



Bürgerportal Cochem-Zell - Die exklusive Adresse für eine bürgerorientierte Verwaltung

In unserer Gesellschaft schreitet die Digitalisierung immer weiter und zügiger voran. Diese Entwicklung macht auch vor den Kommunen keinen Halt. Auch sie sind gezwungen, mit durchdachten sowie ziel-führenden Strategien und entsprechenden Konzepten darauf zu reagieren. Dies ist auch eine Folge der vom Bundeskabinett am 20.08.2014 beschlossenen „Digitalen Agenda 2014 - 2017“. Diese beinhaltet insbesondere die folgenden Kernziele:

- *Wachstum und Beschäftigung*
- *Zugang und Teilhabe*
- *Vertrauen und Sicherheit.*

Die Digitale Agenda bildet somit für die Kommunen eine wesentliche Grundlage und einen Rahmen, ermöglicht ihnen aber gleichsam, eigene und spezifizierte Ziele zu formulieren.

Es stellt sich dabei nicht mehr die Frage „ob“ sich die Kommunen dem Thema Digitalisierung stellen. Vielmehr geht es nun darum, „wie“ die Kommunen diese Herausforderungen angehen werden. In diesem Zusammenhang gilt es auch, die Frage zu beantworten, wie die Kommunen sowie auch die Bürger und die

Unternehmen als ihre Kunden bestmöglich von der Digitalisierung profitieren können. Hierbei gilt es zu beachten, dass mit technischem Fortschritt und sich weiter entwickelnden Angeboten der Privatwirtschaft auch die Anforderungen und Erwartungen an die Kommunen steigen. Um diese erfüllen zu können, ist ein erhebliches Maß an Investitionen und Innovationen erforderlich.

DIGITAL. GENIAL. BÜRGERPORTAL!

Der Landkreis Cochem-Zell hat sich bereits im Jahr 2010 gemeinsam mit seinen Verbands- sowie den Ortsgemeinden und Städten auf den digitalen Weg gemacht. Dabei wurde der gesamte Landkreis in einem Public-Private-Partnership-Modell an die schnelle Datenautobahn mit mindestens 16 Mbit/s, in der Regel aber mit 50 Mbit/s und teilweise sogar mit bis zu 100 Mbit/s angeschlossen.

Damit wurde eine wichtige Grundvoraussetzung für den weiteren Weg geschaffen. Denn nur die so geschaffene digitale Infrastruktur ermöglicht es den Kommunen und vor allem den Nutzern, bestmöglich von der Digitalisierung profitieren.

Im Jahr 2013 wurde dann der entscheidende Meilenstein in Richtung Digitalisierung angegangen. Der Landkreis Cochem-Zell bewarb sich zusammen mit der Verbandsgemeinde Kaisersesch für das vom Bundesinnenministerium mit den deutschen kommunalen Spitzenverbänden gemeinsam ausgeschriebene Pilotprojekt „Modellkommune E-Government“. Bereits aus der Bewerbung war die wesentliche Zielsetzung des späteren Vorhabens erkennbar:

Es sollten möglichst viele Dienstleistungsangebote der öffentlichen Verwaltung behördenübergreifend über das Internet bereitgestellt werden, um hierdurch die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen nachhaltig zu verbessern.

Im Dezember 2013 fiel dann die grundlegende Entscheidung. Eine Jury aus Vertretern des Ministeriums des Innern, der kommunalen Spitzenverbände sowie unabhängigen Experten wählte den Landkreis Cochem-Zell gemeinsam mit der Verbandsgemeinde Kaisersesch als eine von drei Modellkommunen aus. Im Projektverlauf wurde intensiv nach Wegen gesucht, die zum einen dazu geeignet sein sollten, durch zusätzlichen Service und Komfort größtmögliche Mehrwerte für Bürger und Unternehmen als Kunden der

Verwaltung zu generieren, zum anderen aber auch, Verwaltungsabläufe durch konsequente Digitalisierung effizienter gestalten zu können.

Mosel-Eifel-Hunsrück -

Drei Landschaften, ein Landkreis:

Nur wenige kommunale Gebietskörperschaften haben diesen landschaftlichen Vorteil, der neben geographischer Abwechslung und Vielfalt auch die Bewohner dieser Region prägt. Der Landkreis Cochem-Zell, der diese drei Landschaften beinhaltet, zeichnet sich besonders durch die Steilhänge der Mosel aus, die vornehmlich zum Weinbau genutzt werden. Insbesondere auf den Höhenlagen der Eifel und des Hunsrücks stellt hingegen die Land- und Forstwirtschaft eine wichtige Einnahmequelle der Region dar.



Besonders prägend ist aber vor Allem der Tourismus: Der Landkreis Cochem-Zell ist der tourismusintensivste Landkreis in Rheinland-Pfalz und sogar bundesweit mit in führender Position.



Keine drei Jahre nach der Juryentscheidung konnte sich das beeindruckende Ergebnis sehen lassen: Denn im Rahmen von unzähligen Gesprächs- und Planungsrunden, Workshops sowie Veranstaltungen ist die Konzeption für ein Bürgerportal entstanden, welches im November 2016 durch den Landkreis sowie seine vier Verbandsgemeinden online geschaltet wurde. Bei der Entwicklung des Portals wurde insbesondere Wert darauf gelegt, dass ein Angebot geschaffen wird, das gleichermaßen Leistungen und Serviceangebote auf Ebene von Orts- und Verbandsgemeinden sowie des Landkreises integriert umfasst.



Dass das dem Bürgerportal zugrunde liegende Konzept überzeugt hat, zeigt sich unter anderem darin, dass sich neben der bereits in der Projektphase beteiligten Verbandsgemeinde Kaisersesch auch die Verbandsgemeinden Cochem, Ulmen und Zell dem Vorhaben angeschlossen haben, sodass ein gemeinsames Produkt und Angebot für alle Bürger und Unternehmen im Landkreis entstanden ist.

Mit dem Bürgerportal ist es auch gelungen, bislang bestehende Hürden für Bürger und Unternehmen zu beseitigen. Denn diese können ihre Behördengänge nun jederzeit, von zuhause aus und somit zeit- und kostensparend komfortabel erledigen.

Die einprägsame Internetadresse des Bürgerportals, mit dem nun die begehrten Verwaltungsleistungen an 24 Stunden und 7 Tagen die Woche beantragen werden können, lautet:

www.cochem-zell-online.de

Ob es um die An- oder Abmeldung eines Hundes, einen Antrag zur öffentlichen Plakatierung von Veranstaltungen, die Anmeldung zur Abholung von Sperrmüll oder um die Verlängerung eines Jagdscheines geht – all diese und weitere Services der öffentlichen Verwaltung lassen sich über das Bürgerportal mit wenigen Mausklicks erledigen. Das Besondere dabei ist, dass die Nutzer zukünftig nicht mehr wissen müssen, ob für die Bearbeitung ihres Antrags die Kreisverwaltung oder die Verwaltung der jeweiligen Verbandsgemeinde zuständig ist. Im Bürgerportal stehen die entsprechenden Dienstleistungen verwaltungsübergreifend zur Verfügung. Dieser sachbezogene Ansatz steigert den




Nutzen des Portals für die Anwender. Sie können Anträge einfach und digital stellen. Das Anliegen erreicht automatisch die zuständige Verwaltung und wird von dort dann schnell und unter besonderer Beachtung eines hohen Datenschutzes bearbeitet.

Durch die Kooperation der beteiligten Verwaltungen ist es sogar möglich, mit nur einem online gestellten Antrag mehrere Organisationseinheiten in verschiedenen Verwaltungen zu adressieren. Dies ist zum Beispiel bei der elektronisch übermittelten Anzeige eines Eigentümerwechsels bei einem Grundstück der Fall. Gleichmaßen werden die Informationen dem Abwasserwerk der örtlich zuständigen Verbandsgemeinde sowie den für die Wasserversorgung sowie Abfallentsorgung zuständigen Bereichen der Kreisverwaltung zwecks Bearbeitung übermittelt.

Auch die weiteren Vorteile des Bürgerportals liegen auf der Hand: Der CO₂-Ausstoß wird vermindert, indem Papier aber auch Kraftstoff eingespart wird. Denn die Dienstleistungen der Kreis- und der Verbandsgemeindeverwaltungen stehen orts- und zeitunabhängig zur Verfügung. Die Nutzer sparen dabei nicht nur Zeit und kostenintensive Wege zu den Verwaltungen; ihnen entstehen auch keine

Wartezeiten in den Ämtern. Die Bedienung des Bürgerportals ist intuitiv und leicht zu handhaben. Wer regelmäßig Services der Verwaltung digital in Anspruch nimmt, kann sich zudem ein eigenes Servicekonto im Bürgerportal anlegen. Über dieses Servicekonto kann der Nutzer nicht nur die digitalen Anträge bequem stellen, sondern auch einen großen Teil des Dialogs mit den beteiligten Verwaltungen zuverlässig organisieren. Wer möchte, kann sich seine elektronischen Postein- und -ausgänge oder auch übermittelte Anhänge zwecks Wiederverwendung im eingerichteten Dokumentensafe abspeichern.

Das Servicekonto als Elektronische Identität



- Für Bürger und Unternehmen
- Unterschiedliche Authentifizierungsniveaus
- Gespeicherte Daten können wiederverwendet werden (Dokumentensafe)
- Kontoinhaber bestimmt, was abgespeichert wird

Das Modell dieses verwaltungsübergreifenden Servicekontos hat bundesweiten Beispielcharakter im Bereich der elektronischen Verwaltung. Der Landkreis Cochem-Zell und die Verbandsgemeinden entwickelten das Technikkonzept für das Servicekonto in enger Zusammenarbeit mit der KommWIS GmbH, einem Unternehmen der kommunalen Spitzenverbände in Rheinland-Pfalz. Unterstützt wurde das Projekt von der IT-Zentralstelle

des Ministeriums des Innern und für Sport des Landes Rheinland-Pfalz.

Das Bürgerportal bietet dem Nutzer eine gut sortierte Datenbank mit sämtlichen Verwaltungsleistungen der Kreisverwaltung sowie der Verbandsgemeinden mit ihren Städten und Ortsgemeinden. Über verschiedene Suchfunktionen gelangt der Nutzer schnell zu den gewünschten Informationen.



Zudem erfährt er, welche Verwaltung und welche Mitarbeiterin bzw. welcher Mitarbeiter für sein Anliegen zuständig ist. Hierzu steht eine Freitextsuche ebenso wie eine Suchwolke mit den meistgesuchten Dienstleistungen und eine Liste, in der die Leistungen von A-Z sortiert sind, zur Verfügung. Damit die Antragsteller direkt zur richtigen Verwaltung geleitet werden, haben sie die Möglichkeit zusätzlich zum Suchwort ihren Wohnort einzugeben.

Bereits heute kann eine Vielzahl von Verwaltungsdienstleistungen von der Leistungssuche über die Information mittels Leistungsbeschreibung sowie

Authentifizierung bis hin zur Bezahlung komplett und medienbruchfrei auf elektronischem Wege abgewickelt werden. Hierzu gehört ein bunter Blumenstrauß an Leistungen aus verschiedenen Facheinheiten der anbietenden Verwaltungen, wie beispielweise die An- und Abmeldung von Abfallbehältern, die Beantragung von Zuwendungen zur Dorferneuerung, die Beantragung einer Genehmigung für ein Kleinf Feuerwerk, die Anmeldung zur Kinderferienbetreuung, die Anmeldung für die Gebrauchsgüter- und Bodenbörse, die Anzeige eines Eigentümerwechsels bei Grundstücken und Gebäuden oder auch der Antrag auf vorübergehende Gestattung zur Durchführung eines Festes.



**Bello anmelden?
Geht jetzt online!**

www.cochem-zell-online.de



Daneben werden auch zusätzliche Angebote, wie beispielsweise die Onlinebuchung von Terminen bei der Kfz-Zulassungsstelle in der Kreisverwaltung, rege in Anspruch genommen.



**Durchstarten?
Termine gibt's online!**

www.cochem-zell-online.de



DIGITAL. GENIAL. BÜRGERPORTAL!

Schrittweise bauen die Verbandsgemeinden und der Landkreis dieses gemeinsame und innovative Internetangebot weiter aus. So werden sich in Kürze auch Räumlichkeiten wie Bürgersäle oder Schutzhütten von den Ortsgemeinden über das Bürgerportal anmieten lassen.

Aber auch bei internen Prozessen der Verwaltungen lassen sich die Funktionalitäten und Bausteine des

Bürgerportals gewinnbringend nutzen, um auch diesbezügliche innerorganisatorische Verwaltungsabläufe zu straffen und verschlanken. Beispielhaft sind hier Anträge auf Genehmigung einer Nebentätigkeit oder Dienstreise- und Fortbildungsanträge zu nennen.

Wichtig bei all diesen internen aber auch insbesondere externen Prozessen ist es, dass möglichst alle Schritte digital und somit medienbruchfrei abgewickelt werden sollen. Derzeit noch über das Portal auffindbare Online-Formulare sollen daher möglichst zeitnah durch digitale Workflows ersetzt werden. Hierbei wird auch helfen, dass sich mittlerweile u.a. auch nach Empfehlung durch den Landkreistag die übrigen Landkreise in Rheinland-Pfalz dazu entschlossen haben, sich dem Konzept des Cochem-Zeller Bürgerportals anzuschließen.

Mit dem Bürgerportal haben die Verwaltungen im Landkreis Cochem-Zell die Ära der Digitalisierung endgültig eingeläutet. Das Serviceangebot wird den Anforderungen der Bürger und Unternehmen entsprechend konsequent erweitert. Mit dem Bürgerportal ist ein klares Versprechen der öffentlichen Verwaltungen im Landkreis verbunden, das Dienstleistungsangebot sukzessive noch bürgerfreundlicher zu gestalten.



Die digitale Entwicklung ist aber auch für die Verwaltungen selbst kein Selbstzweck, sondern dient immer auch dazu, Dienstleistungen einerseits im Sinne der beantragenden Bürger und der Unternehmen zu optimieren, andererseits aber auch die Abläufe innerhalb sowie zwischen den beteiligten Verwaltungen weiter zu verbessern. Denn damit die Leistungsfähigkeit der Kommunen in Anbetracht des demographischen Wandels sowie der bestehenden Haushaltsdefizite auch langfristig aufrechterhalten werden kann, ist es notwendig, dass die Kommunen ihre Effizienz und Effektivität noch weiter steigern.

Bei aller Technisierung und Effizienzsteigerung müssen allerdings auch künftig traditionelle Formen der Kontaktaufnahme mit der Verwaltung möglich sein. So wird es immer Kunden geben, von denen der persönliche Kontakt mit den Verwaltungsmitarbeitern bevorzugt wird.

Gleichermaßen werden auch fortwährend Prozesse existieren, die sich nicht standardisieren oder digital abwickeln lassen bzw. einen gesonderten Beratungsbedarf mit sich bringen. Und gerade hier liegt auch ein weiterer Vorteil der Digitalisierung für die Kunden der Verwaltung. Denn insbesondere auch

durch die hiermit zu realisierenden Prozessoptimierungen, die sich zum einen durch die Effizienzpotenziale der Digitalisierung selbst, zum anderen aber auch durch die mit der Einführung der elektronischen Services einhergehenden Prozessanalysen und -optimierungen erreichen lassen, wird es den Verwaltungsmitarbeitern zeitlich damit ermöglicht, für die Bürger und Unternehmen entsprechende Beratungsleistungen zu erbringen. Insofern wird die Zielsetzung verfolgt, eine Multikanalstrategie anzuwenden.

Aus diesem Grund hat sich auch die Kreisverwaltung Cochem-Zell am 11.5. des letzten Jahres der einheitlichen Behördennummer „115“ angeschlossen. Über die 115 ist die Verwaltung an fünf Wochentagen jeweils von 8:00 bis 18:00 Uhr erreichbar und bietet all denjenigen, die nicht digital kommunizieren möchten, ihr Leistungsangebot auf telefonischem Wege an.

Synergien ergeben sich hier auch wiederum dadurch, dass hier das gleiche Wissensmanagement zugrunde gelegt wird, welches auch im Rahmen des Bürgerportals eingesetzt und genutzt wird.

Nicht zuletzt spart die 115 Zeit, ist unkompliziert und zuverlässig:



Die aufwändige Suche nach Zuständigkeiten und einzelnen Telefonnummern entfällt hierbei.

Die meisten Anfragen können sofort beantwortet werden, so dass sich der Anrufer mit demselben Anliegen nicht ein zweites Mal an die Verwaltung wenden muss. Unnötige Behördengänge können somit vermieden werden.

Kann bezüglich des übermittelten Anliegens keine direkte telefonische Auskunft erteilt werden, so besteht ein Serviceversprechen und eine zeitnahe Rückmeldung ist garantiert. Insoweit muss sich der Anrufer um nichts mehr kümmern. Der Service ist zudem kostengünstig: Die 115 ist in der Regel zum Festnetz-tarif erreichbar und bereits in vielen Flatrates enthalten.

Denn auch im digitalen Zeitalter bleibt das Telefon ein überaus wichtiger Kanal der Verwaltung. Darüber hinaus wird es immer Leistungen und diesbezügliche Prozesse geben, die aufgrund ihrer Komplexität, persönlicher Bedarfe oder rechtlicher Anforderungen eine persönliche Vorsprache oder Vorstellung bzw. eine gesonderte Beratung erfordern. Hier wären beispielhaft Prozesse aus Bereichen wie dem Sozial-, Jugend- oder Gesundheitsamt zu nennen.

Statt sich auf eine komplette und flächendeckende Digitalisierung zurückziehen, gilt daher innerhalb des Landkreises Cochem-Zell die Maxime:

*„So viel Digitalisierung und Effizienz
wie möglich -
so viel persönlicher Kontakt wie nötig“*

Autoren:

- Frank Lenz
Leiter Referat „Rechnungs- und Gemeindeprüfung, Controlling, Organisation“
Kreisverwaltung Cochem-Zell
Endertplatz 2
56812 Cochem
- Martina Vogel
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit,
Projekte, E-Government
Verbandsgemeindeverwaltung Kaisersesch
Am Römerturm 2
56759 Kaisersesch