

CNO – NETZWERK 2010



**Gemeindezusammenarbeit
schafft Synergien und
steigert Dienstleistungsqualität**



Inhalt

1	Verwaltung2000	4
2	Pioniergeist in Kleinstgemeinden	5
3	Interkommunale Zusammenarbeit	6
3.1	Zentralisierung und Spezialisierung	6
3.2	IT-Lösung schafft Durchgängigkeit	7
4	Konzentration der Kräfte	7

Im Chief Networking Officer Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und der Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die in der Geschäftsleitung die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können.

Als Sponsoren unterstützen das CNO Netzwerk 2010:

- GARAIO AG (www.garaio.com)
- Glaux Soft AG – evidence (www.glauxsoft.ch)
- isolutions AG (www.isolutions.ch)
- netcetera AG (www.netcetera.ch)
- Ruf Informatik AG (www.ruf.ch)
- SQS Software Quality Systems AG (www.sqs-group.ch)
- Software Improvement Group AG (www.sig.eu)

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2010 sind: IOP Universität Bern, IWI Universität Bern; IfM Universität St. Gallen; ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Winterthur; Schmalenbach-Gesellschaft

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2010 sind: simsa; Swiss Marketing SMC; Win-Link; SWICO; internet-briefing.ch; INNO+Swiss (IFJ/venturelab); asut; SWICO

Medienpartner des CNO Netzwerks 2010 sind: Netzmedien; IT Business; ICT in Finance; inside-it

1 Verwaltung2000

Der Bezirk Zurzach, in dem sich die sieben Gemeinden Baldingen, Böbikon, Mellikon, Rümikon und Wislikofen, Rekingen und Kaiserstuhl befinden, liegt im Norden der Schweiz, im Kanton Aargau. Durch die sehr ländlich geprägte Region fliesst der Rhein.

1997 entschieden sich die Gemeinden Baldingen, Böbikon, Mellikon, Rümikon und Wislikofen ihre Gemeindeverwaltungen teilweise zusammenzuschliessen. Die Zusammenarbeit wurde im Jahr 2000 rechtlich und politisch mit der Schaffung des Gemeindeverbandes Verwaltung2000 gefestigt. Die fünf Gemeinden haben damit eine Vorreiterrolle im Aargau übernommen. Die Verwaltung2000 beschäftigt 15 Mitarbeitende und 2 Lehrlinge und versteht sich als Dienstleistungszentrum gegenüber den Gemeinden und ihren Einwohnern. Zwischenzeitlich sind auch Rekingen und Kaiserstuhl an der Verwaltung2000 beteiligt. Der Gemeindeverband erledigt die vielfältigen Aufgaben der Gemeindeverwaltung unter einem gemeinsamen organisatorischen Dach. Insgesamt betreut die Verwaltung2000 rund 2'600 Einwohner.

Martin Süss
Leiter Finanzen und Steuern



„Die Verwaltung2000 ist ein Gemeindeverband. Er bezweckt gemäss der Satzung die optimale Organisation und Erledigung der Verwaltungsarbeiten der Verbandsgemeinden.“

Die vorliegende Fallstudie zeigt, wie die sieben Gemeinden dank der interkommunalen Zusammenarbeit Synergien schaffen und dank der Spezialisierung und dem fachlichen Austausch der Mitarbeitenden ihre Dienstleistungsqualität gegenüber den Einwohnern stärken.

Gemeinsam mit der Ruf Informatik AG hat die Verwaltung2000 die Branchenlösung WWSOft eingeführt, die vorher bereits bei einzelnen Gemeinden im Einsatz stand. Die Gemeindelösung stellt durchgängige Prozesse über die durch die interkommunale Zusammenarbeit entstandenen Schnittstellen zwischen Personen und Aufgaben hinweg sicher.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Martin Süss	Verwaltung2000	Leiter Finanzen und Steuern
Jürg Kellner	Ruf Informatik AG	Marketingleiter
Nicole Buri-Scheidegger	sieber&partners	Autoren

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Pioniergeist in Kleinstgemeinden

Als Kleinstgemeinden stiessen Baldingen, Böbikon, Mellikon, Rümikon und Wislikofen, Rekingen und Kaiserstuhl immer stärker an ihre Leistungs- und Kapazitätsgrenzen - sowohl finanziell als auch personell. Der verschärfte Standortwettbewerb, die immer komplexeren Rahmenbedingungen, die Schnittstellen zu Bund und Kantonen, die Zunahme der kommunalen Aufgaben, die erhöhte Komplexität der Verwaltung bei gleichzeitig geringen Steuereinnahmen stellten sie vor grosse Herausforderungen. Die Mitarbeitenden in den Verwaltungen haben vor der interkommunalen Zusammenarbeit die vielfältigen Aufgaben einer Gemeinde (Einwohnerkontrolle, Finanzen und Steuern, AHV-Zweigstelle, Sozialdienst, Bauverwaltung etc.) in Personalunion wahrgenommen. Jeder war Generalist. Die Gemeindemitarbeitenden waren Finanzexperte, Baujurist und Steuerrechtsexperte zugleich. Die zum Teil geringen Fachkenntnisse in einzelnen Spezialgebieten führten zu längeren Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten von Aufgaben, weil sich der Mitarbeitende in das Thema einarbeiten musste. Arbeiten, die aufgrund der geringen Einwohnerzahl nur selten anfielen wie bspw. die Beurteilung eines Sozialhilfefalles, waren entsprechend aufwändig. Ein fachlicher Austausch mit anderen Mitarbeitenden war nicht möglich und Stellvertretungen waren nicht organisiert.

Martin Süss
Leiter Finanzen und Steuern



„Aufgrund der geringen Fallzahl in den Gemeinden gab es kaum Routinearbeiten. Darunter litten die Dienstleistungsqualität und die Bearbeitungszeiten.“

Andererseits ist aber auch das Anspruchsniveau der Bürger gestiegen. Sie verlangen immer eine hohe Servicequalität, schnelle Reaktionszeiten und möglichst lange Präsenz- und Schalteröffnungszeiten.

In diesem Spannungsfeld haben die sieben Kleinstgemeinden Baldingen, Böbikon, Mellikon, Rümikon und Wislikofen, Rekingen und Kaiserstuhl Pioniergeist bewiesen und ihre Verwaltungsarbeiten zusammengelegt und im Gemeindeverband Verwaltung2000 organisiert (vgl. Abbildung 2).

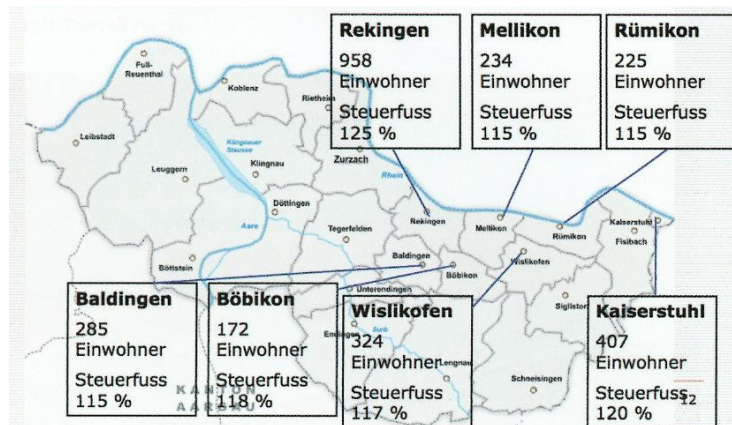


Abbildung 2: Sieben Gemeinden.

3 Interkommunale Zusammenarbeit

Der Gemeindeverband Verwaltung2000 ist eine aus den verschiedenen Gemeinden zusammengesetzte, rechtlich selbständige Körperschaft des öffentlichen Rechts. Die Verbandsorganisation wird in den Satzungen festgehalten. Darin ist auch das Ziel der Organisation beschrieben: Der Verband bezweckt die optimale Organisation und Erledigung der Verwaltungsarbeiten der Verbandsgemeinden.

3.1 Zentralisierung und Spezialisierung

Die Arbeiten des Finanz- und Steueramtes aller Gemeinden wurden zusammengelegt und an einem Standort in Böbikon konzentriert (vgl. Abbildung 3. Dort sind heute acht Mitarbeitende und ein Lehrling tätig.

Das Gemeindebüro mit der Einwohnerkontrolle, der Bauverwaltung, den Sozialdiensten und der Gemeindeschreiberei als zentrale Anlaufstelle für die Bürger ist am Standort in Rekingen organisiert. Jede Gemeinde hat weiterhin ihren angestammten Gemeindeschreiber, der die Gemeinde und deren Herausforderungen gut kennt und damit das Vertrauen der Bürger genießt. Ihren Arbeitsort haben aber alle Gemeindeschreiber in Rekingen, dies stellt den fachlichen Austausch zwischen ihnen sicher. Das Gemeindebüro ist an sechs Tagen in der Woche geöffnet. Jeden Monat werden rund 1'000 Kundenkontakte kompetent von den sieben Mitarbeitenden und dem Lehrling in Rekingen bearbeitet.

Im Zuge der Zusammenlegung hat eine Aufgabenteilung und damit eine Spezialisierung stattgefunden. Die Aufgaben der Gemeindeverwaltung sind in der Verwaltung2000 auf verschiedene Personen aufgeteilt. Die einen sind zuständig für die Einwohnerkontrolle, andere für die Finanzverwaltung und die Steuern und wieder andere für die Gemeindeschreiberei.

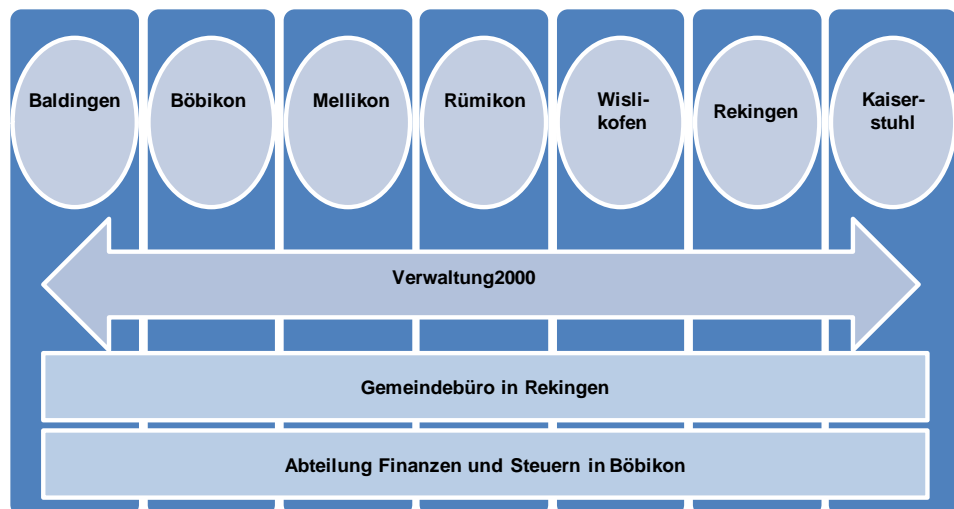


Abbildung 3: Zentralisierung.

3.2 IT-Lösung schafft Durchgängigkeit

Die Arbeitsteilung schafft Abhängigkeiten zwischen Personen. Für die Durchgängigkeit der Prozesse über die Schnittstellen hinweg sorgt die von der Ruf Informatik AG entwickelte Gemeinde-Lösung WWSofT, die bei einzelnen Gemeinden bereits vor der Zusammenlegung im Einsatz war.

WWSofT unterstützt folgende Prozesse:

- Finanzbuchhaltung
- Einwohnerkontrolle
- Gebührenfakturierung
- Kreditoren
- Lohn
- Kasse

Weil alle Gemeindemitarbeitenden mit der gleichen Lösung arbeiten, werden Daten nicht redundant erfasst und gepflegt und Medienbrüche entfallen.

So erfasst bspw. der Mitarbeitende im Gemeindebüro den Verkauf einer Hundemarke in der Kasse. Die Abteilung Finanzen und Steuern kann diese Buchungen automatisch in die Buchhaltung übernehmen. Zudem haben die Gemeindeschreiber in Rekingen dank WWSofT jederzeit Einblick in die Buchhaltung „ihrer“ Gemeinde, auch wenn diese in Böbikon geführt wird.

Dank des Einsatzes der Gemeindelösung WWSofT kann die durch die Arbeitsteilung nötig gewordene Koordination vereinfacht und durchgängige Prozesse sichergestellt werden. Ein grosser Vorteil der zentralen, einheitlichen Lösung ist, dass sich die Beschaffung von Software und Hardware, der Support, die Datensicherung zentral für alle Gemeinden organisieren lassen.

4 Konzentration der Kräfte

Grundsätzlich werden durch die Zusammenlegung der Verwaltung personelle Risiken breiter abgestützt. Die Bürger haben eine zentrale Anlaufstelle.

Die Wege zur Verwaltung wurden für die Bürger zwar weiter. Dies wird jedoch durch attraktivere Öffnungszeiten, höhere Präsenz der Gemeindemitarbeitenden und besser organisierte Stellvertretungen wettgemacht. Die Fachkompetenz der Verwaltung wurde zusammengefasst, der fachliche Austausch über Gemeindegrenzen hinweg ist heute möglich, Synergien werden gefördert. Damit profitiert der Bürger von professionellen Dienstleistungen. Die Qualitätssteigerungen äussern sich in Form von rascherer Bear-

beitung von Aufgaben, in der Erhöhung der Rechtssicherheit, in der Erhöhung der Professionalität und der Senkung von Beschwerdequoten.

Martin Süss
Leiter Finanzen und Steuern



„Dank der Zusammenlegung konnten wir die Dienstleistungsqualität gegenüber unseren Bürger steigern: Wir sind immer für sie da und die Aufgaben werden von kompetenten Spezialisten wahrgenommen.“

Auch auf der Kostenseite profitieren die sieben Gemeinden: Einsparungen ergeben sich grundsätzlich nach dem Prinzip der „economies of scale“, indem grössere Leistungseinheiten effizienter und kostengünstiger arbeiten. Durch koordiniertes Auftreten können die Gemeinden erhebliche Einsparungen erzielen bspw. durch gemeinsamen Einkauf. Grundsätzlich steigt die Verhandlungsmacht gegenüber Privaten und Unternehmen.