



Bundesministerium
für Digitales und
Staatsmodernisierung

wirksam
regieren
Mit Bürgern für Bürger

≡ **WIRKSAM REGIEREN**

Bürgercheck

**Legal Design Instrumente für mehr Bürgernähe und
Wirksamkeit**

Referat SB II 4, Verhaltenswissenschaften und bürgerzentrierte Politik



1. Verstehen



- Perspektiven der Zielgruppen einnehmen
- Bedürfnisse, Erwartungen, Hindernisse und ausschlaggebende Faktoren besser verstehen

2. Entwickeln



- Direkte Einbindung von Bürgerinnen und Bürgern
- Ko-kreative Entwicklung von Lösungen
- Prototyping alternativer Lösungsmöglichkeiten

3. Testen



- Praxistest
- Wirkungsanalysen
- Vergleich von Alternativen
- Lösungen anpassen

Verstehen, Entwickeln, Testen

Methoden bürgerzentrierter Politikgestaltung

wirksam
regieren

Verstehen

- Vorhandenes Wissen aus Forschung, Praxis und Verwaltung nutzen
- Neue Erkenntnisse über Erleben und Verhalten generieren

Frage

Umsetzung

Testen

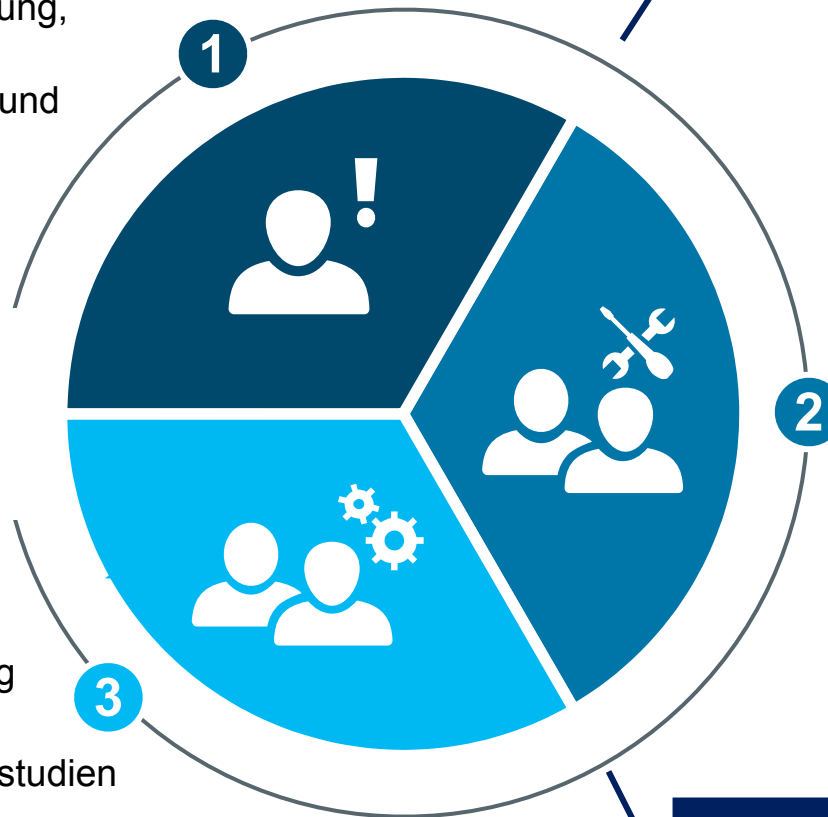
- Datenanalyse und –auswertung
- Praxistest
- Randomisiert kontrollierte Feldstudien

Problemverständnis

Entwickeln

- Ko-kreative Entwicklung bürgerzentrierter Lösungen
- Gestaltung verschiedener Lösungsalternativen

Lösungsmöglichkeiten



5 Prinzipien des Bürgerchecks

Vorprüfung: Hat das Regelungsvorhaben einen unmittelbaren oder mittelbaren Bürgerbezug?

- 1. Strukturierte Zielgruppen-/Adressatenanalyse sicherstellen**
- 2. Gewährleisten, dass Zielgruppen die erforderlichen Handlungsfähigkeiten besitzen, um den Erfordernissen des Regelungsvorhaben nachzukommen**
- 3. Lebenslagen und Begleitumstände aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger berücksichtigen**
- 4. Verbraucherinformationen und Kontaktpunkte zu den Bürgerinnen und Bürgern nutzerfreundlich, praxistauglich und wo möglich automatisiert gestalten**
- 5. Trade-off zwischen Einzelfallgerechtigkeit und Inanspruchnahme / Automatisierbarkeit von Prozessen berücksichtigen**

5 Instrumente im Überblick

wirksam
regieren

Zielgruppenanalyse

Handlungserfordernisse
und -fähigkeiten

Kontaktpunkte und
Schnittstellen

Lebenslagen und
Begleitumstände

Für wen gilt was

Frage 1

Frage 2

Frage 3

Frage 4

Frage 5

Zielgruppenprofil

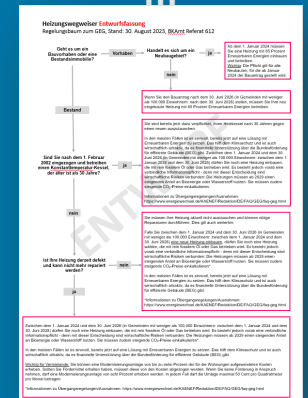
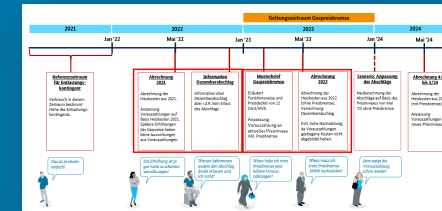
Insightstudien

Bürgerreise (User Journey)

Zeitstrahl aus Bürgersicht

Regelungsbau
m

Betroffene Gruppen	Betroffenheit (1-10)	Gruppengröße	Barriere	Motivationen
Renteinnehmer und Rentner	8	50%	- Altersbedingte Abnahme der kognitiven Fähigkeiten - Mangel an Zeit und Energie - Mangel an Wissen und Erfahrung	- Finanzielle Überlebenssicherung - Soziale Teilhabe - Selbstverwirklichung
Studierende	5	3%	- Zeitmangel - Mangel an Geld - Mangel an Wissen und Erfahrung	- Finanzielle Überlebenssicherung - Soziale Teilhabe - Selbstverwirklichung
Selbstnutzende Eigentümer	8	...	- Mangel an Zeit und Energie - Mangel an Wissen und Erfahrung	- Finanzielle Überlebenssicherung - Soziale Teilhabe - Selbstverwirklichung
„Herdinwachsener“	10	...	- Mangel an Zeit und Energie - Mangel an Wissen und Erfahrung	- Finanzielle Überlebenssicherung - Soziale Teilhabe - Selbstverwirklichung
„Herdinwachsener“	2	...	- Mangel an Zeit und Energie - Mangel an Wissen und Erfahrung	- Finanzielle Überlebenssicherung - Soziale Teilhabe - Selbstverwirklichung



Verwaltungs-Blueprint

	Information	Entscheidung	Regelung	Aktion	Adressierung
Bürgeraktivität					
Physische Aktivität					
Frageaktivität					
Banking Aktivität					
Systeme und unterstützende Aktivitäten					

1. Bezug auf
kalendarische Zeit

1. Bezug individueller
Zeitverlauf



Vorprüfung

Hat das Regelungsvorhaben einen unmittelbaren oder mittelbaren Bürgerbezug?

1. Entstehen oder ändern sich durch das Vorhaben für betroffene Bürgerinnen und Bürger Pflichten, Empfehlungen oder staatliche Angebote wie z.B. Leistungen, Produkte oder Beratungen? (ja => Bürgerbezug besteht, nein => nächste Frage)
2. Ändert sich durch die Regelung ein Verwaltungsverfahren bei dem Bürgerinnen und Bürger mitwirken? (ja => Bürgerbezug besteht, nein => nächste Frage)
3. Ändern sich durch das Vorhaben staatliche Informationsangebote oder betriebliche Informationspflichten, welche Bürgerinnen und Bürger adressieren? (ja => Bürgerbezug besteht, nein => nächste Frage)
4. Bedarf es für das Gelingen des Vorhabens einer anderweitigen Mitwirkung der Bürgerinnen und Bürger? (ja => Bürgerbezug besteht, nein => vermutlich kein Bürgerbezug)

1. Zielgruppenanalyse

Fragen:

- Welche Zielgruppen gibt es und wie groß sind diese?
- Welche Zielgruppen sind für den Erfolg des Vorhabens von zentraler Bedeutung?
- Welche Zielgruppen bedürfen besonderer Aufmerksamkeit?

Arbeitshilfen und Dokumentation

- Definition und Bedeutung von Zielgruppen /Adressatengruppen
- Erstellung von **Zielgruppen-Profilen**

1. Zielgruppen-Profile

Welche Zielgruppen wird das Gesetz betreffen, was wissen wir über diese?

Betroffene Gruppen <i>Welche Gruppen sind betroffen?</i>	Betroffenheit (1-10) <i>Welche Gruppen am stärksten betroffen?</i>	Gruppengröße <i>Welche Gruppe ist am größten?</i>	Barrieren <i>Was sind die wichtigsten Barrieren der betroffenen Gruppen?</i>	Motivatoren <i>Was sind die wichtigsten Motivatoren der betroffenen Gruppen?</i>
Rentnerinnen und Rentner	8	50 %	- Komplexität des Antrags - Wunsch ohne Transferleistungen zu leben	- Finanzieller Überforderung entgehen - Finanz. Handlungsmöglichkeiten gewinnen
Studierende	5	3 %	- Nachrangiger Anspruch auf Wohngeld - Unkonventionelle Wohnsituationen	- Finanzieller Überforderung entgehen - Wohnsituation verbessern
Selbstnutzende Eigentümer	8	...	- Unkenntnis über eigenen Anspruch - Sorgen über notwendigen Wohnungswechsel	- Finanzieller Überforderung entgehen - In der eigenen Wohnung bleiben
„Hereinwachsende“	10	...	- Unkenntnis über Leistung an sich - Wunsch ohne Transferleistungen zu leben	- Finanzieller Überforderung entgehen - Bestehende Wohnsituation erhalten
„Herauswachsende“	2	...	- Komplexität des Antrags	- Unabhängiger von Transferleistungen werden

Ausschnitt – weitere betroffene Zielgruppen ergänzen

≡ 2. Handlungserfordernisse und -fähigkeiten

Fragen:

- **Welche Handlungserfordernisse sind für die Bürgerinnen und Bürger mit dem Regelungsentwurf verbunden? Was müssen Bürgerinnen und Bürger wissen und tun?**
- **Was ist über die Bedürfnisse der Zielgruppen bekannt? Welche Zielgruppen erleben besondere Hürden?**
- **Wie wird sichergestellt dass die Zielgruppen die erforderlichen Handlungsfähigkeiten besitzen, den Erfordernissen nachzukommen? Wie werden die Hürden im Regelungsvorhaben adressiert?**

Arbeitshilfen und Dokumentation

- Erläuterung Bedeutung der „letzten Meile“ zu den Bürgerinnen und Bürgern
- Beispiele möglicher Hürden, informatorisch und praktisch
- Zur Hilfestellung Rückverweis auf Zielgruppen-Tool und
- Verweis auf **existierende Erkenntnisse / Studien** und Erstellung von **Insight-Studien**

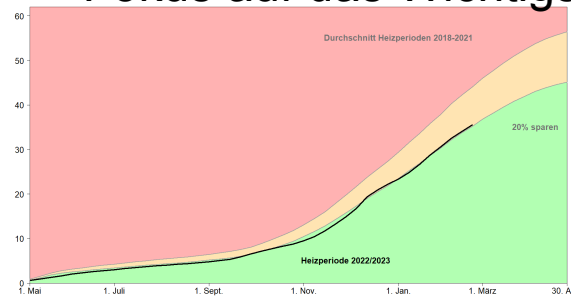
2. Insight Studien

Besitzen die Zielgruppen die Handlungsfähigkeiten, um den Erfordernissen des Vorhabens nachzukommen?



**Worst first-
Ansatz**

- Deutlich machen, dass es ohne den Beitrag der privaten HH nicht geht
- Bewusst machen, was jede/ jeder einzelne sinnvoll tun kann
- Fokus auf das Wichtigste



**Gasverbrauch der
privaten
HH um mindestens 20%
senken**

wirksam.
regieren



wirksam.regieren@bk.bund.de

≡ 3. Kontaktpunkte und Schnittstellen

Fragen:

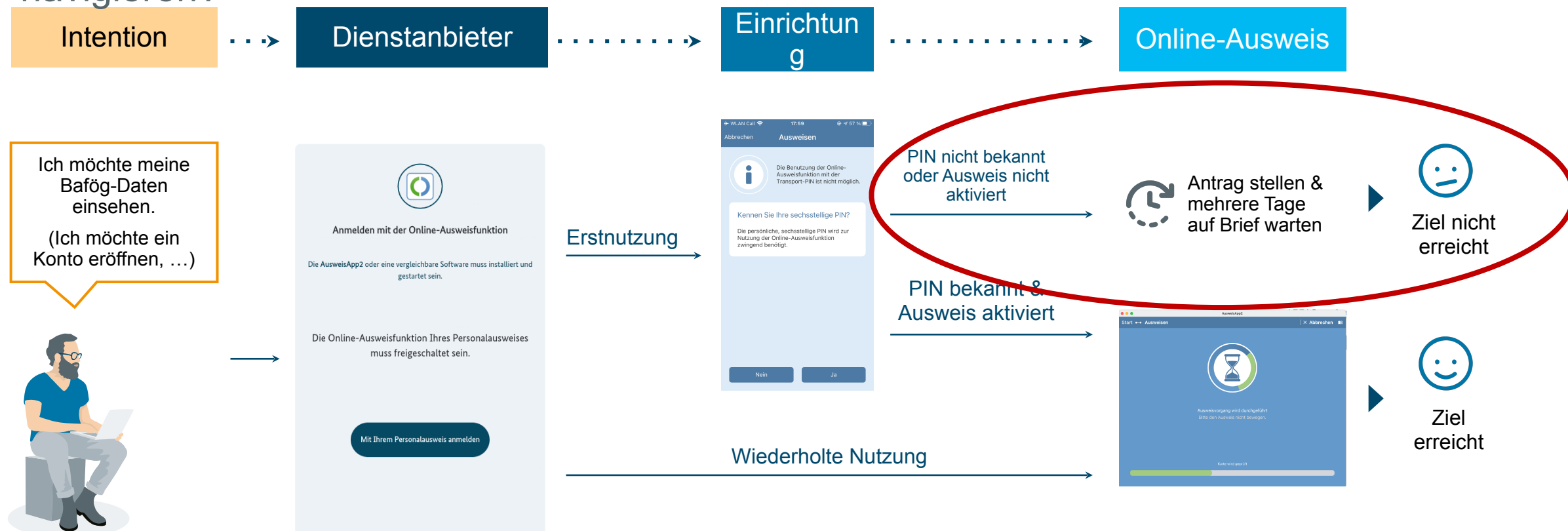
- **Wie kommen Bürgerinnen und Bürger mit der geplanten Regelung in Kontakt?**
- **Welche Kontaktpunkte mit den Bürgerinnen und Bürger gibt es im Prozess?**
- **Welche Kontaktpunkte müssen neu geschaffen werden und worauf kommt es dabei an?**
- **Welche Anforderung stellt dies an andere Akteure und Stakeholder (insbesondere Verwaltung und Vollzug)?**

Arbeitshilfen und Dokumentation

- Erläuterung, warum frühzeitiges/rechtzeitiges Mitdenken nötig ist.
- Hier enge Verzahnung mit Digitalcheck
- Erläuterung Prozessvisualisierung und ggf. **Rule-Mapping**
- Erstellung von **Service Blueprint** und/oder **User Journey**

3a. Bürgerreise (User Journey)

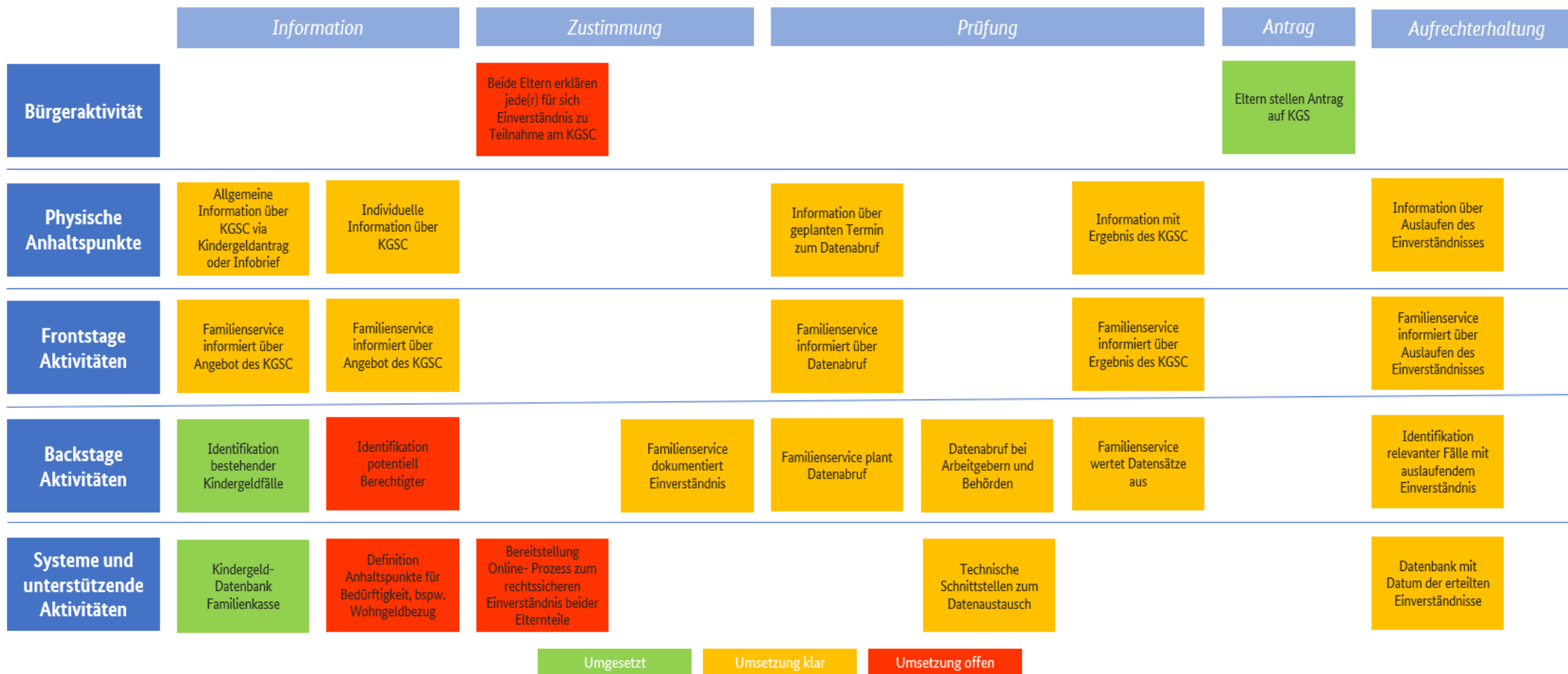
Wie kommen Bürgerinnen und Bürger mit der geplanten Regelung in Kontakt?
Sind Schnittstellen für die Bürgerinnen und Bürger einfach und leicht zu navigieren?



3b. Verwaltungsblueprint

Wie kommen Bürgerinnen und Bürger mit der geplanten Regelung in Kontakt?

Visualisierung eines Dienstleistungsprozesses mit Ablaufprogramm (Blueprinting)



≡ 4. Lebenslagen und Begleitumstände

Fragen:

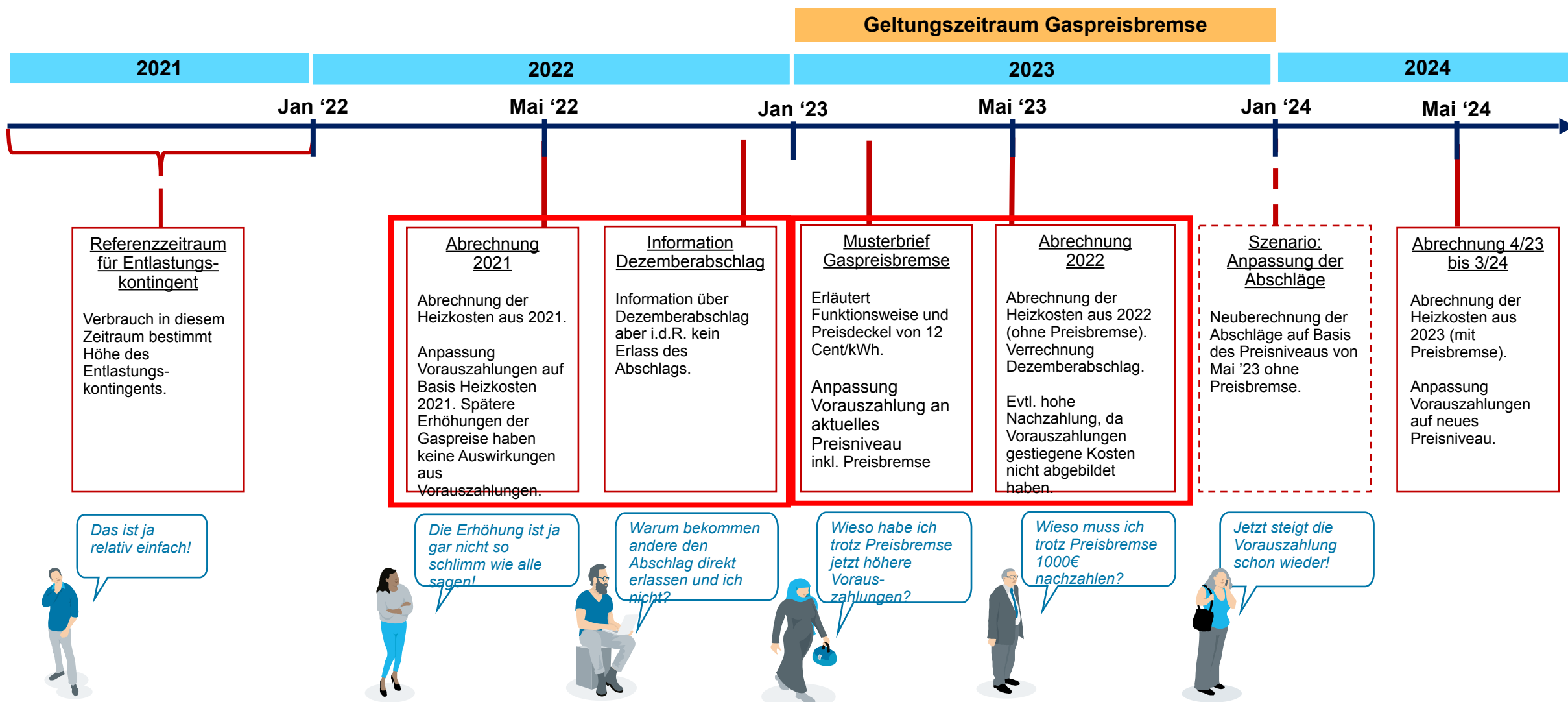
- Wann und unter welchen Umständen kommen Bürgerinnen und Bürger mit der geplanten Regelung in Kontakt?
- Welche verwandten, relevanten Informationen erhalten die Bürgerinnen und Bürger wann?
- Welche verwandten Handlungsnotwendigkeiten bestehen, z.B. im Zusammenhang mit verwandten Regelungen?
- Wie wird sichergestellt, dass die erforderlichen Informationen zu geeigneter Zeit ankommen?

Arbeitshilfen und Dokumentation

- Erläuterung Rolle von Lebenslagen und Begleitumstände
- Berücksichtigung von relevanten Regelungszusammenhängen
- Erstellung **Zeitstrahl aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger**

4. Zeitstrahl aus Bürgersicht

Wann und unter welchem Umständen kommen Bürgerinnen und Bürger mit der Regelung in Kontakt?
Wie stellt sich die Maßnahme aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger im Zeitverlauf dar?



≡ 5. Für wen gilt was?

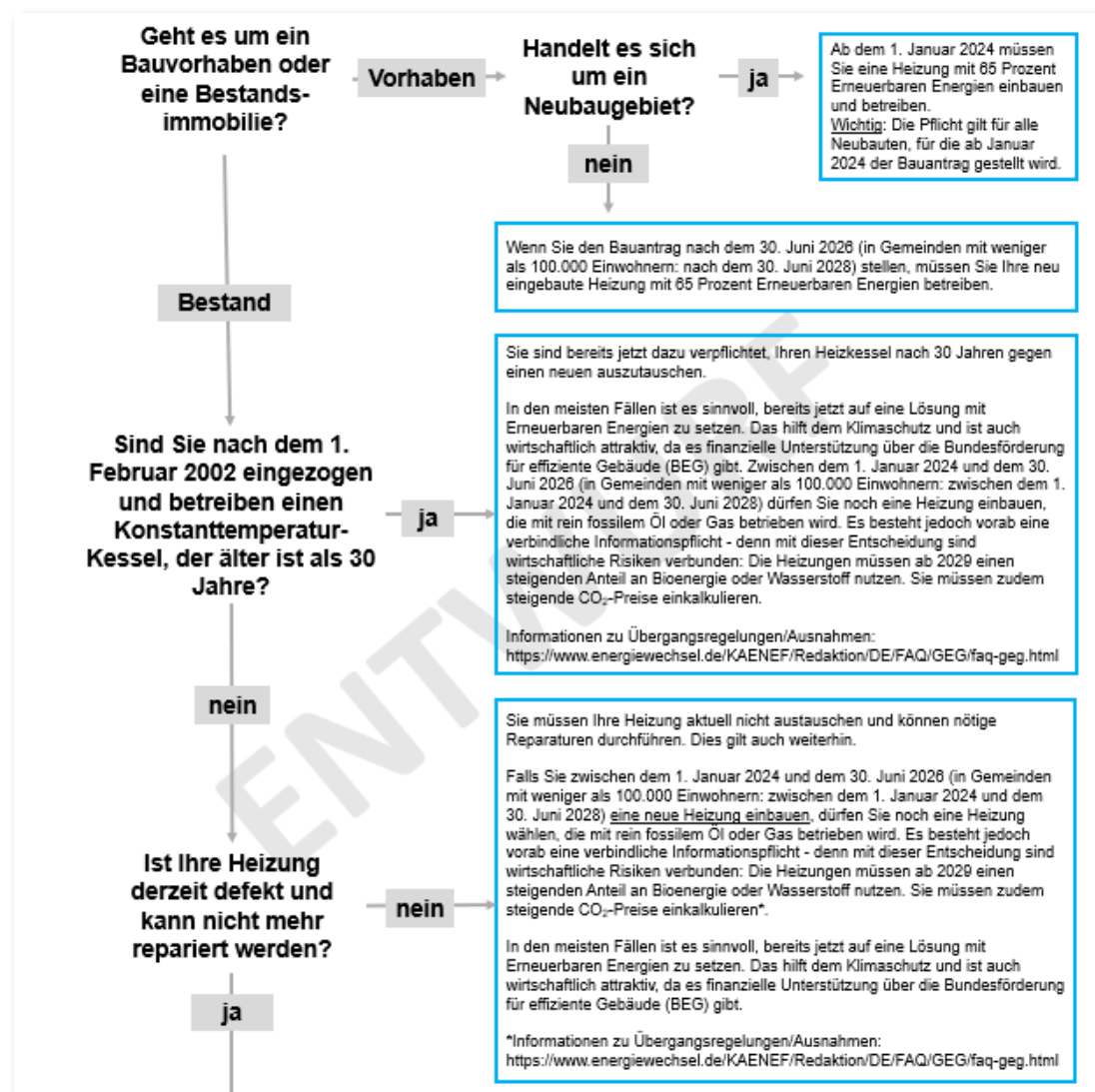
Fragen:

- **Wie wirkt die Regelung für welche Zielgruppe?**
- **Wie sind die unterschiedlichen Zielgruppen von der Regelung betroffen?**
- **Was ist hierzu ggf. aus bisherigen Evaluationen der Regelung oder durch Praxischecks bekannt?**

Arbeitshilfen und Dokumentation

- Erläuterung Visualisierung für interne und externe Diskussion und Kommunikation
- Anmerkung, dass Nichtbetroffene auch eine Zielgruppe darstellen können
- Hier Berücksichtigung vorangegangener Evaluationen und Erkenntnisse aus Praxischecks
- Erstellung eines **Regelungsbaums**

Wie wirkt die Regelung für welche Zielgruppe? Für wen gilt was? (50 Seiten auf 1 Seite übersetzt)



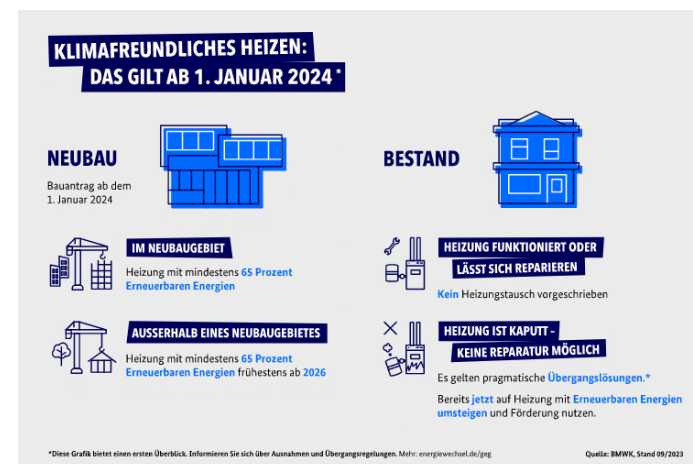
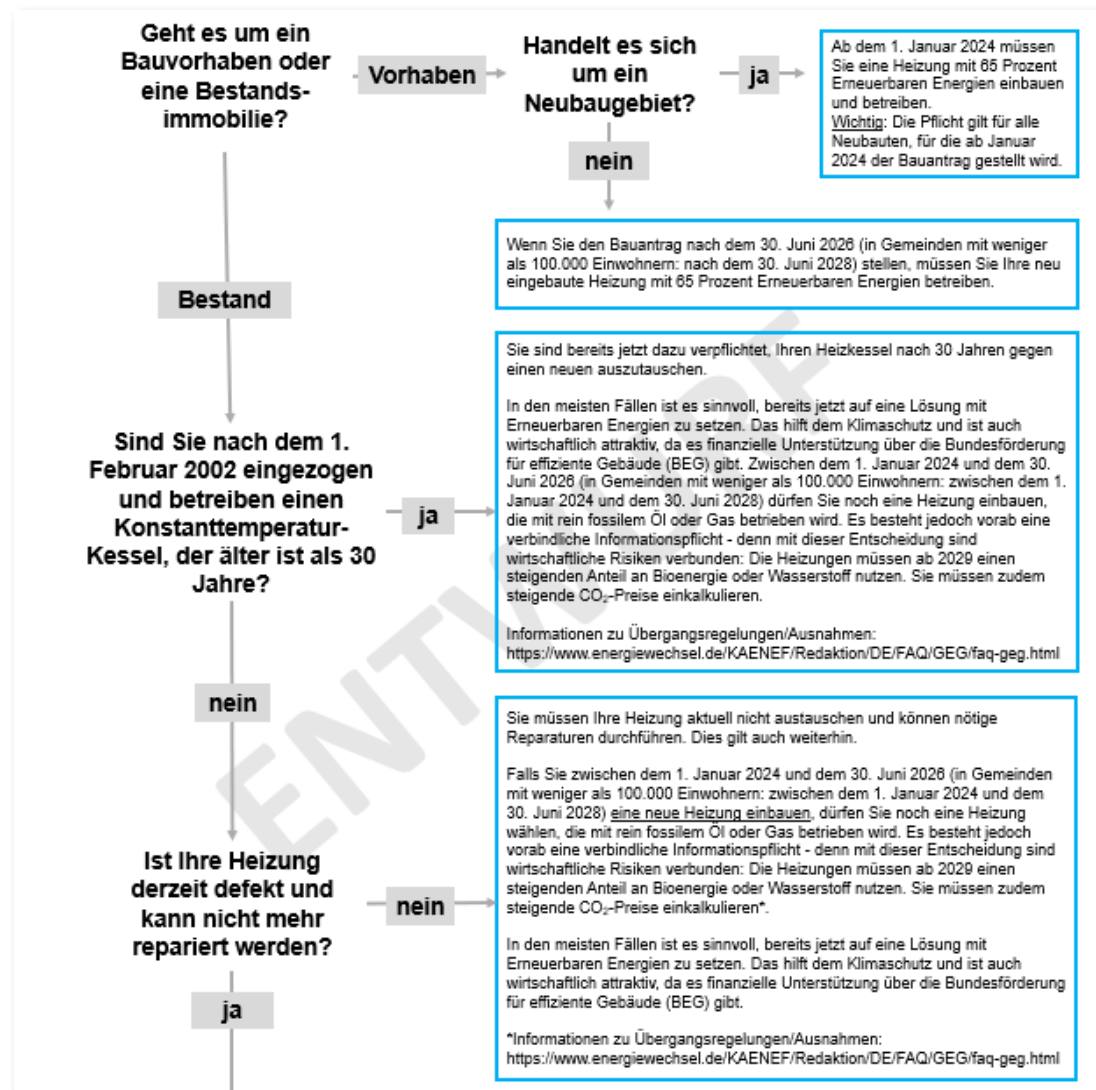
Vorteil:
Schafft eine schnelle Übersicht für Entscheider;
Hilft, Lücken/Widersprüche zu identifizieren

Beispiel: GEG-Novelle



5. Regelungsbaum

Wie wirkt die Regelung für welche Zielgruppe? Für wen gilt was? (50 Seiten auf 1 Seite übersetzt)



Vorteil:
Schafft eine
leichtere
Übersicht für
Bürgerinnen und
Bürger



Wie wir Sie unterstützen

wirksam
regieren

Fortbildungsangebote

- Verstehen, Entwickeln, Testen (für Fachebene der Ressorts)
- Bürgerzentrierte, agile Gesetzgebung (für agile Coaches)

Unterstützung bei der Anwendung der Methoden

- Leuchtturmprojekte
- Bürgercheck Workshops für Ihre Fachebene: wir arbeiten gemeinsam mit einem der 5 Tools an einem aktuellen Vorhaben aus Ihrem Bereich
- Schulterblick
- Vorbereitung von Ausschreibungen (z.B. Insight Studien, Prototypentests)

Ressorttausch und Vernetzung

- Ressortkreis „Bürgerzentrierte Politikgestaltung“
- BIC Netzwerk

Ressort eigene Kompetenzen / Teams aufbauen

- Leitfäden und Kontakte für schrittweisen Aufbau
- Unterstützung bei Erstellung von Stellenprofilen
- Vernetzung und Austausch

BMDS, Referat SB II 4

Verhaltenswissenschaften und bürgerzentrierte Politik

Politische Planung; Grundsatzfragen;
Gesellschaftlicher Dialog



SBII4@bmds.bund.de