine bessere berlinweite Steuerung von Verwaltungsvorgängen zu ermöglichen. Allerdings gilt das erst ab 2021. Wir meinen: Die Senatserwartungen dürfen nicht länger zögern und müssen sofort Verantwortung übernehmen.

Auch wurde das Ziel benannt, einheitliche Strukturen in den Bezirksämtern zu schaffen. Dies ist ein wichtiger Beitrag hin zu mehr Kundenorientierung und stellt im Zusammenspiel mit stärkerer zentraler Steuerung durch den Senat die Voraussetzung dafür dar, dass Verwaltungen überall in der Stadt ihre Services in gleich hoher Dienstleistungsqualität anbieten können. Einheitliche Qualitätsstandards als Erfolgsfaktor, das funktioniert ja auch bei großen Unternehmen: Wo Sie bei Mc Donald's einen Burger kaufen, spielt keine Rolle. Sie wissen immer, was Sie bekommen, egal ob in Berlin oder Heidenheim.

Unnötige Doppelstrukturen sind abzuschaffen. Rechtssicherheit erreicht man nicht durch doppelt durchgeführte Vorgänge, sondern durch sorgfältige Bearbeitung von Anträgen. Wir wünschen uns, dass Senat und Bezirke den Mut zu diesem Schritt finden. Und: Führen wir endlich die Genehmigungsfiktion ein! Wenn ein Antrag nach einer bestimmten Bearbeitungszeit nicht beschieden ist, sollte er als genehmigt gelten.

Der Pakt spricht zudem von höherer Arbeitsgeberattraktivität, schnelleren Einstellungen, Laufbahnwechseln, Personalentwicklung. Das ist richtig aufgerufen. Was noch fehlt, ist eine Unterlegung mit Geld. Hier ist im Rahmen des Haushaltsplans ein deutliches Signal nötig.

Die jüngsten Erfolgsmeldungen stimmen jedoch auch hoffnungsfroh, dass es vorangeht: So haben sich etwa die Warte-

zeiten in den KFZ-Zulassungsstellen verkürzt und auch internationale Behördenkunden können Formulare nun IT-unterstützt in Englisch ausfüllen. Mit dem City Lab am alten Flughafen Tempelhof wurde zudem ein Ort geschaffen, an dem jetzt Innovationen entwickelt werden können und dann hoffentlich Einzug in die Verwaltung finden.

Hier ist Kundenorientierung und Mordenität spürbar. Die Herausforderungen an eine wachsende Stadt und ihre Verwaltung im 21. Jahrhundert sind jedoch weit größere: Die Verkehrswende muss endlich "auf die Straße" gebracht und Baugenehmigungen schneller erteilt werden, um nicht für sozialpolitischen Sprengstoff zu sorgen. Und wenn es nicht gelingt, soziale Infrastruktur wie Kitas, Schulen oder Sportplätze für die wachsende Bevölkerung bereitzustellen, werden die gut ausgebildeten Fachkräfte dieser Stadt bald wieder den Rücken kehren.

Den Weg in die Zukunft kann die Verwaltung nicht allein beschreiten - sie braucht starken Rückhalt in der Stadtgesellschaft. In einer beispiellosen Kampagne haben sich Anfang dieses Jahres 36 Partner aus

Wirtschaft und Zivilgesellschaft zur Kampagne „Eine Stadt - eine starke Verwaltung“ zusammengeschlossen. Diese Initiative steht für positiven Veränderungswillen. Und diesen Druck von außen braucht es weiter, denn noch steht dem Zukunftspakt seine Feuertaube bevor. Senat und Bezirke gehen es hier wie jedem Unternehmen, sie müssen zeigen, dass sie zu grundlegenden Veränderungen bereit sind, um in der Beziehung zu ihren Kunden mit ihren Leistungen bestehen zu können.

Abgerechnet wird am Ende durch die Kunden, die Bürgerinnen und Bürger und die Unternehmer der Stadt. Für sie sind nicht Steuerungskommissionen, Zukunftspakte oder Zielvereinbarungen entscheidend. Sie erwarten konkrete Verbesserungen. Erfolgskriterien sind: Einheitlichkeit, Verlässlichkeit, Schnelligkeit und Rechtssicherheit. Nur zufriedene Kunden führen dazu, dass der Verwaltungspakt zur Erfolgsgeschichte wird. Und vielleicht verweisen künftige Generationen dann auch nicht mehr auf das Jahr 1920, sondern auf das Jahr 2019 als Beispiel für die letzte erfolgreiche Verwaltungsmodernisierung in Berlin.

## Wirtschaftsstimme.

Beatrice Kramm ist Präsidentin der Berliner IHK. Sie bezieht sich auf einen am 12. Juli im Tagesspiegel veröffentlichten Gastbeitrag der Staatssekretäre Sabine Smentek und Frank Nägele.