

Hohe Lebensqualität und wirtschaftliche Spitzenstellung - im nordrhein-westfälischen Rhein-Kreis Neuss trifft Beides zu: Um den Bürgern einen optimalen Service zu gewährleisten, setzt die öffentliche Verwaltung auf digitales Dokumenten-Management.



**Marc Küttelwesch, Informations- und Kommunikationstechnologie, Rhein-Kreis Neuss, unterstreicht das Potential zur Kosteneinsparung und Erhöhung der Service-Qualität**

„Unsere Mitarbeiter sind sehr motiviert. Durch die intuitive Bedienung des DMS und die gewonnene Transparenz können sie sich nun vermehrt ihren Kernaufgaben widmen.“

Seit dem Einsatz der leistungsstarken DocuWare-Lösung konnten wir unseren Bürgerservice deutlich verbessern und gleichzeitig Kosten einsparen.“

rhein  
kreis  
neuss



<b>Land:</b>	Deutschland
<b>Branche:</b>	Öffentliche Verwaltung
<b>Plattform:</b>	On-Premises
<b>Abteilung:</b>	Mehrere Fachämter, u.a. Schwerbehindertenstelle, Jugendamt, Beihilfe

**Seit 1991 nimmt der Rhein-Kreis Neuss beim Wirtschaftswachstum eine Spitzenposition in NRW ein. Zahlreiche Kultur-, Freizeit- und Sportangebote sorgen darüber hinaus für eine hohe Lebensqualität der Bevölkerung. Grundlage für viele belegbasierte Prozesse im Landratsamt und weiteren Dezernaten ist ein elektronisches Dokumentenmanagement-System. Akten und Unterlagen der Fachämter Schwerbehindertenstelle, Jugendamt und Beihilfe werden digitalisiert und archiviert.**

Wie bei vielen öffentlichen Verwaltungen standen früher auch im Rhein-Kreis Neuss umständliche Botengänge und hohe Lagerkosten für Dokumente an der Tagesordnung. Akten, die man beispielsweise in der Schwerbehindertenstelle zur Bearbeitung benötigte, waren dezentral an mehreren Gebäudestandorten gelagert und mussten zunächst ins Haupthaus zurückgebracht werden. Ein weiteres Manko: Bei Rückfragen der Bürger konnten die Sachbearbeiter oft keine Auskunft über den Bearbeitungsstatus geben. Gewünscht waren deshalb kürzere Reaktions- und Bearbeitungszeiten, um dadurch sowohl den Service zu optimieren als auch die daraus resultierenden Kosten zu senken, was nicht zuletzt auch einen positiven Effekt auf die GPA-Wirtschaftlichkeitsprüfung haben sollte.

*„Als besonders vorteilhaft empfinden wir die Möglichkeit, Dokumente mit digitalen Anmerkungen und Stempeln versehen zu können, beispielsweise innerhalb eines Workflows.“*

### **Vollautomatisches Scannen und einfaches Recherchieren**

Begonnen wurde mit der DocuWare-Einführung in der Schwerbehindertenstelle. Aufgrund der einfachen Bedienbarkeit und des hohen Funktionsumfangs konnten die Mitarbeiter des jeweiligen Fachbereichs die Aktendigitalisierung neben dem Tagesgeschäft selbst vornehmen. Inhalte wurden dazu stapelweise gescannt, alle anderen Aufgaben übernahm DocuWare gemeinsam mit einer Software zur Scan-Optimierung, etwa das automatische Drehen der Belege, die Säuberung von Knitterfalten und Stanzlöchern, die digitale Bildverbesserung oder die optische und handschriftliche Zeichenerkennung. Nach dem Scannen stehen alle Dokumente als virtuelle Akten elektronisch zur Verfügung. Recherchieren lassen sich die einzelnen Vorgänge fehlerfrei und in Sekundenschnelle über Aktenzeichen, Name oder Geburtsdatum. Selbst der Historienverlauf eines Vorgangs ist direkt am Bildschirm nachvollziehbar. Dank der zusätzlichen Integration in den Windows-Explorer können Mitarbeiter auch aus ihrer bereits gewohnten Arbeitsumgebung auf alle zentral abgelegten Unterlagen zugreifen. Die digitalen Archive werden dann ganz einfach als zusätzliches Laufwerk dargestellt, gleichzeitig können Mitarbeiter neue Dateien je nach

*„Die DocuWare-Installation verlief absolut reibungslos, der Schulungsaufwand war äußerst gering und die Akzeptanz unter den Anwendern von Anfang an sehr hoch – vielleicht drei der wichtigsten Erfolgsfaktoren.“*

*„Ob Projektmanagement, Vertrieb oder Support: Als Kunde profitieren wir von der langjährigen Kompetenz sowie der guten Zusammenarbeit mit unserem Vertriebspartner. Wir bauen auch zukünftig auf diese vertrauensvolle Partnerschaft.“*

Berechtigung per Drag & Drop ablegen. Ähnlich funktioniert das Übertragen von E-Mails oder Anhängen. Auch die Fachämter Jugendamt und Beihilfe legen Bestandsakten und neue Belege nach demselben Prinzip im zentralen Dokumenten-Pool ab. Teilweise verwenden die Ämter zusätzliche Deckblätter als Führungsbelege, welche die wichtigsten Indexfelder einer Akte auf der ersten Seite vereinen. Für jeden Fachbereich wurde ein eigenes digitales Archiv mit entsprechender Berechtigungsstruktur eingerichtet. Dank moderner Web-Technologie ist heute selbst ein standortunabhängiger Zugriff auf die Unterlagen möglich, etwa um Aufgaben innerhalb eines Prozesses von einem anderen Arbeitsplatz aus wahrzunehmen. Benutzerinformationen wie „abgelegt am“ oder „letzter Zugriff von“ machen den digitalen Workflow darüber hinaus sicher und transparent.

#### **Mehr Bürgerservice bei niedrigeren Kosten**

Seit dem Einsatz des leistungsstarken und flexiblen DMS konnte der Rhein-Kreis Neuss den Bürgerservice deutlich verbessern und Kosten sparen. Die zuvor monotone, zeitaufwendige und

darüber hinaus fehlerträchtige Ablage entfällt durch die automatische Erfassung und Archivierung komplett. So können sich Mitarbeiter vermehrt ihren Kernaufgaben widmen. Gleichzeitig hat sich die übersichtliche und transparente Arbeitsweise positiv auf die Arbeitsabläufe aller Fachämter ausgewirkt, denn der webbasierte Zugriff ermöglicht eine reibungslose Kommunikation unter den beteiligten Bereichen.



**Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)**