

Medienbericht vom 17. Januar 2011

Über hundert Führungskräfte von Gemeinden und Kantonen am zweiten VRSG-Forum «Chefsache» Mit Kundenfokussierung und eGovernment punkten

Dank eGovernment können die Bürgerinnen und Bürger Zeit sparen und damit von einem Mehrwert profitieren. Darüber waren sich die über hundert Führungskräfte und Behördenmitglieder von Gemeinden und Kantonen aus der ganzen Ostschweiz und dem Kanton Zürich einig, die sich in St.Gallen zum VRSG-Forum «Chefsache» trafen. Zum zweiten Mal nach 2010 bot die VRSG mit dem Forum Führungskräften der öffentlichen Hand eine attraktive Plattform zum gegenseitigen Austausch – diesmal unter dem Titel «Mehrwerte für Bevölkerung und Verwaltung schaffen».

«Mehrwerte für Bevölkerung und Verwaltung zu schaffen, heisst für die VRSG heute – neben den traditionellen Werten wie Qualität, umfassender Service und Support – vor allem auch, innovative eGovernment-Lösungen zu bieten, die technische Durchgängigkeit zwischen den verschiedenen staatlichen Ebenen ermöglichen», hielt VRSG-Verwaltungsratspräsident Eduard Gasser zu Beginn der Veranstaltung fest. Nicht ganz ohne Stolz verwies er auf die Pionierrolle, welche die VRSG im eGovernment mit ihrem ePortal und den darin integrierten eServices schweizweit einnimmt, und auf die Auszeichnung mit dem «Eugen» 2010 für herausragende eGovernment-Projekte, den die VRSG mit dem Steueramt des Kantons St.Gallen entgegennehmen konnte.

Bürger als Kunden sehen

Je vernetzter die Welt, je mehr soziale Netzwerke genutzt werden, desto anspruchsvoller werden auch die Bürgerinnen und Bürger – die Kundinnen und Kunden von Behörden und Verwaltungen. Dies wurde auf dem hochkarätig besetzten Podium wiederholt bestätigt. «Es ist unbestritten, dass wir uns auch seitens der Behörden und Verwaltungen immer wieder neu darauf konzentrieren müssen, der Bevölkerung Mehrwerte zu bieten», erklärte Köbi Frei, Regierungsrat und Finanzdirektor des Kantons Appenzell Ausserrhoden. «Einer der entscheidenden Mehrwerte ist für mich Zeit. Je mehr Zeit wir unseren Bürgerinnen und Bürgern mit einfachen Prozessen, beispielsweise mit eGovernment-Services, ersparen können, desto besser.» Dies bestätigte Carlo Parolari, Stadtmann von Frauenfeld: «Die Bürgerinnen und Bürger wollen schnelle und einfache Dienstleistungen ohne Schnickschnack. Zugleich kommt es immer auch darauf an, wie etwas kommuniziert wird. Die Bürgerinnen und Bürger wollen fair, nicht von oben herab behandelt und ernst genommen werden.»

Nähe zur Bevölkerung behalten

Peter Fischer, Delegierter für die Informatikstrategie des Bundes, strich die Mehrwerte heraus, die eServices bringen können, und sprach dabei die Stichworte wirtschaftlicher Nutzen, Modernisierung, Prozessoptimierung und Qualitätssteigerung an. Auch er erinnerte allerdings daran: «eGovernment ist immer noch Government, einfach mit einem e. Die Instrumente des eGovernments sollten nicht dazu führen, dass die Nähe zur Bevölkerung, die in der Schweiz spielt, verloren geht.» Sämtliche Umfragen und die Nutzerzahlen zeigten allerdings, dass eGovernment-Dienstleistungen einem grossen Bedürfnis entsprechen, so beispielsweise die Möglichkeit der eFristverlängerung im Steuerbereich. Er verwies darauf, dass die Schweiz im internationalen Vergleich enorm am Aufholen ist und dass die Kantone Appenzell Inner- und Ausserrhoden, St.Gallen, Thurgau und Zürich im schweizerischen Vergleich zu den Vorreitern in Sachen eGovernment gehören.

Entscheidende Mehrwerte: Zeit und Freiraum

Konsequent aus Kundensicht, als «Advokatin der Kunden» beleuchtete Anne M. Schüller, eine der führenden Expertinnen Europas für Loyalitätsmarketing, die Frage, wie Behörden und Verwaltungen für die Bevölkerung Mehrwerte schaffen können: «Die entscheidenden Mehrwerte sind Zeit, Ruhe, Sicherheit und Freiraum. Und vor allem: Wecken Sie gute Gefühle!» Voraussetzung dafür, betonte Schüller, ist eine kundenfokussierte Einstellung, angefangen bei den Verantwortlichen bis hin zu allen Mitarbeitenden. Dieser Gedanke fand auch auf dem Podium einheitliches Echo: Medienbruchfreies Arbeiten und volle technische Durchgängigkeit bringen auch den Mitarbeitenden der Verwaltungen Zeitersparnis, die sie dann wiederum direkt in die Dienstleistungen für die Bevölkerung investieren können.

Basis erfolgreicher Zusammenarbeit

Mit dem Forum «Chefsache» bietet die VRSG jedes Jahr einen Treffpunkt für Verantwortliche und Führungskräfte aus Kantonen, Städten und Gemeinden, der dem gegenseitigen Austausch zu wichtigen Themen jenseits des Alltagsgeschäfts dienen soll. Nachdem schon die erste Durchführung des Forums im Januar 2010 ein voller Erfolg war, zeigte sich VRSG-Direktor Peter App auch sehr zufrieden mit der zweiten Ausgabe: «Der heutige Nachmittag hat wiederum gezeigt, dass wir mit der Veranstaltung einen Nerv treffen und dass es uns damit gelingt, für unsere Kunden einen zusätzlichen Mehrwert zu schaffen.»

Für Rückfragen:

VRSG | Verwaltungsrechenzentrum AG St.Gallen

Peter App, Direktor

Telefon 071 226 83 10

E-Mail peter.app@vrsg.ch