

Volkmarsen

Die Stadt mit Bürgerblick

[26.09.2014] In Zeiten knapper Haushaltskassen werden immer neue Einsparungsmöglichkeiten gesucht. Der hessischen Stadt Volkmarsen hilft eine innovative Software, mit den Aufgaben und wachsenden Ansprüchen der Bürger Schritt zu halten.

Moderne Kommunalverwaltungen nutzen neue Technologien, um ihre internen Abläufe und die Kommunikation mit dem Bürger effizienter zu gestalten – so auch die Stadt Volkmarsen. Die Kommune liegt im hessischen Landkreis Waldeck-Frankenberg und hat rund 6.800 Einwohner. Die Stadt am Fuße der Kugelsburg ist schon seit Langem für ihre Innovationsfreudigkeit bekannt und geht diesen Weg auch konsequent weiter. Kürzlich stellten Bürgermeister Hartmut Linnekugel und ekom21-Geschäftsführer Ulrich Künkel der Presse einen neuartigen Bürgerservice vor, der für mehr Transparenz und Verwaltungseffizienz sorgt. Dafür kommt civento21 zum Einsatz, eine E-Government-Lösung, die speziell für Kommunalverwaltungen entwickelt wurde. Ein Teil dieser modular aufgebauten Software ist der so genannte Bürgerblick. Damit können die Einwohner von Volkmarsen jetzt ihre Beschwerden oder Vorschläge der Stadtverwaltung mitteilen – ganz einfach, vollkommen zeitunabhängig und bequem von zu Hause aus.

Mehr als eine Mängelliste

„Wo etwas nicht stimmt, sehen die Bürgerinnen und Bürger meist zuerst“, weiß Bürgermeister Hartmut Linnekugel. Der klappernde Kanaldeckel, die flackernde Straßenlaterne oder das langsam wachsende Schlagloch gehören zu den Rennern der obligatorischen Schadensmeldungen. Linnekugel geht es aber um mehr, als nur um eine reine Mängelliste: „Es geht nicht nur um Schäden. Manchmal sind es einfache Hinweise, Tipps oder Verbesserungsvorschläge, die uns letztendlich Kosten sparen“, so der Bürgermeister. Er bekräftigt: „Wir wollen das Wissen unserer Bürger nutzen, müssen aber gleichzeitig die Möglichkeit bieten, rund um die Uhr und an jedem Tag der Woche erreichbar zu sein.“ Mit dem Bürgerblick ist dies möglich und vor allem ganz einfach. Die Einbeziehung der Bevölkerung macht Sinn, denn die Verwaltung kann nicht überall ihre Augen haben – bei sechs Ortsteilen, zahlreichen städtischen Einrichtungen und einer Fläche von annähernd 68 Quadratkilometern ein schier hoffnungsloses Unterfangen. Und so richtig teuer wird es für die Kommune dann, wenn ein Defekt immer größer wird oder Folgeschäden eintreten.

Statt verzweifelter Antragsteller

Im Rahmen einer Pressekonferenz stellten Jürgen Salokat, Büroleiter der Stadt Volkmarsen, und ekom21-Mitarbeiterin Annika Kny die weiteren Prozesse vor, welche die neue Software abdeckt: Plakatierungen und Sondernutzungen öffentlicher Verkehrsflächen bei Baumaßnahmen. Was viele Bürger nicht wissen: Baustellen müssen gesichert werden, wenn sich die Maßnahme auf den Verkehr auswirkt. Hierfür gibt es detaillierte Vorgaben, wie die Baustelle abzusperren und zu kennzeichnen ist und wie der Verkehr geleitet werden muss. Mancher Bürger ist bisher schier verzweifelt. Heute – mit civento21 – wird der Antragsteller bei jedem Schritt elektronisch unterstützt. Die Software „weiß“, welche behördlichen Vorgaben bestehen, kann diese anzeigen und meldet sich bei unplausiblen Eingaben zu Wort. Die benötigten Daten werden vom Bürger in vordefinierten Feldern erfasst, was eine zusätzliche Absicherung gegen Falscheingaben ist.

Außerdem wird dem Antragsteller angezeigt, welche Unterlagen benötigt werden und in welcher Höhe sich die Gebühren belaufen. Die Software informiert auch über die entsprechenden Fristen und Rechtsgrundlagen. Sind alle Daten erfasst, kann sich der Antragsteller die zusammengestellten Unterlagen nochmals als PDF-Datei anzeigen lassen oder ausdrucken. Seine Akte wird sodann elektronisch versandt. Außer der Kopie für den Antragsteller, sofern er dieses überhaupt wünscht, wird also kein Papier mehr bewegt.

Rathaus profitiert von Vielfalt

Die Vorteile bei dieser Art der Antragsstellung und Abwicklung sind klar erkennbar. Ein wesentlicher Pluspunkt ist aber die medienbruchfreie Weiterverarbeitung in der Stadtverwaltung von Volkmarsen. Dies sorgt für eine einfachere und schnellere Durchführung der Prozesse innerhalb des Rathauses. Es wird also nicht, wie bei anderen Lösungen, ein Formular heruntergeladen, ausgefüllt, als E-Mail wieder zurückgeschickt und in der Verwaltung nochmals in das Fachverfahren übertragen. Bei civento21 werden die Daten des Antragstellers medienbruchfrei an die jeweilige Fachamtssoftware der Kommune übergeben.

Stadt mit Innovationswille

Rund 70 Arbeitsabläufe hat IT-Dienstleister ekom21 in seiner E-Government-Software bereits abgebildet. Durch Anregungen und Wünsche von Kommunen kommen ständig neue Prozesse hinzu. Über die vielfältigen Möglichkeiten ist man sich im Rathaus von Volkmarsen bewusst. „Wir haben zunächst mit dem Bürgerblick, der Plakatierung und der Sondernutzung öffentlicher Verkehrsflächen begonnen. Aber wir denken schon weiter, denn die Software kann uns in vielen Bereichen unterstützen. Ziel ist dabei immer, die Kommunikation mit unseren Bürgern effizienter und serviceorientierter zu gestalten. Wir wollen die Bürgerfreundlichkeit und Effizienz weiter vertiefen“, sagt Bürgermeister Linnekugel. Bis Ende 2014 will die Stadt mehr als 20 weitere Fallarten über das Netz anbieten.

Ulrich Künkel, Geschäftsführer von ekom21, erklärt, dass sich im Produktivbetrieb schon nach kurzer Zeit eine Produktivitätssteigerung durch effizienteren und effektiveren Einsatz des Personals erkennen lässt. Das gelte auch für den Einsatz von Sachmitteln sowie für die Erreichung politischer Ziele. Zum gemeinsamen Projekt berichtet der Geschäftsführer: „Wir haben Neuland betreten, sind aber bei der Stadt Volkmarsen auf eine sehr aufgeschlossene Verwaltung gestoßen. Nicht jede Kommune verfügt über solche Kompetenz. Wir brauchen schon den Innovationswillen und die Bereitschaft einer Verwaltung, solche Werkzeuge im Online-Portal zu installieren und zur Praxisreife zu entwickeln.“

()

Dieser Beitrag ist in der September-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: E-Partizipation, Bürgerbeteiligung