

Stadtverwaltung | Postfach 120 | 45722 Waltrop

### Informationen für Presse und Medien

17.11.2020

Gemeinsame Pressemitteilung von WiN Emscher-Lippe GmbH und Stadt Waltrop

Hier: Verwaltungsdigitalisierung - Serviceportal Emscher-Lippe geht online  
3 Seiten. Als PDF herunterladen: [https://www.waltrop.de/Inhalte/Ueber\\_Waltrop/Presse.asp](https://www.waltrop.de/Inhalte/Ueber_Waltrop/Presse.asp)

## Serviceportal Emscher-Lippe geht am Donnerstag online

### Städte der Emscher-Lippe-Region setzen Online-Zugangsgesetz um - Die Digitalisierung der Verwaltungen ist vor allem eine Frage der Organisation

*Das vom Land Nordrhein-Westfalen geförderte Gemeinschaftsprojekt „Serviceportal Emscher-Lippe“ wird am Donnerstag dieser Woche (19. November 2020) für alle 13 Gebietskörperschaften der Emscher-Lippe-Region „scharf geschaltet“ und ermöglicht den Bürgerinnen und Bürgern im nördlichen Ruhrgebiet in Zukunft, eine Vielzahl von E-Government-Angeboten online zu nutzen. Mit dem Serviceportal Emscher-Lippe und den darunter gegliederten städtischen Serviceportalen sind ab sofort die ersten Dienste und Leistungen der beteiligten Städte digital verfügbar. Waltrop zählte zu den Vorreitern und war als eine von vier Städten schon seit Beginn der Pilotphase am 4. August 2020 mit seiner Portalseite online, jetzt kommen alle projektbeteiligten Städte hinzu, wenn das Service-Portal die Testphase verlässt. Die Angebote der Stadt Waltrop sind zu finden auf der Seite <https://serviceportal.waltrop.de>, das gesamte Portal ist erreichbar auf <https://serviceportal.emscher-lippe.de>.*

#### Verwaltungsdienstleistungen im neuen Online-Portal – mit dem Servicekonto.NRW

Die Stadt Waltrop realisiert neue E-Government-Angebote in einem Serviceportal, in dem zukünftig möglichst viele Verwaltungsdienstleistungen digital zur Verfügung stehen sollen. Das Portal wurde seit Juli 2018 in Kooperation mit den Städten Bottrop, Gelsenkirchen, den Kreisstädten Recklinghausens, den kommunalen IT-Dienstleistern und der Wirtschaftsförderungsgesellschaft WiN Emscher-Lippe GmbH entwickelt und durch das Land NRW gefördert.

In Zukunft kann man sich für ein persönliches Konto registrieren (Servicekonto.NRW) und Verwaltungsleistungen, wie aus Online-Einkaufsportalen gewohnt, im Internet beantragen (und ggfs. auch online bezahlen).

Die Nutzung des Portals bietet die Möglichkeit, Verwaltungsangelegenheiten bequem von zuhause aus zu erledigen und ist ein zusätzlicher Service. Alles andere bleibt wie gewohnt: Neben persönlicher oder telefonischer Kontaktaufnahme kann auch der bewährte „Bürgerservice Online“ unter „Leistungen von A-Z“ auf [www.waltrop.de](http://www.waltrop.de) weiter als Zugang zur Verwaltung genutzt werden. Querverlinkungen zwischen der Website und dem Portal sorgen für Übersicht und kurze Klick-Wege.

#### *serviceportal.waltrop.de - Fakten in Kürze*

- *Verwaltungen in der Region werden digitalisiert*
- *Verwaltungsdienste von Stadt, Kreis, Land in einem Portal*
- *Online-Services werden einheitlich gestaltet*
- *Es entstehen ein „Sammel-Portal“ und städtische Portale*
- *Dienstleistungen werden nach und nach hinzugefügt*
- *Ein Benutzerkonto für ganz NRW, hoher Datenschutz*
- *Stadtwebsite, App und gewohnte Zugänge zu Leistungen bleiben erhalten*
- *Projekt startete 07/2018, Pilotphase startete 08/2020*
- *2 Jahre Projektarbeit, 17 Projektpartner, Landesförderung*

## Prozessoptimierung und systemischer Austausch: Koordinatoren finden gemeinsame Lösungen

Für das Projekt wurden in den Rathäusern Stellen geschaffen, die sich in den Kommunen der Emscher-Lippe-Region um die lokale Koordination kümmern. In Waltrop sind Projektkoordinatorin Jana Voß und E-Government-Beauftragter Uwe Seidenberg mit der Planung und Umsetzung des Projekts betraut. Unterstützt werden sie dabei von der EDV-Abteilung und der Online-Redaktion.

Die Hauptaufgabe der lokalen Koordinatoren besteht weniger darin, sich mit Hard- oder Softwareproblemen auseinander zu setzen. Sie kümmern sich vielmehr um die Prozessoptimierung der anzubietenden Serviceleistungen. Diese sollen den Bedürfnissen der Bürgerschaft an eine moderne Verwaltung gerecht werden, ohne dabei die verwaltungsrechtlichen Notwendigkeiten und Vorschriften zu vernachlässigen. Daher beschäftigen sie sich vornehmlich damit, Arbeitsprozesse zu analysieren und interkommunal zu harmonisieren. Der systematische Austausch mit den anderen Kommunen bietet dabei die Möglichkeit, Lösungswege, die bereits woanders gedacht und umgesetzt wurden, kennenzulernen und das Beste daraus zu nutzen.

Im optimalen Fall können so ganze Serviceleistungen aus den Nachbarstädten adaptiert werden, was nicht nur Zeit und Geld spart, sondern darüber hinaus durch den Erfahrungsaustausch auch eine höhere Akzeptanz innerhalb der eigenen Verwaltung ermöglicht. Die Koordinatoren kümmern sich darum, dass die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei der Umgestaltung von Arbeitsprozessen eingebunden und mitgenommen werden.

Für die technische Umsetzung sind die drei in der Region aktiven kommunalen Rechenzentren verantwortlich, die dafür Sorge tragen, dass die standardisierten Prozesse in das Portal integriert werden. Zudem sorgen sie dafür, dass die vom Land entwickelten Prozesslösungen, wie beispielsweise das Gewerbeserviceportal.NRW oder der digitale Bauantrag, durch Schnittstellen ohne Probleme den Weg in das Serviceportal Emscher-Lippe finden können.

### Bürgermeister Marcel Mittelbach unterstreicht die Wichtigkeit von Online-Services

Dies alles dient dem Zweck, mit Hilfe des Serviceportals Emscher-Lippe die Verwaltungsprozesse zu vereinfachen, die Servicequalität zu verbessern und einen praktikablen Weg zu ermöglichen, das Online-Zugangsgesetz umzusetzen. Demnach sind alle Verwaltungen zur Bereitstellung elektronischer Verwaltungsdienstleistungen bis 2022 verpflichtet. Auch wenn dieses Ziel sehr ambitioniert ist, so wird das Serviceportal Emscher-Lippe dazu beitragen, auf dem Weg dorthin so weit wie möglich voran zu kommen.

Waltrops Bürgermeister Marcel Mittelbach freut sich, dass die Stadtverwaltung bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsleistungen schon einen guten Teil des Weges hinter sich gebracht hat und möchte das Thema in Zukunft weiter gezielt vorantreiben: „Die Corona-Pandemie hat uns gezeigt, wie wichtig Online-Services sind. Glücklicherweise haben wir uns schon lange vor der Pandemie auf den Weg gemacht, mit dem Service-Portal ein breites und starkes Angebot zu schaffen. Natürlich ist das nur ein Anfang. Bevor das Portal seine ganze Stärke ausspielen kann, müssen noch viele Serviceleistungen zur Digitalreife entwickelt werden, wobei das organisatorische Change-Management meistens komplizierter zu erarbeiten ist als die Technik, die dahintersteht.“

Wer die neuen digitalen Services nutzen will, kann sich ab sofort auf <https://serviceportal.waltrop.de> für ein persönliches Konto registrieren (Servicekonto.NRW) und dieses Konto in ganz NRW nutzen. Dabei steht der Datenschutz stets an erster Stelle: Persönliche Daten werden nach den hohen Anforderungen des deutschen Datenschutzrechtes erhoben und verarbeitet und werden ausschließlich für das konkrete Anliegen genutzt. Eine

### Mehrwert und Vorteile:

- ✓ Bestellen von Verwaltungsleistungen im Internet
- ✓ Ein Konto für ganz NRW
- ✓ Hoher Datenschutz
- ✓ Elektronische Bezahlung
- ✓ Prozessstatus und Lieferung verfolgen
- ✓ Verwaltungsübergreifend einheitlich gestaltete Online-Services
- ✓ Beschleunigung von Verwaltungsprozessen
- ✓ Erhöhung der Servicequalität
- ✓ Zugang auch wie gewohnt über Website

### Ansprechpartnerin:

Stadt Waltrop – Projektkoordination ELP  
Jana Voß  
Münsterstraße 1, 45731 Waltrop  
FON: +49 (0) 2309 930 272  
FAX: +49 (0) 2309 930 200  
MAIL: [e-gov@waltrop.de](mailto:e-gov@waltrop.de)

Wir freuen uns über Nutzer-Feedback!  
Schreiben Sie uns gerne eine E-Mail mit Ihren Anregungen und Ihrer Kritik oder geben Sie der Projektkoordinatorin Jana Voß eine telefonische Rückmeldung.

*Weitergabe von Daten an Dritte erfolgt nicht. Manche Online-Dienstleistungen und externe Links können auch ohne verpflichtende Registrierung genutzt werden.*

**Alle Verwaltungen sind nach dem Online-Zugangsgesetz zukünftig zur Bereitstellung elektronischer Verwaltungsdienstleistungen verpflichtet. Das Serviceportal Emscher-Lippe soll dazu beitragen, dass dieser Verpflichtung nachgekommen wird.**

**Das Projekt Serviceportal Emscher-Lippe wird gefördert durch das:**

**Ministerium für Wirtschaft, Innovation,  
Digitalisierung und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen**

