Werra-Meißner-Kreis

Bürgerkontakt neu gedacht

[26.09.2025] Mit virtuellen Besprechungsräumen hat der Werra-Meißner-Kreis die interne Zusammenarbeit sowie die Kommunikation mit den Bürgern erfolgreich neu gestaltet.

Der Werra-Meißner-Kreis will durch den Einsatz moderner Kommunikationstechnologien die Verwaltung effizienter, flexibler und bürgernäher gestalten. Erste Konzeptansätze entstanden im Jahr 2023 und führten noch im selben Jahr zu einem Förderantrag im Rahmen des Landesprogramms Starke Heimat Hessen. Nach der Bewilligung im Mai 2024 wurde unmittelbar mit der Umsetzung begonnen.

Ausgangspunkt war die Idee eines Digitalen Zwillings, ein digitales Büro für jeden Mitarbeitenden, das ortsunabhängige Erreichbarkeit über Videokonferenzen ermöglichen sollte. Vorgesehen waren unter anderem Funktionen wie Dokumentenaustausch und digitale Whiteboards. In der Praxis zeigte sich jedoch, dass eine dauerhafte digitale Präsenz eine zusätzliche Belastung bedeutet hätte: Die Mitarbeitenden hätten ihr virtuelles Büro parallel zu den klassischen Kommunikationskanälen wie Telefon, E-Mail und Fachanwendungen überwachen müssen. Das Konzept wurde daher weiterentwickelt, hin zu virtuellen Onlineräumen, die wie reale Besprechungsräume dauerhaft verfügbar und flexibel nutzbar sind.

Eine Schulplattform war die Lösung

Für die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern wurde ein virtueller Empfangsraum geschaffen, der über die Website des Kreises erreichbar ist. Nach Anmeldung werden die Nutzenden individuell eingelassen, können ihr Anliegen schildern und werden bei Bedarf an zuständige Mitarbeitende weitergeleitet. Gespräche lassen sich anschließend in geschützte Einzelräume verlagern.

Bei der Auswahl geeigneter Software zeigte sich schnell: Klassische Videokonferenzsysteme basieren meist auf personenbezogenen Lizenzen und erfordern Einladungen oder Anmeldungen, ein Widerspruch zum Konzept dauerhaft verfügbarer, frei betretbarer Räume. Die Lösung fand sich in digitalen Schulplattformen. Diese bieten permanente „Klassenräume“, differenzierte Rollen (Lehrkraft/Lernende), die Möglichkeit zur Gruppenarbeit und zum Dokumentenaustausch. Zwei dieser Plattformen wurden erfolgreich getestet und implementiert. Herausforderungen wie die Anzeige des Belegungsstatus zur Vermeidung von Störungen oder eine differenzierte Rollenverteilung für externe Teilnehmende wurden durch gezielte Weiterentwicklungen der Software gelöst.

Ein zentraler Bestandteil des Projekts ist die Übertragbarkeit: Alle entwickelten Zusatzfunktionen werden anderen Kommunen lizenzfrei zur Verfügung gestellt. Ziel ist es, Synergien zu schaffen, Ressourcen zu schonen und gemeinsam eine moderne, bürgerorientierte Verwaltung zu gestalten.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2025 von Kommune21 im Schwerpunkt Hessen erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Bürgerservice, Werra-Meißner-Kreis