

Internationales Netzwerktreffen

[05.03.2024] Ein deutsch-niederländisches Netzwerktreffen über Verwaltungsdigitalisierung in der Ems-Dollart-Region zeigte den aktuellen Stand in beiden Ländern, Aufgabenstellungen, aber auch bewährte Methoden und erfolgreiche Projekte.

Vertreterinnen und Vertreter von deutschen und niederländischen Gemeinden, Städten und Landkreisen aus der Ems-Dollart-Region kamen zu einem interkommunalen und internationalen Treffen zum Thema Verwaltungsdigitalisierung zusammen. Gemeinschaftlich organisiert wurde das Treffen in Bad Neuschanz von den Unternehmen Picture, SmartDocuments Deutschland und JCC Software. Nun berichtet JCC über den lebhaften Austausch. Den Auftakt machte das per Video übermittelte Grußwort der Bürgermeisterin Cora-Yfkes Sikkema der Gemeinde Oldambt aus den Niederlanden, danach folgten Präsentationen der Repräsentanten deutscher und niederländischer Stadtverwaltungen. Dabei reichten die Themen von der Diskrepanz zwischen der Digitalisierung und dem Fehlen von persönlichem Bürgerkontakt bis hin zur Prozessoptimierung in kommunalen Fachbereichen. Auch wurde der Umgang mit der anstehenden steigenden Nachfrage nach Reisepässen in den Niederlanden, der so genannte paspoortpiek, diskutiert. Arbeiten wir datengesteuert oder menschengesteuert? – das fragte Jody Hovingh, Team-Leiter für Kundenservice der Stadt Midden-Groningen (Niederlande) in seinem Vortrag. Es fühle sich so an, dass die Digitalisierung dazu geführt habe, einen Großteil des menschlichen Kontakts gegen Automatisierung, 24/7-Erreichbarkeit und Benutzerfreundlichkeit einzutauschen. Heutzutage fehle der persönliche Kontakt im Bürgerservice. Jody Hovingh betonte, dass „die menschliche Komponente bei der Erbringung von Dienstleistungen ganz oben stehen muss.“ Digitalisierung sei erforderlich, aber der persönliche Kontakt zu den Bürgern dürfe dabei nicht vergessen werden. **Austausch ohne Sprachbarrieren** Die Vorträge wurden interaktiv übersetzt. Diese Überwindung der Sprachbarriere trug zu einer lockeren Atmosphäre bei, sodass Hemmungen abgebaut und anekdotische Erlebnisse wie auch komplexe Themen offen angesprochen werden konnten, heißt es von JCC. So berichtete Niels Kohrt, Hauptorganisator der Veranstaltung und Prozess-Management-Experte bei Picture, über Medienbrüche beim Kindergeldantrag: „Als ich für meine Tochter in Hamburg Kindergeld beantragen wollte, musste ich digital einen Antrag ausfüllen, ihn ausdrucken, unterschreiben und dann per Post an die Kindergeldstelle schicken.“ Eine Digitalisierungslösung für den gesamten bürokratischen Prozess fehle. „Die Prozessoptimierung ist das, was Sie vor der Digitalisierung angehen sollten – aber in der Praxis erleben wir häufig das Gegenteil“, so Kohrt in seinem späteren Vortrag. Christoph Winkelmann von SmartDocuments Deutschland und Mitorganisator der Veranstaltung verwies auf die Auswirkungen von sich stetig ändernden Gesetzen, Datenschutz- und Ausschreibungsrichtlinien auf die Digitalisierungsprozesse. Ein zwangloser Rundgang durch den Veranstaltungsort, ein einstiges Lokhaus, schloss den Tag ab. Die Veranstaltung setzte einen Impuls für die Digitalisierung in der Ems-Dollart-Region, um neue Wege für eine zukunftsorientierte Verwaltung zu finden. Über eine Wiederholung dieses Veranstaltungsformats im kommenden Jahr wird auf Wunsch der Teilnehmer nachgedacht.

(sib)

Stichwörter: Panorama, JCC Software, Ems-Dollart-Region