Neuenhaus

In Etappen zum Erfolg

[08.02.2021] Die Samtgemeinde Neuenhaus ist Gewinner des Axians Infoma Innovationspreises 2020. Überzeugen konnte die niedersächsische Kommune mit einem groß angelegten Digitalisierungsprojekt, das in mehreren Phasen abgewickelt wurde.

Wir möchten die Daten laufen lassen, weniger die Bürger. Mit diesen Worten bringt Günter Oldekamp, Bürgermeister der Samtgemeinde Neuenhaus die zukunftsorientierte Strategie der niedersächsischen Kommune auf den Punkt. Ihr Ziel: Vollständig digitale Prozesse einführen, die den Erwartungen von Bürgern, Unternehmen und Mitarbeitern an eine moderne und serviceorientierte Verwaltung gerecht werden. Dafür startete die Samtgemeinde in der Grafschaft Bentheim bereits im Jahr 2016 mit einem umfassenden Digitalisierungsprojekt. In der Folge wurde der Arbeitsalltag der Verwaltung durch vernetze interne und externe Abläufe effizienter und das Angebot an Online-Dienstleistungen wuchs. Für das gelungene Unterfangen wurde die Samtgemeinde Neuenhaus mit dem Axians Infoma Innovationspreis 2020 (wir berichteten) ausgezeichnet. **Anforderungen haben sich verändert** „Die Anforderungen an die öffentliche Verwaltung haben sich in den vergangenen Jahren stark verändert“, berichtet Michael Wübben, Kassenleiter der Samtgemeinde Neuenhaus und Mitglied der fünfköpfigen Projektgruppe Digitalisierung. „Die Bürger möchten kommunale Dienstleistungen jederzeit und von überall aus in Anspruch nehmen, Unternehmen eine schnellstmögliche Begleichung ihrer an die Verwaltung gestellten Forderungen. Und die Mitarbeiter erwarten mithilfe durchgängiger digitaler Prozesse eine Straffung und Vereinfachung von Arbeitsabläufen. Denn nur so kann die stetig wachsende Aufgabenvielfalt weiterhin gut bewältigt werden.“ Grund genug für die Samtgemeinde, die Digitalisierung zunächst in zwei weiteren Teilprojekten voranzutreiben. Im ersten Schritt sollte das seit dem Jahr 2002 genutzte Finanzverfahren Infoma newsystem um die Module Elektronischer Rechnungsworkflow, eRechnungs-Manager und Zentrale Adressverwaltung erweitert werden. 2017 meldete Neuenhaus Vollzug – seitdem ist ein schlankes, komplett digitales Verfahren für die Rechnungsbearbeitung im Einsatz. „Wir haben über 300 Unternehmen gebeten, ihre Rechnungen künftig digital zu stellen, und ein Großteil ist unserer Bitte gefolgt“, berichtet Kassenleiter Wübben. Aktuell noch eingehende Papierrechnungen werden gleich gescannt und gehen dann in die digitale Weiterbearbeitung, für die nun im Schnitt 4,3 Tage benötigt werden. Der automatisierte Ablauf spart Zeit und Arbeit. Damit sind Kapazitäten im Bereich Kasse/Finanzbuchhaltung frei geworden, die jetzt der Erstellung der Jahresabschlüsse zugute kommen. Aber auch die Nachhaltigkeit papierloser Prozesse und die Möglichkeit, digital eingehende Bürgeranliegen schneller zu bearbeiten, waren wichtige Gründe für das Zustandekommen des Digitalisierungsprojekts. **Einführung von OpenR@thaus** Nachdem die Optimierung der internen Prozesse erfolgreich abgeschlossen war, standen in Neuenhaus die zweite Phase und damit das Thema Bürgerservice auf dem Programm: die Einführung des Bürgerportals OpenR@thaus inklusive Erweiterung des Online-Portals OR-Finanz. Für die Umsetzung war IT-Dienstleister und Infoma partnergroup-Mitglied ITEBO verantwortlich. OpenR@t-haus ermöglicht es Bürgern, von zuhause aus oder unterwegs per Smartphone online Anträge zu stellen und mit der Verwaltung zu kommunizieren. Von der An-, Ab- und Ummeldung von Abfallbehältern über die Ausstellung von Urkunden aus dem Eheregister bis hin zur Hundean- und -abmeldung können zahlreiche Dienstleistungen bequem per Internet genutzt werden. „Manuelle Anträge und Anliegen der Bürger müssen unsere Sachbearbeiter nacherfassen – eine doppelte Arbeit, die Zeit kostet und zusätzlich eine Quelle für Übertragungsfehler ist“, erläutert Jacqueline Ewert, Beauftragte für Digitalisierung der

Samtgemeinde Neuenhaus und ebenfalls Mitglied des Projekt-Teams. „Kommen die Anträge der Bürger und Unternehmen aber bereits digital und vorausgefüllt über unser Bürgerportal in die Verwaltung, entfallen die manuelle Übertragung sowie viele Anfragen.“ **Sichere Online-Bezahlprozesse** Auch die Bezahlung erfolgt online. Dafür wird der ePayment-Manager von Infoma newsystem genutzt. Die Lösung übernimmt die automatisierte Abwicklung schneller und sicherer Online-Bezahlprozesse über unterschiedliche Zahlungsanbieter. Eine Überwachung der Zahlungseingänge ist daher nicht mehr nötig. Ihren mehr als 14.000 Einwohnern in den fünf Mitgliedsgemeinden bietet die Samtgemeinde Neuenhaus aber noch weitere Möglichkeiten. So können sie sich über das Online-Portal OR-Finanz beispielsweise selbst mit Informationen versorgen, ihre Steuerbescheide einsehen oder Kontoverbindungen ändern. „Damit stellen wir einen deutlichen Gewinn an Komfort bereit“, sagt Michael Wübben. „Die Bürger waren zuvor darauf angewiesen, dass wir ihnen einen Bescheid nachdrucken oder Zahlungstermine mitteilen. Nun können diese Informationen einfach im Portal nachgeschlagen werden.“ **Nächste Projektphase eingeläutet** Mit der kompletten Überarbeitung des Internet-Auftritts hat die Samtgemeinde bereits die nächste Projektphase eingeläutet. Wesentliche Neuerungen werden dabei der interaktive Haushaltsplan und Jahresabschluss des Steuerungssystems Axians IKVS sein. Und wie bei den vorangegangenen Teilprojekten wird auch hier die intensive Kommunikation wichtig für das Gelingen sein. Da das Digitalisierungsprojekt Auswirkungen auf die Gesamtverwaltung hat, bestand vor Beginn der jeweiligen Umsetzungsphasen nicht nur ein hoher Abstimmungsbedarf mit den einzelnen Fach- und Querschnittsabteilungen. Für das Projekt-Team galt auch, alle beteiligten Mitarbeiter, die sich zu der Zeit auf sehr unterschiedlichem technischem Niveau befanden, abzuholen und einzubinden. Auf diese Weise konnten die Verantwortlichen die notwendige Identifikation schaffen. **Daten zentral gespeichert** „Ein solches Projekt steht und fällt mit der Akzeptanz der Mitarbeiter“, sind sich Jacqueline Ewert und Michael Wübben einig. Sie sehen in der sich weiterentwickelnden Digitalisierung ihrer Verwaltung einen hohen Nutzen. Die Daten sind zentral und sicher gespeichert und bei entsprechender Berechtigung von überall aus abrufbar. Das erleichtert nicht nur den normalen Arbeitsalltag der Mitarbeiter, sondern in der momentanen Corona-Krise auch das Arbeiten im Homeoffice. „Digitalisierung ist aktuell in aller Munde, und die flankierende Gesetzgebung dazu, Stichwort Onlinezugangsgesetz, erzeugt Handlungsbedarf bei den Kommunen. Trotzdem sind die Themen Digitalisierung und elektronisches Prozess-Management noch bei vielen nicht besetzt“, erläutert Wübben. Anders ist es in der Samtgemeinde Neuenhaus. Deren Planungen sehen vor, mittelfristig alle Dienstleistungen von Anfang bis Ende vollständig zu digitalisieren – damit sich die Bürger nicht immer persönlich auf den Weg in die Verwaltung machen müssen.

()

Dieser Beitrag ist im Titel der Ausgabe Februar 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Finanzwesen, Axians Infoma, Infoma newsystem, Innovationspreis, Neuenhaus