

„Bürgerportal ist kein Konsolidierungsprogramm“

Harald Sievers, Kämmerer der Stadt Düren, über seine Erfahrungen mit E-Government

Von Tobias Schmidt

Düren hat ein Onlineportal eingerichtet, über das die Bürger diverse Dienstleistungen abrufen können. Das Projekt mache vieles einfacher, meint Harald Sievers. Ein Sparprogramm sei es aber nicht.



Harald Sievers

Herr Sievers, Sie sind in Düren intensiv mit dem Thema „Digitale Kommune“ befasst. Warum beschäftigen gerade Sie als Kämmerer sich mit dem Bereich IT? Ich bin von der Ausbildung her kein IT-Fachmann, sondern in das Thema hineingewachsen. Im Gegensatz zu den meisten anderen Kommunen fällt in Düren die Zuständigkeit für Finanzen mit der für Organisation und IT zusammen. In vielen anderen Städten sind Organisation und IT dagegen mit dem Bereich Personal in einem Dezernat verbunden.

Ist es empfehlenswert, dass die Bereiche IT und Kämmerer in eine Hand fallen? Das kann man sicher auch anders machen. Allerdings ist es schon so, dass der Kämmerer stärker als die meisten anderen Dezernenten oder Fachbereichsleiter mit IT-Themen konfrontiert ist. In der Regel betreibt die Kämmererei mit dem Finanzwesen das größte und komplexeste EDV-Verfahren in einer Kommunalverwaltung. Insofern gibt es durchaus Argumente für eine Anstiedlung

Nischenthemen gekümmert, die die wenigsten Bürger wirklich betreffen. Inzwischen sind viele Kommunen aber deutlich weiter und fragen sehr genau, für welche Prozesse E-Government wirklich Sinn macht, um dann gezielt die besten EDV-Lösungen zu suchen.

Sie haben 2012 ein Bürgerportal eingerichtet. Was können die Bürger über dieses Portal machen?

Das Portal hat drei Komponenten. Zum einen gibt es ein Bürgerkonto, über das sich die Bürger registrieren und auch identifizieren können. Für manche Dienstleistungen reicht dabei eine einfache Mailbestätigung, bei anderen ist der elektronische Personalausweis erforderlich. Die zweite Komponente ist ein Onlinebezahlungssystem für alle Angebote des Portals. Drittens bieten wir diverse Dienstleistungen an, die online abgewickelt werden können. Die Bürger können zum Beispiel online Hunde zur Steuer anmelden oder Ständesamtsurkunden anfordern. Im Laufe dieses Jahres wollen wir acht weitere Dienstleistungen ergänzen, von der Kitaplatzvergabe über die Gewerbeanmeldung bis hin zu allen Geschäftsprozessen im Bereich Abfall.

Das klingt einerseits gut, andererseits auch gefährlich. Sie überlassen die technische Durchführung des Portals einem externen Anbieter. Bei einigen Dienstleistern sind in der Vergangenheit erhebliche Sicherheitslücken aufgedeckt worden.

Was tun Sie, um den Schutz der Daten Ihrer Bürger sicherzustellen?

Für den technischen Betrieb ist unser kommunaler IT-Dienstleister regio iT GmbH aus Aachen verantwortlich, auf dessen Professionalität wir vollumfänglich vertrauen. Wir haben bislang keinerlei Störungen erlebt oder sonstige Hinweise auf Unregelmäßigkeiten bekommen.

Im E-Government-Gesetz heißt es, dass bei Onlineverfahren mindestens ein im elektronischen Geschäftsverkehr übliches Bezahlfahrer angeboten werden muss. Welche bieten Sie an?

Diese Stelle im Gesetz klingt nach Innovation, letztlich reicht es aber zur Erfüllung dieser Vorgabe schon aus, nur ein Konto online anzugeben, auf das dann Überweisungen getätigt werden können. Da sind viele Kommunen schon lange weiter. Wir hatten zunächst ein Lastschriftverfahren im Angebot, bieten aber inzwischen auch die Bezahlung über PayPal an. Außerdem haben wir mit unserer örtlichen Sparkasse vereinbart, auch deren Bezahlungssystem GiroCheckout einzubinden.

Wie stark werden die Onlineangebote bislang von den Bürgern genutzt? Kennen die Bürger die Möglichkeiten überhaupt? Verwaltungen achten oft zu wenig darauf, die guten Dinge, die sie tun, auch gut zu vermarkten. Ein gutes Marketing ist aber gerade beim Thema E-Government das A und O. Wir haben Befragungen und Gewinnspiele durchgeführt und lassen Werbeplakate

kleben. Außerdem versenden wir zusammen mit den Steuerbescheiden Infozettel an alle Bürger. Obwohl wir bisher ja erst einige Dienstleistungen im Bürgerportal haben, haben wir schon knapp 2000 registrierte Nutzer. Der Renner ist dabei das Thema Bewohnerparkausweis. Den können die Bürger in fünf Minuten online beantragen, bezahlen und direkt selbst ausdrucken, ohne dass ein Verwaltungsmitarbeiter in den Prozess involviert ist.

Das spart natürlich auch Kapazitäten in der Verwaltung ein. Ist die Digitalisierung letztlich auch eine Strategie, um Personalkosten zu reduzieren?

Nein. Aus meiner Sicht kann man derzeit allenfalls sagen, dass wir uns durch die Onlineverfahren, die ja den normalen Kundenkontakt auch nicht ersetzen, sondern nur ein alternatives Angebot für internetaffine Bürgerinnen und Bürger sein sollen, in der Verwaltung mehr Luft verschaffen. Spielraum, Personal abzubauen, sehe ich bei all den neuen Aufgaben die uns ständig vom Gesetzgeber aufgetragen werden, nicht. Denkbar und auch wünschenswert ist aber, dass wir langfristig durch unsere Onlineangebote mehr Kapazitäten für andere Aufgaben gewinnen werden. Gleichwohl ist das Bürgerportal ein Projekt mit dem Ziel, den Service gegenüber den Bürgern zu verbessern. Es ist kein Konsolidierungsprogramm. //

t.schmidt@derneuekaemmerer.de

