

Ein Stein im Mosaik

Im Interview spricht Uwe Ufer, Bürgermeister der Stadt Hückeswagen, über die Einführung des Bürgerkontos, die zu erwartenden Vorteile sowie die Bedeutung der Verwaltungsmodernisierung.

Herr Bürgermeister, die Stadt Hückeswagen hat als bundesweit erste Kommune ein Bürgerkonto eingeführt. Was ist darunter zu verstehen?

Unter dem Bürgerkonto verstehen wir eine Internet-Anwendung, die jedem Bürger die Möglichkeit bietet, sich seine Zahlungsvorgänge mit der Stadtverwaltung überall und jederzeit anzusehen. Der Bürger kann sämtliche Bescheide abrufen und bei Bedarf auch ausdrucken, aktuell sind es Grund-, Gewerbe-, Vergnügungs- und Hundesteuer sowie weitere Grundbesitzabgaben. Darüber hinaus kann der Bürger genau nachvollziehen, wann Zahlungen erfolgt und welche Forderungen noch offen sind. Ihm steht seine vollständige Steuern- und Gebührenakte schnell und sicher über eine verschlüsselte Internet-Verbindung zur Verfügung. Sollten Fragen auftreten, kann der jeweils zuständige Sachbearbeiter über einen Button kontaktiert werden. Im Bürgerkonto ist auch ersichtlich, wann der Sachbearbeiter wie reagiert hat, sodass komplette Vorgänge nachvollziehbar werden. Schließlich kann aus dem Bürgerkonto heraus direkt eine Zahlung angestoßen und der Stadt eine Einzugsermächtigung für die ausstehende Summe erteilt werden.

Wer profitiert davon?

Grundsätzlich jeder Bürger und Unternehmer. Allerdings wird das Interesse bei Personen, die einmal im Jahr Grundsteuern und Abwassergebühren zu zahlen haben, vermutlich nicht so groß sein. Wir nehmen daher an, dass unser Bürgerkonto zum überwiegenden Teil Firmen, Gewerbetreibende und beispielsweise auch Wohnungsbau-Gesellschaften anspricht, die eine größere Anzahl an Bescheiden zu verwalten und zu begleichen haben. Die ersten Anmeldungen für das System bestätigen diese Annahme. Wer verschiedene Immobilien in Hückeswagen betreut, wird es sicherlich zu schätzen wissen, wenn er sich schnell online einen Überblick verschaffen kann, bei welchem Objekt zurzeit noch offene Forderungen bestehen oder wie hoch die Kosten für ein Grundstück in diesem Jahr waren.

Was sprach für den Einsatz einer solchen Lösung?

Grundsätzlich ist zu sagen, dass sich auch die öffentliche Verwaltung verstärkt ins weltweite Netz begeben muss. Immer mehr Bereiche des täglichen Lebens wandern ins Internet und die Zahl derer, die bei Fragen und Problemen

erst einmal den Computer einschaltet, nimmt zu. Da kann eine Kommune nicht hinten anstehen und rein statische Internet-Angebote bereitstellen. Wir

bemühen uns deshalb, verstärkt interaktive Anwendungen in unser Web-Portal aufzunehmen. Das Bürgerkonto erschien da als interessantes Angebot, das auch einen echten Mehrwert für den Nutzer bringt. Voraussetzung für die Einführung der Anwendung waren die Umstellung auf das Neue Kommunale Finanz-Management und die Einführung der Finanz-Software von SAP. Damit verbunden waren eine sehr umfangreiche Restrukturierung der Finanzverwaltung und eine veränderte Finanzbuchhaltung. Erst durch diese Umstellungen konnten wir direkt aus dem System heraus einen Zugriff für den einzelnen Nutzer auch in verschiedenen Bereichen der Verwaltung ermöglichen.

Welche Vorteile verspricht sich die Stadtverwaltung von dem Bürgerkonto?



Uwe Ufer

Den größten Vorteil vom Bürgerkonto hat natürlich der Bürger – daher der Name. Dennoch versprechen wir uns als Stadtverwaltung ebenfalls Erleichterungen von der Internet-Anwendung. Wenn die Zahlungsvorgänge und Bescheide für den Einzelnen jederzeit transparent im Internet abrufbar sind, werden auch die Sachbearbeiter entlastet. Wurde früher nach verlorenen Bescheiden gesucht, die dann kopiert und dem Bürger erneut zugeschickt wurden, kann heute einfach auf den Download im Internet verwiesen werden. Aber auch allgemeine Anfragen werden

Erweiterung um zusätzliche E-Government-Anwendungen möglich.

Wurde die Stadtverwaltung bei der Einführung von externen Partnern unterstützt?

Die Stadt wurde bei dem Projekt insbesondere von der Datenzentrale GKD Rhein-Sieg/Oberberg in Siegburg unterstützt, mit der wir seit vielen Jahren erfolgreich zusammenarbeiten. Von der Datenzentrale wurde ein enger Kontakt zu SAP und CSC gepflegt, die sich bei diesem bundesweit einmaligen Projekt stark engagiert haben und

SMS auf das Vorliegen eines Bescheides im Internet hinzuweisen.

Das Bürgerkonto ist eine innovative E-Government-Maßnahme. Was kann Ihrer Meinung nach Verwaltungsmodernisierung bewirken?

Das erste Ziel der Verwaltungsmodernisierung ist es, das Verhältnis zwischen Bürgern und Verwaltung zu verbessern. Wir möchten zeigen, dass auch eine Verwaltung flexibel agieren kann und sich den Herausforderungen der Zukunft stellt. Die Zeiten der trägen und behäbigen Verwaltung, die darauf wartet, dass der Bürger sich zu ihr bequemt und die dann nur das Nötigste tut, sind endgültig vorbei. Die Bürgerschaft erwartet zu

„Die Bürgerschaft erwartet zu Recht guten Service und den wollen wir auch bieten.“

dadurch erleichtert und beschleunigt, dass sich der Bürger zunächst einen Überblick über die Akten verschaffen kann, ohne dabei an die Öffnungszeiten des Rathauses gebunden zu sein. Als langfristige Verbesserung könnte ich mir vorstellen, dass wir auf Papierbescheide verzichten und dadurch Papier- und Portokosten sparen.

Welche Technologie steckt dahinter?

Technische Grundlage ist die Software SAP PSCD zur Verwaltung einer großen Anzahl von Konten und die Zusammenführung von unterschiedlichsten Informationen in einem Konto. Die Technologieplattform SAP NetWeaver sorgt dafür, dass sich die Informationen über das Internet einsehen lassen. Zusätzlich werden die mit der Software TFA (Tax & Fee Assessment) der Firma CSC erstellten Bescheide angezeigt. Durch die Integration in das Portal Rathaus 21 ist eine

ohne deren Unterstützung das Angebot nicht hätte realisiert werden können.

Wird an eine Erweiterung des Bürgerkontos gedacht? Wenn ja, in welcher Form?

Zunächst soll der Kreis der im Bürgerkonto dargestellten Forderungen erweitert werden. Wir denken da zum Beispiel an Kindergartenbeiträge oder Müllgebühren, aber auch an Knöllchen fürs Falschparken. Außerdem sollen Forderungen, die von Bürgern an die Stadt gerichtet werden im Bürgerkonto auftauchen. Dann kann der Handwerker nachsehen, ob seine Rechnung von der Stadt bereits bezahlt wurde. Wie eben schon angedeutet, überlegen wir darüber hinaus, ob es unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen möglich gemacht werden kann, auf den Papierbescheid zu verzichten und den Bürger lediglich per E-Mail oder

Recht guten Service und den wollen wir auch bieten. Das fängt bei den Mitarbeitern an, die auf die Wünsche des Bürgers eingehen und sich seinen Problemen annehmen. Ich bin froh, sagen zu können, dass die Stadt Hückeswagen hier schon seit Jahren ein sehr positives Bild abgibt, das in der Bevölkerung gut angenommen wird. Daneben sind aber auch die technischen Möglichkeiten wichtig, und wir bemühen uns, in beiden Bereichen Vorreiter zu sein. Berücksichtigen sollte man zudem, dass eine moderne Verwaltung nicht zuletzt ein Standortfaktor für Unternehmen ist. Wir haben durch unser Engagement als unternehmerfreundliche Stadt festgestellt, wie wichtig auch für Unternehmer der gute und unkomplizierte Kontakt zur Verwaltung ist. Das Bürgerkonto kann hier ein weiterer Mosaikstein sein, um das Bild der modernen Verwaltung zu komplettieren.

Interview: Alexandra Reiter