Ostrhauderfehn

Bester Service für die Bürger

[22.01.2018] Über einen verbesserten Service freuen sich die Bürger in Ostrhauderfehn. Mit einem Dokumenten-Management-System konnte die Gemeinde Suchzeiten reduzieren, eine einfache Rechtesteuerung umsetzen und Arbeitsabläufe beschleunigen.

Ostrhauderfehn zeichnet sich nicht nur durch saubere Luft und die Fehnlandschaft aus. In der dynamischen Landgemeinde im südlichen Ostfriesland konnte sich auch ein handwerklich-gewerblicher Mittelstand entwickeln. Eine moderne und leistungsfähige Infrastruktur macht die stetig wachsende Kommune zudem zum attraktiven, familienfreundlichen Wohnstandort. Im regionalen Vergleich ist Ostrhauderfehn dabei recht dicht besiedelt. Um die aus diesen Rahmenbedingungen resultierende ansteigende Papierflut einzudämmen und gleichzeitig den Service für die Bürger zu verbessern, setzt die Gemeinde seit Mitte 2010 das Dokumenten-Management-System (DMS) DocuWare des gleichnamigen Anbieters ein.

Akuter Platzmangel als Auslöser

Den Anstoß für ein DMS gab der neue Bürgermeister Günter Harders. Als ehemaliger Systemadministrator der Gemeinde forcierte er den Umstieg auf ein digitales Archiv. Auslöser war der akute Platzmangel im Bauamt, außerdem platzte das im Rathauskeller untergebrachte Archiv für die Hausakten aus allen Nähten. Probleme verursachte auch das alte Ablagesystem. Da die Hausakten nicht nur vom Bauamt, sondern ebenso von Mitarbeitern anderer Abteilungen, etwa vom Steueramt oder von der Behördenleitung, genutzt werden, waren die Unterlagen im ganzen Haus unterwegs. Wer Dokumente für seine Arbeit benötigte, musste nicht nur in Aktenschränken, sondern oft auch in verschiedenen Büros auf den Schreibtischen danach suchen. Den Wunsch der Behördenleitung, in einem zentralen Archiv auf alle notwendigen Informationen rasch und unkompliziert Zugriff zu haben, sollte deshalb ein DMS erfüllen. „Für DocuWare sprach im Vergleich zu anderen Systemen vor allem die Anwenderfreundlichkeit“, begründet Uwe Schlüsselburg, DocuWare-Administrator und Sachbearbeiter der Gemeinde Ostrhauderfehn die Entscheidung für die Lösung. Die positiven Erfahrungen, welche die Nachbargemeinde Moormerland bereits seit dem Jahr 2003 mit DocuWare gesammelt hat, hätten außerdem auch skeptische Kollegen überzeugt. „Dort konnten wir in der Praxis ansehen, wie sich die Arbeitsabläufe beschleunigen und effizienter gestalten lassen.“

DocuWare-Einsatz startete im Bauamt

Mit einem Dreijahresplan als Roadmap startete im August 2010 die schrittweise DMS-Einführung in Ostrhauderfehn. In enger Anlehnung an den Organisationsplan der Gemeinde gestaltete der Systemadministrator die Rechtevergabe für die Benutzer. Für das Scannen der Belege wurden 20 Fujitsu-Scanner vom Typ fi-6130 angeschafft und zusammen mit den Fachabteilungen die Indexbegriffe festgelegt. Gestartet ist der DocuWare-Einsatz im Bauamt. Die rund 6.000 Hausakten, die jeweils sämtliche Unterlagen für ein bebautes Grundstück enthalten, wurden dabei von einem Dienstleister gescannt und im zentralen Dokumenten-Pool abgelegt. Alle neu dazukommenden Belege wie Anträge, Bescheide oder Briefverkehr scannen die Mitarbeiter heute selbst und ordnen sie der entsprechenden digitalen Akte zu. In einem weiteren Schritt wurde die Kindergartenverwaltung in das Projekt einbezogen.

Sämtliche Dokumente, die den Kindergarten betreffen, wie Gebührenbescheide, Abrechnungen mit Firmen, Protokolle von Elternsitzungen, Statistiken oder Beschaffungsmaßnahmen, wurden gescannt und stehen im zentralen Dokumenten-Pool für die tägliche Arbeit sofort zur Verfügung. Für alle Abteilungen wurde außerdem ein so genannter Wissenspool für fachübergreifende Informationen eingerichtet. Ob richterliche Urteile, Informationen über Landkreistage oder Abhandlungen zu wichtigen Themen – alles, was für die Gemeindeverwaltung interessant ist, wird hier archiviert. Neben Bauamt und Kindergartenverwaltung sind heute auch die Behördenleitung, das Sozial- und Gewerbeamt sowie die Hauptverwaltung in das DMS eingebunden.

Dokumenten-Management-Lösung entlastet Sozialamt

Ende 2016 befanden sich insgesamt rund 120.000 Dokumente im zentralen Dokumenten-Pool. Alle 35 Mitarbeiter der Gemeinde können je nach Berechtigung auf die einzelnen Archive zugreifen. Mittlerweile wurden dafür fast alle Arbeitsplätze mit einem zweiten Bildschirm ausgestattet. „Ohne größeren Suchaufwand können jetzt mehrere Kollegen gleichzeitig und direkt von ihrem Arbeitsplatz aus auf die Dokumente zugreifen“, sagt Systemadministrator Schlüsselburg zufrieden. Die Zeitersparnis schätzen die Mitarbeiter besonders. Und auch der Service für die Bürger hat sich verbessert. Für telefonische Auskünfte stehen die benötigten Dokumente sofort am Bildschirm bereit. Werden Unterlagen wie Gebührenbescheide, Bestätigungen oder Informationen über Haus und Grundstück benötigt, können sie mit wenigen Mausklicks auch per E-Mail schnell zugeschickt werden.
Vor allem im Sozialamt trägt die Dokumenten-Management-Lösung zur Entlastung der Mitarbeiter und zur Unterstützung der Bürger bei. Antragsteller zur Sozialhilfe müssen sehr viele Nachweise liefern. DocuWare hilft, diese Papierflut problemlos zu bewältigen. Originalunterlagen werden sofort gescannt und nach Aktennummern zugeordnet, teure Kopien sind nicht mehr nötig. Auch den Weg zum Amt können sich die Bürger heute in vielen Fällen sparen und stattdessen das Internet nutzen. So können sie beispielsweise noch fehlende Unterlagen, etwa einen Steuerbescheid, per E-Mail nachreichen. Sollte ein Sozialhilfeempfänger umziehen, kann seine elektronische Akte entweder in Form von PDF-Dateien oder per CD an das zuständige Sozialamt verschickt werden. „Da auch einige Nachbargemeinden DocuWare einsetzen, wird das relativ häufig genutzt“, berichtet Uwe Schlüsselburg.

Wissenspool auf Knopfdruck abrufbar

Als nützliche Informationsquelle hat sich der zentrale Dokumenten-Pool auch bei der Vorbereitung auf Bürgersitzungen erwiesen. So steht beispielsweise auf Knopfdruck bereit, welche Entscheidungen im Rathaus zu einer bestimmten Thematik bislang getroffen wurden. Über einen PC mit Beamer im Sitzungssaal können die Teilnehmer während der Veranstaltung mit Zusatzinformationen aus dem Wissenspool versorgt werden. „Wir haben mit dem DMS sehr viele positive Erfahrungen gesammelt, die wir auch gerne an andere Kommunen weitergeben“, betont der Systemadministrator. „DocuWare ist nicht nur ein Archiv, sondern man kann aktiv damit arbeiten.“
Nach wie vor ist Uwe Schlüsselburg von der Anwenderfreundlichkeit des Systems besonders angetan: „Sowohl die Ablage als auch das Auffinden oder Weitersenden der Dokumente ist äußerst unkompliziert, jeder kann das sehr schnell lernen.“ Obwohl der Dreijahresplan zur Zufriedenheit aller bereits erfüllt ist, arbeitet der Systemadministrator weiter am Ausbau des DMS-Projekts. Finanzwesen und Personalabteilung sollen als nächstes eingebunden werden. Wichtige Voraussetzung dafür ist, dass sich DocuWare sehr einfach in die Finanz-Software Infoma newsystem von Anbieter Axians Infoma integrieren lässt. Für die Einführung dieses Systems hat sich Ostrhauderfehn gerade entschieden – und vollzieht somit einen weiteren Schritt auf dem Weg hin zum papierlosen Büro.

()

Dieser Beitrag ist in der Januar-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt E-Akte erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, DocuWare, Ostrhauderfehn