

**CDU – FRAKTION**  
**im Kreistag des Landkreises Cloppenburg**

Hans Götting - Angelbecker Straße 28 - 49624 Lönningen

---

Herrn Landrat  
Johann Wimberg  
Eschstraße 29  
49661 Cloppenburg

Lönningen, 02.03.20

**Bürgernähe stärken – digitalen und analogen Bürgerservice einführen – Städte und Gemeinden unterstützen**

Sehr geehrter Herr Landrat,

die CDU-Fraktion bittet Sie, in die Tagesordnung der nächsten Sitzung des Kreistages den Punkt

**„Bürgernähe stärken - digitalen und analogen Bürgerservice einführen – Städte und Gemeinden unterstützen“**

aufzunehmen. Gemäß § 7 Abs. 4 der Geschäftsordnung erklären wir uns mit einer unmittelbaren Zuleitung an den zuständigen Fachausschuss und den Kreisausschuss einverstanden.

**Wir beantragen zu beschließen:**

Um die Bürgernähe und den Bürgerservice zu stärken, legt die Kreisverwaltung in 2020 ein erstes Konzept zur Einführung eines digitalen Bürgerportals, der Digitalisierung der Verwaltungsprozesse und der Verbesserung der analogen Servicequalität vor.

Dabei sind vor allem im Kontext der Digitalisierung der Verwaltung die gesetzlichen Anforderungen, insbesondere aus dem Onlinezugangsgesetz (OZG), dem E-Government-Gesetz (EGovG) und dem Niedersächsischen Digitalverwaltungsgesetz (NDiG) zu berücksichtigen.

Das Konzept zum digitalen Bürgerportal berücksichtigt auch den Qualifizierungsbedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kreisverwaltung und findet seinen Niederschlag in der

Festlegung von Haushaltsansätzen, wesentlicher Produkte und entsprechender Ziele und Kennzahlen im Haushalt.

Mit diesem Konzept wird das Ziel verfolgt, innerhalb der laufenden Legislaturperiode ein digitales Bürgerportal zu schaffen, das bestehende Basisdienste und weitere Prozesse des Landkreises (Fach- und Finanzverfahren) einbindet, sie Bürgern und Unternehmen online zur Verfügung stellt und dabei die Vernetzung mit den Verwaltungseinheiten auf Ebene der Städte und Gemeinden aber auch auf Landes- und Bundesebene ermöglicht. Auf dieser Basis soll dann möglichst bis zum Jahr 2026 eine vollständige Umsetzung des E-Governements im Landkreis Cloppenburg erfolgen.

Darüber hinaus sollen die Städte und Gemeinden bei der Einführung digitaler Bürgerportale und der Digitalisierung ihrer Verwaltungsprozesse durch den Landkreis unterstützt werden. Voraussetzung für die Unterstützung ist, dass die dortige Portale und Anwendungen kompatibel zu denen des Landkreises sind. Die Kreisverwaltung wird beauftragt, über die Art, Umfang und Form der Unterstützungsleistungen Gespräche mit den Städten und Gemeinden zu führen. Eventuell sich daraus ergebene Haushaltsmittel sind in den jeweiligen Haushalt des Landkreises einzuplanen.

Da neben dem digitalen Bürgerservice weiterhin auch analoge Serviceangebote ihre Bedeutung haben werden, muss auch hier die Frage der Qualitätsverbesserung stetig in den Blick genommen werden.

In diesem Zusammenhang fordern wir die Verwaltung auf zu prüfen, ob weitere Serviceeinheiten, insbesondere auch im Themenbereich „Familien“, geschaffen werden können, die auch an den Nachmittagen regelmäßig bis 17:00 Uhr und bei Bedarf auch an Samstagen besetzt sind.

Diese Serviceeinheiten sollten im Sinne eines One-Stop-Shop mit qualifiziertem Personal besetzt sein, die als Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger für die wesentlichen Dienstleistungen dienen können. Die Bürgerinnen und Bürger sollen nicht in einzelne Abteilungen mit ihren Anliegen verwiesen werden. Es soll ein Ansprechpartner in Form eines sog. „Bürgerlotsen“ aus dieser Serviceeinheit zur Verfügung stehen, der dann die notwendigen Schritte einleitet.

Darüber hinaus sollte geprüft werden, in wie weit dezentrale Bürgersprechstunden in den einzelnen Kommunen oder in Form eines Servicemobile organisiert werden können, in denen dann diese Bürgerlotsen zur Verfügung steht und die wesentlichen Verwaltungsangelegenheiten für die Bürgerinnen und Bürger erledigen kann. Auch das müsste mit entsprechenden Öffnungs- oder Erreichbarkeitszeiten hinterlegt werden.

Begründung: Als Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger ist der Landkreis Cloppenburg insbesondere in folgenden Bereichen ein wichtiger Ansprechpartner:

1. Abfallberatung
2. Baugenehmigungsbehörde für Betriebe, für die Landwirtschaft und für private Bauherren, einschließlich der Wohnbauförderung
3. Naturschutz und Landschaftspflege
4. Wasser und Abwasser, Kläranlagen, Wasserschutzgebiete, Überschwemmungsgebiete, Gewässernutzung und Gewässerausbau

5. Schulträger der Berufsbildenden Schulen, der Gymnasien und der Förderschulen
6. Schülerbeförderung
7. Musikschule des Landkreises Cloppenburg
8. Sportförderung
9. Erholungsgebiete Barßel-Saterland, Hasetal und Thülsfelder Talsperre
10. Gesundheitsamt mit Beratungsangeboten für Menschen mit Behinderungen, für Prostituierte, Asylbewerberinnen und Asylbewerber, psychisch Kranke und deren Angehörige; kinder- und jugendärztlicher Dienst und Sozialpsychiatrischer Verbund
11. Senioren- und Pflegestützpunkt Niedersachsen mit Beratungsangeboten der Pflegekassen, zur ambulanten Pflege und Leistungen der Pflegeversicherung und sozialen Wegweisern für Senioren
12. Arbeitslosengeld II, Bafög, Grundsicherung, Wohngeld, Bildungspaket und Blindenhilfe
13. Elterngeld
14. Jugendhilfe im Strafverfahren
15. Adoption und Pflegekinderdienst, allgemeiner Sozialdienst, Vormundschaften und Pflugschaften, Kinderbetreuung, Kindschafts- und Unterhaltsrecht, Trennungs- und Scheidungsberatung, Unterhaltsvorschusszahlungen
16. Jugendarbeit in Städten und Gemeinden, Jugendschutz, Schutzengelprojekte und Kreisjugendpfleger
17. Kfz.-Zulassungen, Fahrerlaubnisse
18. Jagdbehörde und Waffenwesen
19. Öffentlicher Personennahverkehr mit Rufbussystem
20. Straßenbaulastträger für sämtliche Kreisstraßen
21. Meldewesen für Namensangelegenheiten, Vereins- und Versammlungswesen
22. Veterinärwesen mit Lebensmittelüberwachung, Fleischhygiene, Tierschutz und Tierseuchenbekämpfung und der gesamten Veterinärverwaltung
23. Wirtschaftsförderung mit den Schwerpunkten Breitbandausbau, Existenzgründungshilfe, Gewerbeflächenangeboten und Förderhilfen.

Dieses umfangreiche Dienstleistungsangebot hat sich an den Wünschen der Bürgerinnen und Bürger auszurichten. Hierbei ist auch der Entwicklung der modernen Kommunikationsformen Rechnung zu tragen.

Der Megatrend der Digitalisierung berührt inzwischen fast alle Lebensbereiche der Bürgerinnen und Bürger. Vor diesem Hintergrund haben sich die Erwartungen an die Gestaltung von Dienstleistungsprozessen deutlich verändert. Prozesse müssen zunehmend einfach, leicht zugänglich, ort- und zeitunabhängig, schnell und transparent ablaufen, um von Bürgern und Unternehmen positiv wahrgenommen zu werden. Gleichzeitig sind Verwaltungsprozesse unbedingt rechtssicher abzuwickeln. Gerade Verwaltungsprozesse werden dabei auch unter dem Stichwort „Bürokratisierung“ besonders skeptisch betrachtet.

Wie Ansätze aus anderen Städten und Gemeinden, z. B. der Samtgemeinde Sögel, der Stadt Lingen oder dem Landkreis Osnabrück zeigen, können mit der Einführung eines digitalen Bürgerportals den Bürgerinnen und Bürgern, insbesondere in einem Flächenlandkreis wie dem Landkreis Cloppenburg, lange Anfahrtswege in die Verwaltung erspart werden, da z. B. Auskünfte, Antragstellungen und der Austausch von Dokumenten über das Internet erfolgen.

Das Bürgerportal ist dabei sowohl barrierefrei zu gestalten als auch mit einer 24/7-Ereichbarkeit umzusetzen, so dass auch hierdurch die Erwartungen an eine moderne, serviceorientierte Verwaltung erreicht werden können.

Im Hintergrund ist durch das digitale Bürgerportal die Automatisierung der Bearbeitung von Anträgen und Akten sowie die digitale Archivierung sicherzustellen, um die begrenzten Ressourcen in der Verwaltung effizienter einsetzen zu können.

Durch die Online-Abfrage von Bearbeitungsständen ist die Transparenz des Verwaltungshandels gegenüber Bürgern und Unternehmen zu steigern.

Auch im Wettbewerb der Kommunen ist die rasche und umfassende Umsetzung eines digitalen Bürgerportals von großer Bedeutung. Der Landkreis Cloppenburg darf sich hier im Vergleich zu benachbarten Kommunen nicht nur nicht abhängen lassen, sondern sollte als einer der jüngsten, wachstumsstärksten Landkreise Deutschlands den Anspruch haben, eine führende Rolle im Bereich des serviceorientierten E-Governments einzunehmen.

Die zeitgleiche Unterstützung der Städte und Gemeinden bei diesem Prozess ist deshalb von besonderer Bedeutung, da gerade in unserer Region eine enge Verzahnung des Verwaltungshandelns von Landkreis, Städten und Gemeinden gegeben ist. Um einen nachhaltigen, positiven Einfluss auf die Wahrnehmung und die tatsächliche Umsetzung von Bürgernähe und Serviceorientierung zu erreichen, ist insofern die Digitalisierung auf allen Ebenen der Verwaltung von großer Bedeutung.



Hans Götting

CDU Fraktionsvorsitzender