

B e r a t u n g s f o l g e:

1. Verwaltungsausschuss	02.03.2017	Kenntnisnahme	N
2. Kreistag	16.03.2017	Kenntnisnahme	Ö
3. Verwaltungsausschuss	16.05.2017	Kenntnisnahme	Ö

Simon, 14.02.2017

---

**gez. Dezernent / Datum**

**Strategie Bürgerservice**

**I. Ausgangslage:**

Das Leitbild „Freundlichkeit<sup>3</sup>“ hat drei Stoßrichtungen:

1. Bürgerfreundlichkeit
2. Gemeindefreundlichkeit
3. Mitarbeiterfreundlichkeit

Im Aufgabenfeld Bürgerfreundlichkeit sind drei wesentliche Felder im Fokus der Anstrengungen der Landkreisverwaltung:

1. Dienstleistungsorientierung im Hause – Verankerte Bürgerfreundlichkeit in den Köpfen und Herzen
2. Bürgerservice vor Ort – Unser Willkommen für Besucher mit Anliegen
3. E-Government – Wir bringen unsere Dienstleistungen nach Hause

Unser Anspruch, es dem Bürger einfach zu machen, ihn nicht lange warten zu lassen und die Angelegenheit mit einem Besuch abschließend zu erledigen, wird im Slogan ausgedrückt:

**WIR WOLLEN ES IHNEN EINFACH MACHEN!**

## **II. Ziel des Berichtes:**

- Sachstandsbericht
- Erläuterung des bisher Erreichten und der Maßnahmen der nächsten Zeit
- Strategische Überlegungen
- Darlegung der Zusammenhänge und Rahmenbedingungen
- Transparenz unserer Handlungsleitplanken
- Weitere Schritte

Der Bericht ist kein Maßnahmenkatalog. Wo Maßnahmen genannt sind, dienen sie der beispielhaften Konkretisierung der Schwerpunkte.

### **1. Dienstleistungsorientierung im Hause – Verankerte Bürgerfreundlichkeit in den Köpfen und Herzen**

Der Begriff „Öffentlicher Dienst“ gibt uns den Grundauftrag: wir dienen der Öffentlichkeit. Unser Ziel ist Gemeinwohl. Unsere Dienstleistungen sind für die Menschen im Landkreis. Grundvoraussetzung für eine freundliche und Anliegen orientierte Dienstleistung ist vor allem, dass wir als Mitarbeiter des Landratsamtes mit der richtigen Einstellung die Kontakte mit der Bürgerschaft gestalten. Das tun unsere Mitarbeiter sehr gut.

### **2. Bürgerservice vor Ort – Unser konkretes Willkommen für Besucher mit Anliegen**

Noch immer und auch weiterhin werden Bürger in die Dienststellen kommen, um Anliegen zu erledigen. Unsere Ziele:

- Optisch ansprechende und funktional geeignete äußere Rahmenbedingungen des Empfangs; Vermittlung des Gefühls von Willkommensein und Professionalität
- Attraktive Öffnungszeiten entlang der Bedürfnislage der Kundschaft; individuelle telefonische Terminvereinbarungen
- Klare Lenkung der Besucher; Vermeidung von Fehlsteuerung
- Optimale Bereitstellung häufig angefragter Informationen vor Ort
- Möglichst abschließende Bearbeitung des Anliegens
- „One face to a customer“: Möglichst viele Anliegen sollen von einem Service-Mitarbeiter erledigt werden
- Vermeidung von Zweitbesuchen oder Weiterleitungen der Bürger
- Minimierung von Warte- und Bearbeitungszeiten
- Verringerung von Schnittstellen zu Fachämtern
- Vermeidung von Unsicherheit der Bürger, welche Stelle zuständig ist
- Erhöhung der Bearbeitungskonzentration im Back-Office-Bereich ohne Kundenkontakte

Dazu werden Aufgaben zusammengefasst, die viele Bürger/innen betreffen und die in der Regel schnell und mit einem Besuch/Telefonat erledigt werden können.

Zwei thematisch verschiedene Bürgerservice-Bereiche werden etabliert:

- I. Bürgerbüro im Kreishaus I
- II. Sozialer Bürgerservice im Kreishaus II

Möglicherweise werden weitergehende Überlegungen auch noch für den Baubereich angestellt.

## **2.1 „Bürgerbüro“ im Kreishaus I als eigenes Amt ab 1.10.2016 mit folgenden Leistungen:**

Seit 1. Oktober 2016:

- Kfz- Zulassung
- Fahrerlaubnisse
- Callcenter und Info

Ab 2017:

- Abfallwirtschaft: „Aufgaben des laufenden Betriebs“ wie:
  - Allgemeine Informationen und Service,
  - Änderungsmanagement (Eigentümer-, Objekt-, Behälterdaten)
  - Bearbeitung von Kundenreaktionen zu den Gebührenbescheiden

Künftig, ab dem Zeitpunkt der Rückdelegation auch sonstige Aufgaben, die bisher von den Kommunen erfüllt werden.

Die übrigen Aufgaben verbleiben beim Abfallwirtschaftsamt:

Grundsatzangelegenheiten, Vertragswesen, Gebührenkalkulation und Veranlagung, Bearbeitung schwieriger Fälle (v.a. auch „echte“ Widersprüche), Öffentlichkeitsarbeit, verkehrsrechtliche Anordnungen.

Die anstehende Rückdelegation von Aufgaben der Gemeinden auf den Landkreis muss bei den weiteren organisatorischen und personellen Planungen berücksichtigt werden.

Derzeit bestehen noch erhebliche Arbeitsrückstände im Bereich Abfallwirtschaft. Diese müssen abgearbeitet werden.

Aufgabenbreite an den Arbeitsplätzen:

Um künftig flexibler auf das Kundenaufkommen und personelle Engpässe reagieren zu können, sollen Mitarbeiter in den Front-Office- Bereichen der Kfz-Zulassung und der Fahrerlaubnisse Kundenanliegen aus beiden Aufgabenbereichen, die jeweils komplex sein können, bearbeiten.

Mit den Mitarbeitern/innen wurden Gespräche zur Übernahme weiterer Sachbearbeitung geführt. Die Resonanz war v.a. bei den Vollzeitkräften sehr erfreulich; bei Teilzeitkräften bis 50 % zeichnen sich andere Lösungsansätze ab (Einsatz im eigenen Sachbearbeitungsbereich und an der INFO, im Callcenter oder im Bereich Abfall).

Inzwischen haben interne Grundlagenschulungen zu den Themenbereichen Kfz-Zulassung, Fahrerlaubniswesen und allg. Verwaltungsrecht und eine Teambuilding-Maßnahme stattgefunden. Auch die gegenseitige Einarbeitung einzelner Mitarbeiterinnen hat begonnen.

### Räumliche Bedingungen:

Künftig soll die Infotheke für alle Kunden des Bürgerbüros die erste Anlaufstelle sein, bevor sie dann aufrufgesteuert zum jeweiligen Frontoffice- Bereich gelangen. Die Theke muss deshalb auf mindestens 5 Plätze erweitert werden. Hier ist eine räumliche Lösung notwendig.

Für die Planung und Umsetzung der räumlichen Neuordnung des Foyers und des restlichen Erdgeschosses mit Blick auf die aktuellen Anforderungen an eine solche Kundenservice-Einrichtung wird Planungszeit ins Land ziehen; das Raum- und Funktionskonzept wird mit IKP beraten.

### Öffnungszeiten:

Anfang 2017 sind bei den Fahrerlaubnissen Verbesserungen erfolgt:

- Angleichung der Öffnungszeiten ans seitherige Kundenservicezentrum:  
Mo-Mi 7.00 – 15.30 Uhr, Do 7.00-17.30 Uhr, Fr. 7.00-12.00 Uhr =  
41 Std. (bisher 30 Std.)
- Einführung der Online-Terminvereinbarung
- Einrichtung einer Speed Capture Station (Führerschein-Foto-Terminal) im Foyer - damit können schnell den Anforderungen entsprechende und manipulationssichere Fotos erstellt werden, die direkt ins Fachverfahren übertragen werden.

### W-LAN:

In allen vier Standorten des Bürgerbüros (Kreishaus I, Außenstelle Bad Waldsee, Außenstelle Leutkirch und Außenstelle Wangen) steht seit September 2016 ein kostenfreies W-LAN über „Freifunk“ zur Verfügung, um den Bürgern die mögliche Wartezeit zu erleichtern.

### Ausblick:

Neben den organisatorischen Veränderungen besteht die aktuelle Herausforderung darin, die Einarbeitung der Allround-Mitarbeiterinnen in die für sie neuen Fachgebiete im laufenden Betrieb zu schaffen und die erforderliche Tiefe des Fachwissens in allen Bereichen zu erreichen. Im Bereich Abfallbeseitigung wird der Schwerpunkt weiterhin in der zeitnahen Bearbeitung von Kundenwünschen liegen; das Ziel ist, die Rückstände dauerhaft zu minimieren.

Damit wir jederzeit sehr flexibel auf das Besucheraufkommen reagieren können, sollten die Mitarbeiter möglichst zusammen in einem modernen Front-Office- Bereich sitzen, in dem dann auch alle Geräte, Unterlagen usw. für die betreuten Aufgabenbereiche vorhanden sind. Die Mitarbeiter/innen, die z.B. Kfz-Zulassung und Fahrerlaubniswesen, beherrschen, können dann jeweils den nächsten Kunden, der im Aufrufsystem auftaucht, bedienen, unabhängig vom Thema. Das Zusammenwachsen der bisherigen Bereiche wird dadurch auch beschleunigt.

### Standorte in den Außenstellen:

Das Bürgerbüro verfügt über Standorte in den Landratsamts-Außenstellen Bad Waldsee, Leutkirch und Wangen. In Bad Waldsee, Leutkirch und Wangen werden Führerscheinanträge angenommen und Führerscheine ausgehändigt. Dort sind bereits jetzt online-Terminvereinbarungen möglich und werden genutzt. Eine Entkopplung von Anrufer- und Besucherkontakten ist erfolgt. Die Gespräche werden zentral im Call-Center in Ravensburg bedient. Das stärkt die Beratungs- und Bearbeitungspräsenz der Standorte vor Ort.

Geplant sind bauliche und ablauftechnische Optimierungen in Wangen im Sinne einer modernen Einrichtung für den Bürgerservice.

Die Außenstelle Bad Waldsee ist im Januar 2017 in neue, modern gestaltete Räume umgezogen. Damit verbunden ist die Optimierung der Ablauforganisation. Als Mehrwerte für die Bürger sind zu nennen:

- Neu geschaffene Besucherinformation als erste Anlaufstation:
  - ⇒ Vorprüfung der Unterlagen; evt. fehlende Unterlagen können direkt von der Mitarbeiterin angefordert werden; unnötige Wartezeiten werden vermieden
  - ⇒ kurze Vorgänge werden direkt dort abgeschlossen; Wartezeiten werden verkürzt
- Bargeldlose Bezahlung über EC-Terminal an jeden Arbeitsplatz möglich
  - ⇒ spart Zeit, der Kunde wird abschließend von einer Person bedient
- Kfz-Prüfplatz direkt vor dem Haus
  - ⇒ schnelle und einfachere Fahrzeugidentifizierung als bisher
- Angenehmer Wartebereich mit Kaffeeautomat, Wasserspender, Medienwand
- Barrierefreie Räume: Türöffner elektrisch, abgesenkter Infoplatz, behindertengerechtes Besucher-WC

Gleichzeitig wurden in Bad Waldsee Räume für 2 Schilderhersteller vermietet, damit kurze und trockene Wege für den Bürger möglich sind.

Die Öffnungszeiten der drei Außenstellen sind einheitlich:

Mo – Fr 7:30 – 12:00 Uhr. Mo – Mi 13:30 – 15:30 Uhr, Do 13:30 – 17:30 Uhr.

(insgesamt 32,5 Wochenstunden)

## **2.2. „Sozialer Bürgerservice“ im Kreishaus II**

Neben dem allgemeinen Bürgerservice wird angestrebt, Dienstleistungen und Bürgerkontakte des Sozialbereichs ebenfalls in einer zentralen Anlaufstelle zu bündeln, aus den Ämtern:

- Sozial- und Inklusionsamt
- ggfs. Amt für Migration und Integration
- Jobcenter
- Jugendamt
- Gesundheitsamt

Hier müssen die Voraussetzungen noch geschaffen werden. 2018 ist die organisatorische, räumlich-bauliche und personelle Konzeptionsphase.

Denkbar ist ebenfalls, eine solche Bürgerservice-Einheit mit Frontoffice für den Baubereich zu realisieren.

Darüber hinaus soll geprüft werden, in weiteren Ämtern, die von Kunden stark frequentiert werden, ein zentrales, ämterbezogenes Frontoffice mit zugehörigem Wartebereich und einer optimierten Kundensteuerung einzurichten. Das Frontoffice ist der amtszentrale Anlaufpunkt für die Bürger. Dort werden Auskünfte erteilt, einfache Aufgaben abschließend erledigt und für alle anderen Anliegen die zielgerichtete Vermittlung an den Sachbearbeiter geleistet.

Ein Kunden-Frontoffice ermöglicht im Mitarbeiterbereich geschlosseneren Raum- und Arbeitsformen mit einer Arbeitskonzentration und raumgestalterischen Optionen der Büroorganisation. Auch die Arbeitsprozesse und die Schnittstellen der individuellen

Kommunikation mit dem Bürger sind dann neu zu gestalten und auf die modifizierte Kundensteuerung auszurichten.

### **3. E-Government: Wir bringen Dienstleistungen nach Hause**

Hier „spielt die Musik der Zukunft“! Durchaus auch schon in der Gegenwart, aber in diesem Bereich stehen uns große Schritte bevor. Wir sehen die Herausforderungen chancenorientiert und wissen um den Veränderungsdruck, der in diese Richtung besteht.

Viele Lebensbereiche sind schon wesentlich weiter entwickelt; öffentliche Verwaltung hinkt dem Konsum-, Freizeit- und Dienstleistungsverhalten der Bevölkerung teilweise hinterher. Was beispielsweise im Bereich Shopping normaler Alltag für breite Bevölkerungsschichten ist, hat im Bereich öffentlicher Dienstleistungen noch Pilotcharakter. Eltern „skypen“ wie selbstverständlich mit den Kindern. Videokonferenzen zur Vermeidung von Reisezeiten und –kosten sind in Verwaltung kaum zu finden, Skypen mit dem Sachbearbeiter im Bürgerservice noch weit weg.

Als Leitfrage über allem steht: **Was braucht der Bürger wann und wie?**

Öffentliche Dienstleistungen von Zuhause aus erledigen. Bequem, einfach, schnell, sicher, abschließend. Das sind die Zielqualitäten unserer künftigen Angebote.

Hauptziel von E-Government: Wohnzimmerdienstleistung statt Amtsbesuch.

- Komfortabel und barrierefrei und schnell für den Bürger
- Weniger persönliche Kundenkontakte notwendig
- Workflow-Effizienz
- Moderne Verwaltung, modernes Image
- Wirtschaftlichkeit

Rechtliche Hürden werden vom Gesetzgeber peu a peu beiseite geräumt.

Das Land Baden-Württemberg legt Kraft und Geld in die landesweite Entwicklung von Online-Angeboten mit einer breiten E-Government-Initiative. Wir nehmen an den Workshops „E-Government-Prozesse“ des Landes teil. Diese beschäftigen sich in einem ersten Schritt mit der Identifizierung und Priorisierung von Verwaltungsverfahren, die sich besonders für die Digitalisierung auf der Grundlage des Landesportals Service BW eignen. Im weiteren Verlauf soll das optimale Vorgehensmodell anhand von Pilotprojekten entwickelt und einheitliche Vorgaben für Prozess- und Formulardesign festgelegt werden. Ziel ist die Verankerung von Service BW als gemeinsame E-Government-Infrastruktur.

Wir haben uns zusätzlich dem Land als Modelllandkreis angeboten.

Über die AG IT-Strategie und E-Government des Landkreistages beteiligen wir uns ebenfalls an der Fortentwicklung.

Wir sind am kommunalen Rechenzentrum KIRU angeschlossen. Dieses richtet sich aktuell organisatorisch grundlegend neu aus und verfolgt eine E-Government-orientierte Strategie: Ziel ist es, gemeinsam mit dem Land zentrale Infrastruktur-Komponenten für E-Government bereit zu stellen. Elektronische behördenübergreifende Prozesse können nur mit diesem gemeinsamen strategischen Ansatz wirt-

schaftlich realisiert und erfolgreich implementiert werden. Die KIRU wird diesen Weg konsequent weiterverfolgen.

Wir als Landkreis nehmen in den Gremien der KIRU eine aktive und treibende Rolle ein. So sind wir u. a. im Verwaltungsrat vertreten.

E-Government-Angebote sind keineswegs IT-Angelegenheiten. Im Gegenteil: Sie setzen umfassende Organisationsänderungen voraus. Arbeitsprozesse sind zu überarbeiten, Schnittstellen neu zu definieren, Anforderungsprofile für die Bearbeitung ebenfalls.

Zentral ist die Entwicklung eines digitalen **BÜRGERPORTALS**

Es soll als zentraler „Eingang“ für alle digitalen Dienstleistungen dienen: komfortabel, benutzerorientiert, barrierefrei.

Mit dem Bürgerportal kann der Bürger 24 Stunden täglich und von jedem beliebigen Ort aus sein Anliegen klären und erledigen. Über einen personalisierten Account erhält er die Möglichkeit, sich sicher zu identifizieren und zahlreiche Behördendienstleistungen in Anspruch zu nehmen und online zu beantragen. Ohne Wartezeiten.

Das System ist modular aufgebaut und internetbasiert. Somit ist eine Einbindung des Bürgerportals in vorhandene Systeme medienbruchfrei möglich.

#### **Vorteile des BÜRGERPORTALS auf einen Blick:**

- Unabhängigkeit von Öffnungszeiten und Ort: somit mehr Bürgerfreundlichkeit  
Der Bürger kann jederzeit sicher mit der Verwaltung kommunizieren.
- Anonym oder authentifiziert: Onlinezugang zur virtuellen Landkreisverwaltung  
Prozesse werden sofort an den richtigen Stellen angestoßen.
- Personalisierter Bürgeraccount  
Der personalisierte Bürger-Account mit Postfach macht Mehrfacheingaben von Daten für unterschiedliche Behörden-Dienstleistungen überflüssig. Zudem ermöglicht er eine sichere Kommunikation mit der Behörde über portalinterne Kommunikationskanäle.  
Authentifizierung mit dem neuen Personalausweis
- Rückmeldung über den Bearbeitungszustand  
Der Bürger kann eine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand erhalten, Abläufe und Zeiträume der Bearbeitung werden somit transparenter.
- ePayment  
Online-Bezahlung der Dienstleistungen: Sicher, einfach, im „WorkFlow“.  
Per Lastschriftverfahren, mit PayPal oder GiroCheckout.
- Mit der Berücksichtigung des eGovernment-Gesetzes werden Standards eingehalten, zum Beispiel im Datenschutz.

E-Government greift tief in Verwaltungsstrukturen und in die „Denke“ im Haus ein. Ohne Prozessoptimierung ist E-Government nicht zu denken.

Die Projekte brauchen daher richtig Kraft und Sonder-Ressourcen. Vor allem die organisatorisch-prozessuale Entwicklung von Angeboten, die dann technisch durch die

IT-Serviceeinheit in die Realität übersetzt werden müssen. Dazu stehen im Stellenplanentwurf 2017 fürs Hauptamt zwei Stellen. Inwieweit diese Kraft ausreichend ist für die beabsichtigten Fortschritte, bleibt abzuwarten.

Wir streben baldige Erfolge in denjenigen Dienstleistungen an, die von vielen Menschen in Anspruch genommen werden. Daher liegt der erste Fokus auf Online-Angeboten im Bereich des künftigen Bürgerbüros mit den „Massen“-Dienstleistungen Kfz-Zulassung, Führerscheine, Abfall. Hier lassen sich Potentiale von direkterer schnellerer Bürgerservicequalität erschließen.

Parallel werden selbstverständlich in allen denkbaren Bereichen die leistbaren Fortschritte angegangen.

Wir starten nicht bei Null. Zunächst der Überblick über aktuelle Online-Angebote (3.1.), dann die absehbaren Fortschritte (3.2.) sowie der Ausblick (3.3.).

### **3.1. Sachstand E-Government 2016**

#### **Einzelne Ämter / Anwendungen:**

##### Bürgerbüro:

- Online-Terminvereinbarung für Kfz-Zulassungsvorgänge und Fahrerlaubniswesen
- Online-Abmeldung von Fahrzeugen seit 01.01.2015
- Online-Reservierung von Wunschkennzeichen
- Online-Bestellung von Feinstaubplaketten (über Formularserver)
- Online-Abwicklung des Antrags- und Genehmigungsverfahrens für Großraum- und Schwertransporte (VEMAGS)
- Führerschein-Foto-Terminal zur Selbstbedienung im Bürgerbüro („Speed Capture Station“): Hier kann der Bürger schnell, digital und unkompliziert biometrisch korrekte Passfotos für den Führerschein vor Ort anfertigen lassen. Über eine Schnittstelle werden die Fotos direkt im Bürgerbüro verarbeitet. Dieses Angebot ist in Baden-Württemberg einzigartig.

##### Jobcenter:

Eine Jobbörse, genannt JobZENTRALE, ist ein Online-Stellenportal, das in vielen Sprachen angeboten wird, auch in Arabisch. Die JobZENTRALE mit den jobNEWS ist ein Service für die gesamte Region und bietet für alle Suchenden:

- Alle Stellen werden täglich automatisch recherchiert und angezeigt; Keine mühsame Suche nach Stellenanzeigen mehr.
- Enthalten sind die Stellen aus Stellenbörsen, aus Tageszeitungen und von Firmenhomepages
- Enthalten sind auch Ausbildungsstellen
- Für die TOP-60 Berufsgruppen und für alle Orte im Landkreis steht täglich eine aktuelle Stellenzeitung zum Ausdruck bereit
- Alle Stellenanzeigen können im Original aufgerufen werden.
- Auf der Homepage des LRA und der Kommunen können dynamische Karten verlinkt werden, die das örtliche Jobangebot darstellen.

##### Personalservice: Online-Bewerberportal

Gesundheitsamt: Online-Anmeldung zur Lebensmittelbelehrung

Verkehrsamt: ALVA (Formulare werden online ausgefüllt, per E-Mail versandt)

- Antrag Veranstaltung auf öffentlichem Verkehrsgrund (§ 29 Abs. 2 StVO) mit Veranstaltererklärung
- Antrag Baustelle auf öffentlichem Verkehrsgrund (§ 45 StVO)
- Ausnahmegenehmigung Sonntagsfahrverbot/ FerienreiseVO

Rechts- und Ordnungsamt: syBOS - Online-Anmeldung für Feuerwehrlehrgänge

### 3.2. Absehbare Fortschritte

Konkret sind Projekte in realistischer Nähe, brauchen freilich professionelle Vorbereitung, eine konsequente Projektsteuerung und reale Umsetzung. Zentral ist das oben beschriebene Bürgerportal, das möglichst viele digitalen Dienstleistungen bündelt. Dazu kommen zahlreiche kleinere und größere Projekte:

- **Online Terminvergabe:**  
Im Bürgerbüro wird 2017 die online Terminvergabe auf die Abfallwirtschaft ausgeweitet.
- **Online Wiederzulassung:**  
Ende 2017 soll als Ergänzung zur Online-Abmeldung auch die Online Wiederzulassung von Kraftfahrzeugen in Zusammenarbeit mit dem Kraftfahrtbundesamt möglich werden. Die Vorbereitungen laufen auf Hochtouren.
- **Online-Müllbehälterwechsel bzw. Ab- und Ummeldung:**  
Im Bürgerbüro, Bereich Abfallwirtschaft sollen über das Fachverfahren Athos Module eingesetzt werden, mit denen der Austausch von Behältern und das Ab- und Ummelden ermöglicht wird.
- **Skype-Raum im Jugendamt:**  
Wir planen, einen Raum einzurichten für die Möglichkeit, per Skype in Kundenkontakt zu treten. Auch Dolmetscher können auf diese Weise günstig hinzugezogen werden.
- **Ordnungswidrigkeiten owi21 im Rechts- und Ordnungsamt:**  
Das Onlineportal ermöglicht es den Bürgern, Beweisbilder zum Tatvorwurf einzusehen oder einen anderen Fahrer zu benennen.
- **E-Postbox:**  
Im Jobcenter startet ein Pilotversuch. Über die E-Postbox wird die Post direkt elektronisch an die Deutsche Post gesandt. Dort wird der Brief gedruckt, kuvertiert, frankiert und zugestellt.

### 3.3. Ausblick

Priorisierungsleitlinien

Wir orientieren uns an folgenden Priorisierungszielen:

- nach Bedarfen der Verwaltungskunden (Besonders häufige und einfache Kontakte stehen im Fokus)
- nach rasch sichtbaren Erfolgen, sogenannte „Quickwins“ (Schnell Umsetzbares dem langwierigen Komplexen vorziehen)

- nach verwaltungsbezogenem Nutzen (Prozessbeschleunigung, Ressourcenschonung)

### Wir suchen Verbündete

Gemeinsam ist oft besser. Wir sprechen und kooperieren mit dem Land, den Verbänden, dem Rechenzentrum und anderen externen Partnern, um die besten, die kundenfreundlichsten und wirtschaftlichsten Lösungen zu finden.

### Akzeptanz von E-Government

Eine aktuelle Studie zeigt ein zunächst erstaunliches Ergebnis: Die Deutschen sind sehr zurückhaltend bei der Nutzung von E-Government-Angeboten. Offenbar hängt das mit dem Image zusammen, das Verwaltungen noch haben, möglicherweise gibt es auch eine höhere Datenskepsis, sich online mit einer Behörde auszutauschen als mit einem Unternehmen (Angst vor dem „gläsernen Bürger“).

Daher wird es auch darum gehen, die Angebote zu bewerben und Kundenvertrauen zu gewinnen. Marketing wird alle Maßnahmen begleiten.

### Alles nur noch online?

E-Government-Angebote werden in der Breite angeboten und immer mehr wahrgenommen werden. Es ist gleichwohl unsere Pflicht und ausdrückliche Absicht, Menschen ohne Online-Zugang ebenso professionell und gut zu bedienen und unsere Leistungen anzubieten. Niemand darf abgeschnitten werden von der Teilhabe an unseren Dienstleistungen. Daher wird auch immer der Fokus unserer Planungen und Umsetzungen bleiben, dass niemand ausgeschlossen wird und andere Kommunikations- und Erledigungsmöglichkeiten offen und attraktiv bleiben.

Eine digitale Spaltung der regionalen Gesellschaft wollen wir unbedingt verhindern.

### Ressource und Kompetenzen

Die Aufgaben brauchen Zeit, Ressource und Kompetenz. Die Projekte sind profund anzugehen, eine Gesamtkonzeption zu entwickeln. Dazu setzen wir personelle Ressourcen ein. Deren Höhe und unsere Cleverness im Ressourceneinsatz bestimmen das Tempo und die Qualität unserer Fortschritte. „Berechnen“ lassen sich notwendige Stellen nicht, da zwar die Zielsetzung, nicht aber einzelne Schritte klar sind. Mit den zwei neuen Stellen im Stellenplan 2017 werden wir in der Lage sein, zusammen mit den Fachbereichen wichtige Fortschritte in absehbarer Zeit zu ermöglichen.

Derzeit stellen wir das zuständige Hauptamt neu auf und schneiden die Mitarbeiterprofile neu zu auf die Herausforderungen. Nach Stellenausschreibung, Besetzung und Einarbeitung rechnen wir mit weiteren realen Arbeitsfortschritten ab Herbst 2017.

Wir bauen Wissen auf, wollen aus Qualitätsgesichtspunkten Veränderungsbereitschaft pflegen und unsere Verwaltung begleiten, eine dauerhafte Entwicklungsfähigkeit zu leben. Wir eignen uns weitere Kompetenzen der Organisationsentwicklung an und arbeiten verstärkt projektorientiert.

### Herangehensweise und Haltung

Wir freuen uns auf diese umfassende Dynamik von Weiterentwicklung unseres Dienstleistungsunternehmens. Wir sind bereit, neue Wege zu gehen. Wir betrachten die Aufgabenstellungen chancenorientiert.

Immer im Blick haben wir dabei die Stärkung der Bürgerfreundlichkeit und eine angemessene moderne „Übersetzung“ in die jeweilige Zeit.

Wir gehen die Projekte professionell und gut vorbereitet an. Limitierende Faktoren sind unsere begrenzten Ressourcen. Die pushenden Antreiber sind unsere Motivation und unsere Überzeugung, dass der Weg unserer Verwaltung ins E-Government „goldrichtig“ ist.

Auf hilfreiche kritische Begleitung sind wir angewiesen. Über jede Ermutigung freuen wir uns.

Anlage 1 zu 0021/2017 - ab KT 16.03.2017

Anlage 2 zu 0021/2017 - ab KT 16.03.2017