



<b>BCT Deutschland GmbH</b>	
<b>Titel</b>	<b>DiALOG – Das Magazin für Enterprise Information Management</b>
<b>Ausgabe</b>	1/2015, 01.04.2015
<b>Seite</b>	24+25
<b>Auflage</b>	6.000



Finalist 2014

# Horst aan de Maas setzt auf „3D“

Digitales Informationsmanagement in einer niederländischen Gemeinde

Thomas Pilz, PR & Kommunikation bei der BCT Deutschland GmbH

**BCT entwickelt ECM- und EIM-Lösung für das „Programm 3D“ der niederländischen Gemeinde Horst aan de Maas. Mit dem neuen und effektiveren Informationsmanagement werden administrative Prozesse optimiert, die Kommunikation mit den Bürgern wird transparenter und vielseitiger.**

Anträge, Genehmigungen, Protokolle – in Behörden ist der Berg zu bearbeiten: der Dokumente, Vorgänge und Einzelanfragen enorm groß.

Doch wie ist diese Datenflut zu bewältigen? Wie müssen Informationen aufbereitet werden, um sie möglichst gewinnbringend für Gemeindemitarbeiter, Bürger und Lieferanten verfügbar und nutzbar zu machen?

Die niederländische Gemeinde Horst aan de Maas sieht in der gezielten Automatisierung und Standardisierung der Dokumentenverwaltung und der internen Arbeitsabläufe die Lösung dieser Herausforderung. „Gleichzeitig wollen wir unseren gesamten Bürgerservice optimieren und für die 42.000 Einwohner der Gemeinde stets die erforderliche Übersicht und Transparenz kommunaler Prozesse und Organisationsvorgänge sicherstellen“, erklärt Giovanni Wouters,

Abteilungs- und Programmmanager Dienstleistungen und Geschäftsaktivitäten in Horst aan de Maas.

Um den Übergang zur elektronischen Bearbeitung behördlicher Vorgänge zu ermöglichen, Bürokratie abzubauen und alle Beteiligten einzubinden, startete die Gemeinde 2010 gemeinsam mit drei IT-Partnern die strategische Planung für das „Programm 3D“, die „Digitalisierung und Deregulierung der

**Mit dem neuen und effektiveren Informationsmanagement werden administrative Prozesse optimiert, die Kommunikation mit den Bürgern wird transparenter und vielseitiger.**

Dienstleistungen“. Das Software- und Beratungsunternehmen BCT ist dabei für alle Funktionalitäten zur Informationsregie verantwortlich. Seit 2012 realisiert BCT vor Ort die Software in zwei Schritten: Zunächst wurde für die internen Workflows das Enterprise-Content-Managementsystem (ECM) Corsa implementiert; aktuell wird für die transparente Kommunikation nach außen und die Integration der gesamten

Wertschöpfungskette die Enterprise-Information-Managementlösung (EIM) Liber aufgesetzt.

## **Schritt 1: ECM für die Optimierung interner Workflows**

Mithilfe des ECM-Systems Corsa profitiert Horst aan de Maas von einer einheitlichen digitalen Dokumentenverwaltung sowie daraus resultierend von effizienteren internen Arbeitsabläufen: Mit jedem eingehenden Standardantrag

ist eine automatische Handlungsaufforderung verbunden, sodass Sachbearbeiter sich stärker auf ihre Routineaufgaben in festgelegten Workflows fokussieren. Gleichzeitig können sie allgemeine behördliche Dienstleistungen flexibler und schneller ausführen.

## **Schritt 2: EIM für eine effiziente Informationsbereitstellung und eine transparente Kommunikation nach außen**

„Da es in Behörden aber auch immer um Einzelfallbearbeitung und das Einbeziehen der gesamten Wertschöpfungskette geht, integrieren wir derzeit zusätzlich unsere EIM-Lösung Liber“, so Jos Bischoff, Geschäftsführer von BCT. Das



Ziel: ein transparentes und effizienteres Informationssystem. Grundlage dafür bilden personalisierte, digitale Arbeitsplätze mit spezifischen, portalähnlichen PC-Benutzerumgebungen, auf die Mitarbeiter ihrem Tätigkeitsbereich entsprechend zugreifen können. Baugenehmigungen und andere Anträge werden nur noch von einem festgelegten Team verwaltet und somit deutlich schneller als bisher bearbeitet. Ein weiterer Vorteil dieses vorgangorientierten Arbeitens: Sachbearbeiter können auch während Beratungsgesprächen beim Antragsteller über mobile Endgeräte auf alle zur Bearbeitung des Antrags relevanten Informationen zugreifen.

Die Erweiterung durch Liber optimiert die Servicequalität und Informationsflüsse der kundenorientierten Prozesse. Gleichzeitig ermöglicht die Softwarelösung eine stärkere externe Kommunikation mit Bürgern, Unternehmen und Einrichtungen. „Die angestrebte Transparenz gewährleisten wir durch den Aufbau kanalunabhängiger Kommunikationsmöglichkeiten, die alle in einem zentralen ‚Kundenkontaktzentrum‘ münden“, erklärt Wouters. „Bürger erreichen unsere Mitarbeiter natürlich weiterhin persönlich im Büro, aber auch telefonisch, klassisch via Briefpost oder per E-Mail.“ Zusätzlich wird für die Einwohner ein personales, passwortgeschütztes Webportal eingerichtet, das über die Homepage der Gemeinde zu erreichen ist. Hier können sie eigenstän-

dig jederzeit auf alle für sie relevanten Informationen wie Genehmigungen, Berufungsverfahren oder Terminabsprachen zugreifen. „Darüber hinaus erhalten sie automatisch ein Status-Update ihrer eingereichten Anträge – ähnlich wie bei einer Onlinebestellung“, erklärt Bischoff die Vorteile.

#### **Schneller und sicherer Umgang mit personenbezogenen Daten**

Durch diese E-Dienstleistungen sowie die Digitalisierung und Verbindung von Front-, Mid- und Backoffice verringert sich der Verwaltungs- und Kostenaufwand der Gemeinde merklich, bestätigt Wouters: „Dank der neu geschaffenen Informationsinfrastruktur sind unsere einzelnen Organisationen und Behörden viel flexibler geworden. Unsere Mitarbeiter können gleichzeitig auf alle hinterlegten Informationen zugreifen sowie zeitnah und adäquat auf neue Anforderungen und Wünsche von Bürgern, Unternehmen, Einrichtungen und Verwaltungsinstitutionen reagieren.“

Beim Umgang mit personenbezogenen Daten ist das Thema Sicherheit besonders wichtig: Behördliche Softwarelösungen müssen nationale wie internationale – in diesem Fall EU-weite – Standards einhalten. Daher gewährleisten die von BCT implementierten Softwarelösungen, dass Informationen über Objekte und Personen auch im Sinne des Datenschutzes rechtlich einwandfrei zentral abgelegt und verfügbar gemacht werden.

#### **Auszeichnung für intelligente EIM-Lösung**

Bis 2018 soll der Übergang zur digitalen Verwaltung abgeschlossen sein. Die Bedeutung des Programms 3D wird allerdings schon jetzt über die Landesgrenzen hinaus gewürdigt: Beim DiALOG-Fachforum 2014 in Frankfurt zählte Horst aan de Maas gemeinsam mit BCT zu den Finalisten des 1. DiALOG-Awards und erhielt die Auszeichnung „Excellence with EIM“.



**Horst aan de Maas** ist eine Gemeinde in der niederländischen Provinz Limburg mit fast 42.000 Einwohnern. 2001 aus dem Zusammenschluss dreier kleinerer Gemeinden entstanden, ist neben der vielschichtigen Landwirtschaft vor allem der Tourismus der bedeutendste Wirtschaftsfaktor. Zahlreiche Naturgebiete und Schlossruinen, Campingplätze sowie zwei Center Parcs locken regelmäßig Besucher in die Gemeinde.  
[www.horstaandemaas.nl](http://www.horstaandemaas.nl)