

Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen: Erschwinglichkeit

Der Einfluss grundlegender Güter und Dienstleistungen, beispielsweise im Bildungs-, Gesundheits- und Justizbereich, auf das Leben der Bürger hängt in entscheidendem Maße davon ab, in welchem Umfang die vorgesehenen Empfänger Zugang zu ihnen haben und sie in Anspruch nehmen können. Die Zugänglichkeit öffentlicher Dienstleistungen kann als Erfolgskriterium für die staatliche Verwaltung betrachtet werden, das ihre Fähigkeit widerspiegelt, die Vielfalt und das Wesen der unterschiedlichen Bedürfnisse richtig zu erfassen, die Einrichtung und Anpassung von Service- und Kommunikationskanälen darauf abzustimmen und bei der Erbringung und Verteilung öffentlicher Dienstleistungen für Chancengleichheit und Gerechtigkeit zu sorgen.

Es gibt verschiedene Formen von Zugangshindernissen, wie z.B. die räumliche Entfernung, ungeeignete Einrichtungen für Nutzer mit besonderen Bedürfnissen, eine unzureichende Anzahl an Servicekanälen (Internet, Telefon, persönlich usw.), unzureichende Informationen oder die Verwendung einer komplizierten Ausdrucksweise, ein Mangel an Dolmetschern oder Übersetzern für Nichtmuttersprachler, ungünstige Öffnungszeiten oder übermäßiger bürokratischer Aufwand. Derartige Hindernisse können dazu führen, dass potenzielle Leistungsempfänger abgeschreckt werden oder viele von ihnen entweder nicht wissen, dass sie Anspruch auf bestimmte Dienstleistungen hätten oder dass die Leistungen überhaupt existieren. Die Erschwinglichkeit – d.h. die ökonomischen Kosten des Erwerbs eines Gutes oder einer Dienstleistung im Verhältnis zum Einkommen – kann ein bedeutendes Zugangshindernis darstellen. Die finanzielle Zugänglichkeit kann nicht nur ausschlaggebend dafür sein, ob ein Gut oder eine Dienstleistung in Anspruch genommen wird, sondern sie kann sich auch auf das Vertrauen der Bürger in die Gerechtigkeit der staatlichen Institutionen auswirken.

Es liegt zwar im Eigeninteresse der Staaten, die Erschwinglichkeit grundlegender Dienstleistungen für die Bürger – insbesondere Angehörige niedriger Einkommenschichten oder anderer benachteiligter Gruppen – zu gewährleisten, doch neben ihrem Einsatz für Gerechtigkeit und das Wohlergehen ihrer Bürger müssen sie auch Anstrengungen unternehmen, um die Wahlfreiheit der Nutzer zu erhalten und Anreize für Leistungssteigerungen der öffentlichen Dienstleister zu bieten. Subventionierte oder unter Marktpreisen angebotene Leistungen können eine Inanspruchnahme nicht benötigter Güter oder eine Verringerung des Wettbewerbs bewirken, wodurch die Zahl der Anbieter und die Anreize für Qualitätsverbesserungen sinken würden.

Gesundheitswesen

In den meisten OECD-Mitgliedsländern gibt es zwar einen universellen Krankenversicherungsschutz für einen Grundkatalog an Gesundheitsleistungen, doch die Bürgerinnen und Bürger müssen u.U. dennoch für einige Leistungen oder Arzneimittel selbst aufkommen. Diese Kosten könnten einige Bürger veranlassen, auf Arztbesuche oder Behandlungen zu verzichten oder diese aufzuschieben und somit den Zugang zu Gesundheitsleistungen insgesamt verringern oder zu einem späteren Zeitpunkt einen kostspieligeren Krankenhausaufenthalt erforderlich machen. Zudem müssen Bürger, die einen höheren Bedarf an Gesundheitsleistungen haben, möglicherweise eine höhere Kostenlast tragen, sofern sie nicht von einigen dieser Kosten befreit sind oder eine Ausgabendeckelung besteht. Beim Anteil der Selbstzahlungen am Endverbrauch der privaten Haushalte sind im OECD-Vergleich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Ländern festzustellen. In Frankreich, den Niederlanden, der Türkei und dem Vereinigten Königreich beliefen sich die Selbstzahlungen nur auf 1,5% des Endverbrauchs der privaten Haushalte, während es in Chile, Korea, Mexiko und Portugal mehr als 4% waren

(Abbildung 9.1). Entscheidend ist jedoch die Verteilung dieser Selbstzahlungen nach Einkommensgruppen. In vielen Ländern gibt es beispielsweise Regelungen, die Niedrigeinkommensbezieher von Selbstzahlungen befreien oder diese Zahlungen deckeln, um den Zugang zu Gesundheitsleistungen für diese Einkommensgruppe zu sichern.

Justizwesen

Die Klärung von Rechtsstreitigkeiten auf juristischem Weg ist für die Bürgerinnen und Bürger mit zeitlichem und finanziellem Aufwand verbunden. Für Beklagte oder Beschuldigte entstehen zudem Kosten im Zusammenhang mit der rechtlichen Vertretung. Der Zugang zur Justiz kann durch Prozesskostenhilfe erleichtert werden, die dafür sorgt, dass selbst Personen ohne ausreichende finanzielle Mittel ihr Recht auf ein faires Verfahren ausüben können. Prozesskostenhilfe kann gemäß der hier zu Grunde gelegten Definition in Form unentgeltlicher oder bezuschusster rechtlicher Vertretung, Rechtsberatung und Gebührenbefreiung erfolgen. Der Anteil der Rechtssachen, für die Prozesskostenhilfe gewährt wird, kann als Anhaltspunkt dafür dienen, in welchem Umfang öffentliche Finanzhilfen bereitgestellt werden. In vier der elf OECD-Mitgliedsländer, für die Daten zur Verfügung stehen – Finnland, Frankreich, die Niederlande und Norwegen – erhielten die Bürgerinnen und Bürger in mehr als 10% der erstinstanzlichen Verfahren Prozesskostenhilfe. In den übrigen Ländern erhielten die Bürger in maximal 6% der erstinstanzlichen Verfahren Prozesskostenhilfe (Abbildung 9.2). In einigen Ländern, wie z.B. Österreich, besteht bei unstreitigen Verfahren u.U. nicht immer Anspruch auf Prozesskostenhilfe, so dass der Anteil der Fälle, in denen eine staatliche Unterstützung gewährt wird, möglicherweise nicht exakt den tatsächlichen Gegebenheiten entspricht.

Bildungswesen

Der Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen kann für die Bürgerinnen und Bürger nicht nur mit direkten, sondern auch mit indirekten Kosten verbunden sein. Beispielsweise müssen bei der Entscheidung für eine Hochschulbildung neben den Studiengebühren auch die Lebenshaltungskosten sowie das potenziell entgangene Einkommen einkalkuliert werden. In fünf Ländern – Chile, Japan, Neuseeland, das Vereinigte Königreich und die Vereinigten Staaten – betrugen die Studiengebühren an öffentlichen Bildungseinrichtungen im Tertiärbereich mindestens 14% des verfügbaren Einkommens pro Person (Abb. 9.3). In fünf Ländern – Italien, die Niederlande, Österreich, die Schweiz und Spanien – stellten die Studiengebühren mit 3-7% des verfügbaren Einkommens pro Person eine deutlich geringere Belastung dar. In fünf Ländern – Dänemark, Finnland, Mexiko, Norwegen und Schweden – erhoben die öffentlichen Bildungseinrichtungen des Tertiärbereichs keine Studiengebühren.

In zehn Ländern erhielt mindestens die Hälfte der Studierenden finanzielle Unterstützung. Zu diesen Ländern zählten fünf der sechs Länder mit überdurchschnittlich hohen Studiengebühren (Australien, Chile, Neuseeland, das Vereinigte Königreich und die Vereinigten Staaten) sowie ein Land, in dem die Studiengebühren im Verhältnis zum verfügbaren Einkommen pro Person relativ moderat waren (die Niederlande), und die meisten Länder ohne Studiengebühren (Dänemark, Finnland, Norwegen und Schweden). In diesen Ländern wählten im Schnitt rd. 71% der Bürgerinnen und Bürger der entsprechenden Alterskohorte einen Bildungsgang auf Universitätsniveau. In Ländern, in denen weniger als die Hälfte der Studierenden finanzielle Unterstützung erhielt, entschieden sich durchschnittlich rd. 45% der entsprechenden Alterskohorte für einen Bildungsgang auf Universitätsniveau.

Methodik und Definitionen

Die Daten zu Selbstzahlungen stammen aus OECD Health Statistics 2013. Selbstzahlungen sind Ausgaben, die von Patienten direkt getragen werden, wenn die Kosten der Gesundheitsprodukte oder -leistungen weder durch öffentliche noch durch private Versicherungen in vollem Umfang gedeckt werden. Zu den Selbstzahlungen gehören Kostenbeteiligungen und andere Direktzahlungen der privaten Haushalte. Ebenfalls berücksichtigt werden Schätzungen der in einigen Ländern entrichteten informellen Zahlungen an Gesundheitsdienstleister. Die hier dargestellten Daten umfassen nur medizinische Ausgaben (d.h. die laufenden Gesundheitsausgaben abzüglich der Ausgaben für den Gesundheitsversorgungsanteil der Langzeitpflege), da die Möglichkeiten der einzelnen Länder, die privaten Ausgaben für Langzeitpflege zu schätzen, sehr unterschiedlich sind.

Die Daten zur Prozesskostenhilfe und zu erstinstanzlichen Verfahren beruhen auf der Bewertung europäischer Justizsysteme, die von der Europäischen Kommission für die Wirksamkeit der Justiz (European Commission for the Efficiency of Justice – CEPEJ) durchgeführt wird. Prozesskostenhilfe bezieht sich auf Fälle, in denen öffentliche Mittel zur Finanzierung oder Bezuschussung der rechtlichen Vertretung gewährt wurden. Dies kann auch Fälle einschließen, in denen unentgeltliche Rechtsberatung geleistet wurde oder in denen eine Befreiung von bestimmten Gebühren erfolgte. Die Anspruchskriterien für den Erhalt von Prozesskostenhilfe sind von Land zu Land unterschiedlich; beispielsweise kann der Anspruch auf Unterstützung an bestimmte Personenkreise oder an bestimmte Arten von Rechtssachen gebunden sein. Die Daten zu den geschätzten Kosten eines Verfahrens stammen aus der Weltbank-Datenbank *Doing Business*. Die Kosten werden als prozentualer Anteil des Streitwerts erfasst, für den ein Wert von 200% des Pro-Kopf-Einkommens angenommen wird. Bestechungsgelder werden nicht berücksichtigt. Es werden drei Arten von Kosten erfasst: Gerichtskosten, Vollstreckungskosten und durchschnittliche Anwaltshonorare.

Die Daten zu Studiengebühren, Finanzhilfen und Studienanfängerquoten für Bildungsgänge auf Universitätsniveau im Tertiärbereich A stammen aus *Bildung auf einen Blick 2013: OECD-Indikatoren* (OECD, 2013). Die Studiengebühren (in US-\$ auf KKP-Basis) umfassen ausschließlich zu einem ersten Abschluss führende Studiengänge an öffentlichen Bildungseinrichtungen im Tertiärbereich A für das Studienjahr 2010/2011. Das bereinigte verfügbare Einkommen ist definiert als der um staatliche Transferleistungen bereinigte Höchstbetrag, den eine Einheit für den Konsum von Waren und Dienstleistungen ausgeben kann, ohne ihre finanziellen oder nichtfinanziellen Vermögenswerte reduzieren oder ihre Verschuldung erhöhen zu müssen. Studienanfängerquoten beziehen sich auf den geschätzten prozentualen Anteil einer Alterskohorte, der zum ersten Mal ein Studium im Tertiärbereich A aufnimmt.

Weitere Informationen

CEPEJ (2012), *European Judicial Systems – Edition 2012 – Efficiency and Quality of Justice*, Council of Europe Publishing, Straßburg.

OECD (2013a), *Bildung auf einen Blick 2013: OECD-Indikatoren*, W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld, <http://dx.doi.org/10.1787/eag-2013-de>.

OECD (2013b, erscheint demnächst), *Health at a Glance 2013: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris.

Anmerkungen zu den Abbildungen

9.1: Die Daten für Australien, Japan, Kanada, Mexiko, Neuseeland, Norwegen und Österreich beziehen sich auf 2010. Die Daten für Israel beziehen sich auf 2009. Die Daten für die Türkei beziehen sich auf 2008.

9.2: Strafrechtliche und nichtstrafrechtliche Rechtssachen für alle Länder außer Frankreich und Österreich, wo sich die Daten lediglich auf nichtstrafrechtliche Rechtssachen beziehen.

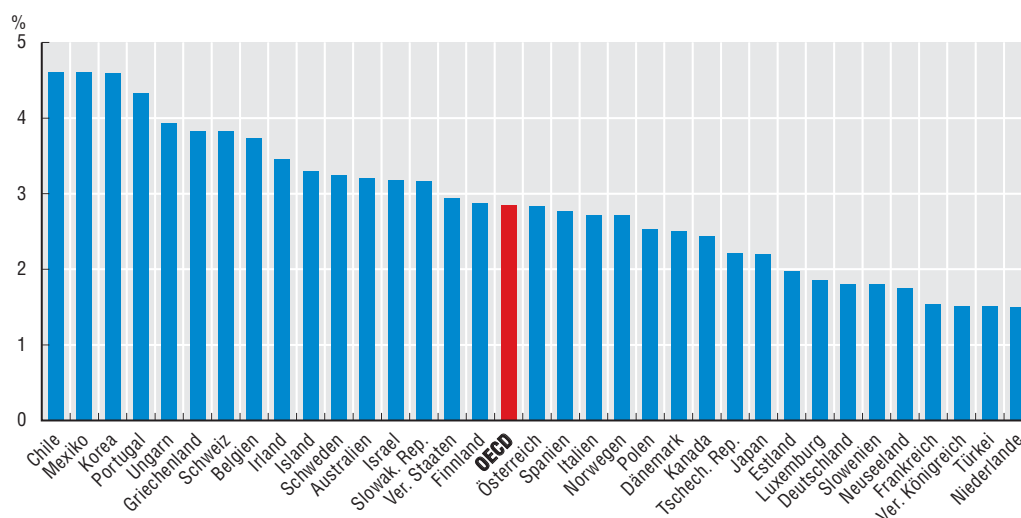
9.3: In den Vereinigten Staaten beziehen sich die Zahlen zu den Studienanfängerquoten und zum Prozentsatz der Studierenden, die öffentliche Darlehen/Stipendien erhalten, auf alle Studierenden (inländische und nicht inländische/ausländische Studierende im Vollzeitstudium), und die Daten zu den Studienanfängerquoten beziehen sich sowohl auf Tertiärbereich A als auch auf Tertiärbereich B. In Frankreich liegen die durchschnittlichen Studiengebühren für universitäre Studiengänge zwischen 200 US-\$ und 1 402 US-\$ (abhängig vom Bildungsministerium). In Japan beziehen sich die Studiengebühren auf öffentliche Bildungseinrichtungen, aber mehr als zwei Drittel der Studierenden sind an privaten Bildungseinrichtungen eingeschrieben. In Chile beläuft sich der Anteil der Studierenden, die öffentliche Studiendarlehen und/oder Stipendien/Zuschüsse erhalten, auf 68%, wenn nur öffentliche Bildungseinrichtungen berücksichtigt werden. Daten zu Darlehen/Stipendien: Die Daten für Australien umfassen keine ausländischen Studierenden. Die Daten für Mexiko und das Vereinigte Königreich beziehen sich auf das Studienjahr 2008/2009. Die Daten für Dänemark, Frankreich, Mexiko, die Niederlande und die Vereinigten Staaten umfassen nur öffentliche Universitäten, einschließlich Tertiärbereich B in Frankreich. Vgl. Anhang 3 von *Bildung auf einen Blick 2013: OECD-Indikatoren* (OECD, 2013) wegen weiterer Anmerkungen (www.oecd.org/edu/eag.htm).

Hinweis zu den Daten für Israel: <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

9. SONDERBEITRAG – IM DIENSTE DER BÜRGER: ZUGÄNGLICHKEIT UND QUALITÄT

Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen: Erschwinglichkeit

9.1. Anteil der Selbstzahlungen am Endverbrauch der privaten Haushalte (2011 oder letztes verfügbares Jahr)

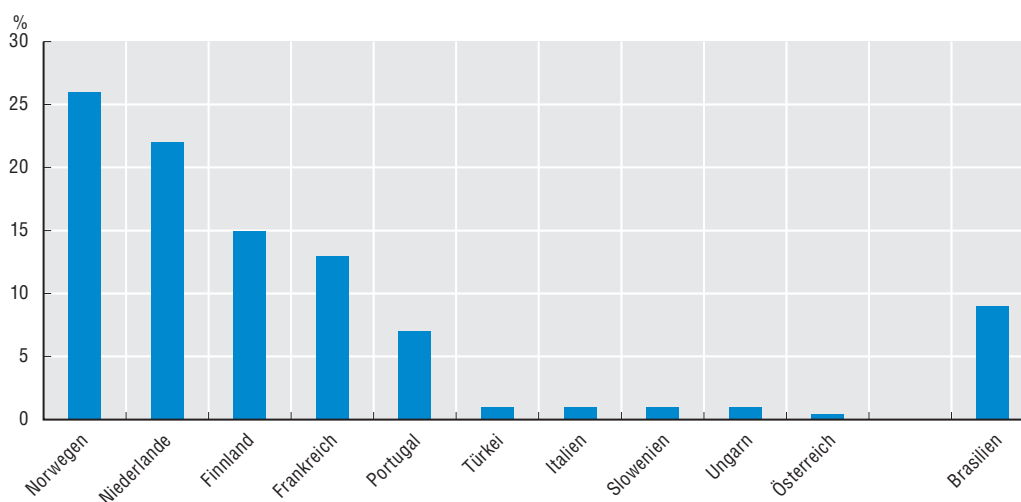


Quelle: OECD Health Statistics 2013.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932942944>

9.2. Rechtssachen, für die Prozesskostenhilfe gewährt wurde (2010)

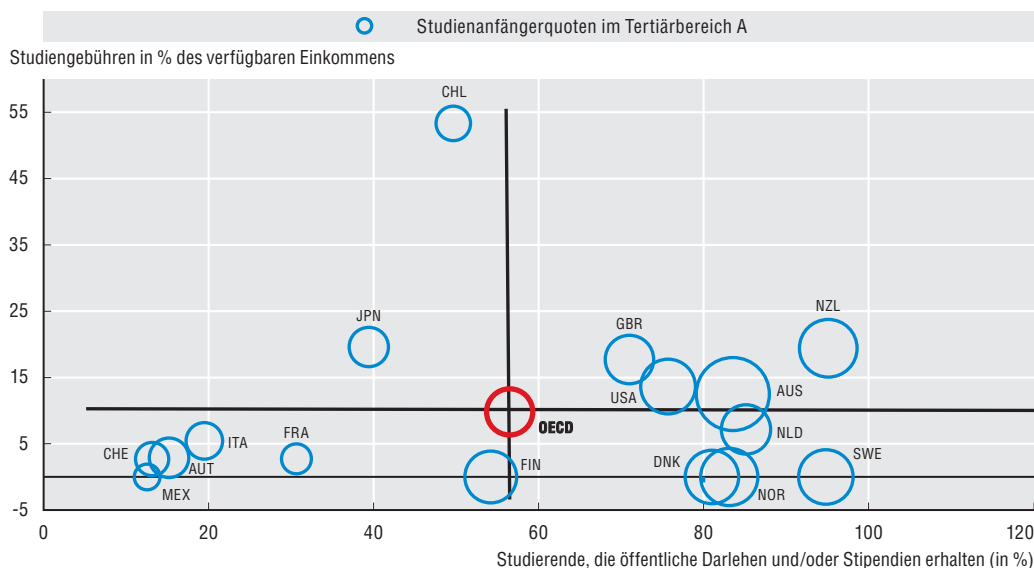
In Prozent der erstinstanzlichen Rechtssachen



Quelle: CEPEJ (2012), *European Judicial Systems* (Datenbank). OECD-Berechnungen basierend auf Frage 91, 94, 97, 98, 99 und 100. Die Daten für Brasilien wurden von nationalen Stellen bereitgestellt.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932942963>

9.3. Studiengebühren und Finanzhilfen (2010-11)



Quelle: OECD (2013), *Bildung auf einen Blick 2013: OECD-Indikatoren*, W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld, <http://dx.doi.org/10.1787/eag-2013-de> (Tabelle B5.1, B5.2 und C3.1a); sowie OECD (2013), *National Accounts at a Glance 2013*, OECD Publishing, Paris, http://dx.doi.org/10.1787/na_glance-2013-en.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932942982>



From:
Government at a Glance 2013

Access the complete publication at:
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en

Please cite this chapter as:

OECD (2014), "Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen: Erschwinglichkeit", in *Government at a Glance 2013*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264209541-52-de>

Das vorliegende Dokument wird unter der Verantwortung des Generalsekretärs der OECD veröffentlicht. Die darin zum Ausdruck gebrachten Meinungen und Argumente spiegeln nicht zwangsläufig die offizielle Einstellung der OECD-Mitgliedstaaten wider.

This document and any map included herein are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area.

You can copy, download or print OECD content for your own use, and you can include excerpts from OECD publications, databases and multimedia products in your own documents, presentations, blogs, websites and teaching materials, provided that suitable acknowledgment of OECD as source and copyright owner is given. All requests for public or commercial use and translation rights should be submitted to rights@oecd.org. Requests for permission to photocopy portions of this material for public or commercial use shall be addressed directly to the Copyright Clearance Center (CCC) at info@copyright.com or the Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) at contact@cfcopies.com.