

### Carl Bertelsmann-Preis 2004

Der mit 150.000 Euro dotierte Carl Bertelsmann-Preis 2004 geht an Århus Amt (Dänemark). Neben dem Kreis Aarhus waren drei weitere moderne Verwaltungen nominiert: das Bundesverwaltungsamt (BVA); die Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) sowie der UK Passport Service (UKPS). Die Nominierung war das Ergebnis einer europaweiten Recherche. Gemeinsam mit der Unternehmensberatung Booz Allen Hamilton hatte die Bertelsmann Stiftung 41 Organisationen nach Kriterien wie Zielorientierung, Werte, Kunden- und Mitarbeiterorientierung, Führungsverhalten und Reformfähigkeit beurteilt. In einem Festakt in der Gütersloher Stadthalle nahm Kreisbürgermeister Johannes Flensted-Jensen die Ehrung von Liz Mohn, stellvertretende Präsidiumsvorsitzende der Bertelsmann Stiftung, entgegen.

Århus Amt ist für die Versorgung von 640.000 Einwohnern mit hauptsächlich kommunalen Dienstleistungen zuständig. Dazu gehören die Bereiche Gesundheit, Erziehung und Bildung, Soziales, Kultur, Wirtschaftsförderung und Tourismus. Rund 21.000 Mitarbeiter orientieren sich an einem Wertesystem, das auf Transparenz, Respekt und Reformbereitschaft gründet. Zentrales Steuerungselement ist der Leistungsvergleich, sowohl innerhalb der Geschäftsbereiche als auch mit anderen Kreisen.

Die Ergebnisse der Recherche zeigen, dass viele Verwaltungen zu Reformen bereit sind und ihre eigene Modernisierung konsequent vorantreiben. Viele haben erfolgreich moderne Steuerungselemente wie Leistungsvergleiche, Kosten- und Leistungsrechnung, Controlling, dezentrale Budgetverantwortung und strategisches Personalmanagement eingeführt. Handlungsbedarf zeigt sich noch in den Bereichen Organisationskultur und Werteorientierung. Diese sind häufig nicht ausreichend umgesetzt. Insgesamt lassen die Ergebnisse darauf schließen, dass die Organisationen meist zunächst im Kontakt zu den Kunden – das heißt Bürgern und Wirtschaft – wahrnehmbare Veränderungen angestrebt haben. Erst danach konzentrieren sie sich auf die Mitarbeiter.

Weitere Informationen: Julia Schormann, Telefon: (05241) 81-81495. Eine Studie zu den Rechercheergebnissen finden Sie unter [www.carl-bertelsmann-preis.de](http://www.carl-bertelsmann-preis.de).

### Vorschriftendienst Baden-Württemberg

Immer mehr Mitglieder der kommunalen Landesverbände führen den elektronischen Vorschriftendienst in ihrer Verwaltung ein. VD-BW bietet mehr als 4.000 wöchentlich aktualisierte Vorschriften aus Landes- und Bundesrecht. Im Verkündungsdienst sind tagesaktuell die Gesetz- und Verkündungsblätter aus Baden-Württemberg und das Bundesgesetzblatt verfügbar. In VENZA, der verfassungs- und verwaltungsgerichtlichen Entscheidungssammlung, sind mehr als 11.200 Entscheidungen eingestellt. Das Angebot ist seit dem Jahr 2000 online. Der VD-BW ist ein gemeinsames Unternehmen des Staatsanzeiger-Verlags und des Boorberg Verlags.

Weitere Informationen und Testzugänge: Vorschriftendienst Baden-Württemberg GmbH (VD-BW), Breitscheidstraße 69, 70176 Stuttgart, Telefon: (0711) 66601-73, E-Mail: [info@vd-bw.de](mailto:info@vd-bw.de), Internet: [www.vd-bw.de](http://www.vd-bw.de).

### Von Kameralistik zur doppelten Buchführung

Siemens Business Services unterstützt die Stadt Hannover dabei, ein neues Rechnungswesen einzuführen. Die Kommune stellt künftig mit Hilfe einer SAP-Software auf doppelte Buchführung um und löst damit das kamerale Rechnungswesen und eine 20 Jah-

re alte Software ab. Der Siemens-Bereich passt die neue Software an, wartet sie für fünf Jahre und schult 1.500 städtische Angestellte im Umgang damit. Der Auftrag hat ein Volumen von rund 5 Millionen Euro. Die Lösung ist bundesweit einmalig, denn sie ermöglicht der Großstadt einen fließenden Übergang von Kameralistik auf doppelte Buchführung. Die Stadt wird künftig noch genauer über ihre finanzielle Situation Bescheid wissen.

Das Projekt beginnt im August 2004. Rechtzeitig zu Beginn des Haushaltsjahrs 2006 soll das System einsatzbereit sein. Obwohl bereits einige Großstädte auf doppelte Buchführung umgestellt haben, ist das System bundesweit einmalig, denn: Die Stadt kann mit der Software sowohl kameralistisch, als auch doppisch buchen. Bei Siemens nennt man das »sanfte Migration«. Der Kunde hat Zeit, sich auf die neue Buchung umzustellen und muss keine zusätzliche Software für den Übergang installieren. Möglich macht dies eine einzigartige Lösung, die der Siemens-Bereich mit der arf GmbH auf Basis von »mySAP ERP« entwickelt hat.

Weitere Informationen: Siemens AG, Corporate Communications, 80312 München, Jörn Roggenbuck, 81730 München, Telefon: (89) 636-43734, E-Mail: [joern.roggenbuck@siemens.com](mailto:joern.roggenbuck@siemens.com).

### Integrierte Verwaltungsmanagementsoftware

Zahlreiche Neuerungen sowie eine verbesserte Benutzerfreundlichkeit bietet die integrierte Verwaltungsmanagementsoftware der Mach AG. In seiner ERP-Lösung hat der Anbieter den Funktionsumfang in wichtigen Kernfunktionen, insbesondere der Anlagenbuchhaltung, der Logistik und im Berichtswesen weiter ausgebaut. Im Bereich Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen wurden die Schnittstellen zu Landes- und Bundesverfahren erweitert und der Bedienkomfort erhöht. Auch in den Lösungen für Informations-, Personal- und Beschaffungsmanagement bietet die neue Version vielfältige Neuerungen. Vor allem die Web-Produkte wurden unter ergonomischen Gesichtspunkten weiter optimiert.

Darüber hinaus gibt es ganz neue Funktionen in der ERP-Software, so die vollautomatische Anbindung von Handheld-Geräten. Mit der neuen Version bietet MACH zudem eine Optimierung und den Ausbau von Schnittstellen zu unterschiedlichen Zahlungsverfahren für Bundes- und Landesbehörden.

Weitere Informationen: MACH AG, Jochen Michels, Wielandstraße 14, 23558 Lübeck, Telefon: (0451) 70647-271, E-Mail: [jmi@mach.de](mailto:jmi@mach.de), Internet: [www.mach.de](http://www.mach.de).

### Mehr Bürger-Dienste

Die Stadt Mülheim an der Ruhr und der IT-Dienstleister Materna GmbH haben gemeinsam das Konzept für ein kommunales Kommunikations-Center entwickelt. Mit dem neuen System soll ein deutlich höherer Anteil der telefonischen Anfragen im Erstkontakt beantwortet werden: Geplant ist, die First Call Rate von derzeit 30 Prozent auf zukünftig 75 Prozent zu steigern. Ferner soll die Weitervermittlung an den zuständigen Sachbearbeiter zielgenau und qualifizierter erfolgen. Hierzu steht den 15 Call-Center-Agenten eine webbasierte Applikation mit verschiedenen Suchmechanismen zur Verfügung, die mit der bestehenden Wissensbasis aus dem Internet und Intranet der Stadt gekoppelt ist. Die Call-Center-Agenten sind damit in der Lage, das Wissen aus den Fachbereichen – zum Beispiel Handlungsrichtlinien, Formulare oder andere Dokumente – schnell zu finden. Zur Vermeidung längerer Wartezeiten wird den Bürgern ab sofort auch ein Rückruf-Service angeboten. Darüber hinaus ist das bereits in der Bürgeragentur eingesetzte Beschwerde-Management-System der Stadt Mülheim an der

Ruhr an das Kommunikations-Center angebunden. Bisher nicht im System hinterlegte Antworten werden kontinuierlich hinzugefügt.

Derzeit gehen durchschnittlich 750 Anrufe pro Tag bei der Telefonzentrale der Stadt Mülheim an der Ruhr ein, einer Stadt mit rund 173.000 Einwohnern. Häufig gestellte Fragen betreffen insbesondere die Aufgabenbereiche von Bürger-, Sozial- und Ordnungsamt. Die Stadt Mülheim an der Ruhr setzt als erste deutsche Großstadt ein Anrufverteilungssystem auf Basis von Voice over IP in einem kommunalen Call Center ein.

Weitere Informationen: Materna GmbH, Christine Siepe, Voßkuhle 37, 44141 Dortmund, Telefon: (0231) 5599-168, E-Mail: Christine.Siepe@Materna.de, <http://www.materna.de/presse>.

### Leitfaden eProcurement

Die AKD hat in einer Projektgruppe, besetzt mit Vertretern der Städte Bielefeld, Bochum, Dortmund, Düsseldorf, Duisburg, der KDZ Rhein Erft Ruhr sowie der KGSt, einen Leitfaden zum Einsatz von eProcurement erarbeitet. Er bietet eine umfassende Informationsquelle für alle, die ein Projekt prüfen oder dabei sind, es umzusetzen. Umfangreiche Quellenangaben verweisen auf verschiedene Informationen. Der Leitfaden klärt unter anderem auf zu den verschiedenen eProcurement Komponenten, unter anderem Vergabe – Beschaffung (Katalog) und konzentriert sich auf die Beschreibung von Standardprozessen. Als Anlage ist dem Leitfaden eine Marktübersicht der KGSt auf Basis von Selbstauskünften der Anbieter beigefügt.

Der Leitfaden kann angefordert werden beim Institut für anwendungsorientierte kommunale Software über [www.ifaks.de](http://www.ifaks.de) oder per E-Mail: [info@ifaks.de](mailto:info@ifaks.de).

### Serviceportal freigeschaltet

Innenminister Dr. Fritz Behrens hat das Serviceportal der Landesregierung freigeschaltet: Unter [www.service.nrw.de](http://www.service.nrw.de) bündeln die neuen Internet-Seiten überschaubar und anwenderfreundlich die E-Government-Angebote des Landes. Aktuell sind über 30 Verfahren in das Portal integriert worden. Dazu gehören »LEO« (Lehrereinstellung-Online), »BORIS« (Bodenrichtwertinformationssystem), »ELSTER« (Elektronische Übermittlung von Einkommensteuerklärungen) und der »Online-Mahntrag für Bürger«.

Mit dem Serviceportal wurde, so Behrens, ein weiterer Baustein im »Masterplan E-Government« der Landesregierung umgesetzt. Das neue Online-Angebot wird fortlaufend erweitert. Beispielsweise soll es in Zukunft möglich sein, online Gebühren zu bezahlen.

### Virtuelle Beraterin beantwortet Bürgerfragen zur Gesundheitsreform

Die virtuelle Beraterin Clara beantwortet unter [www.die-gesundheitsreform.de](http://www.die-gesundheitsreform.de) alle Fragen zu den Veränderungen im Gesundheitssystem. Die digitale Ministeriumsmitarbeiterin wurde von der Hamburger novomind AG zusammen mit deren Berliner Partner Ahrens&Bimboese. face2net entwickelt. Sie führt im Monat bis zu 30.000 Dialoge und beantwortet pro Dialog durchschnittlich zehn Fragen.

Der Bedarf an solchen digitalen Bürgerservices wird weiter steigen: Neun von zehn Fach- und Führungskräften im öffentlichen Sektor sehen in Bürgerportalen das wichtigste Instrument zur Verbesserung ihrer Kundenorientierung. Clara klärt die Besucher über die Neuregelungen der Gesundheitsreform auf. Ihre schnelle und

umfassende Beratung entlastet die Mitarbeiter des Callcenters erheblich. Ob Praxisgebühr, Krankenkasse oder Zahnersatz: Clara kennt die Antwort. Nur wenige Anfragen leitet sie an den Live-Chat des Bürgertelefons weiter. Dort übernimmt ein Berater das Gespräch. Bis zu 100 Anfragen bearbeitete Clara bislang gleichzeitig durch standardisierte Antworten auf die häufigsten Probleme. Die Seite wurde behindertengerecht entwickelt.



### Neues AWW Seminar: »Vordrucke praxisnah gestalten (2) – Elektronische Be- und Verarbeitung von Formularen auf Basis von PDF-Dokumenten«

Die Teilnehmer lernen in dem Seminar, Formulare zu erstellen und diese mit dem Formularwerkzeug von Adobe Acrobat Professionell zu einem ausfüllbaren PDF-Formular zu erweitern. Sie erlernen Handwerkszeug und Tricks, wie Sie diese Arbeit beschleunigen können, um schnell und effizient an ihr Ziel, ein ausfüllbares PDF-Formular im Web zu publizieren, zu gelangen. Die Teilnehmer erfahren, was mit PDF-Formularen möglich ist, aber auch wo die Grenzen liegen. Zeitraubende Stolpersteine eines Selbststudiums werden umgangen. So ist gewährleistet, dass Ihre Vordrucke aktuelle Möglichkeiten nutzen, den eigenen Anforderungen gerecht werden und der Workflow unterstützt wird.

Das Seminar legt seinen Schwerpunkt auf die elektronische Ver- bzw. Bearbeitung von Formularen und geht der Frage nach, wie aus einem Word-Formular ein PDF-Formular wird. In Kurzform werden die Grundanforderungen an die Gestaltung von Vordrucken wiederholt. Alle notwendigen Arbeiten werden am konkreten Beispiel durchgeführt.

Termin: 9./10. Dezember 2004 in Fulda. Teilnahmegebühr 585,- Euro für AWW-Mitglieder, für Nichtmitglieder 650,- Euro. Weitere Informationen bei Jürgen Klocke, Telefon (06196) 495-379, E-Mail: [Klocke@awv-net.de](mailto:Klocke@awv-net.de).

#### Vorschau auf die kommenden Hefte

Joachim Lohmann: *Mischfinanzierung – Gewinn wird Verlust*

Hans Peter Fagagnini und Ingo Caspari: *Welche Theorien sollen Privatisierungsprojekte begleiten?*

Lothar Streitferdt, Krista Schölzig und Maren Hoffers: *Die Balanced Scorecard als strategisches Managementsystem*

Magdalena Bleyer und Iris Saliterer: *Vom Customer Relationship Management zum Public/Citizen Relationship Management*

Ulrich Keilmann und Felix Hermonies: *Der Leistungsauftrag*  
Anke Rösener und Wulf Damkowski: *Good Governance auf der lokalen Ebene*

Rainer Graf und Stephan Rohn: *Erfolgreiche Aufgabenkritik in der Landesverwaltung*

Dorit Bölsche und Leander Jumin: *Kostentransparenz in der Bundesverwaltung*