

IT-Innovatoren

Nur mit Organisation

[13.05.2014] Erst organisieren, dann digitalisieren und trotzdem schnell in die Praxis starten – das sind Zutaten des Bonner Erfolgsrezepts beim E-Government. Sven Hense und Andreas Leinhaas bringen die zeitgemäße Verwaltung in der ehemaligen Bundeshauptstadt voran.

Technikaffin sind sie beide. Am Zeitgeist der Bürger orientiert auch. Der eine digitalisiert, der andere organisiert. Hand in Hand bringen Sven Hense, Projektgruppenleiter eGovernment, und Andreas Leinhaas, Abteilungsleiter Verwaltungsorganisation und IT-Anwendungen, im Bonner Amt für Organisation E-Government-Themen in der Stadt voran. „Die Möglichkeiten und Freiräume, Ideen entwickeln zu können, machen diese Arbeit so faszinierend“, erklärt Hense. „Wir können die Themen von der Idee bis zur Umsetzung begleiten – und das in einem überschaubaren Zeitraum.“ Jüngster Etappenerfolg: Anfang 2014 hat die Stadt Open-Data-Richtlinien verabschiedet. „Es ist für Bonn symptomatisch, dass wir zunächst klein starten“, sagt Andreas Leinhaas. „Wenn wir dann sehen, dass sich ein Angebot etabliert, dann investieren wir weiter.“ Dieses Vorgehen hat der amtierende Oberbürgermeister Jürgen Nimptsch mitgeprägt und es wurde vom zuständigen Organisationsdezernenten Wolfgang Fuchs forciert. Zum Amtsantritt führte der OB nicht nur eine Mitarbeiterumfrage durch, sondern wollte auch die Ratsitzungen von Anfang an via Internet übertragen. „Schnelle Lösungen mussten gefunden werden“, erinnert sich Leinhaas. Heute verfügt die Stadt nicht nur über eigene Online-Umfrage-Tools. Auch das Rats-TV wurde mit den steigenden Zuschauerzahlen professionalisiert und sogar in die Bonn-App integriert.

Treiber der Digitalisierung

Verwaltungsarbeit transparent machen, war seit Beginn ein wesentlicher Treiber des Bonner E-Government. Denn mit der IT hat sich auch die Erwartungshaltung der Bürger verändert. Sie wollen auf Augenhöhe kommunizieren. Eine Bonner Antwort ist das Anliegen-Management. „Das zu implementieren, war und ist schwer“, sagt Leinhaas. „Denn es macht nicht nur transparent, wann und wie die Verwaltung reagiert, sondern auch, wenn sie nicht reagiert.“ Gleichzeitig diene das Anliegen-Management als Informationsplattform. „Wenn wir klug sind und die Bürger für ein Vorhaben gewinnen möchten, dann informieren wir sie rechtzeitig und bieten entsprechende Diskussionsplattformen an“, so Leinhaas. „Dabei holen wir uns zugleich Expertise und Meinungen ein, worauf wir wiederum reagieren und gegebenenfalls unsere Entscheidungen aufbauen können.“ Wenn das zum Maßstab ihres Handelns werden soll, muss sich die Verwaltung mit der IT verändern. Sven Hense betont deshalb: „E-Government ist kein Thema, das irgendwo solitär situiert ist, sondern es gibt eine tiefgreifende Verankerung in der Verwaltung selbst.“ In Bonn sind aus diesem Grund Verwaltungsorganisation und IT zusammengelegt worden. Gemeinsam wird jetzt zuerst organisiert und dann digitalisiert. In allen Fachbereichen werden bis Ende 2015 die Ablaufprozesse untersucht und Personalbemessungen durchgeführt. Ob mit optimiertem IT-Einsatz Einsparungen möglich sind, wird ebenfalls ermittelt. IT wird somit zum Treiber der Verwaltung. „Wir sind dadurch Botschafter in den Fachbereichen geworden“, erklärt Leinhaas. „Den Mitarbeitern zeigen wir beispielsweise, wie sie das Anliegen-Management proaktiv nutzen können.“ IT kann außerdem entlasten. Zu Bürgeranfragen kann in Bonn auf ein umfangreiches Online-Informationsangebot zugegriffen werden. Tritt der Bürger mit der Verwaltung in Kontakt, weiß er bereits, welche Unterlagen er mitbringen muss. Wenn die Informationen zudem elektronisch vorliegen, können sie in der Behörde medienbruchfrei weiterverarbeitet werden. „IT reduziert Arbeitsaufwände“, fasst Hense zusammen. „So wird es möglich,

dass die öffentliche Verwaltung trotz Kostendruck ihr Leistungsangebot ohne qualitative Einbußen aufrechterhalten kann.“

Themen mit Mehrwert finden

Service mithilfe von IT zu verbessern, war viele Jahre Schwerpunkt in Bonn. Leinhaas: „Aufgrund der unklaren rechtlichen Rahmenbedingungen haben wir in der Vergangenheit unseren Schwerpunkt auf die Themen gelegt, die einen spürbaren Mehrwert für den Bürger haben.“ Juristisch unproblematisch war es etwa, die Online-Terminreservierung einzuführen. Der Gang zur Behörde soll jetzt weiter optimiert werden, indem die Bürger statt einer Wartenummer nur noch Termine erhalten. „Wenn der Bürger den Termin online vereinbart, kann er sogar zielgenau kommen“, erklärt Leinhaas. Gegenwarts- und Zukunftsthema ist das Mobile Government. Interne Ablaufprozesse zu mobilisieren, ist ein Ziel. Aber auch der Bürgerservice soll immer besser werden. „Kürzlich stand in der Kfz-Zulassungsstelle das Fachverfahren still“, erinnert sich Leinhaas. „Wie praktisch wäre da ein Push-up-Service in der Bonn-App mit Hinweis auf die Störung gewesen!“ Wichtiges Thema ist und bleibt auch die E-Akte. Zentral oder dezentral einscannen, digitalisieren, in den Fachverfahren elektronisch weiterverarbeiten bis hin zum Output, der wiederum möglichst medienbruchfrei beim Bürger eingeht – das sind die Bonner Ziele. „Man muss sich aber von der Vorstellung verabschieden, dass das in einem Big Bang passiert“, sagt Leinhaas. „Eine Verwaltung bietet hunderte von Dienstleistungen an – von der Abrissgenehmigung über die Sondernutzungserlaubnis bis hin zur Stadtbibliothek. Es wird deshalb nicht einfach möglich sein, einen Prozess elektronisch abzubilden, der dann im Sinne einer Blaupause übertragen werden kann.“ In Bonn werden zunächst die Prozesse digitalisiert, die den höchsten Benefit versprechen. So wurde beispielsweise der Verwarnungs- und Bußgeldbescheid komplett digitalisiert.

Zukunft der Digitalisierung

„Die Thematik E-Government ist in den vergangenen zehn Jahren unglücklich und mit erheblichen Reibungsverlusten verlaufen“, erklärt Sven Hense. „Bei Fragen zum rechtlichen Rahmen, zur technischen Umsetzung oder nach dem Bedarf muss künftig eine engere Abstimmung zwischen Bund, Ländern und Kommunen stattfinden.“ Auch die Entwicklungszyklen seien extrem lang. „Es ist nicht besonders innovativ, dass Themen wie eID, De-Mail oder E-Payment teilweise regelrecht totgeredet werden, anstatt sie nach rechtlicher Klärung einfach einmal umzusetzen. Zudem ist es nach wie vor ausgesprochen schwierig, sie auch auf kommunaler Ebene auszurollen.“ Dass das E-Government-Gesetz des Bundes schnell Abhilfe schafft, bezweifelt Hense. „Wir warten in Nordrhein-Westfalen händeringend auf ein E-Government-Gesetz auf Landesebene, das etwa auch ein Verwaltungsverfahrensgesetz ändert. Wir brauchen zudem eine übergreifende und für alle Kommunen einheitliche Handhabungsempfehlung.“ Dass die Digitalisierung der Verwaltung auch in zehn Jahren noch ein spannendes Thema sein wird, erwarten beide IT-Innovatoren. „IT ist meine Leidenschaft und ich bin richtig froh, dass ich viele tolle Entwicklungen in diesem Bereich miterleben darf“, sagt Andreas Leinhaas. „In meinem Leben hat sich durch die Technologie einiges verändert. Mittlerweile lese ich sogar meine Bücher ausschließlich über den E-Book-Reader – und das, obwohl ich früher immer glaubte, ich brauche sie haptisch.“ Trotzdem zieht er das persönliche Gespräch der Kommunikation via Social Media vor. „Und auch sonst gibt es viele Dinge, die mir Spaß machen – joggen, mit der Familie rausgehen – ja, mir gefällt sogar die Vorstellung, vier Wochen in einer Hütte in Kanada ganz ohne IT, Internet und Co. zu verbringen.“ Auch Sven Hense sieht sich gerne weiterhin beim Thema: „Es wird gewiss neue spannende Entwicklungen geben, an die wir jetzt noch gar nicht denken.“ Trotz aller Fortschritte sei aber das reale Leben wichtig. „Man muss erkennen, dass man das Smartphone auch einmal zur Seite legen darf. Wir müssen einen gesunden Mittelweg finden, wann wir die Vorteile der Technik nutzen und wann wir darauf verzichten wollen.“

()

Dieser Beitrag ist in der Mai-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Bonn, IT-Innovatoren, Andreas Leinhaas, Sven Hense