Heiligenhaus

Kleine Veränderung – großer Nutzen

[09.09.2021] In Heiligenhaus können Grünabfall- und Bauschuttkarten jetzt digital beantragt und bezahlt werden. Das hierfür eingesetzte Bezahlsystem wurde von S-Public-Services in Zusammenarbeit mit der Kreissparkasse Düsseldorf entwickelt.

Die Stadt Heiligenhaus befindet sich mitten in der Umsetzung des E-Government- und Onlinezugangsgesetzes (OZG). Sie steht damit vor Herausforderungen, die alle Mitarbeiter betreffen und zum Umdenken anregen. Dabei geht es nicht nur um die Anschaffung neuer Systeme. Auch Kolleginnen und Kollegen müssen davon überzeugt werden, traditionelle Arbeitsweisen zu überdenken und neuen Innovationen eine Chance zu geben. Doch wo fängt man an? Immerhin gibt es an nahezu jeder Stelle in der Verwaltung oder Stadt Digitalisierungsbedarf. In Heiligenhaus werden die einzelne Themen deshalb in einer Gesamtstrategie gebündelt. Besondere Meilensteine sind das Bürgerserviceportal, die E-Akte oder die Stadt-App. Gerade bei einer Kommune wie Heiligenhaus sind die Projekte immer mit der Frage nach dem Nutzen und den Kosten verbunden. Denn die Mittel sind begrenzt. Der Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern aber ist groß. Anders als in größeren Städten kann die Verwaltung deshalb leichter den direkten Bedarf erkennen und die digitalen Schritte danach ausrichten. Das kann auch dazu führen, dass zuerst kleinere Projekte statt des großen Wurfs priorisiert werden müssen, da der Bedarf besonders hoch ist und die Lösung entsprechend eingefordert wird. Zwar wird durch die vielen kleinen Projekte der Blick auf die großen Themen nicht einfacher. Allerdings wissen die Verantwortlichen in der Verwaltung genau, dass sie den Bürgerinnen und Bürgern wirklich hilfreiche Lösungen liefern. Der Nutzen steht also im Fokus. Eine solche Lösung wurde mit der Kreissparkasse Düsseldorf und S-Public-Services für den Verkauf von Grünabfall- und Bauschuttkarten erarbeitet. Entstanden ist ein elektronisches Bezahlsystem mit Ticketshops – eine Lösung, die es in Heiligenhaus bislang nicht gab. Da das System in Heiligenhaus ein wenig zweckentfremdet wird, ist die Kommune Vorreiter für diesen digitalen Service in Nordrhein-Westfalen. **Grünabfall und Bauschutt direkt entsorgen** Neben den üblichen Verkaufsstellen für die Papierkarten im Bürgerbüro oder im Einzelhandel können Bürgerinnen und Bürgern neuerdings bequem ein E-Ticket kaufen, um Grünabfall und Bauschutt direkt entsorgen zu können. Bisher mussten sie dafür noch die örtlichen Anlaufstellen persönlich aufsuchen und konnten nicht auf direktem Weg zur Abfallannahmestelle fahren. Gerade nach Garten- oder Bauarbeiten noch den Weg in die Stadtmitte zu suchen, ist umständlich und auf keinen Fall serviceorientiert. Die Verwaltung reagiert somit auf den großen Bedarf und vereinfacht den Ablauf mit digitalen Hilfsmitteln. Ein toller Nebeneffekt ist die Zeitersparnis im Bürgerbüro und an der Annahmestelle. Dort wird die tägliche Arbeit seltener vom Kartenverkauf gestört, lästige Strichlisten sind überflüssig. Da der Umweg mit dem Auto in die Innenstadt seitens der Bürger eingespart wird, hilft das auch dem Klima. Bürgerinnen und Bürger können auf der Website heiligenhaus.de im Service-Bereich die Internet-Seite der jeweiligen Karten besuchen, ein Online-Ticket kaufen und bezahlen. Die allgemeine Info-Seite zum Thema Bauschutt und Grünabfall dient weiterhin als Übersicht und beinhaltet ab sofort die Links zu den beiden Shop-Seiten für die neuen Online-Karten. Mit einem Klick gelangen die Bürgerinnen und Bürger auf die jeweilige übersichtliche Seite, die das Produkt anzeigt und und wo sich die Menge auswählen lässt. Im nächsten Schritt werden E-Mail-Adresse und optional weitere Adressdaten abgefragt. Danach werden sie direkt zur Bezahlseite des Sparkassensystems weitergeleitet. Sie können eine der fünf Bezahlvarianten auswählen und den Kauf abschließen. Ein QR-Code wird generiert, der direkt heruntergeladen werden kann und gleichzeitig an die

angegebene E-Mail-Adresse gesendet wird. Bei den Kolleginnen und Kollegen an der Abfallannahmestelle wird der Code durch Vorzeigen mittels Smartphone und Scan entwertet. Laut eigener Aussagen der Kolleginnen und Kollegen vor Ort ist der neue Ablauf mit dem QR-Code-Scan kinderleicht und trifft bei den Bürgerinnen und Bürgern auf Zustimmung. **Kleine Organisationsstruktur – hohe Geschwindigkeit** Dennoch gingen bis zum Launch der Shops einige Projekttage ins Land. Es fanden zahlreiche Vorgespräche statt, sowohl intern als auch extern, die den Zeitplan etwas verschoben haben. Auch waren detaillierte, langwierige Abstimmungen zu absolvieren. Nicht zuletzt lag das an der kleinen Organisationsstruktur von Heiligenhaus, denn die Stadt zählt zu den kleineren Kommunen mit circa 27.500 Einwohnern. Das Projekt-Team bestand aus dem dreiköpfigen IT-Team, das sich um das Einrichten der Smartphones samt Scan-App kümmerte. Entscheidungen, Planungen und Umsetzungsschritte wurden vom Projekt-Manager für Digitalisierung & Smart City und von unserem ersten Beigeordneten und Ideengeber getroffen und durchgeführt. In enger Kommunikation mit der Kreissparkasse und der S-Public-Services konnten vielen Fragen schnell geklärt werden, sodass es zum Schluss innerhalb weniger Wochen in die Testphase gehen konnte. Dabei wurden Testkäufe durchgeführt, um zu sehen, wie Abrechnungen und Kontobewegungen eintreffen und verarbeitet werden können. Dies ging nahezu ohne weitere Komplikationen, was vor allem den Kolleginnen und Kollegen aus den technischen Betrieben und der Finanzabteilung zu verdanken ist. Sie waren offen für das neue digitale Projekt und interessiert daran, den Bürgerinnen und Bürgern das Leben in Heiligenhaus ein wenig zu erleichtern. **Mehr als nur ein neuer Service** Das Bezahlsystem der Sparkassenfinanzgruppe nennt sich GiroCheckout. Es beinhaltet die gesamte Zahlungsabwicklung. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Kasse wird der Zugang über den Web-Browser gewährt. Dort können alle Abrechnungen zu Zahlungsgebühren, die für das Betreiben des Systems und die jeweiligen Zahlungsarten anfallen, eingesehen werden. Dadurch wird es möglich, alle Transaktionen den vorhandenen Produkten zuzuordnen, sodass auch in Zukunft die Option besteht, weitere Produkte hinzuzufügen. Mit Blick auf die Einrichtung eines Bürgerserviceportals im Rahmen des OZG ist dieses Merkmal eine Voraussetzung für die Verwendung in Heiligenhaus gewesen. Es ist daher nicht nur ein neuer Service für die Bürgerinnen und Bürger. Vielmehr steckt Heiligenhaus schon mitten in der Umsetzung, zukünftig Dienstleistungen digital anzubieten. Auch das Shop-System Access by S-Public-Services wird durch die Sparkasse bereitgestellt. Es handelt sich hierbei ebenfalls um ein browserbasiertes System, das sämtliche Einstellungen für die Shop-Seiten beinhaltet und sie individuell gestalten kann. Nächste Planungen laufen bereits, um mit diesen Funktionalitäten den Bürgerinnen und Bürgern über das Shopsystem neue Produkte anbieten zu können. Beispielsweise könnten Veranstaltungstickets oder Eintrittskarten für das örtliche Schwimmbad digital angeboten und ebenfalls durch GiroCheckout bezahlt werden. Dieses Beispiel zeigt, dass auch kleine spontane Projekte in eine Digitalisierungsstrategie eingebaut werden können. Zum einen wird der Bedarf der Bürgerinnen und Bürger sofort gedeckt, zum anderen dient ein solches System weiteren Projekten in der nahen Zukunft. Man könnte es daher als eine Win-win-Situation bezeichnen. Allerdings wäre es nicht gut, sich damit zufrieden zu geben. In Heiligenhaus versteht man ein erfolgreiches Projekt als Ansporn für die nächsten Schritte und es soll dazu beitragen, die Region mit zeitgemäßen Lösungen auszustatten.

()

Stichwörter: CMS | Portale, S-Public Services, Bürgerservice, GiroCheckout, Heiligenhaus, OZG