

Die Gemeinde Roeser zeigt, wie eine Behörde vollständig digital arbeiten kann. Für die Verwaltung von Bürgeranträgen ist eine digitale Aktenlösung im Einsatz, die schnelle Durchlaufzeiten und ein komfortables Arbeiten erlaubt.



**Alain Inglebert, Gemeindesekretär,  
Gemeinde Roeser**

**Die Gemeindeverwaltung Roeser, Luxemburg,  
bearbeitet Bürgeranträge dank DocuWare in einem  
Bruchteil der bisher benötigten Zeit:**

„Die Möglichkeiten von DocuWare haben unsere Verwaltung deutlich effizienter gemacht. Dabei ist die Arbeitsweise wie früher auf Papier, nur dass wir jetzt beispielsweise digitale Stempel setzen. Was unsere Bürger heute zu schätzen wissen, ist der bessere und schnellere Service dank digitaler Akten.“



<b>Land:</b>	Luxemburg
<b>Branche:</b>	Dienstleistung
<b>Plattform:</b>	On-Premises
<b>Abteilung:</b>	Unternehmensweit

**Insgesamt 17 Mitarbeiter stehen in der Gemeindeverwaltung Roeser den 6.300 Einwohnern der Stadt zur Verfügung. Regiert wird die Stadt von einem Schöffenrat, der aus dem Bürgermeister und zwei Schöffen besteht. Über eigene Kinderbetreuungsstätten und verschiedene technische Abteilungen stehen fast 150 Angestellte im direkten Verhältnis zur Gemeindeverwaltung.**

Bereits vor der Einführung eines Dokumentenmanagement-Systems (DMS) scannte die Gemeinde Roeser alle eingehenden Briefe und Anträge. Allerdings war die Handhabung der digitalisierten Unterlagen umständlich und größtenteils manuell. So mussten Beamte zunächst die Kopfdaten der Eingangsdokumente händisch in eine Access-Datenbank eintippen. Im Anschluss wurde der Antrag in einer Ordnerstruktur abgelegt und mit der Datenbank verknüpft. Während der Bearbeitung tauschten Ämter die Dokumente dann mehrfach per Mail aus. Besonders kompliziert wurde es, wenn die Antragsbearbeitung eine Entscheidung des Schöffenrats benötigte. In diesem Fall musste die Akte zunächst an die externen Schöffen geschickt werden. Das alte System funktionierte zwar, anwenderfreundlich war es allerdings nicht. Zum einen gab es zu viele Schritte bei der Antragsbearbeitung, zum anderen war das

*„Eigentlich arbeiten wir heute gleich wie damals auf Papier, beispielsweise, wenn wir einen digitalen Stempel setzen. Nur dass unsere Behörde jetzt um ein Vielfaches effizienter ist.“*

Suchen eines bestimmten Vorganges lediglich in der Access-Datenbank möglich. Deshalb machte sich die Gemeinde Roeser auf die Suche nach einer besseren Lösung.

### **Komplett digitaler Bearbeitungsprozess**

Die Wahl fiel dabei auf DocuWare. In den ruhigeren Sommermonaten wurde das DMS implementiert und gleichzeitig der alte Datenbestand migriert. Anträge werden heute zentral und automatisch erfasst, egal ob sie in digitaler oder Papierform eingehen. Eine Outlook-Integration übergibt z. B. Mails oder elektronische Faxnachrichten direkt an den zentralen Dokumenten-Pool. Bei eingehender Briefpost liest ein intelligenter Indexierungsservice nach dem Scannen die Kopfdaten selbstständig aus und archiviert die Unterlagen. Die so erfassten Anträge leitet der zuständige Mitarbeiter mit Hilfe digitaler Stempel an die entsprechende Instanz weiter, wie Standes-, Abfall- oder Bauamt, wo Sachbearbeiter die neuen Dokumente in der eigenen Aufgabenliste sehen. Sind mehrere Ämter beteiligt, so finden die berechtigten Personen einzelne Dokumente oder vollständige Akten über typische Suchbegriffe wie Betreff, Absender, Status oder Eingangsdatum. Nach der Bearbeitung wird das Antwortschreiben automatisch beim Drucken archiviert. DocuWare sucht den entsprechenden Vorgang im Archiv heraus und ordnet das Dokument zu. Damit

*„Auch wenn wir Monate später eine Entscheidung oder einen Vorgang erneut nachvollziehen möchten, ist dies mit DocuWare problemlos möglich. Waren früher unzählige Schritte nötig, erledigen wir mittlerweile eine Abfrage innerhalb weniger Sekunden.“*

ist der kompletter Bearbeitungsprozess heute vollständig digital, selbst der Abschlussstempel wird nur noch elektronisch gesetzt. Digital ist auch die Einbindung des Schöffensrats. Denn Schöffen sind im Normalfall nur zeitweise in der Gemeindeverwaltung anzutreffen, in ihrer Hauptbeschäftigung gehen sie anderen Tätigkeiten nach. Mit DocuWare können sie trotz räumlicher Trennung über die DocuWare App vom Smartphone aus auf alle Sitzungsakten oder Tagesordnungslisten zugreifen.

### **Hoher Bürgerservice dank schneller Bearbeitungszeiten**

Die Gemeinde Roeser ist sehr zufrieden mit dem neuen System, vor allem auch wegen der Einfachheit. Das gilt für die Kommunikation nach außen genauso wie für die interne Zusammenarbeit. Sachbearbeiter haben stets Zugriff auf den kompletten Vorgang einer Akte und können den entsprechenden Bearbeitungsstand erfassen. Durch die Revisionsicherheit des Systems können Unterlagen nicht nachträglich verfälscht werden, sodass die Gemeinde sämtliche gesetzliche Regelungen und Rechenschaftspflichten erfüllt. Da über das DMS zudem die Arbeitsvolumina pro

Amt oder Beamter eingesehen werden können, werden höhere Arbeitsbelastungen frühzeitig ausgeglichen. Schlussendlich kommt das wieder den Bürgern zugute. Denn dank der digitalen Lösung werden Anträge selbst in Stoßzeiten zeitnah bearbeitet.

*„Unsere Anwender akzeptierten das neue System aufgrund der intuitiven Bedienung von Anfang an.“*



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