

Round Table

Start zum Marathon

[23.11.2018] Digitale Transformation heißt das Thema unserer Zeit. Warum kommen die Kommunen gerade jetzt an der Digitalisierung nicht mehr vorbei?

Die öffentliche Verwaltung beschäftigt sich seit mehr als 20 Jahren mit E-Government und der IT-gestützten Verwaltungsmodernisierung. Warum kocht das Thema aktuell wieder hoch? Bernd Lehmann, Stadt Siegburg: Mir sind kürzlich die Unterlagen zum E-Government-Wettbewerb Media@Komm aus dem Jahr 1998 in die Hände gefallen und in der Tat: Damals wurde fast schon dasselbe beschrieben wie heute, vielleicht mit anderen Begriffen. Leider muss man feststellen, dass wir in der kommunalen Verwaltung nicht sehr weit gekommen sind. Heutzutage ist allerdings die Digitalisierung in der Gesellschaft sehr viel weiter fortgeschritten. Das wurde nun erkannt, deshalb wurde das Thema ganz oben angesiedelt, und die Digitalisierung bekommt dadurch neuen Schwung. Denn die Gefahr, dass wir als Kommunalverwaltung von der gesellschaftlichen Entwicklung abgehängt werden, ist durchaus real. Arne Breustedt, Stadt Rödermark: Auch ich beschäftige mich seit 20 Jahren mit dem Thema. Allerdings meine ich, dass die Kommunen schon viel erreicht haben. Das größte Problem ist, dass jede Kommune für sich arbeitet und so Insellösungen entstehen. Ich gebe Herrn Lehmann aber auch recht. Wenn man die Entwicklung in der Digitalwirtschaft betrachtet und sieht, wie reibungslos Online-Shops funktionieren, darf die Verwaltung hier nicht zurückbleiben. Oliver Couvigny, Axians Infoma: Der Modernisierungsdruck, der auf den Kommunen lastet, geht von der gesellschaftlichen Entwicklung aus, das sehe ich genauso. Es gab allerdings in den vergangenen Jahren auch große technologische Fortschritte, insbesondere der mobile Zugriff auf das Internet hat vieles verändert. Es entstanden neue Möglichkeiten und neue Geschäftsmodelle. Die Erwartungen an die öffentliche Verwaltung, hier nachzuziehen, steigt. Ulrich Künkel, ekom21: Vieles von dem, was vor 20 Jahren in der Verwaltung geplant wurde, war noch nicht zukunftsreif. Online-Service hieß damals, dass Formulare bereitgestellt wurden, die man vielleicht sogar online ausfüllen konnte. In der Verwaltung wurde das dann ausgedruckt und abgetippt. Um E-Government exemplarisch umzusetzen, wurden Wettbewerbe ausgelobt und Modellkommunen ernannt. So entstanden zwar Leuchttürme, auf die alle schauten, aber meist waren die Lösungen nicht auf andere Kommunen übertragbar. Es wurden singuläre Lösungen geschaffen, die nicht in die Fläche kamen. Peter Krischke, Axians Infoma: In den Kommunen gab und gibt es unterschiedliche Geschwindigkeiten bei der Digitalisierung. Größere Städte kommen schneller voran, in vielen Gemeinden wurde das Thema E-Government häufig von einzelnen Mitarbeitern vorangetrieben. Heute gibt es Cloud-Angebote, die es auch kleineren Gemeinden erlauben, von der Digitalisierung zu profitieren. Das Unternehmen Axians Infoma ist seit 30 Jahren am kommunalen Markt aktiv. Was sind die Erfolgsfaktoren? Couvigny: Ein Erfolgsrezept von Axians Infoma ist, dass wir zwar sehr innovativ sind, aber nicht ständig die Richtung ändern. Wir verfolgen eine nachhaltige, langfristige Strategie. In der Vergangenheit ging es viel um die Einführung der Doppik, in den kommenden Jahren wird es um die Digitalisierung der Kommunalverwaltung gehen. Das ist ebenfalls eine Jahrhundert-Reform. Ihr Unternehmen hat eine digitale Agenda aufgestellt. Worum geht es? Couvigny: Die Digitalisierung wird mehr verändern und bewirken als die Doppik. Unsere digitale Agenda geht davon aus, dass die Digitalisierung ein Marathon ist. Darauf müssen die Kommunen sich vorbereiten. Wir wollen ihnen deutlich machen, wie sie es schaffen können, welche Komponenten wir entwickeln, damit sie mit uns laufen können. Die Verwaltungen können so ihre Schrittlänge, ihr Tempo, darauf ausrichten. Was sind die Ziele einer so verstandenen Digitalisierung? Couvigny: Es ist ja klar, dass wir auf ein automatisiertes, papierloses Finanzwesen zielen, dass wir die Effizienz in der Verwaltung erhöhen und für bessere

Bürgerservices sorgen wollen. Wir wollen deutlich machen, dass es bei Effizienzsteigerungen nicht um den Abbau von Mitarbeitern geht, sondern um die Attraktivität der Arbeitsplätze. Die Mitarbeiter sollen sich auf Aufgaben konzentrieren können, für die man einen klugen Kopf braucht, und nicht Dinge erledigen, die eine Maschine besser kann. Das wollen wir mit unserer digitalen Agenda begreifbar machen. Nach der Umstellung auf die Doppik kommen nun die elektronische Aktenführung und die E-Rechnung. Wie sieht idealerweise die digitale Agenda einer Kommune aus? Lehmann: Es ist tatsächlich wichtig, dass die Kommunen ihre Ziele und ihre Handlungsweisen definieren. Gerade bei der elektronischen Aktenführung gibt es einen Flickenteppich, weil vieles von den Fachverfahren geprägt ist, an welche die E-Akte angehängt wird. Eigentlich müsste es aber umgekehrt laufen: Man hat eine digitale Akte, an welche die Fachverfahren angebunden werden. In Siegburg verfolgen wir ein solches Konzept. Im Steueramt beispielsweise haben wir seit vier Jahren digitale Akten, hier gibt es kein Papier mehr. Die Einführung war übrigens sehr spannend, weil die Mitarbeiter am Anfang sehr skeptisch waren. Nachdem die ersten Bereiche umgestellt und die Erfolge da waren, kam aber Begeisterung auf – auch weil die Bürger sagten: Ein papierloses Amt hätten wir in einer Kommunalverwaltung gar nicht erwartet. Breustedt: Wir haben das in Rödermark ähnlich gestaltet wie in Siegburg. Ursprünglich wollten wir sogar eine Komplettlösung bei der digitalen Aktenführung, das konnten wir allerdings nicht wie gedacht umsetzen. Jetzt haben wir einen elektronischen Rechnungsworkflow, das funktioniert sehr gut. Meterweise sind die Aktenschranke verschwunden, die Büros sind größer geworden und die Wege kürzer. Auch Vertretungsregeln können einfacher gestaltet werden, das hat große Vorteile für die Mitarbeiter. Welche Strategien bietet ekom21 als kommunaler IT-Dienstleister an, gibt es ebenfalls eine digitale Agenda? Künkel: Wir raten den Kommunen dazu, bei der Digitalisierung mit dem Rechnungsworkflow anzufangen. Der Nutzen ist hier für jeden ersichtlich und der Effizienzgewinn sofort da. Und man hat eine neue Systematik für die ganze Verwaltung. So kann sich jeder Mitarbeiter mit der digitalen Arbeitsweise anfreunden. Der Rechnungsworkflow ist für uns der Prototyp der Digitalisierung. Den ersten Schritt zur E-Akte haben wir mit einer revisionssicheren Langzeitspeicherung der Dokumente aus den Fachverfahren gemacht. Zudem können auch andere Dokumente aufgenommen werden. Mit diesem Dokumentenspeicher erfüllen wir auch die Anforderungen des hessischen Aktenführungserlasses. Bei den Online-Services kommt uns jetzt das Onlinezugangsgesetz entgegen. Mit dem Online-Service ist es aber nicht getan, auch die weitere digitale Bearbeitung der Anliegen muss gewährleistet sein. Das stellen wir mit einer digitalen Vorgangsbearbeitung im Fachverfahren sicher. Parallel bieten wir über unsere Plattform civento eine digitale Vorgangsbearbeitung überall dort an, wo es kein Fachverfahren gibt. Nochmal zur Digitalisierung des Finanzwesens: Was wurde bereits erreicht und welche Ziele wurden noch gesteckt? Lehmann: Mit der NKF-Einführung in Nordrhein-Westfalen haben wir auf den elektronischen Rechnungsworkflow umgestellt. Seitdem haben wir im Verwaltungsdurchlauf keine Papierrechnungen mehr. Wir haben zudem die E-Akte im Finanzwesen weitgehend eingeführt. Auch unsere Stadtbetriebe und die Stadtwerke setzen das gleiche Produkt ein, was intern für effiziente Prozesse sorgt. Jetzt sind wir dabei, auch alle kleineren Vorgänge im Finanzwesen zu digitalisieren. In vielen Fachbereichen gibt es noch alteingesessene Vorgänge unabhängig vom Fachverfahren, die wir jetzt über das E-Portal von Axians Infoma abbilden und die Prozesse so steuern. Den Bürgern und Unternehmen bieten wir weitere Services an und drucken auf jeden Bescheid und jede Rechnung QR-Codes, um das Online-Bezahlen zu ermöglichen. Das wird zunehmend genutzt, beim Handyparken haben wir mit fünf Prozent Online-Bezahlung angefangen, heute liegen wir bei 20 Prozent. Jeder fünfte Strafzettel wird in Siegburg unmittelbar vor Ort online bezahlt. Das E-Portal von Axians Infoma wurde eben angesprochen. Was steckt hinter dem Konzept? Couvigny: Die Finanz-Software ist eine zentrale Applikation in der Verwaltung, an die aber nicht alle Mitarbeiter angebunden sind. Es ist jedoch überraschend, wie viele finanznahe Vorgänge es in der Verwaltung gibt. Anordnungen und Bestellungen beispielsweise müssen freigegeben werden. Mitarbeiter, die nur ab und zu

solche Vorgänge bearbeiten, benötigen eine einfache Lösung, die eher am Workflow orientiert ist. Dafür haben wir das E-Portal entwickelt, eine Plattform, die mit dem Finanzwesen automatisiert interagiert. Sie kann in jedem Fachamt eingesetzt werden, hat andere Zugangsvoraussetzungen als die Finanz-Software und sehr spezifische, prozessorientierte Elemente. Es ist, als ob die Mitarbeiter mit dem Finanzverfahren arbeiten würden. Kruschke: Das E-Portal ist wie eine App aufgebaut und hat eine einheitliche Business-Logik. Die darüber erzeugten Formulare fließen direkt in die elektronische Akte ein. Es ist eine offene Lösung für alle Mitarbeiter der Kommune, die technologisch losgelöst ist vom newsystem-Finanzverfahren. Das heißt, es können auch andere Finanzverfahren über Web-Service-Connectoren angebunden werden. Das E-Portal bietet für viele Angelegenheiten digitale Formulare. Bis hin zur elektronischen Unterschrift wird alles komplett digital bearbeitet. Herr Künkel, ekom21 bietet das E-Portal an, welche Erfahrungen gibt es? Künkel: Das E-Portal ist ein wichtiger Baustein unserer Digitalisierungsstrategie geworden, weil die Lösung verwaltungsübergreifend eingesetzt werden kann. Wir haben mit der Stadt Gießen und der Gemeinde Hüttenberg zwei Pilotkunden auf das E-Portal umgestellt. Ziel ist es, die einfachen Verwaltungsangelegenheiten abzubilden und gleichzeitig Vorbereitungen für die Einführung der E-Rechnung zu treffen. Das läuft sehr erfolgreich. Lehmann: Das Portal richtet sich an die Mitarbeiter, die zunächst wenig von der Digitalisierung betroffen sind. Hier muss man Überzeugungsarbeit leisten, aber die Mitarbeiter merken schnell, dass sie ihre Abläufe sehr einfach über das Portal durchführen können. Ein Beispiel: In Siegburg kann man zwar schon länger einen Grillplatz online buchen, aber intern begann ein händischer Prozess bis hin zur Rechnungsstellung. Durch das E-Portal können wir solche Prozesse durchgängig gestalten, bis hin zur Mahnung. So stelle ich mir die Digitalisierung auch vor: Viele kleinere Prozesse können abgebildet werden, die unabhängig von Fachverfahren laufen. Wo sehen Sie persönlich die größten Vorteile der Digitalisierung? Breustedt: Unser Ziel ist es, dadurch den Bürgerservice zu verbessern. Ich verstehe auch gar nicht, dass es immer noch Kommunen gibt, die sich nicht auf den Weg machen. Sie werden irgendwann von der technischen Entwicklung überrollt. Auch eine Kommune muss sich an die gesellschaftliche Realität anpassen. Couvigny: Im Finanzwesen war die Einführung der Doppik als Verwaltungsmodernisierung angekündigt. Das kaufmännische Rechnungswesen wurde zwar eingeführt, aber das war es dann auch. Bei der Digitalisierung, wie wir sie heute verstehen, wird sich die Sache nicht so einfach erledigen lassen. Das ist ein fortlaufender Prozess der Modernisierung. Ich sehe hier eine positive Entwicklung, die zu mehr Bürgerfreundlichkeit und mehr Anerkennung der Verwaltungsarbeit führt sowie effizientere Prozesse ermöglicht. Künkel: Heute kann man auf bequeme Art einen Anwohnerparkausweis beantragen, aber das ist natürlich noch viel zu wenig. Die wirklichen Effizienzgewinne werden woanders gehoben, etwa bei den Services für die Wirtschaft. Oder wenn bei einer Geburt alle nötigen Verwaltungsvorgänge automatisch ausgelöst werden. Das ist leider noch nicht möglich, weil die Vernetzung der Register fehlt, und auch die rechtlichen Grundlagen dafür noch nicht geschaffen sind. Lehmann: Wenn eine Verwaltung sich nach außen hin als modern darstellt, geht das nur, wenn intern dafür gesorgt wird, dass Prozesse optimiert werden. Das trägt dazu bei, dass viel flexibler gearbeitet werden kann. Die Beschäftigten können von überall her auf ihre Daten zugreifen, wir können sie dadurch an verschiedenen Stellen einsetzen oder ihnen anbieten, im Homeoffice zu arbeiten. Es geht also auch darum, für ein attraktives Arbeitsumfeld zu sorgen. Wir werden übrigens in einigen Jahren ein neues beziehungsweise kernsaniertes Rathaus beziehen und haben beschlossen, beim Umzug kein Papier mitzunehmen.

()

Stichwörter: Politik, Axians Infoma, ekom21, Rödermark, Siegburg