



26. August 2020

Bürgerportal für Kreis und Kommunen startet: Der Beginn eines neuen Verwaltungszeitalters

Heinsberg. Im Juli 2018 beschlossen die zehn Bürgermeister und der Landrat flankiert von entsprechenden Anträgen im Kreistag die Einführung und den Betrieb eines gemeinsamen Serviceportals für den Kreis Heinsberg und die kreisangehörigen Kommunen. In diesem Bürgerportal sollen behördliche Dienstleistungen im Zuständigkeitsbereich des Kreises und der Kommunen implementiert werden, um den Bürgern des Kreises Heinsberg die Bearbeitung dieser Dienstleistungen digital und schnell zu ermöglichen.

Die fortschreitende Digitalisierung, umfassende E-Government-Prozesse und die fest etablierte mobile Kommunikation machen eine grundsätzliche Neuausrichtung von Onlinediensten des Kreises und der Kommunen insbesondere hinsichtlich technischen / funktionalen als auch inhaltlich / struktureller Art zwingend erforderlich.

Vor diesem Hintergrund schrieb die Kreisverwaltung Heinsberg in Abstimmung mit allen kreisangehörigen Kommunen die Bereitstellung und Betrieb eines kreisweiten Serviceportals aus. Die regio iT hat die Ausschreibung gewonnen und in den vergangenen Monaten unter der Projektführung des Kreises Heinsberg mit Projektleiter Philipp Schneider, dem Allgemeinen Vertreter des Landrates, erfolgreich umgesetzt. Das Ziel einer einheitlichen und funktionalen Gestaltung konnte ebenso für den Benutzer geschaffen werden, wie eine von der Kommunenzugehörigkeit unabhängige einfache und strukturierte Umgebung. Gleichzeitig konnte jedoch das CI/CD einzelner Kommunen noch berücksichtigt werden, ein Wiedererkennungseffekt bleibt bestehen.

In zahlreichen Workshops und Arbeitskreisen wurden mit den kommunalen Fachleuten aller zehn Kommunen Anforderungen definiert und gemeinsame Lösungsansätze entwickelt. Geprägt wurde die Zusammenarbeit von großer Arbeitsbereitschaft aller Beteiligten.

Das interkommunale Projekt „Serviceportal – zehn Kommunen, ein Kreis“ ist in dieser Form und in der Geschwindigkeit der Umsetzung sicherlich einzigartig.

Trotz des Zeitplanes von wenigen Monaten können in der ersten Ausbaustufe bereits viele Vorzüge genutzt werden:

- Bereitstellung sämtlicher Daten und Informationen rund um die Uhr
- Suchfunktion über alle Dienstleistungen, Einrichtungen und Mitarbeiter
- Zusammenfassung von Dienstleistungen nach Lebenslagen (Kacheln)
- Einfache Bedienbarkeit und Lesbarkeit unabhängig vom Endgerät
- Klare und einheitliche Struktur mit vielen hundert Dienstleistungen von A wie Abfall bis Z wie Zulassung KFZ
- einheitliche Anmeldekennungen in allen Portalen durch die Einbindung des Servicekontos NRW
- einheitliche Struktur und Bedienbarkeit aller elf Portale

In wenigen Wochen werden weitere Komponenten an den Start gehen:

- Antragsassistent / Formularserver die den Antragsteller durch Antragsformulare führen
- Service- und Sachbearbeiterbereiche (incl. Postkorb mit aktuellem Stand der Bearbeitung)
- Online-Bezahlungsfunktion mit den gängigen Verfahren (u.a. Kreditkarte, Paypal)

Ein mittelfristiges Ziel ist, für diejenigen Anliegen der Bürger/Unternehmen, die nicht vollständig digital durchgeführt werden können, sondern für die ein Besuch der Verwaltung erforderlich ist, wird eine Online-Terminvereinbarung mit dem jeweils zuständigen Sachbearbeiter ins Portal integriert.

Fazit:

Es wurde geschafft, eine einheitliche technische Plattform aufzubauen, die uns und die Bürger in den nächsten Jahren intensiv begleiten und bei einer entsprechenden Befüllung durch die Kommunen/den Kreis eine völlig neue Kommunikation zwischen Verwaltungen und Bürgern ermöglichen wird. Es wurde eine Plattform gewählt, die es jeder Kommune überlässt, individuelle Dienstleistungen im eigenen Tempo anzubieten.

Der Kreis und viele Kommunen haben sich dazu entschlossen, die bislang auf den jeweiligen Homepages an verschiedensten Stellen (für den Bürger zum Teil nur schwer auffindbare) vorgehaltenen Angebote zu systematisieren und in das eigenständig betriebene Bürgerportal „outzusourcen“. Hierbei handelt es sich um einen

Mammutprozess (der in ganz vielen Fällen auch die Arbeit innerhalb der Verwaltungen grundlegend ändern wird (z.B. aufgrund einer direkten Anbindung an ein Dokumentenmanagement- und/oder online-Bezahlsystem), der nicht innerhalb weniger Monate erledigt ist.

Für diejenigen Kommunen, die konsequent eine Zentralisierung ihrer Dienstleistungen im Bürgerportal vorantreiben, stellt das Portal einen erheblichen Mehrwert dar, der sich für den Bürger erst im Laufe der Zeit erschließen, dann aber umso größer sein wird. Daher sollte der anstehende Startschuss auch nicht als Freischaltung eines Rundum-Komplettangebots verstanden werden, sondern als Beginn eines modernen, neuen Verwaltungsarbeitens, das über die Zeit hinweg dem Bürger immer größere Vorteile bieten wird.

Die Hauptverwaltungsbeamten haben den „Zug auf die Schiene gesetzt“ und unumkehrbar die Weichen für das digitale Zeitalter gestellt. Dieser mit dem Bürgerportal jetzt nach außen erstmals sichtbare Systemwechsel.

Die Einrichtungskosten inkl. der Schulungen belaufen sich auf 94.291 Euro, davon werden 90 Prozent als Zuschuss des Landes zur Förderung neuer interkommunaler Kooperationen übernommen. Die jährlichen Betriebskosten werden mit rund 90.000 Euro für die elf Portale veranschlagt. Das sind weniger als 35 Cent pro Einwohner.

Die Projektleitung, Koordination sowie Weiterentwicklung der Services erfolgen durch die Stabsstelle Digitalisierung des Kreises mit Herrn Stefan Storms an der Spitze. Die technische Realisierung und Bereitstellung erfolgt durch die regio iT, insbesondere Herrn Adam Lischka.

Informationen zum Servicekonto NRW: <https://servicekonto.nrw/serviceaccount/>