

Hamburg digitalisiert Anträge zur Wasserrechtlichen Erlaubnis



Die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft der Freien und Hansestadt Hamburg verbessert durch die Digitalisierung der Formulare die Servicequalität und entlastet ihre Mitarbeiter.

Grundwasser soll über einen Brunnen gefördert oder für trockenes Arbeiten in einer Baugrube vorübergehend abgesenkt werden, Erdwärme genutzt, größere Mengen von Niederschlagswasser – z.B. auf einem Hallendach – versickern oder eine Abwassersammelgrube im Kleingarten errichtet werden. Immer dann, wenn von Bauherren oder Unternehmen in welcher Form auch immer in Grundwasser eingegriffen wird, bedarf es dafür in der Regel einer Wasserrechtlichen Erlaubnis.

In der Freien und Hansestadt Hamburg ist die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA) zuständig für die Erteilung derartiger Erlaubnisse.

Kunde
**Behörde für Umwelt, Klima,
Energie und Agrarwirtschaft (BUKEA)**

Bundesland
Hamburg

Leistung
Individuelle Formularentwicklung

Bisher mussten die Antragsteller dafür ein PDF-Formular ausdrucken, händisch ausfüllen und per Fax oder eingescannt per E-Mail verschicken. Bei der Behörde wurden die Daten aus dem Formular wiederum manuell erfasst und in das entsprechende Fachverfahren übertragen. Dieses Vorgehen war für alle Beteiligten äußerst aufwändig und zudem fehleranfällig.

Durchgängiger Online-Dienst ohne manuelle Erfassungen gewünscht

Die Behörde wollte den Vorgang für die Antragsteller optimieren und gleichzeitig die notwendigen Daten digital erhalten, damit sie direkt in das Fachverfahren übernommen werden können. Deshalb entschloss sie sich dazu, einen ansprechenden Online-Dienst erstellen zu lassen und dafür die Hilfe der S-Management Services in Anspruch zu nehmen.

Insgesamt ging es dabei um acht Anträge, für die eine Formularanwendung sowie im Anschluss an die Antragstellung ein neu gesetztes PDF erstellt werden sollten. Das Angebot sollte dabei bewusst niedrigschwellig zugänglich sein, um möglichst vielen Interessierten die Online-Antragstellung zu ermöglichen. Deshalb wurde auf eine verpflichtende vorherige Registrierung beispielsweise über ein Service-Konto vorerst verzichtet.

Vorhandenes Antrags- und Fallmanagement kommt zum Einsatz

Als Grundlage hat sich das in Hamburg bereits eingesetzte und – beispielsweise beim Mängelmelder Melde-Michel – bewährte Antrags- und Fallmanagement (AFM) angeboten, das auf der Lösung cit intelliForm basiert.

„Wir haben hier eine echte Win-win-Situation für alle Beteiligten geschaffen: die Daten werden online geprüft, sind vollständig und fehlerfrei, erfüllen die Anforderungen des OZG und erhöhen deutlich die Benutzerfreundlichkeit für die Antragsteller.“

Sven Hauenstein, Referatsleiter
Projekt- und Prozessmanagement-Office,
Behörde für Umwelt, Klima, Energie und
Agrarwirtschaft, Freie und Hansestadt Hamburg

Damit wird der Antragsteller anwendungsgestützt durch den jeweiligen Antrag geführt – bekommt also beispielsweise nur die Felder angezeigt, die für ihn relevant sind. Er hat außerdem die Möglichkeit, sämtliche notwendigen Anlagen und Nachweise direkt online hochzuladen.

Neben den Standard-Validierungen wie z.B. Postleitzahl oder E-Mail-Adresse wird auch ein externes Straßenverzeichnis eingebunden und darüber geprüft, ob es sich bei der vom Antragsteller angegebenen Adresse für das Grundstück, auf dem das Vorhaben geplant ist, um eine korrekte Hamburger Adresse handelt bzw. ob der Nutzungsort in Hamburg liegt.

Über eine eingblendete Karte kann außerdem ein Pin an exakt die Stelle auf dem Grundstück gesetzt werden, an der der Brunnen oder die Abwassersammelgrube gebaut oder das Wasser versickern soll.

Unmittelbar darauf erhält der Antragsteller online eine direkte Rückmeldung und vor allem einen Hinweis, falls das

geplante Vorhaben an der vorgesehenen Stelle problematisch ist, weil sie sich beispielsweise in einem Wasserschutz- oder Überschwemmungsgebiet befindet.

Bevor der gesamte Antrag ausgefüllt wird, erfährt der Antragsteller hier bereits vorab, ob eine Antragstellung überhaupt Sinn macht.

Medienbruchfreie Übernahme in das Fachverfahren

Bestehen gegen das Vorhaben grundsätzlich keine Einwände und wird der Antrag vom Antragsteller vollständig ausgefüllt und abgesendet, wird er über eine Webschnittstelle medienbruchfrei direkt in das Fachverfahren übernommen. Der Fachbereich erhält daraufhin die Information, dass ein neuer Antrag zur Bearbeitung eingegangen ist.

Highlights

Digitalisierung von acht Formularen zur Wasserrechtlichen Erlaubnis

Verbesserung der Servicequalität und Entlastung der Mitarbeiter

Bereitstellung von assistentengestützten Online-Formularen sowie PDF-Formularen

Direkte Rückmeldung über wahrscheinliche Erfolgsaussichten des Antrags

Medienbruchfreie Übernahme in das Fachverfahren

Nutzung des vorhandenen Antrags- und Fallmanagements



Die nach der Prüfung durch den Fachbereich abschließende Wasserrechtliche Erlaubnis – oder Ablehnung – erhält der Antragsteller dann nach Wunsch entweder per Post oder E-Mail.

Mehr Servicequalität und verbesserte Außenwahrnehmung bei Entlastung des Personals

Die S-Management Services erstellt bei dem Projekt für die acht Anträge rund um das Thema Wasserrechtliche Erlaubnis jeweils eine Formularanwendung sowie ein dazugehöriges neu gesetztes PDF. Als Blaupause diente der Antrag zur Errichtung einer Abwassersammelgrube, nach dessen Prinzip dann auch die anderen Anträge umgesetzt wurden.

Mit der Digitalisierung der Formulare spart die Behörde enorme personelle sowie zeitliche Ressourcen und erhält vollständige und qualitativ bessere Anträge, was zu deutlich weniger Rückfragen führt. Das ansprechende benutzerfreundliche Angebot sowie die spürbar schnelleren Bearbeitungszeiten verbessern zugleich die Servicequalität sowie die Außenwahrnehmung der Verwaltungsdienstleistung.

„Die S-Management Services weiß bei cit intelliForm einfach, was sie tut. Das Team der S-Management Services kann sich unheimlich schnell in neue Thematiken einarbeiten. Das macht viel Spaß und die Zusammenarbeit ist sehr angenehm. Besonders angenehm empfinden wir auch den einfachen und schnellen Austausch miteinander.“

Sven Hauenstein, Referatsleiter
Projekt- und Prozessmanagement-Office,
Behörde für Umwelt, Klima, Energie und
Agrarwirtschaft, Freie und Hansestadt Hamburg

Über den Kunden

Die Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft ist für Umwelt-, Energie- und Klimapolitik in Hamburg zuständig. Sie ist in fünf Fachämter untergliedert, die die Themen „Wasser, Abwasser und Geologie“, „Naturschutz, Grünplanung und Bodenschutz“, Immissionsschutz und Abfallwirtschaft“, „Energie und Klima“ und „Agrarwirtschaft“ bearbeiten. Hinzu kommt das Institut für Hygiene und Umwelt.

www.hamburg.de/bukea/

Team Public Forms

Telefon 0711 782-12926

slawomir.polawski@s-management-services.de

www.s-management-services.de/publicforms

S-Management Services GmbH

Am Wallgraben 115, 70565 Stuttgart, www.s-management-services.de

© 2024 S-Management Services GmbH, alle Rechte vorbehalten.

Der Inhalt und die Ideen dieses Dokumentes sind vertraulich und dürfen weder weitergegeben noch auf irgendeine Weise weiterverwendet werden. Für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit der Angaben wird keine Haftung übernommen.

Stand 02.2024, Version 1.0