

CNO-Research 2006



Effiziente Kommunikation in der Gemeinde und mit dem Gemeinderat

Fallstudie Gemeinde Kerzers



Inhalt		
1	Gemeinde Kerzers	4
2	Organisation und Anspruchsgruppen	5
2.1	Organisation der Gemeindeverwaltung	5
2.2	Anspruchsgruppen	5
3	Herausforderung	6
4	Lösung	6
5	Nutzen	8

CNO-Research erforscht und entwickelt Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und die Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Ermöglicht wird es durch die Enabling-Partners:



DIGICOMP

Weitere Projektpartner sind: Institut für Organisation und Personal der Universität Bern, die Schmalenbachgesellschaft, Fachhochschule beider Basel FHBB, Zürcher Hochschule Winterthur, Institut für Wirtschaftsinformatik Abteilung Informationsmanagement der Universität Bern, SwissICT, swiss interactive media association, Netzwoche, IT Business, SWISS MARKETING Schweizerischer Marketing Club SMC CMS (Co-Patronat), Dr. Pascal Sieber & Partners AG.

1 Gemeinde Kerzers

Die Gemeinde Kerzers gehört zum Kanton Freiburg und liegt am südwestlichen Punkt des Seelandes. Gegen Norden und Westen erstreckt sich das Grosse Moos mit den Höhenzügen des Jura im Hintergrund. Kerzers liegt im Schnittpunkt der Verkehrsachsen Murten-Aarberg-Lyss und Bern-Neuenburg. Der Anschluss an die öffentlichen Verkehrsmittel und der Autobahnanschluss sichern die schnelle Erreichbarkeit von Kerzers. Dieser verkehrstechnisch und geographisch ausgezeichneten Lage verdankt Kerzers seine kontinuierliche wirtschaftliche und bevölkerungsmässige Entwicklung. In den letzten zehn Jahren hat die Bevölkerung von Kerzers um 1'100 Einwohnerinnen und Einwohner zugenommen. Heute leben in der Gemeinde 4'500 Personen. Täglich pendeln 900 Personen aus Kerzers an ihren Arbeitsplatz und 700 Personen kommen nach Kerzers, um hier zu arbeiten.

*Erich Hirt,
Dienstchef Allg.
Verwaltung*



„Unser Leitmotto ist „Ihre Gemeinde, Ihre Partnerin!“

Die Gewerbelandschaft von Kerzers ist von vielen landwirtschaftlichen Betrieben geprägt, die sich in den letzten Jahren vermehrt zu Betriebsgemeinschaften zusammengeschlossen haben. Neben den grossen Gemüseverarbeitungsbetrieben hat es aufgrund der verkehrstechnischen Lage viele Lager- und Logistikbetriebe, jedoch kaum Industrie in der Gemeinde. Das Gemeindeleben ist von einem grossen kulturellen Angebot gekennzeichnet. Erich Hirt zählt rund 60 aktive Vereine.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Erich Hirt	Gemeinde Kerzers	Dienstchef Allgemeine Verwaltung
Mario Ferrari	Ruf Informatik AG, Markt-Leader im Bereich der öffentlichen Verwaltungen	Projektleitung
Franz Wyss	Boxalino AG, Standardsoftwarehersteller für E-Business-Lösungen	Geschäftsleitung
Nicole Scheidegger	sieber&partners	Partnerin, Autorin

Die Gemeindeverwaltung von Kerzers versteht sich gegenüber den Einwohnerinnen und Einwohnern und den übrigen Anspruchsgruppen als Partnerin. Erich Hirt sagt: „Wir sind ein Dienstleistungsbetrieb. Unsere Einwohnerinnen und Einwohner sind unsere Kunden.“ In den letzten Jahren hat die Verwaltung deshalb viel investiert, um ihren Kunden den Zugang zur Behörde so einfach wie möglich zu gestalten. Seit Neustem steht zudem die interne Koordination im Zentrum der Überlegungen. Wie die Verwaltung von Kerzers mit elektronischen Hilfsmitteln die Kommunikation mit Einwohnerinnen und Einwohnern und die Kommunikation mit dem Gemeinderat vereinfacht, beschreibt die folgende Fallstudie.

2 Organisation und Anspruchsgruppen

2.1 Organisation der Gemeindeverwaltung

Die Gemeindeverwaltung von Kerzers ist in drei Bereiche aufgeteilt:

In der Allgemeinen Verwaltung sind vier Personen fest, zwei Auszubildende und eine Praktikantin angestellt. Die Allgemeine Verwaltung berät die Einwohnerinnen und Einwohner bei der Einwohnerkontrolle, Abstimmungen und Wahlen, ortsbürgerlichen Angelegenheiten, Arbeitsamt und Bestattungswesen. Sie ist die erste Anlaufstelle in der Gemeindeverwaltung.

Die Finanzverwaltung beschäftigt zwei Personen und eine Praktikantin. Sie ist verantwortlich für Fragen zu Steuern und AHV/IV/EL/EO. Ferner ist sie zuständig für das gesamte Rechnungs- und Inkassowesen der Gemeinde.

In der Bauverwaltung sind zwei Personen angestellt, die sich um Baubewilligungsverfahren, Kehrlichtbeseitigung, Abwasserentsorgung und Wasserversorgung kümmern.

2.2 Anspruchsgruppen

Die Gemeindeverwaltung von Kerzers hat verschiedenste Anspruchsgruppen:

Einwohnerinnen und Einwohner

Die Gemeindeverwaltung ist gesetzlich verpflichtet, Einwohnerinnen und Einwohner über Entscheidungen aus der Politik und der Verwaltung zu informieren. Der Anspruch der Gemeindeverwaltung Kerzers ist eine möglichst aktuelle Information zu gewährleisten. Dieser Informationsprozess ist dank dem Internet sehr viel effizienter geworden. Die Verwaltung ist von ihrer Bringschuld zu jedem Einzelnen mindestens so weit entlastet, dass sie die Informationen auf dem Internet zur Verfügung stellen kann. Jede interessierte Person kann sich dort die gewünschten Informationen im Sinne einer Selbstbedienung abholen. Abstimmungs- und Wahlergebnisse sind jeweils eine halbe Stunde nach der Auszählung im Internet publiziert.

Gemeinderat

Der Gemeinderat von Kerzers besteht aus sieben Mitgliedern. Seine Legislaturperiode dauert 5 Jahre. Der Gemeinderat leitet die Gemeinde. Er vertritt sie nach aussen und übt alle Befugnisse aus, die nicht einem anderen Gemeindeorgan übertragen sind. Der Gemeinderat ist das Strategieorgan und tagt vierzehntäglich. Zwischen Gemeinderat und Gemeindeverwaltung herrscht eine klare Trennung. Da die Gemeindeverwaltung jedoch für die Umsetzung der im Gemeinderat verabschiedeten Strategien verantwortlich ist, ist eine effiziente Kommunikation wichtig.

Weitere Anspruchsgruppen

Für die Gemeindeverwaltung sind auch die ortsansässige Industrie, das Gewerbe und die Vereine direkte Ansprechpartner. Daneben dürfen die regionalen und kantonalen Behörden und die Stellen des Bundes nicht vergessen werden. Mit ihnen allen ist eine intensive und direkte Verbindung sehr wichtig.

3 Herausforderung

Erich Hirt sieht im Internet eine effiziente Möglichkeit zur Kommunikation mit allen Anspruchsgruppen. Als erste Deutschfreiburger Gemeinde war Kerzers mit einer Website schon 1997 präsent. Mit der bestehenden Internetlösung war die Gemeinde Kerzers stark von einem Dienstleister abhängig. Sie konnte Inhalte nur sehr eingeschränkt selbst pflegen. Ein Content Management System stand nicht zur Verfügung. Bei der Publikation von neuen Inhalten gab es deshalb Verzögerungen. Die aktuelle Information und Kommunikation war nicht sichergestellt, weil die Gemeinde Kerzers die Kontrolle über den Webauftritt nicht selber inne hatte.

4 Lösung

Internetauftritt für die Kommunikation mit Einwohnerinnen und Einwohnern

Gemeinsam mit der Ruf Informatik AG hat die Gemeinde Kerzers einen Content-Management-System-basierten Internetauftritt realisiert. Die Gemeinde hat damit selber die Kontrolle über den Aufbau-, Gestaltungs- und Publikationsprozess und kann ihrem Anspruch, die Einwohnerinnen und Einwohner aktuell zu informieren, gerecht werden. Auch die Prozesse zwischen Einwohnerinnen bzw. Einwohnern und der Verwaltung gilt es zu vereinfachen. Dies gelingt, indem Checklisten und Formulare für möglichst alle Verwaltungsprozesse im Internet vorliegen. Vom Gedanken des Online-Schalters, in dem die Einwohnerinnen und Einwohner Formulare bestellen können, hat sich die Gemeinde Kerzers wieder entfernt. Sie stellt alle Formulare direkt zum Download auf der Website zur Verfügung. Dies verkürzt die Wartezeit für den Kunden und reduziert den administrativen Aufwand in der Gemeinde. Die Rücksendung von Formularen an die

Gemeinde ist per E-Mail oder per Fax möglich. Die Anzahl Anfragen am Schalter der Gemeinde ist durch die umfassende Selbstbedienungsmöglichkeit im Internet zurückgegangen. Doch der Internetauftritt unterstützt nicht nur die Information von der Verwaltung an die Einwohnerinnen und Einwohner, sondern dient als Plattform für den politischen Austausch zu aktuellen Themen wie beispielsweise zur Ortsplanung. In einem Diskussionsforum können alle interessierten oder betroffenen Personen Stellung zu aktuellen Themen nehmen. Dies fördert die Identifikation der Bewohner mit ihrer Gemeinde erheblich. Für die Gemeindeverwaltung und den Gemeinderat ist das Diskussionsforum ein Art Pulsmesser. So können die eingegangenen Meinungen einfach und schnell in Diskussionen einfließen.

*Erich Hirt,
Dienstchef Allg.
Verwaltung*



GEMEINDE KERZERS
Ihre Gemeinde – Ihre Partnerin

„Mit einem neuen Internetauftritt haben wir ein Kommunikationsinstrument, das lebt und das wir flexibel pflegen und entwickeln können.“

Für die Pflege des Internetauftritts ist die Gemeindeverwaltung verantwortlich. Nachdem alle Inhalte auf das neue System migriert worden sind, wird die Verantwortung zur Pflege der Inhalte auf dem Internet so weit wie möglich in die Fachabteilungen delegiert. Diese Personen werden auf dem Content Management System geschult. Bei der Datenbank mit den aktiven Vereinen und Gewerbeunternehmen wird sogar Dritten die Erfassung von Inhalten ermöglicht. Jeder Verein und jeder Gewerbetreibende pflegt seinen Eintrag selber. Die Abnahme und Freigabe der Einträge erfolgt durch Erich Hirt. Der Freigabeprozess ist Workflow-basiert unterstützt. Erich Hirt wird per E-Mail über einen neuen Eintrag benachrichtigt. Mit einem Link gelangt er direkt zum betreffenden Inhalt im Content Management System. Ist er mit dem Eintrag nicht einverstanden, kann er automatisch eine E-Mail an den Autor schicken, und ihn um eine Überarbeitung bitten. Im Bemerkungsfeld kann Erich Hirt den Grund für die Ablehnung erfassen, damit der Autor seinen Beitrag entsprechend überarbeiten kann. Dank dieser dezentralen Organisation zur Publikation von Inhalten lebt der Internetauftritt der Gemeinde Kerzers.

Extranet für die Kommunikation mit dem Gemeinderat

Mit demselben Content Management System wurde auch ein Extranet für die Kommunikation und Koordination zwischen Verwaltung und Gemeinderat realisiert. Jedes der sieben Mitglieder des Gemeinderats hat Zugriff auf das Extranet. Die Gemeindeverwaltung stellt ihnen alle Sitzungsunterlagen, Traktanden, Termine, Protokolle und Pendenzenlisten zur Verfügung. Die Pendenzenliste wird in einer Tabelle auf dem Extranet geführt. Zu Beginn jeder Gemeinderatssitzung wird die Pendenzenliste im Extranet aufgerufen und nachgeführt. Aus der Pendenzenliste ist jeweils die Aufgabe, das End-

datum, die verantwortliche Person auf einen Blick sichtbar. Auch ausserhalb des Sitzungsrhythmus können die Mitglieder des Gemeinderats einander Aufgaben zuweisen. Die beauftragte Person erhält eine E-Mail mit dem Inhalt und kann diese Aufgabe entweder annehmen oder ablehnen. Das Extranet ist mit einer versionierten Dokumentenablage ausgestattet. Damit können verschiedene Versionen von Dokumenten abgelegt werden und die Entwicklung des Dokuments ist jederzeit nachvollziehbar.

5 Nutzen

Der neue Internetauftritt verkürzt die Wege zwischen der Verwaltung und den Einwohnerinnen und Einwohnern. Kerzers kann ihre Dienstleistungen einfach und unkompliziert erbringen. In einer Art Selbstbedienung kann sich der Kunde umfassend informieren oder Formulare ausdrucken.

Mit dem Extranet verkürzt die Gemeinde Kerzers Entscheidungs- und Ideenfindungsprozesse im Gemeinderat, weil auch ausserhalb des Sitzungsrhythmus kommuniziert werden kann. Die Mitglieder können sich gegenseitig Aufgaben zuordnen und müssen nicht bis zur nächsten Sitzung warten. Damit kann es sein, dass ein Auftrag bereits bei der nächsten Sitzung schon erledigt ist. Der Kontakt unter den Gemeinderatsmitgliedern und zwischen dem Gemeinderat und der Verwaltung konnte intensiviert werden. Der gegenseitige Einblick in die Tätigkeiten fördert das Verständnis zwischen den beiden Rollen im politischen Prozess.