

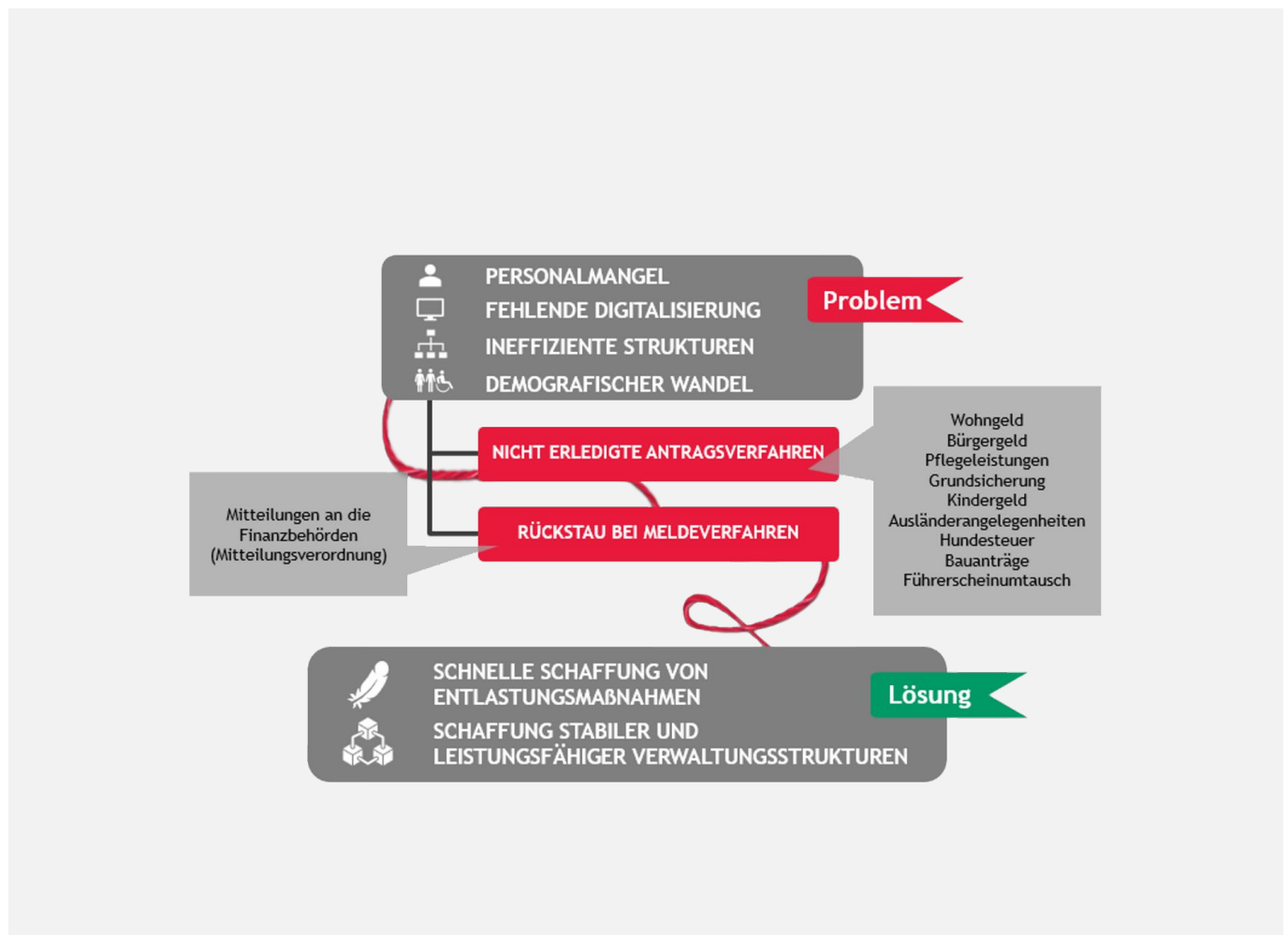


Managed Public Services

Auslagerung von
Verwaltungsaufgaben

Managed Public Services

Die öffentliche Verwaltung steht unter massivem Druck: Fachkräftemangel, wachsende regulatorische Anforderungen und der Anspruch, Dienstleistungen zunehmend digital und effizient zu erbringen. Unsere Managed Public Services kombinieren kurzfristige Entlastung mit langfristiger Transformation: Wir übernehmen operative Aufgaben, bauen Rückstände ab und etablieren robuste Prozesse - stets mit klaren Servicelevels und messbaren Ergebnissen.



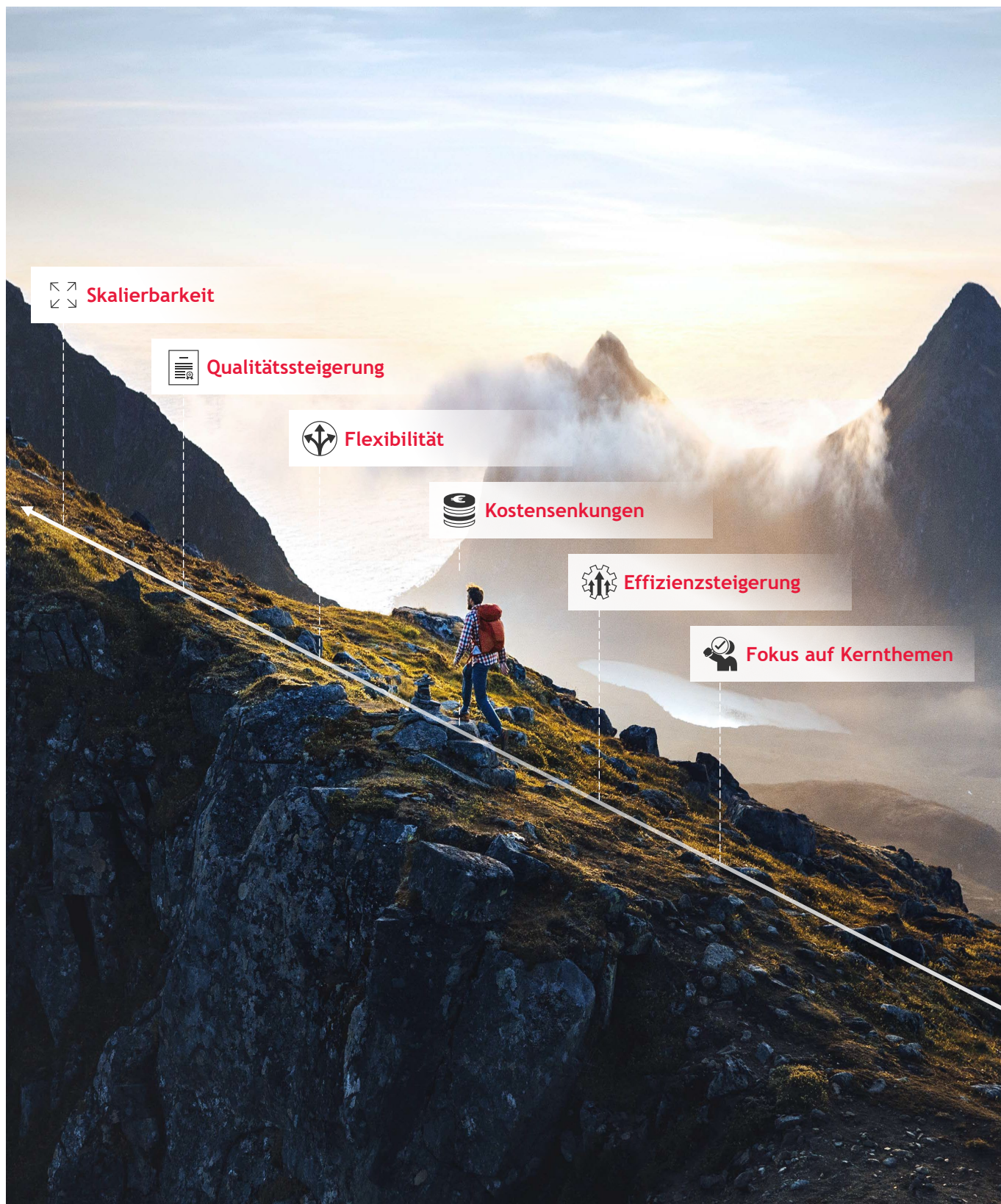
Unser Ansatz ist integriert und skalierbar. Interdisziplinäre Teams aus Bereichen Recht, Steuern, IT und Organisationsentwicklung bündeln Beratung, Implementierung und Betrieb. So entstehen praktikable und rechtssichere Lösungen.

Wir entwickeln passgenaue Konzepte für unterschiedliche Verwaltungsbereiche - ob Wohngeld, Bürgergeld, Kindergeld, Grundsicherung, Ausländerangelegenheiten, Hundesteuer, Kfz-Zulassung, Bauanträge oder Fördermittelmanagement. Ziel ist, Engpässe systematisch zu identifizieren, Prozesse neu zu gestalten und nachhaltige Strukturen zu schaffen, die auch zukünftigen Anforderungen standhalten.

Unser Versprechen

Verwaltung, die wieder handlungsfähig ist - effizient, transparent und menschenorientiert. Managed Public Services von BDO liefern spürbare Entlastung heute und schaffen die Grundlage für eine zukunftsfähige, digitale Leistungserbringung von morgen.

Ihre Vorteile mit BDO



Auslagerung von Verwaltungsaufgaben

Effizienzsteigerung

Durch die Auslagerung massenhafter Antrags- und Genehmigungsbearbeitung lassen sich Bearbeitungszeiten deutlich verkürzen und Verwaltungsprozesse effizienter gestalten. Der gezielte Einsatz von geschultem Personal und passenden Softwarelösungen ermöglicht die schnellere und effektivere Abarbeitung großer Volumina gegenüber rein internen Kapazitäten.

Fachkompetenzen bündeln

Spezialisierte Teams kombinieren eigens entwickelte Softwarelösungen mit fachlichem Know-how, wodurch Verwaltungsaufgaben effizient und qualitativ hochwertig bearbeitet werden können. Auftraggebende Stellen profitieren von dieser gebündelten Expertise und können interne Ressourcen gezielter einsetzen.

Ressourcenoptimierung

Durch die Auslagerung von Verwaltungsaufgaben lassen sich interne Kapazitäten gezielt und nachhaltig entlasten: Statt zusätzliches Personal einzustellen oder bestehendes Personal zu überlasten, übernimmt die externe Abwicklung die Verarbeitung großer Volumina. Dies schafft Freiräume, um Fachkräfte für strategische Aufgaben einzusetzen und erhöht gleichzeitig die Resilienz gegenüber saisonalen Spitzen oder unerwarteten Nachfrageanstiegen. Die planbare Steuerung von Kapazitäten reduziert den Einstellungs- sowie Einarbeitungsaufwand und senkt Fluktuationsrisiken. Insgesamt führt diese Verschiebung zu höherer Produktivität, verbesserter Servicequalität und größeren Investitionsspielräumen für innovative Vorhaben innerhalb Ihrer Organisation.

Flexibilität und Skalierbarkeit

Die Auslagerung der Bearbeitung von Massenanträgen ermöglicht höhere Flexibilität und Skalierbarkeit. Kapazitäten lassen sich bedarfsgerecht an wechselnde Antragsvolumina anpassen, ohne langfristige Verpflichtungen für das eigene Personal einzugehen. Behörden können so jederzeit flexibel auf veränderte Anforderungen und Schwankungen reagieren.

Planbare Kostenkontrolle

Wettbewerbsfähige, transparent kalkulierte Festpreise für einzelne Leistungspakete ermöglichen eine verlässliche Budgetplanung. Unsere Auftraggeber zahlen nur für tatsächlich erbrachte Leistungen und können so Ausgaben planbar kontrollieren und Budgets effektiv verwalten.



Erfolgreiches Pilotprojekt

Auslagerung der Wohngeldbearbeitung bei der Stadt Nürnberg

Problem

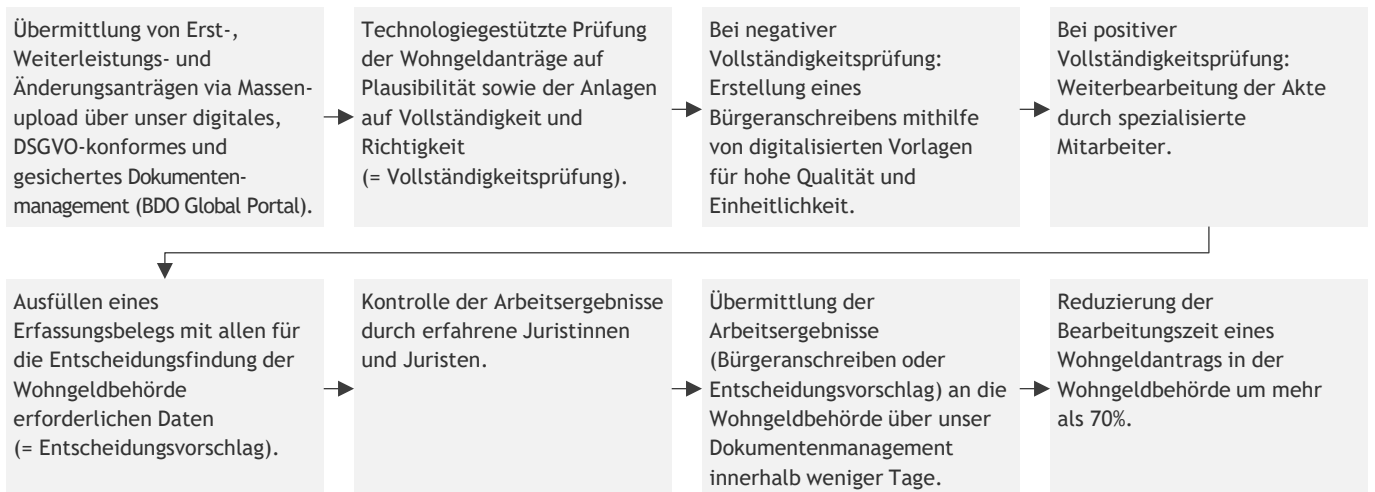
- ▶ Zahl der wohngeldberechtigten Personen stieg von etwa 600.000 auf rund zwei Millionen.
- ▶ Ursache: Einführung des Wohngeld-Plus-Gesetzes im Jahr 2023.
- ▶ Wohngeldstellen stehen seither vor der Herausforderung, ein stark gestiegenes Antragsvolumen mit unzureichendem Personal effizient zu bearbeiten.
- ▶ Folge: Bearbeitungszeiten sind enorm gestiegen.
- ▶ Qualifiziertes Fachpersonal bleibt trotz umfangreicher Bemühungen vieler Städte und Kommunen knapp.

Lösung

- ▶ Entwicklung eines Konzepts zur effizienten Auslagerung der Wohngeldbearbeitung mit der Stadt Duisburg.
- ▶ Entwicklung spezieller Softwareanwendungen und Aufbau eines qualifizierten Fachpersonalteams.
- ▶ Fortentwicklung des vorliegenden Konzepts mit der Stadt Nürnberg.
- ▶ Start des Projekts im Sommer 2023.
- ▶ Bearbeitung von 16.000 ausgelagerten Wohngeldanträgen in 2 Jahren.
- ▶ Antragsstau konnte für die Stadt Nürnberg erfolgreich abgebaut werden.

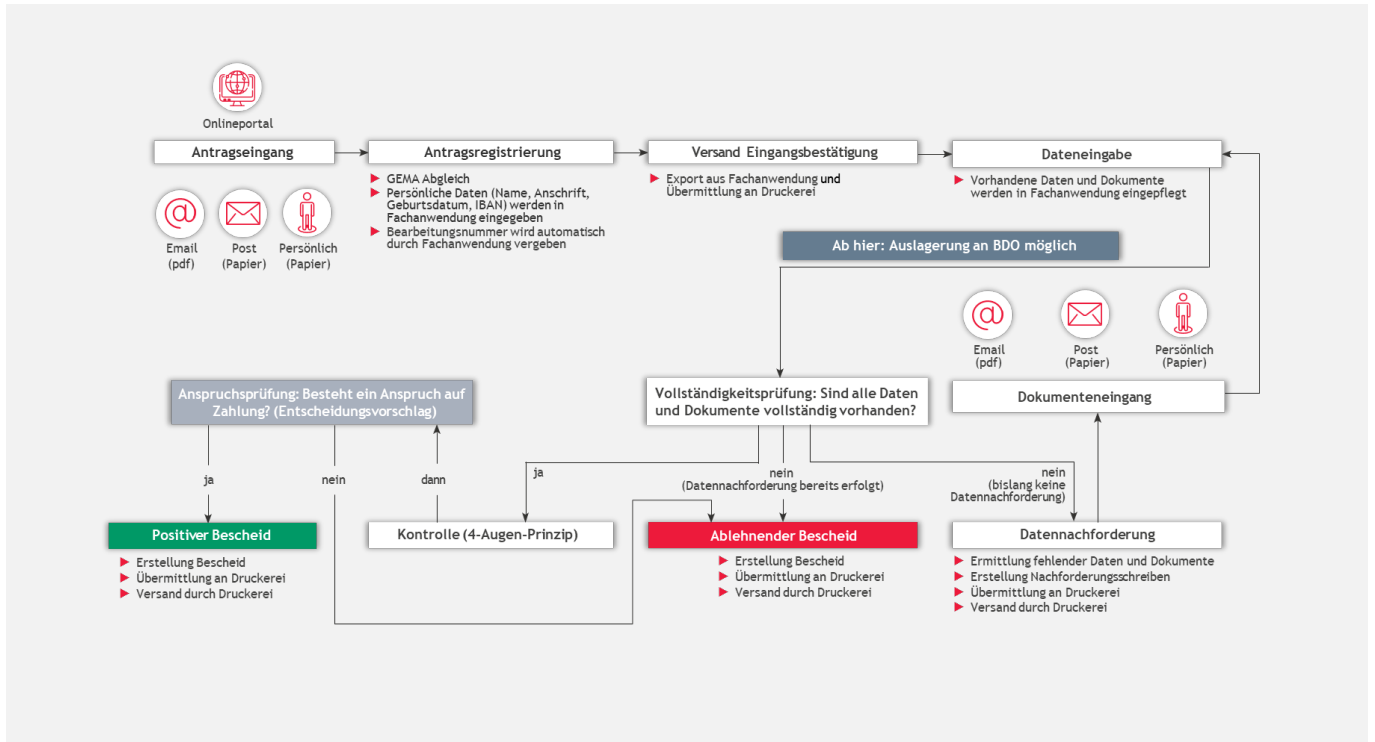


Der Bearbeitungsablauf

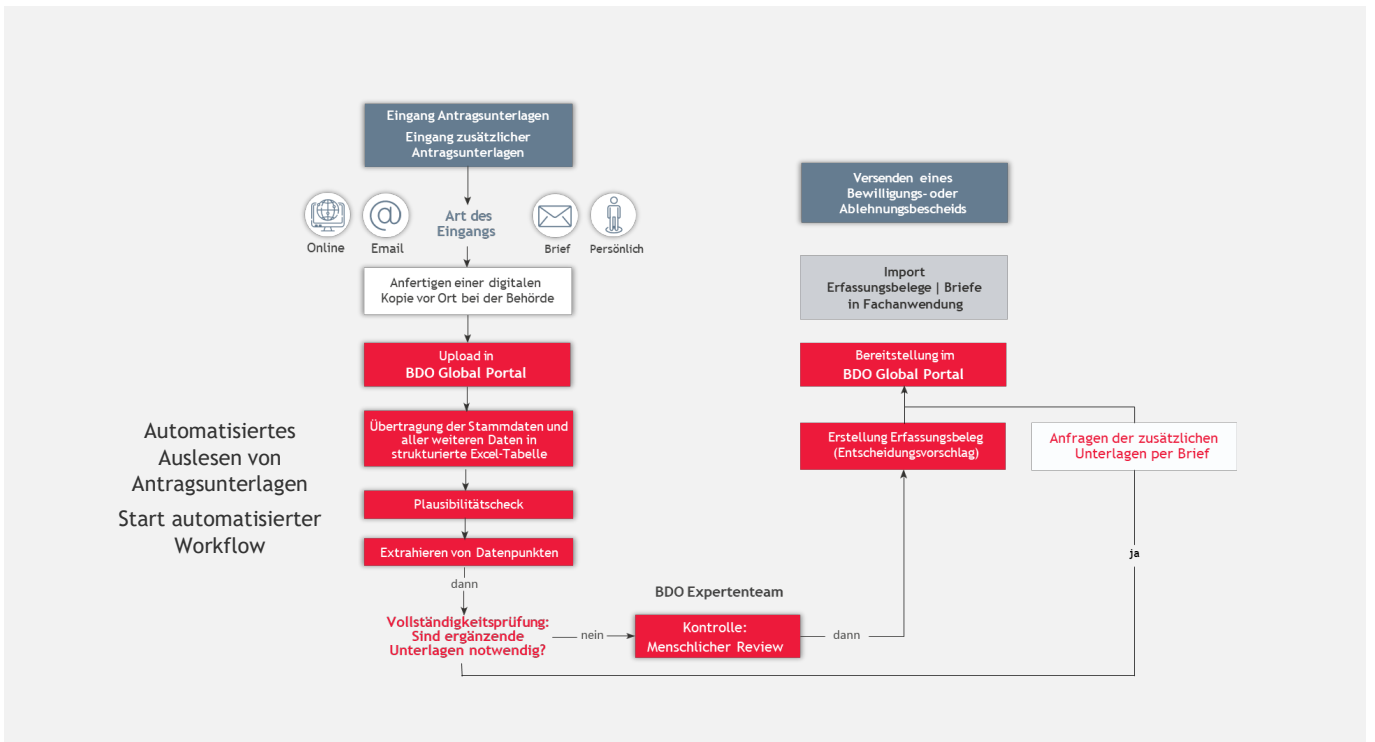


Auslagerung der Wohngeldbearbeitung

Vom Antrag bis zum Bescheid



Die Antragsbearbeitung



Auslagerung der Wohngeldbearbeitung

Zeit- und Kostenersparnis durch BDO

Bearbeitungsschritte	Min.	Max.	Auslagerung möglich?
Antragsregistrierung	0:15	0:15	Nein
Versand Eingangsbestätigung	0:30	0:30	Ja/Nein
Dateneingabe	0:30	1:00	Nein
Plausibilitätscheck	0:30	1:00	Ja
Vollständigkeitsprüfung	0:30	2:00	Ja
Datennachforderung	0:30	0:30	Ja
Prüfung nach Datennachforderung	0:30	2:00	Ja
Kontrolle 4-Augen-Prinzip	0:30	0:30	Ja
Bescheiderstellung	0:15	0:15	Nein
	4:00	8:00	

Die Auslagerung routinemäßiger Arbeitsschritte bietet erhebliche Potenziale zur Senkung von Kosten und Verkürzung von Durchlaufzeiten, während entscheidende Beurteilungen unter menschlicher Kontrolle erfolgen und die endgültige Entscheidungsbefugnis bei der zuständigen Behörde verbleibt. Durch eine zentrale Outsourcing-Lösung lässt sich die interne Auslastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter deutlich erhöhen, was zu einer spürbaren Reduktion der internen Kosten pro Antrag führt und insbesondere bei hohem Volumen wirtschaftliche Vorteile realisierbar macht.

Gehalt internes Personal	48.000€	
Lohnnebenkosten	12.000€	
Jahressonderzahlungen	4.000€	
Arbeitgeberbrutto	64.000€	
Arbeitstage pro Jahr	221	
Bearbeitungsdauer min.	4:00	
Bearbeitungsdauer max.	8:00	
Gesamtkosten pro Antrag	145€ - 290€	ohne Outsourcing
Anträge pro Jahr und SB	221 - 442	
Kosten pro Antrag	58€ - 72€	
Kosten BDO	55€ - 90€	
Gesamtkosten pro Antrag	113€ - 162€	mit Outsourcing
Anträge pro Jahr und SB	884 - 1.105	

BDO in Deutschland



28
Offices



>3.250
Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter



1920
Mehr als 100 Jahre
Erfahrung



Kontakt



Christian Wattenberg

Rechtsanwalt, Partner

Leiter Legal Technology & Operations
BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Essen
Mobil: +49 173 8602656
christian.wattenberg@bdolegal.de



Robert Skopp

Diplom-Ökonom, Partner

Leiter Öffentlicher Sektor
BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Essen
Mobil: +49 170 4237539
robert.skopp@bdo.de

Die Informationen in dieser Publikation haben wir mit der gebotenen Sorgfalt zusammengestellt. Sie sind allerdings allgemeiner Natur und können im Laufe der Zeit naturgemäß ihre Aktualität verlieren. Demgemäß ersetzen die Informationen in unseren Publikationen keine individuelle fachliche Beratung unter Berücksichtigung der konkreten Umstände des Einzelfalls. BDO übernimmt demgemäß auch keine Verantwortung für Entscheidungen, die auf Basis der Informationen in unseren Publikationen getroffen werden, für die Aktualität der Informationen im Zeitpunkt der Kenntnisnahme oder für Fehler und/oder Auslassungen.

BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, eine Aktiengesellschaft deutschen Rechts, ist Mitglied von BDO International Limited, einer britischen Gesellschaft mit beschränkter Nachschusspflicht, und gehört zum internationalen BDO Netzwerk voneinander unabhängiger Mitgliedsfirmen. BDO ist der Markenname für das BDO Netzwerk und für jede der BDO Mitgliedsfirmen. © BDO

