

Gemeinde 2.0 – Ein Ausblick in die Kommunalverwaltung der Zukunft (2. Teil)

Im ersten Teil dieses Beitrags, erschienen in der vorigen Ausgabe der ÖHW, habe ich versucht, die Kommunalverwaltung der Zukunft vor allem aus der Innensicht, ihrer organisatorischen Struktur und ihren Abläufen darzustellen und dabei die Veränderungen aufgezeigt, die modernes eGovernment in den österreichischen Amtsstuben unweigerlich auslösen wird. Außerdem wurde die künftige Kooperation der Gemeinden untereinander und mit anderen Behörden thematisiert.

In diesem zweiten Teil geht es nun vor allem um die Außensicht, die Positionierung der Verwaltung in Bezug auf die Stakeholder der Gemeinde wie Bürger, Unternehmen, Vereine und Kommunalpolitiker. Außerdem werden Anregungen, die als Feedback auf den ersten Teil eingegangen sind, berücksichtigt und dabei versucht, ein Bild der Gemeinde der Zukunft als soziales System zu skizzieren, das durch die Verwaltung als Zentrale koordiniert wird.

Wie bereits dargestellt, ist das oberste Ziel von eGovernment die Beseitigung der Medienbrüche bei allen Beteiligten des jeweils betroffenen Verfahrens und eine damit einhergehende Steigerung der organisatorischen Effektivität und Qualität. Diese Beteiligten sind neben der zuständigen Behörde, die das Verfahren führend abzuwickeln hat, in erster Linie der Antragsteller oder Konsenswerber, der das Verfahren auslöst und im Normalfall auch von dessen Erledigung profitiert, daneben aber auch alle anderen Beteiligten wie Parteien, Zeugen, Gutachter, andere Behörden und oft auch die Öffentlichkeit.

Für alle diese Gruppen gibt es mittlerweile Werkzeuge im Internet, welche die vielfältige Kommunikation einfacher, schneller und fehlerfreier machen und Medienbrüche mehr und mehr eliminieren. Einige Beispiele dafür sollen im Folgenden dargestellt werden.

eRechnung

Die elektronische Rechnungslegung steht kurz vor dem Durchbruch. Mit der automatisierten Erstellung von Fakturen aus den ERP-Systemen der Unternehmen und deren Zustellung über das Internet ohne den Zwischenschritt über Ausdruck, Faltung, Kuvertierung, Frankierung und Posttransport werden in den Unternehmen die gleichen Einsparungspotenziale erschlossen wie in den Behörden durch die duale Zustellung. Dies wird zu einer raschen Akzeptanz der neuen Möglichkeiten führen, sobald einige wesentliche Voraussetzungen erfüllt sind.

Gem. § 11 Abs. (2) UStG berechtigen elektronisch übermittelte Rechnungen nur unter der Voraussetzung zum Vorsteuerabzug, dass die Echtheit der Herkunft und die Unversehrtheit des Inhalts gewährleistet sind und beim Empfänger der Rechnung über sieben Jahre auch gewährleistet bleiben. Aufgrund einer Verordnung des Finanzministers (BGBl. II Nr. 583/2003) ist dafür die Signierung der Rechnung durch den Ersteller mit zumindest einer fortgeschrittenen Signatur erforderlich. Dass hier keine qualifizierte Signatur (Bürgerkarte) vorausgesetzt wird, ist von enormer Bedeutung für den praktischen Einsatz, kann man so doch eine serverbasierte Signaturmethode einsetzen, die es erlaubt, eine beliebige Anzahl von Rechnungen im Block abzuarbeiten, und die von jedem dazu berechtigten Mitarbeiter ausgelöst werden kann.

Die Unternehmen brauchen dafür eine fortgeschrittene Signatur, die öffentlich geprüft werden kann, und die Befähigung der eingesetzten Software zum Anbringen dieser Signatur auf die einzelnen Fakturen.

Auf Seiten der Behörde als Rechnungsadressat erübrigt sich durch einen elektronischen Rechnungseingang das Einscannen der Belege – ein nicht unerheblicher Arbeitsaufwand, wenn man sich die Anzahl der Eingangsrechnungen vor Augen führt, die in den österreichischen Ämtern tagtäglich anfallen.

Ein weiterer Schritt zu noch höherer Effizienz bei der Rechnungsverwaltung wird dann gesetzt, wenn nicht nur die Fakturen elektronisch verschickt werden, was üblicherweise im .pdf-Format geschieht, sondern gleichzeitig die Rechnungsdaten in standardisierter, semantisch codierter Form mitübertragen werden. Es wird also nicht nur ein Schriftstück elektronisch übersandt, sondern gleichzeitig auch die darin enthaltenen Daten in maschinenles- und –auswertbarer Form. Dafür steht das so genannte XML-Format im Internet zur Verfügung, das es erlaubt, die einzelnen Feldinhalte einer Rechnung analog der Datenzuordnung in einem Online-Formular mit ihrer immanenten Bedeutung zu kennzeichnen. Das führt dazu, dass künftig auch die Verbuchung der Rechnung in den kameralistischen wie auch doppelten Buchführungssystemen weitgehend automatisiert erfolgen wird.

Die technischen Voraussetzungen dafür sind bereits erfüllt und der Verein AUSTRIAPRO der österr. Wirtschaftskammer hat mit ebInterface, derzeit in der Version 4.0 verfügbar, einen hervorragenden bundesweiten Standard für XML-basierte elektronische Rechnungen geschaffen.

Die Rechnungsdaten fließen so vom ausstellenden Unternehmen als signierte (unveränderbare) XML-Datei an die Gemeinde, wo sie unmittelbar im ELAK sachlich und rechnerisch geprüft, von der zuständigen Stelle angeordnet, in der Buchhaltung lediglich durch Zuordnung der Haushaltsstelle vollständig verbucht und vom Kassenleiter über Online-Banking zeitgerecht abgestattet werden kann.

Kein einziges Blatt Papier wird in diesem Prozess mehr benötigt, er kann wesentlich rascher als bisher und für die verantwortlichen Stellen vollständig transparent abgewickelt werden. Berechtigte Stellen wie der Bürgermeister oder die Amtsleiterin haben jederzeit Einblick in den aktuellen Bearbeitungsstatus der einzelnen Rechnung. Außerdem ist so auch sehr leicht sicherzustellen, dass keine Skontofristen mehr versäumt werden. Am Ende des Prozesses findet man die Rechnung automatisch im elektronischen Langzeitarchiv der Gemeinde, wo sie – neben der Aktenzahl auch im Volltext indiziert – für die Mitglieder des kommunalen Überprüfungsausschusses wie auch die Prüfer des Finanzamts und der Gemeindeaufsicht sieben Jahre lang jederzeit vollständig, geordnet, inhaltsgleich und gegebenenfalls urschriftgetreu wiedergegeben werden kann, wie es neben dem § 132 Abs. (2) BAO auch die einzelnen Landes-Gemeindeordnungen verlangen – hoffentlich auch in diesem Fall, ohne sie auszudrucken.

Warum werden diese innovativen Werkzeuge aber nicht schon auf breitester Front eingesetzt, wenn sie unbestritten die Produktivität der österreichischen Wirtschaft und der Behörden signifikant verbessern könnten? Die Antwort ist klar: Wir haben hier ein prototypisches Henne/Ei-Problem.

- Der Gesetzgeber lässt den Einsatz elektronischer Rechnungen derzeit nur dann zu, wenn sie vom Empfänger akzeptiert werden. Das heißt, ein Unternehmen kann das Fakturenwesen nicht einheitlich auf die neue, vorteilhafte Methode umstellen, weil die Kunden entscheiden können, ob sie eine elektronische Rechnung annehmen oder nicht. So bleibt es aus organisatorischen Gründen vorläufig bei der herkömmlichen Methode. Solange aber nur wenige Rechnungen überhaupt elektronisch zur Verfügung stehen, werden die Empfänger diese auch nicht akzeptieren, müssen sie so doch doppelte Ablagesysteme führen.

- Die technischen Voraussetzungen müssen sowohl auf Seiten der Rechnungssteller (elektronische Erstellung einer XML/PDF-Rechnung mit fortgeschrittener Signatur) wie auch der Rechnungsempfänger (semantische Interpretation, Übernahme in die Buchhaltungssysteme, sichere, elektronische Langzeitarchivierung) erst geschaffen werden. Dafür sind zahlreiche Softwareentwickler in der Pflicht, welche diesen Entwicklungsaufwand aber erst leisten werden, wenn er von den Kunden gefordert und/oder gesetzlich notwendig ist.
- Die mit dem Handling der Fakturen betrauten Personen in den Fachbereichen Fakturierung, Poststellen und Buchhaltung müssen umlernen und die elektronische Abwicklung verinnerlichen, was naturgemäß in der Praxis so lange wie möglich aufgeschoben wird. Solange die Papierrechnung in herkömmlicher Form parallel zur elektronischen zu bearbeiten ist, verlangt dies zusätzliche Arbeitsschritte und reduziert damit die Effizienz kurzfristig sogar, anstatt sie zu steigern.

Der Gesetzgeber müsste im Interesse einer volkswirtschaftlichen Produktivitätssteigerung in diesem Bereich mehr Druck erzeugen und die elektronische XML-basierte Rechnung mit einer gewissen Übergangsfrist verpflichtend fordern, zumindest aber analog der dualen Zustellung im Behördenbereich ihre Verwendung dem Rechnungsaussteller und nicht dem Rechnungsempfänger freistellen. Letzterer würde so im Fall mangelnder elektronischer Erreichbarkeit die Rechnung auf herkömmliche Art in Papierform erhalten, ohne dass das ausstellende Unternehmen auf die Vorteile des einheitlichen elektronischen Versands verzichten müsste. Die Kosten für papiergebundene Rechnungen hätte dabei der Empfänger zu tragen, was zur raschen Umstellung der Empfangssysteme führen würde. Darüber hinaus wäre zu hinterfragen, ob die Hürde der elektronischen Signatur für eine Rechnung unbedingt notwendig ist. Schließlich werden auch papiergebundene Rechnungen nicht unterschrieben.

Elektronische Zustellung

Obwohl bereits im ersten Teil angesprochen, soll das Ende der kommunalen Prozesskette, die ebenfalls nach außen wirksame Zustellung der Erledigungsdokumente hier noch einmal Platz finden, birgt sie doch sofort und nachweislich erhebliches Einsparungs- und Rationalisierungspotenzial für die Gemeindeverwaltung wie auch für deren Kunden.

Die im Wesentlichen im dritten Abschnitt des Zustellgesetzes geregelte elektronische Zustellung hat in Österreich mit der so genannten dualen Zustellung eine Erweiterung erfahren, die für die Behörden eine erhebliche Erleichterung bringt. Damit ist es nämlich nun unerheblich, ob der Empfänger eines Schriftstücks über einen elektronischen Zustelldienst tatsächlich erreichbar ist oder nicht. Die Prüfung dazu führt dabei ein zwischengeschalteter Dienstleister durch, der die zuzustellenden Dokumente von den Behörden ausnahmslos in elektronischer Form entgegennimmt und nach den übermittelten Kriterien die ideale Zustellform für den Adressaten sicherstellt (nachweisliche oder nicht nachweisliche elektronische Zustellung, Registered Mail an eine bekannt gegebene eMail-Adresse oder eben als letzte Option Ausdruck und papiergebundene Zustellung durch die Post wie bisher).

Die Behörde versendet dabei ausschließlich elektronisch, erspart sich die interne Sortierung nach der Art der Zustellbarkeit sowie das Handling der papiergebundenen Ausgangspost. Dies gilt im Gemeindebereich auch für die vierteljährlichen Vorschreibungen von Grundsteuer, Wasser-, Kanal- und Müllgebühren, etc. Die Kosten des Zustelldienstes sind dabei, wie sich im Folgenden zeigt, in jedem Fall erheblich niedriger als die bisherige interne Abwicklung.

Gem. § 40 Abs. (6) ZustG kostet die Behörde eine nachweisliche Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst derzeit die Hälfte eines normalen Briefportos zzgl. 20 % Umsatzsteuer, in Summe also 37 Cent. Unter Umständen kommen noch die Kosten für die papiergebundene Verständigung des Empfängers in der Höhe des normalen Portos von 62 Cent dazu. Stellt man diesem finanziellen Aufwand die € 4,75 für einen RSA- bzw. € 2,65 für einen RSb-Brief gegenüber, zeigt sich das enorme Einsparungspotenzial besonders bei der nachweislichen elektronischen Zustellung deutlich. Dabei ist die interne Arbeitszeit für das Ausdrucken, Falten, Kuvertieren, Frankieren und Befördern noch nicht einmal eingerechnet.

Leicht einsehbar, dass es im ureigenen Interesse der Gemeinde liegt, ihre Adressaten – fast ausschließlich sind dies die eigenen Gemeindebürgerinnen und –bürger – zu einem möglichst hohen Anteil über den elektronischen Zustelldienst zu erreichen. Durch geeignete Maßnahmen wie die Aktivierung der (mobilen) Bürgerkarte direkt am Gemeindeamt bei gleichzeitiger Einrichtung eines Zustellpostfachs, die breite Information der Bevölkerung per Amtsblatt, Gemeindezeitung, Lokalpresse und Postwurfsendungen, vielleicht in Verbindung mit einem Gewinnspiel oder einer Gemeindeveranstaltung kann die Durchdringung aktiv erheblich gesteigert werden. Schließlich ist das neue, kostenlose Postfach rund um die Uhr bequem vom heimischen PC aus verfügbar.

Bürgermeldungen

Die vermehrte künftige Einbeziehung der Bevölkerung in die Agenden der kommunalen Verwaltung wird besonders deutlich am Beispiel der in Österreich entwickelten Internetplattform buergermeldungen.com.

Diese ist in Anlehnung an den Pionier dieses Genres, den britischen Service FixMyStreet, nach dem Grundsatz "Viele Augen sehen mehr" im Rahmen des Projekts "Tirol 2.0" entstanden und bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, auf einfachste Weise Mängel im öffentlichen Raum an ihre Gemeindeverwaltung zu melden sowie deren Bearbeitung online zu verfolgen und zu begleiten. Der Service integriert dabei das Engagement aufmerksamer Gemeindebürger als wohldefinierten Prozess voll in die kommunalen Verwaltungsstrukturen. Dabei wird auf zahlreiche bewährte Werkzeuge des so genannten "Web 2.0" zurückgegriffen, die es dem Nutzer auf Augenhöhe mit der Kommunalverwaltung erlauben, die Einträge zu kommentieren, zu bewerten und mit anderen zu teilen.

Der Ablauf ist dabei folgender: Ein aufmerksamer Bürger oder eine ebensolche Bürgerin entdeckt einen Mangel im öffentlichen Raum wie z.B. ein Schlagloch, Schäden durch Vandalismus, Ausfall einer Ampelanlage, Bachverlandung durch Schneeeintrag, eine durch Sträucher verdeckte Verkehrstafel, eine akute Gefahrenstelle, usw.

Er oder sie postet eine kurze Beschreibung des Problems im Webportal, wählt die passende Kategorie aus, lädt gegebenenfalls ein anschauliches Foto hoch und trägt auf einer Karte den exakten Ort des Problems ein. Voraussetzung für die Nutzung ist lediglich eine einmalige Registrierung mit Double Opt-in (Bestätigung der Anmeldung durch Klick auf einen an die angegebene eMail-Adresse zugesandten Link), um Missbrauch durch anonyme Benutzer weitgehend hintan zu halten.

Mittels einer kostenlosen App für Smartphones werden die Standortkoordinaten sogar automatisch erfasst und ein eventuell vor Ort erstelltes Foto unmittelbar in die Meldung eingefügt und mitgeschickt.

Die Meldung wird nun direkt an die zuständigen Stellen in der Gemeinde per E-Mail und/oder SMS übertragen, um die raschest mögliche Beseitigung des Mangels sicherzustellen. Die Zuordnung der Meldungen zu den internen Kontaktstellen erfolgt gemäß der gewählten Kategorie und kann vom Gemeinde-Administrator vollkommen frei gestaltet werden. Schäden werden so zum Beispiel an den kommunalen Bauhofleiter gemeldet, Verkehrsprobleme an die Stadtpolizei.

Durch die zuständige Stelle wird nun der Status der Meldung von "neu" auf "angenommen", "zurückgestellt" oder "nicht möglich" umgestellt. In den beiden letzten Fällen wird üblicherweise vom Sachbearbeiter auch gleich eine kurze Begründung als Kommentar zur Meldung verfasst.

Weil das Portal vollkommen öffentlich ist, kann auch der Verfasser der Meldung und jeder andere im System angemeldete Nutzer jederzeit Kommentare abgeben, die Meldung oder andere Kommentare bewerten oder in eigene Netzwerke wie Facebook oder Twitter posten.

Nach Beseitigung des Mangels stellt die für die Mängelbehebung verantwortliche Person den Status auf "erledigt", wobei automatisch die Bearbeitungszeit berechnet und angezeigt wird.

Die Erfahrungen aus den Gemeinden, die das System schon länger nutzen, sind ausnahmslos positiv. Ein Missbrauch findet trotz der unzensierten Echtzeitveröffentlichung so gut wie nicht statt und ist gegebenenfalls sehr einfach zu behandeln, indem der Gemeindeadministrator den betreffenden Eintrag löscht oder im Wiederholungsfall nach Verwarnung sogar den Benutzer sperren kann. Die betroffenen Bediensteten schätzen den qualitativ hoch stehenden Informationsservice und die unmittelbare Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern, die Kommunalpolitik kann sich über einen innovativen bürgerfreundlichen Service freuen.

Bürgerhaushalte

Ausgehend vom brasilianischen Porto Alegre haben sich in den letzten Jahren die so genannten Bürgerhaushalte, bei denen die Bürgerinnen und Bürger einer Gemeinde meist mit einer Kombination von speziellen Online-Werkzeugen und real abgehaltenen Workshops an der Erstellung der kommunalen Voranschläge mitwirken können, auch in Europa – dabei vor allem in Deutschland – in unterschiedlichen Modellen Platz geschaffen. Dabei werden Teile oder die gesamten frei verfügbaren Mittel der einmaligen Gebarung für die gesamte Gemeinde oder auch für einzelne Stadtteile zur Diskussion und zur Disposition gestellt.

In einem meist mehrstufigen demokratischen Verfahren kann die betroffene Bevölkerung selber entscheiden, wofür sie gewisse Budgetmittel schwerpunktmäßig eingesetzt haben will.

Die bisherige Erfahrung zeigt, dass die Allokation der Mittel dabei meist mit hoher Verantwortung und fundierten öffentlich dargelegten Argumenten erfolgt und auch Minderheiten nicht unter die Räder kommen. Der Umgang mit dieser sehr direkten partizipativen Demokratie auf kommunaler Ebene steckt naturgemäß noch in den Kinderschuhen und muss gelernt und weiterentwickelt werden. Der Trend unserer Informationsgesellschaft geht aber wohl unumkehrbar in Richtung stärkerer Einbeziehung des Einzelnen in politische Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozesse, was durchaus auch ein Vorteil für die politischen Repräsentanten sein kann. Schließlich können sich diese so auf demokratisch legitimierte Entscheidungen stützen. Möchte der Gemeinderat von den Ergebnissen der Bürgerhaushalte abweichen, was natürlich rechtlich möglich ist, braucht er dafür gute, nachvollziehbare Argumente, die er jedenfalls offen kommunizieren sollte. Auf diesen Punkt wird weiter unten noch einmal eingegangen.

eDemocracy

Noch weiter als bei den Bürgerhaushalten geht die Einbeziehung der Bürger bei den neuen Werkzeugen für elektronische Partizipation. Der am weitesten entwickelte Ansatz ist derzeit das vom Verein Liquid Democracy eV. in Deutschland entwickelte, unter der AGPL-Lizenz frei verfügbare Programm Adhocracy. Es ermöglicht die nicht moderierte, offene, mehrstufige Abwicklung von Entscheidungsfindungsprozessen, wobei so nicht nur über verschiedene Vorschläge abgestimmt werden kann sondern diese nach Bedarf auch vorab gemeinsam erarbeitet und gestaltet werden können.

Adhocracy ermöglicht die praktische Anwendung eines direkten Parlamentarismus als Weiterentwicklung der immer mehr an ihre Grenzen stoßenden Repräsentativdemokratie. Der Umgang mit diesen Werkzeugen muss natürlich erst gelernt und verinnerlicht werden, sie werden aber – weil sie die Qualität des kommunalen Systems erheblich verbessern können, in Zukunft eine wesentliche Rolle spielen. Die Entwicklungen aus dem Internet schaffen auch hier Fakten, denen man sich unmöglich verschließen wird können.

Mobile Anwendungen

Eine der gravierendsten Änderungen in der Verwaltung und ihrem Verhältnis zu den Bürgerinnen und Bürgern bezieht sie auf den Ort des Handelns. Durch die steigende Verbreitung mobiler Internetzugänge über Smartphones, Tablets und Notebooks ist die physische Anwesenheit im Büro immer weniger notwendig. Dies gilt auch für die Parteien bzw. Beteiligten der Verfahren – über Online-Formulare und die elektronische Zustellung wurde bereits ausführlich berichtet –, hauptsächlich aber für die Sachbearbeiter und Entscheidungsträger selbst.

Mit Hilfe moderner technischer Sicherheitsvorkehrungen wie SSL-Verschlüsselung, Virtual Private Networks (VPN) oder hochsichere elektronische Zertifikate ist die Bearbeitung von Verfahrensschritten künftig nicht mehr an die amtsinterne EDV-Anlage geknüpft, sondern kann praktisch über mobile Endgeräte von überall aus erfolgen. Die Verhandlungsleiterin kann beispielsweise direkt vor Ort einer Bau- oder Straßenverhandlung den Bescheid verkünden und sofort elektronisch zustellen, der Bürgermeister kann während der Jahreshauptversammlung des Schützenvereins auf den Stand des laufenden Subventionsverfahrens zugreifen und darüber Auskunft erteilen, die Amtsleiterin kann auch während einer Dienstreise jederzeit die offenen Verfahren überprüfen und die tägliche Eingangspost freigeben, der Sozialarbeiter erfasst einen Wohnungs- oder Mindestsicherungsantrag für eine Bürgerin aus konkretem Anlass direkt bei dieser zu Hause, ein aufmerksamer Gemeindegänger meldet einen umgestürzten Baum samt Foto und Kurzbeschreibung über sein Smartphone, worüber der Leiter des Gemeindebauhofs über sein eigenes Smartphone in Echtzeit benachrichtigt wird und sich sofort an die Beseitigung der Gefahrenstelle machen kann.

Zukunftsmusik, ja, aber den Weg dorthin haben wir, wie am letzten Beispiel der Bürgermeldung gezeigt, bereits konsequent beschritten.

Die Zukunft der Kommunalpolitik

Die Ausführungen über die künftige Entwicklung der Gemeindeverwaltung durch eGovernment wären nicht vollständig, würde man die Ebene der Kommunalpolitik aussparen. Die demokratisch gewählten Entscheidungsträger (Bürgermeister, Gemeindevorstand/Stadtrat, Gemeinderat, gemeinderätliche Ausschüsse) sind in den jeweiligen Landes-Gemeindeordnungen gesetzlich geregelt, ihr Aufgaben- und Verantwortungsbereich abgesteckt und ihre Kompetenzen definiert.

Durch die neuen elektronischen Mittel wird sich jedoch das WIE ihrer Arbeit analog zur Verwaltungspraxis drastisch ändern.

Vordergründig wird vor allem auch hier das Papier langsam aber sicher zum Relikt. Eine ausnahmslos elektronisch arbeitende Gemeindeverwaltung tut gut daran, auch die Mitglieder des Gemeinderats in die internen Prozesse einzubinden, anstatt weiterhin Ausdrucke per Post zuzustellen, wie es derzeit noch in vielen Gemeinden Usus ist. Leistungsfähige Sitzungsmanagementprogramme ermöglichen eine abgestimmte, demokratische Kollaboration in den diversen Gremien, die selektive Bereitstellung benötigter Unterlagen, Einladungen und Protokolle sowie die medienbruchfreie Integration der Beratungs- und Entscheidungsprozesse in die kommunalen Abläufe.

Weitreichender wird jedoch das sich ändernde Rollenbild des Gemeindefunktionsnehmers bis hin zum Bürgermeister in Hinblick auf das neue Selbstverständnis der Bürgerinnen und Bürger als Mitgestalter der kommunalen Entwicklung sein. Gab es bis dato bei wichtigen Themen in den Gemeinden dort und da Bürgerbeteiligungen wie die Lokale Agenda 21 oder auch gelegentlich aktive Bürgerinitiativen, bringt die Zukunft mit ihren internetbasierten Web2.0-Werkzeugen die Bevölkerung immer mehr auf Augenhöhe zu ihren gewählten Repräsentanten. Es wird zur täglichen Praxis werden, dass sich zu allen erdenklichen Gemeindeagenden die jeweils betroffenen oder interessierten Bürgerinnen und Bürger aktiv einbringen, mitdiskutieren, Vorschläge unterbreiten, diese gemeinsam evaluieren, Schwerpunkte herausarbeiten und basisdemokratisch darüber abstimmen.

Die Kommunalpolitik tut gut daran, diese Entwicklungen ernst zu nehmen und als wesentliche Säule in ihre Beschlüsse einfließen zu lassen. Wie erwähnt sind dabei Abweichungen von der öffentlichen Meinung sehr wohl möglich und manchmal wohl auch notwendig, sie bedürfen aber einer lückenlosen Argumentation. Die künftigen Kommunikationskanäle sind nämlich keine Einbahnstraße von der Bevölkerung zu ihren politischen Vertretern sondern werden auch umgekehrt an die Kommunikationsgewohnheiten der Kommunalpolitiker erhebliche Anforderungen stellen. Die immer besser vernetzten Bürger verlangen tiefgehende und schlüssige Begründungen von den Entscheidungsträgern, offene und aktive Informationen über jedes wesentliche Detail und ein fundiertes Eingehen auf die erhobenen Einwendungen, Vorschläge und Kritikpunkte.

Die zentrale Aufgabe der Gemeindepolitik wird sich mehr und mehr zu einer qualifizierten Moderation von Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozessen entwickeln, welche die gesamte Bevölkerung umfasst und zu einem transparenten, dynamischen Konsens des Gemeindelebens führt. Dabei liegt es natürlich nach wie vor bei den Letztentscheidern, Minderheitenrechte zu schützen und langfristige Fehlentwicklungen zu vermeiden.

Fazit

Nicht nur im Innenverhältnis wird das eGovernment-Portfolio die Gemeindeverwaltung dramatisch verändern sondern es wird auch in Bezug zum Bürger kaum ein Stein auf dem anderen bleiben. Die neuen Angebote verbessern die Kommunikation zwischen der interessierten Bevölkerung einerseits und der Verwaltung und den politischen Vertretern andererseits und stellen beide Seiten auf ein gemeinsames Niveau. Eine echte basisdemokratische Beteiligung an Meinungsbildungs- und Entscheidungsprozessen wird durch die neuen Online-Werkzeuge erstmals praktisch möglich und deshalb auch künftig immer mehr zum politischen Alltag gehören.

Bei allen berechtigten Bestrebungen nach höherer Effizienz durch die Nutzung der modernen technischen Möglichkeiten des Internet darf man aber nicht vergessen, dass damit zwei Wege mit

stark unterschiedlicher Geschwindigkeit beschriftet werden. Ist die Umstellung auf eGovernment im Innenverhältnis – also die medienbruchfreie, voll elektronische Abwicklung der kommunalen Verfahren, auch unter Einbeziehung der Kommunalpolitik – bei aller gebotenen Rücksichtnahme auf die Gemeindebediensteten so rasch wie möglich zu vollziehen, um Doppelgleisigkeiten und dadurch entstehende Fehler und Unzulänglichkeiten zu vermeiden, braucht die Einführung der elektronischen Verwaltung an den Schnittstellen zum Bürger Geduld.

Bei einer von GfK erhobenen Internet-Zugangsquote der erwachsenen Bevölkerung von 82 % im 4. Quartal 2011 liegt Österreich zwar im europäischen Spitzenfeld, von der anderen Seite betrachtet hat aber noch immer fast jeder Fünfte keinen Zugang zum globalen Datennetz. Vor allem ältere Personen und Menschen mit niedrigem Einkommen werden die neuen Online-Angebote wohl auch in näherer Zukunft nicht voll nutzen können, wenn sich auch insgesamt die Verbreitung durch das Nachrücken jüngerer internetaffiner Generationen laufend erhöht. Auch ist es jetzt und in Zukunft nicht jedermanns Sache, ein Formular ohne die persönliche Anleitung eines Sachbearbeiters oder einer Sachbearbeiterin des Vertrauens auszufüllen und den Bescheid nicht vom Briefträger sondern vom elektronischen Zustelldienst unter Einsatz der Bürgerkarte entgegen zu nehmen.

Das Internet ersetzt keinesfalls die persönlichen Kontakte, das Gespräch, den direkten zwischenmenschlichen Austausch zwischen der Gemeindeführung, den Verantwortlichen in der Verwaltung und der Bevölkerung. Die neuen Werkzeuge ergänzen diese Kommunikation und schaffen – die Dosis macht das Gift – bei richtiger Anwendung mehr Raum für soziale Kontakte und einen wertschätzenden, fundierten Umgang mit Themen, Anliegen und Veränderungen.

Dem Einwand eines Bürgermeisters, er brauche all diese neuen Dinge nicht, weil er weiterhin auf persönliche Bürgernähe setzt, ist entgegenzuhalten, dass erst der Einsatz einer leistungsfähigen eGovernment-Infrastruktur im weitesten Sinne den zeitlichen und organisatorischen Freiraum schafft, sich aktiv um seine Bürger zu kümmern, anstatt hinter dem Schreibtisch auf sie zu warten.

Es bedarf daher in den Gemeinden noch über viele Jahre einer doppelten Kommunikationsstruktur, die neben den rationellen, effizienten neuen Kanälen auch die bisherigen persönlichen Wege weiterhin zur Verfügung stellt. Natürlich hat die Verwaltung schon aus Kostengründen alles daran zu setzen, die Quote der Online-Nutzung aktiv und rasch zu steigern, dabei muss aber stets der Mensch mit seinen Vorlieben, Ängsten, Kompetenzen und Unzulänglichkeiten im Mittelpunkt stehen. Nur so wird die Verwaltung auch in Zukunft für die Bürger da sein – und nicht umgekehrt.

Arno Ablor

CommunalConsult Tirol

arno.abler@communalconsult.at