KAAW

Gemeinsam zur OZG-Umsetzung

[26.05.2025] Im Münsterland wurden in interkommunalen Gemeinschaftsprojekten medienbruchfreie Prozesse nach einheitlichen Standards umgesetzt. Das Serviceportal.Münsterland erlaubt es, Verwaltungsleistungen einschließlich Zahlung online abzuwickeln – aber auch, direkt mit Behörden zu kommunizieren.

Im westlichen Münsterland treibt der Zweckverband Kommunale ADV-Anwendergemeinschaft West (KAAW) die digitale Verwaltungstransformation seit bald neun Jahren voran. Den Startschuss gab die Verkündung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) im Jahr 2017. Inzwischen zählt die KAAW 52 Verbandsmitglieder. Nun berichtet der Zweckverband über sein Entwicklungsprojekt eines durchgängigen E-Government-Frameworks. Dieses soll von kleinen Gemeinden bis hin zu großen Kreisverwaltungen genutzt werden können, einschließlich zentraler Module wie Bezahlplattformen, digitaler Formulare und assistentengeführter Antragsverfahren. Eine Terminvereinbarung einschließlich einer Aufrufanlage erleichtern den direkten Kontakt zur Verwaltung, wenn nötig. Ein KI-gestützter Chatbot ist in Planung.

Individuelle und gemeinsame Teilprojekte ergänzen sich

Um dies erfolgreich umzusetzen, wurden zahlreiche Projekte ins Leben gerufen. Darunter war die Entwicklung von individuellen Digitalisierungsstrategien sowie einer gemeinsamen, interkommunalen Prozessdatenbank. Ebenfalls zentral entwickelt wurden Workflows für das Dokumentenmanagementsystem vieler Kommunen. Der letzte Schritt war die Entwicklung einer benutzerfreundlichen Plattform, die diese Lösungen bündelt und bereitstellt, so der Zweckverband. In enger Zusammenarbeit mit der Firma optiGov sei so das Serviceportal.Münsterland entstanden, das Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen den effizienten Zugang zu Behördenleistungen ermöglichen soll.

Quantensprung für die digitale Verwaltung

Das Serviceportal lasse sich nahtlos in die kommunalen Webseiten integrieren. Mittlerweile sind nach Angaben des Zweckverbands 25 der 52 KAAW-Mitglieder an das Serviceportal angeschlossen – Tendenz steigend. Bei den Bürgerinnen und Bürgern komme das Angebot an: Mehr als eine Million Vorgänge werden jährlich über die Plattform digital abgewickelt. „Die Plattform schließt eine essenzielle technische Lücke in der kommunalen Digitalisierung, indem sie Verwaltungsprozesse konsequent durchgängig digitalisiert. Von der Antragstellung durch die Bürgerschaft bis zur Bearbeitung durch die Sachbearbeitenden in den Rathäusern wird der gesamte Ablauf optimiert“, so Lukas Szlachta, Geschäftsführer von optiGov.

(sib)

Stichwörter: CMS | Portale, IKZ, interkommunale Zusammenarbeit, KAAW, OZG, Zweckverband Kommunale ADV-Anwendergemeinschaft West