

## Ausgabe Nr. 67: »Auf ein Wort« vom 01.12.2017



**Verwaltung 4.0: Digitalisierung als Entscheidung FÜR mehr Bürgerservice und GEGEN die Bürokratie** - Kennen Sie den Passierschein A38? Den Schein, den Asterix und Obelix bei einer bürokratischen Tour oder aber Tortur durch ein römisches Rathaus ergattern wollen?

Er ist ein geflügeltes Wort, dieser "Passierschein A38", und leider auch heute noch eine oft zitierte Geschichte, wenn es um übertriebene Bürokratie und undurchsichtige Strukturen in Verwaltungen geht.

Auch bei uns im Rathaus sind wir noch nicht frei von manchmal aufwendigen Antragsverfahren oder komplizierten Abläufen. Und doch befinden wir uns aus meiner Sicht in den letzten Monaten auf einem sehr guten Weg - hin zu mehr Bürgerfreundlichkeit, zu mehr digitalen Angeboten und Online-Services, und somit hin zu einer Verwaltung 4.0.

Denn ich verstehe die Verwaltungsarbeit nicht als Selbstzweck, sondern in allererster Linie als "Dienstleistung" für Sie, unsere Bürgerinnen und Bürger.

Die Modernisierung und damit einhergehend Digitalisierung dieser Dienstleistungen sind in einer Zeit, in der bereits Grundschulkindern der sichere Umgang mit dem Tablet beherrscht und 78 Prozent der Bevölkerung ein Smartphone nutzen, nicht nur unumgänglich, sondern seit Beginn meiner Amtszeit mein erklärtes Ziel.

Und die ersten Schritte sind gemacht: Denn in diesem Jahr konnten wir - zu meinem Stolz - schon so einige neue Online-Angebote an den Start bringen. Neben unserer "normalen" Homepage, wo Sie nach wie vor alle Infos rund um unsere Verwaltung finden können, gibt es nun eine übersichtliche Nachrichtenseite, eine gebündelte Veranstaltungshomepage und ein eigenes Facebook-Profil der Stadt unter dem Namen "Mein Lünen". Immer mit dem Ansatz, mehr Service für die Lüneninnen und Lünen - unsere "Kunden" - zu bieten.

So soll die Veranstaltungshomepage [www.luenen-veranstaltungen.de](http://www.luenen-veranstaltungen.de) Einheimischen wie Besuchern auf einen Blick eine Übersicht über aktuelle Veranstaltungen in unserer schönen Stadt bieten. Und das sind so einige, wenn man mal genauer hinschaut. Um genau zu sein stolze 74 allein im Dezember. Angefangen von Aufführungen im Heinz-Hilpert-Theater und Hansesaal, über Konzerte im LÜKAZ, bis hin zu den traditionellen Stadtfesten wird dort ein breiter Überblick gegeben. Neben den städtischen Angeboten können nun auch Vereine, Verbände und Organisationen ihre Veranstaltungen über das neue Portal bewerben. Eine Win-Win-Situation für alle Beteiligten, würde ich sagen.

Gleiches gilt auch für unsere neue Nachrichtenseite [www.luenen-nachrichten.de](http://www.luenen-nachrichten.de). Mit einem Klick können Sie sich hier schnell und übersichtlich über städtische Themen und News aus der Verwaltung informieren. Immer mit dem Ansatz: So einfach und bedarfsorientiert wie eben möglich.

Zudem haben wir Mitte des Jahres mit unserer neuen Facebook-Seite den Sprung in die viel beschworenen - mal verfluchten, mal hoch gelobten - sozialen Netzwerke gewagt. Unter dem Titel "**Mein Lünen**" soll hier nach und nach eine Dialog- und Austauschplattform geschaffen werden, die mit lockerer, zielgruppenorientierter Sprache, ("Du" statt "Sie") und vielen ansprechenden Bildern auch neue, jüngere Zielgruppen auf die Themen der Stadt aufmerksam macht. Und das Angebot kommt an. Über 1.200 Fans haben "Mein Lünen" bereits "geliked", nutzen den interaktiven Austausch via Kommentar-Funktion oder teilen Beiträge mit ihren virtuellen Freunden.

Ein weiterer großer Schritt, der weniger die Kommunikation, sondern gezielt den Bürgerservice betrifft, ist die Einführung der Online-Terminvergabe für unser Bürgerbüro. Seit November

können Sie hier mit wenigen Klicks einen persönlichen Termin vereinbaren und so lange, nervenaufreibende Wartezeiten sparen.

Neben vielen bereits seit längerem bestehenden, digitalen Angeboten wie zum Beispiel der Online-Anmeldung für LÜKAZ- oder VHS-Kurse und Stadtführungen, der OnLeihe in unsere Stadtbücherei, unserem Online-Shop oder unserem Ratsinformationssystem, schätze ich insbesondere auch den Service unserer Beschwerde-App. Denn wieviel angenehmer und intuitiver ist es, die Dinge, die einem unterwegs aufgefallen sind, einfach mal schnell ins Smartphone zu tippen, als erst eine lange E-Mail zum Thema zu verfassen, oder? Eine Hemmschwelle weniger im Kontakt zwischen Bürgerschaft und Verwaltung.

Welchen Stellenwert das Thema für die strategische Ausrichtung der Lünen Verwaltung im Allgemeinen, aber auch für mich persönlich hat, zeigt auch die Einrichtung einer neuen Koordinationsstelle, die seit August die Weiterentwicklung im Bereich E-Government vorantreibt.

Durch diese Bündelung der Verantwortlichkeiten sollen nicht nur in der Außenwirkung, sondern auch hausintern bei Arbeitsabläufen und Angeboten immer mehr digitale Erleichterungen eingeführt und implementiert werden.

So werden Vergabeverfahren beispielsweise schon seit längerem online abgewickelt. Unser Geoinformationssystem GIS bietet Bürgern wie Mitarbeitern einen schnellen, unkomplizierten Zugriff auf Katasterauszüge, Luftbilder und Kartenmaterialien unserer Stadt und junge Nachwuchskräfte können sich über unser Azubi-Portal ganz problemlos mit wenigen Klicks bewerben.

Und auch für die Zukunft haben wir uns so einiges vorgenommen: Ein nächster wichtiger Meilenstein soll in den kommenden Jahren die sukzessive Einführung eines Dokumenten-Management-Systems sein. Ein durchaus ambitioniertes Projekt - das ist mir bewusst. Aber ich bin überzeugt: Der Weg in die Zukunft und zur Verwaltung 4.0 führt uns weg von großen Aktenbergen und hin zu einer papierlosen Verwaltung.

Aber auch in anderen Bereichen mahlen die Mühlen der Digitalisierung mittlerweile nicht mehr langsam, sondern auf Hochtouren. Der Relaunch unserer Homepage im kommenden Jahr - hin zu einem modernen, frischen und vor allem bürgerfreundlichen Serviceportal - ist dabei nur eine von vielen Aufgaben, die auf unserer To-Do-Liste stehen.

Denn: Ja, wir sind eine Verwaltung. Aber wer hat gesagt, dass wir deshalb auch alle Verwaltungs-Klischees erfüllen müssen?

Deshalb wird es auch in Zukunft unsere Aufgabe sein, gemeinsam am Puls der Zeit zu bleiben, uns und unsere Arbeitsweisen regelmäßig zu hinterfragen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Und auch wenn aktuell noch nicht alles immer so reibungslos läuft, wie es könnte - die Geschichte des Passierscheins A38 sollte es im Lünen Rathaus nicht geben.

Ich wünsche Ihnen ein schönes Wochenende!

Herzlichst,

Ihr

Jürgen Kleine-Frauns  
Bürgermeister der Stadt Lünen