



Quelle: Leistungsbericht 2004 der österreichischen Bundesverwaltung,
 Online-Quelle am 08.03.2006:
http://www.bundeskanzleramt.at/2004/11/26/Leistungsbericht2004_web.pdf

Bereichsverantwortung:

Hofrat Wilfried Feldkirchner
 Leiter der Studienbeihilfenbehörde

Ressort	Politikfeld	Geschäftsfeld
BMBWK	Bildungswesen	Schulen
		Erwachsenenbildung
		Internationale Angelegenheiten
		Allgemeine Ressortangelegenheiten
		Tertiäre Bildung (Unis, FHs)
	Forschung, Wissenschaft und Technologie	Forschung (angewandt und wissenschaftlich)
		Internationale Angelegenheiten
		Allgemeine Ressortangelegenheiten
	Kunst und Kultur	Kulturangelegenheiten
		Kultusangelegenheiten
		Internationale Angelegenheiten
		Allgemeine Ressortangelegenheiten

Kurzvorstellung:

Die Studienbeihilfenbehörde ist eine seit dem 1. September 1971 bestehende Bundesbehörde. Die Aufgaben und Leistungen werden von 137 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (ermittelt nach Köpfen) an sechs Standorten erbracht. Die Hauptaufgaben sind die Bearbeitung von Anträgen auf Studienbeihilfe, Beihilfen für Auslandsstudien, Studienabschlussstipendien sowie Beratung und Information in Fragen der Studienfinanzierung.

Orientierungsdaten:

	1999	2000	2001	2002	2003
Personalkapazität per 31.12.	70,50	70,50	103	108,50	107,62
Personalausgaben in Tsd. €	2.119	2.238	2.706	3.261	3.414
Sonstige Verwaltungs- und Betriebsausgaben in Tsd. €	1.280	1.093	1.862	3.210	2.800
Bewegliche Anlagen in Tsd. €	219	186	510	193	169
Gesamtausgaben für die Leistungserbringung in Tsd. €	3.618	3.517	5.078	6.664	6.383

Quelle: Bereich

Anm.: Die Angabe der Personalkapazität erfolgt in Vollbeschäftigungsäquivalenten.

Die Ausweitung des Bezieherkreises, verbunden mit einer sehr großen Steigerung der Anträge hatte entsprechende Auswirkungen auf die Verwaltungskosten der Studienbeihilfenbehörde. Die Personalkapazität musste ausgeweitet werden, um die Antragssteigerung von knapp 50% zu bewältigen. Dies erklärt die steigenden Personalausgaben 2001 und 2002. Kostenwirksam waren die damit verbundenen Übersiedlungen und die Ausstattung von neuen Arbeitsplätzen. Die Entwicklung der neuen Software stubis 2000 verursachte die Kostensteigerungen ab 2002.

Kernleistungen

Kernleistung	in % des Gesamtbudgets		Zielsetzung					
1. Antragsabwicklung Studienbeihilfe	1999	- %	Die Studienbeihilfe dient der Sicherstellung der notwendigen Studienmitfinanzierung. Für die Abwicklung der Anträge sind die wichtigsten Ziele die richtige und rasche Erledigung der Verfahren.					
	2000	52,0 %						
	2001	55,6 %						
	2002	52,5 %						
	2003	- %						
Indikator	Berechnung		1999	2000	2001	2002	2003	Zielwert

1.1 Anteil der BezieherInnen	Anteil der BezieherInnen an allen ordentlichen HörerInnen an Universitäten und Fachhochschulen	14,30	13,80	20,20	20,66	21,68
1.2 Anträge	Gesamtzahl der Anträge (alle Bildungseinrichtungen)- Stand Juni 2004	41.821	43.575	58.493	59.076	62.232

Die starke Ausweitung der Antragstellungen beruht auf den begleitenden Maßnahmen zur Einführung der Studiengebühren. Seit dem Studienjahr 99/00 ist die Antragstellung bei der wichtigsten Leistung um knapp 50% gestiegen.

1.3 Bewilligungen	Gesamtzahl der Bewilligungen (alle Bildungseinrichtungen) - Erledigungsstand Juni 2004	33.764	34.168	40.837	44.001	45.008
--------------------------	--	--------	--------	--------	--------	--------

Mehr als 70% der Anträge werden positiv erledigt. Beachtenswert ist, dass ca. 30% davon Bezieher von Höchststudienbeihilfen sind. Der größte Teil der Abweisungen erfolgt mangels sozialer Bedürftigkeit.

1.4 Beihilfenhöhe	Die durchschnittliche Beihilfenhöhe pro BezieherIn in Euro. Ab dem Studienjahr 2001/02 inklusive Studienzuschuss - Erledigungsstand Juni 2004	3.859	3.820	4.061	4.022	4.009
--------------------------	---	-------	-------	-------	-------	-------

Die Höhe der durchschnittlichen Beihilfe geht zurück, da es keine Anpassung der Beihilfen gegeben hat.

1.5 Kundenzufriedenheit	In Schulnoten von 1 - 5 Auswertung Mai 2004	n.v.	1,98	2,00	1,87	2,11	< 2
--------------------------------	---	------	------	------	------	------	-----

Die Zufriedenheit der Studierenden ist zurück gegangen. Das wesentlichste Kriterium für die Zufriedenheit ist die rasche Erledigung. Die Durchlaufzeit ist gestiegen (siehe Indikator 1.6) und bewirkt sofort einen Rückgang bei der Kundenzufriedenheit.

1.6 Durchlaufzeit	Zeit von der Antragstellung bis zur Bescheiderstellung in Tagen	47	31	39	17	20	< 21
--------------------------	---	----	----	----	----	----	------

Das wichtigste Kriterium für zufriedene Kunden ist die rasche Erledigung. Aus diesem Grund wurden und werden laufend Maßnahmen gesetzt um die Durchlaufzeit zu reduzieren. Auswirkungen auf die Länge des Verfahrens haben die Komplexität des Studienförderungsgesetzes, die Verständlichkeit der Formulare, die Notwendigkeit der Beibringung von unterschiedlichen Unterlagen und Bestätigungen, die internen Abläufe, die EDV-Unterstützung, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch die Antragstellerinnen und Antragsteller. Im Studienjahr 01/02 erfolgte der Umstieg auf eine gänzlich neue Software, im Studienjahr 03/04 wurde die Automatisierung weiter voran getrieben. Gerade im Jahr der Einführung kosten neue Verfahren häufig viel Zeit und klappen nicht reibungslos, so dass eine Erhöhung der Durchlaufzeit zu verfolgen ist, die unmittelbar Auswirkungen auf die Kunden-, aber auch auf die Mitarbeiterzufriedenheit hat.

1.7 Erledigungsgrad	Erledigungsgrad innerhalb von 4 Wochen ab Antragstellung Stand Juni 2004	-	53.0%	46.0%	77.3%	74.2%	>75%
----------------------------	--	---	-------	-------	-------	-------	------

Das Ziel 75% der Anträge innerhalb von 4 Wochen ab Antragstellung zu erledigen wurde knapp nicht erreicht. Neue Verfahren im Bereich des Datenaustausches führten zu Verzögerungen bei der Abwicklung. Da diese Schwierigkeiten nun behoben sind, ist zu erwarten, dass der Zielwert im nächsten Studienjahr jedenfalls erreicht werden wird.

1.8 Erledigungsgrad	Erledigungsgrad der Wintersemesteranträge Ende Jänner	-	93%	79%	96%	97%	> 90%
----------------------------	---	---	-----	-----	-----	-----	-------

Trotz der gestiegenen Durchlaufzeit, die auf neue Datenabfragen zurück zu führen ist, konnte der hohe Erledigungsgrad Ende Jänner noch weiter erhöht werden.

1.9 Kosten	Verwaltungskosten pro Antrag (ohne Overheadkosten, das heißt, dass bei dieser Berechnung nur die Zeiten berücksichtigt werden, die für diese Leistung tatsächlich aufgewendet wurden)	-	51,98	55,78	54,05	-	< 54
-------------------	---	---	-------	-------	-------	---	------

Alle Berechnungen der Studienbeihilfenbehörde, auch die Kosten, werden für Studienjahre erstellt. Die Daten für das Studienjahr 2003/04 stehen ab November zur Verfügung.

1.10 Qualität der Bearbeitung	Anteil der eingebrachten Vorstellungen an der Gesamtzahl der Erledigungen	3.41%	3.44%	5.23%	5.42%	-
--------------------------------------	---	-------	-------	-------	-------	---

Die Überprüfung des Ziels "richtige Erledigung" ist besonders schwierig. Seit Einführung des Qualitätsmanagementsystems wird eine Diskussion über Fehler und deren Messung geführt. Eine Fülle von unterschiedlichen Daten werden heran gezogen und zur Steuerung verwendet. Am wichtigsten sind die laufend stattfindenden Überprüfungen durch die interne Revision, eine umfassende Rechtsmittelstatistik und eine Erfassung der Rückgaben vor Approbation. Diese Auswertungen sind sehr komplex und schwierig darzustellen. Am Beispiel der Rechtsmittelstatistik kann man leicht die Problematik erkennen. Die Steigerung ist in erster Linie auf die höhere Automatisierung des Verfahrens zurückzuführen und ermöglicht keine Aussage über die Qualität der Arbeit. Die Studienbeihilfenbehörde hat den Weg gewählt, dass nach der Vorlage eines Berichts, beispielsweise Revision oder Auswertungen der Rechtsmittel die Führungskräfte diesen gemeinsam analysieren und daraus Verbesserungsmaßnahmen ableiten und die Umsetzung weiter verfolgen.

Kommentar zur Kernleistung:

Die Studienbeihilfe ist die bedeutendste direkte Ausbildungsförderung, die gemeinsam mit eigenen Einkünften von Studierenden zuzüglich der Unterhaltsbeiträge der Eltern und Ehepartnern den notwendigen Beitrag zur Lebenshaltung sicherstellt. Sie soll dazu dienen, dass jedem leistungswilligen und leistungsfähigen jungen Menschen der Zugang zu einem Studium ermöglicht wird, indem sie dazu beiträgt, soziale und regionale Barrieren zu überwinden.

Im Kalenderjahr 2003 wurden mehr als 158 Mio. Euro an Beihilfen ausbezahlt.

Kernleistung	in % des Gesamtbudgets	Zielsetzung						
2. Beihilfe für Auslandsstudien	1999	- %	Förderung der Mobilität der Beihilfenbezieher unter Beachtung der Qualitätsziele, vor allem der Kundenzufriedenheit und der Effizienz der Mittelverwendung.					
	2000	1,41 %						
	2001	1,09 %						
	2002	1,33 %						
	2003	- %						
Indikator	Berechnung	1999	2000	2001	2002	2003	Zielwert	
2.1 Anzahl der Anträge	Gesamtzahl (alle Bildungseinrichtungen) Stand Juni 2004	-	1.144	1.311	1.511	1.495		
2.2 Bewilligungen	Gesamtzahl (alle Bildungseinrichtungen) Erledigungsstand Juni 2004	1.125	1.031	1.189	1.355	1.193		
2.3 Verwaltungskosten	Verwaltungskosten pro Bewilligung in Euro (ohne Overheadkosten, das heißt, dass bei dieser Berechnung nur die Zeiten berücksichtigt werden, die für diese Leistung tatsächlich aufgewendet wurden)	-	55,30	55,42	66,48	-	< 66.48	
2.4 Durchlaufzeit	Durchlaufzeit in Tagen ab Antragstellung bis zur Bescheiderstellung.	-	-	98	78	50		

Die lange Durchlaufzeit bei der Auslandsbeihilfe beruht darauf, dass Studierende den Antrag üblicherweise vor Antritt des Auslandsaufenthalts stellen. Die Erledigung kann jedoch erst erfolgen, wenn aus dem Ausland die Inskriptionsbestätigung vorliegt. Eine gravierende Reduzierung der Durchlaufzeit kann erst dann realisiert werden, wenn der Gesetzgeber auf die Vorlage der ausländischen Inskriptionsbestätigung verzichtet.

Kommentar zur Kernleistung:

Die erhöhten Ausgaben während eines Auslandsstudiums werden durch diese Beihilfe, die zusätzlich zur Studienbeihilfe ausbezahlt wird, weitestgehend abgedeckt.

Kernleistung	in % des Gesamtbudgets	Zielsetzung						
3. Studienabschlussstipendien	1999	- %	Bisher berufstätigen Studierenden den Studienabschluss zu ermöglichen. Die Interessenten fundiert zu beraten und die Verfahren rasch und richtig abzuwickeln.					
	2000	0,48 %						
	2001	1,06 %						
	2002	0,98 %						
	2003	- %						
Indikator	Berechnung	1999	2000	2001	2002	2003		
3.1 Anträge	Gesamtzahl der Anträge Stand Juni 2004	61	71	241	318	311		
3.2 Bewilligungen	Stand Juni 2004	41	58	219	294	273		

Da die Antragstellung jederzeit möglich ist, ist zu erwarten, dass auch im Studienjahr 2003/04 eine Steigerung der Anträge zu verzeichnen sein wird.

Beim Studienabschlussstipendium führen mehr als 93% der Verfahren zu Bewilligungen. Da Studierende die Berufstätigkeit aufgeben müssen, ist die fundierte Beratung in diesen Fällen ganz besonders wichtig.

3.3 Zeitaufwand	Zeitaufwand in Stunden unter Berücksichtigung der gesamten Beratungszeit	-	638	1.780	1.782	-
------------------------	--	---	-----	-------	-------	---

Die Anzahl der Beratungen ist ungefähr doppelt so hoch wie die Antragstellungen. Ein klarer Hinweis, dass das Interesse an dieser Förderung sehr hoch ist.

3.4 Erledigungsgrad	Der Anteil der Erledigungen innerhalb von 4 Wochen ab Antragstellung	-	-	70.0%	66.1%	75.3%
----------------------------	--	---	---	-------	-------	-------

Eine Erledigung ist erst nach der Vervollständigung des Antrags möglich. Diese liegt im Verantwortungsbereich der Antragsteller.

Kommentar zur Kernleistung:

Das Studienabschlussstipendium ermöglicht Studierenden an Universitäten ohne Rücksicht auf ihren bisherigen Studienverlauf eine Finanzierung des Studienabschlusses.
Diese Leistung stellt besonders hohe Anforderung an die Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, da die Studierenden eine bestehende Berufstätigkeit zur Gänze aufgeben müssen.
Die richtige Erledigung dieser neuen Leistung wurde im laufenden Sommersemester durch eine 100% Kontrolle durch die Interne Revision überprüft.

Kernleistung	in % des Gesamtbudgets	Zielsetzung				
4. Beratung	1999 - % 2000 4,18 % 2001 5,44 % 2002 9,39 % 2003 - %	Unterstützung und Hilfestellung für Studierende in Studienförderungs- und Studienfinanzierungsfragen zu geben - fundiert, richtig und kundenorientiert.				
Indikator	Berechnung	1999	2000	2001	2002	2003
4.1 Informationsveranstaltungen	Anzahl der Informationsveranstaltungen und Teilnahmen an Messen (externe Termine)	-	45	39	43	-
4.2 Anteil der Beratungszeit	Anteil der Beratungszeit an der gesamten verfügbaren Arbeitszeit	-	4%	5%	9.4%	-

Die Beratungsleistung wird immer stärker nachgefragt. Es besteht ein wachsender Bedarf an Beratungen. Alle Formen sind gefragt: Informationsveranstaltungen, individuelle Termine und eine hohe Anzahl an Email-Anfragen.

Kommentar zur Kernleistung:

Die Weiterentwicklung des Informations- und Beratungsangebots, die Definition von Zielen und Qualitätskriterien sind Thema eines laufenden Projekts.

Zusatzinformationen

Die Kunden der Studienbeihilfenbehörde sind die Studierenden des postsekundären Bildungsbereichs. Die Studienbeihilfenbehörde verfolgt seit Jahren konsequent den Entwicklungsprozess in Richtung einer modernen, serviceorientierten Behörde. Drei Aspekte bilden den Rahmen aller Modernisierungsmaßnahmen:

- die Kundenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung
- und die effiziente Mittelverwaltung.

Seit 1996 hat die Studienbeihilfenbehörde ein Qualitätsmanagementsystem, ist zertifiziert nach der internationalen Norm ISO 9001 und Preisträgerin des Qualitätspreises 1998 der Verwaltungshochschule Speyer.

Die jährliche Kunden- und Mitarbeiterbefragung ist seit 1996 Standard. Installierung eines Controllingsystems, Kosten- und Leistungsrechnung, Assessmentcenter, Potenzialanalyse, Personalentwicklung, Leitbild und Führungskräfteleitbild sowie CAF-Selbstbewertung sind einige Beispiele für weitere Entwicklungsfelder.

Derzeit arbeitet die Studienbeihilfenbehörde federführend am Projekt e-Stipendium um das Studienbeihilfenverfahren schrittweise einem vollelektronischen Verfahren im Sinne des e-Government anzunähern.

Das Projekt e-Stipendium besteht aus drei Teilprojekten:

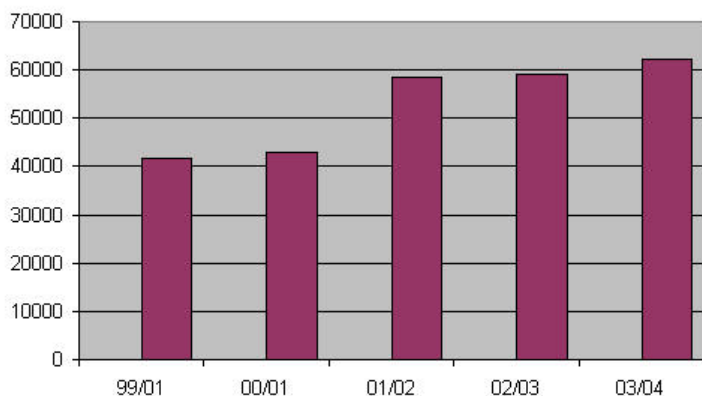
1. Erweiterung der elektronischen Datenübermittlung (fast abgeschlossen)
2. Technische Ermöglichung der Antragstellung via Internet
3. Dauerantrag: einmalige Antragstellung zu Studienbeginn und automatische Weiterbearbeitung (Realisierung WS 05/06)

Um dem steigenden Bedarf der Bürger (vor allem Studienanwärter, Studierende und deren Eltern) nach mehr Information und Beratung gerecht zu werden, wurde das Projekt Beratung ins Leben gerufen. Gerade für diesen Bereich ist es wichtig, klare Ziele zu definieren und

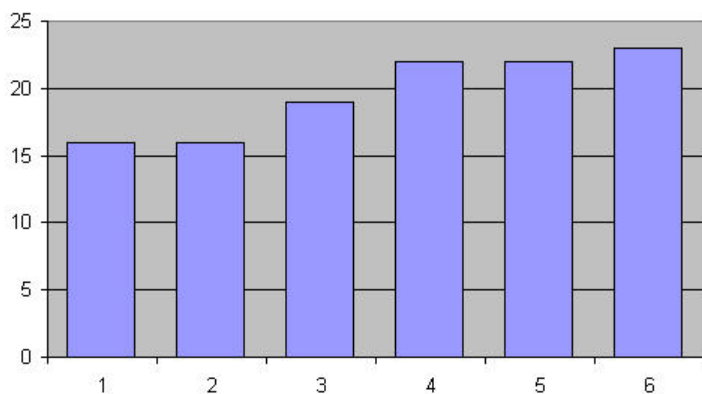
Qualitätskriterien festzulegen.

Der Leistungserbringungsprozess "Studienbeihilfe" wird sorgfältig überwacht. Wichtige Messpunkte wurden definiert und Kennzahlen festgelegt.

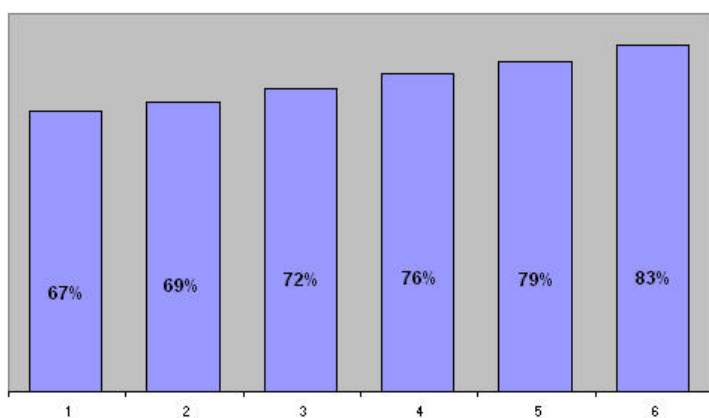
Zweimal wöchentlich werden für Studienbeihilfenverfahren, Auslandsbeihilfen und Studienabschlussstipendien Organisationsstatistiken erstellt, die u.a. den Erledigungsgrad, die Erledigung ab Antragstellung und die Erledigung ab Vollständigkeit für alle Stipendienstellen im Vergleich enthalten. Zusätzlich gibt es noch Organisationsstatistiken für die Bereiche Beratung und Rechtsmittel. Die sechs Stipendienstellen sind mit vergleichbaren Ressourcen ausgestattet. Das interne Benchmarking ist mit diesen Daten gut möglich. Im Rahmen des Modells "Best Practice" gibt es für die Stipendienstellen die Möglichkeit von einander zu lernen.



Grafik 1 zeigt die dramatische Antragsteigerung. Eine Steigerung von knapp 50% in kurzer Zeit ist eine gewaltige organisatorische Herausforderung.



Grafik 2 zeigt die durchschnittliche Durchlaufzeit der Anträge in Tagen im internen Vergleich der sechs Stipendienstellen. Die Zeiten liegen zwischen 16 und 23 Tagen.



Grafik 3 zeigt den Erledigungsgrad innerhalb von 4 Wochen ab Antragstellung im internen Vergleich zwischen den sechs Stipendienstellen. 83% der Anträge werden innerhalb von 4 Wochen ab Antragstellung von der, in diesem Bereich, besten Stipendienstelle erledigt.

Kontaktadresse:

Frau Ursula Fehlinger, Gudrunstraße 179, 1100 Wien

Tel. +43/0664/3147045

Fax: +43/01/60173-240

e-mail: ursula.fehlinger@stbh.gv.at

homepage: www.stipendium.at
