

Bad Oeynhausen

Erfolgreicher Relaunch

[29.11.2022] Um den Anforderungen des OZG gerecht zu werden, hat sich die Stadt Bad Oeynhausen entschieden, alle angebotenen Online-Dienste auf einem Serviceportal zu bündeln. Bei der Umsetzung stand ihr der Dienstleister Südwestfalen-IT zur Seite.

Als sich die nordrhein-westfälische Stadt Bad Oeynhausen mit den Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes (OZG) befasste, wurde ihr schnell klar, dass dessen Umsetzung ein OZG-konformes Serviceportal erfordert. Im Rahmen der E-Government-Strategie hat ein Projekt-Team mit digitalen Lotsen aus den Geschäftsbereichen im Oktober 2019 einen Digitalisierungsplan festgelegt. Daraus resultierten 30 Projektsteckbriefe, unter anderem die Basiskomponenten der OZG-Umsetzung. Sie umfassten ein Serviceportal, das Antragsmanagement der Firma Form-Solutions sowie die Einführung von E-Payment. Das Serviceportal fungierte dabei als Dreh- und Angelpunkt der OZG-Umsetzung. Bei der Auswahl des Portalanbieters konnte die Lösung citkoPortal der Südwestfalen-IT (SIT) die Stadt mit ihrem Gesamtkonzept überzeugen. Das Portal beinhaltet nicht nur ein leeres Content-Management-System (CMS), sondern enthält bereits Icons für die Kachelsteuerung, eine direkte Schnittstelle zur Antragsmanagement-Software von Form-Solutions inklusive Schulungspaket, die Anbindung einer E-Payment-Komponente in Form des Infoma ePayment-Managers von Anbieter Axians Infoma sowie die Anmeldung über das Servicekonto.NRW. Ferner verfügt die Portallösung über Schnittstellen zu Fachverfahren wie das Urkundenmodul mit Anbindung an die Lösung AutiSta. Das Sachbearbeiter-Back-End im Portal war ein weiteres Kriterium dafür, das für die Portallösung von SIT sprach. Ausschlaggebend bei der Produktauswahl war aber auch, dass die Stadt Bad Oeynhausen mit einigen der 100 Kommunen, die das Produkt bereits verwendeten, in engem Kontakt stand.

Start mit 91 Dienstleistungen

Um den Bürgerinnen und Bürgern eine Einstiegsseite für möglichst alle Online-Dienstleistungen anzubieten, hat die Stadt in das Serviceportal alle angebotenen Online-Dienstleistungen von Bund, Land, den Stadtwerken und ihrer Kommune eingebunden. Als das Serviceportal an den Start ging, umfasste es 91 Dienstleistungen, darunter 17 maßgeschneiderte Online-Anträge für häufig nachgefragte Leistungen. Beispiele sind die Anträge für die Hundehaltung (ordnungsrechtlich und steuerrechtlich), SEPA-Lastschriftmandate, Wahlhelferanträge sowie Urkundenbestellungen mit E-Payment. Des Weiteren können die Bürgerinnen und Bürger mithilfe des Antragsassistenten Unterlagen einreichen und ihre Anliegen über die Rubrik „Allgemeine Anfrage“ verschlüsselt und unabhängig von den Öffnungszeiten der Verwaltung übermitteln.

Die Stadt Bad Oeynhausen hat die Einführung des Serviceportals im Team Organisation, E-Government priorisiert. Andere Projekte wurden zurückgestellt und die Mitarbeit in der Projektgruppe Serviceportal hausintern ausgeschrieben. Die Projektleitung übernahm das Team Organisation, E-Government (eineinhalb Stellen) bestehend aus Christin Holdijk und Petra Kunzmann. Am 30. April 2021 fand die Kick-off-Veranstaltung mit SIT im Beisein des Bürgermeisters von Bad Oeynhausen, Lars Bökenkröger, statt. Daraufhin begann die Vorbereitungsphase, in deren Verlauf eine von SIT bereitgestellte Checkliste abgearbeitet wurde.

Daten sollen laufen, nicht die Bürger

Im Juli 2021 richtete SIT das Testportal ein und führte im selben Monat die Schulungen durch. Mit Unterstützung von zwei Anwärtern baute die Stadt dann im August das Portal auf. Die benötigten Antragsassistenten für den Portalstart wurden hausintern erstellt und parallel bei SIT beauftragt. Damit stand das Grundgerüst des Portals bereits nach zwei Monaten intensiver Arbeit. Den Monat September nutzte die Stadt als Testphase. Im November erstellte SIT die Kassenschnittstelle zum Infoma ePayment-Manager mit der neuen Schnittstelle Urkundenservice. Insbesondere der Bereich Finanzen unterstützte die Einführung des E-Payments und die Erstellung der Online-Antragsassistenten. Wichtig in der Einführungsphase war auch die Zusammenarbeit mit den Projektleitern von SIT, Olaf Lindemeier und Daniel Leiendecker. Der offizielle Start des Online-Serviceportals erfolgte mit dem Relaunch der Website und im Rahmen einer Presseerklärung am 15. November 2021.

Bürgermeister Lars Bökenkröger wertet den Schritt zur weiteren Digitalisierung der Verwaltung als „Meilenstein für die Stadt Bad Oeynhausen.“ Bei der Vorstellung des Portals vor der Presse sagte er: „Die Digitalisierung ist nicht erst seit Corona Topthema. Wir haben alles daran gesetzt, dass wir viele Dienstleistungen online anbieten können. Die Daten sollen laufen, nicht die Bürger.“ Die Statistik im Online-Serviceportal spricht für sich: Seit dem 15. November 2021 wurden (Stand 17. Oktober 2022) 1.561 eigene OZG-Dienstleistungen im Portal von Bürgerinnen und Bürgern genutzt.

Laut Patrick Höwener aus dem Bereich Finanzen im städtischen Intranet nehmen die Bürgerinnen und Bürger das Angebot sehr gut an: „Wir erhalten, wenn wir telefonisch auf unsere Online-Dienstleistungen hinweisen, eine durchweg positive Resonanz. Darüber hinaus sind die online eingehenden Formulare qualitativ deutlich besser ausgefüllt. Bei Papierformularen werden häufig Felder ignoriert, was dann zu Rückfragen, Schriftverkehr und Wiedervorlagen – also zu vermeidbarer Arbeit – führt. In den Online-Services werden die Antragstellenden Feld für Feld durch die Formulare geleitet, wobei sich Pflichtfelder nicht überspringen lassen. Außerdem liegen die Formulare direkt als PDF vor, lassen sich leicht in der digitalen Akte speichern und auch im Homeoffice einfach bearbeiten.“ Ein nicht minder wichtiger Vorteil des Serviceportals ist die dauerhafte Erreichbarkeit der Stadtverwaltung.

Großer Schritt nach vorne

Mit der Einführung des Serviceportals ist die Stadt Bad Oeynhausen bei der OZG-Umsetzung einen großen Schritt vorangekommen, aber noch nicht fertig. Sie plant, weitere Services zu implementieren. Hierzu zählen der Ausbau zusätzlicher Antragsassistenten, die Anbindung der OZG-Landes- und -Bundeslösungen sowie weitere Schnittstellen zu Fachverfahren. Infrage kommen auch der Lebenslagenservice von SIT (Lebenslagenmappen) und eine Anbindung an das Dokumenten-Management-System nscale eGov des Anbieters Ceyoniq.

Projektleiter Olaf Lindemeier von SIT resümiert: „Wir freuen uns über den gelungenen Relaunch des Online-Serviceportals in Bad Oeynhausen und den damit verbundenen erfolgreichen Projektabschluss. Es war eine Freude, zusammen mit dem Projekt-Team der Stadt innerhalb kürzester Zeit eine Portallösung zu erstellen. Insbesondere die konstruktive Zusammenarbeit, prompte Entscheidungen und der große Innovationswille zur schnellen Umsetzung und klarem Ziel sind hervorzuheben.“

()

<https://www.badoeynhausen.de>

Stichwörter: CMS | Portale, Bad Oeynhausen, citkoPortal, OZG