

## Round Table

# Nutzen im Fokus

**[06.06.2019] Akteure aus Konstanz, Freiburg, Mannheim, Karlsruhe und der Metropolregion Rhein-Neckar haben das Agile Netzwerk Digitale Innovation (ANDI) gegründet. In Teil 2 des Round-Table-Gesprächs geht es um das Onlinezugangsgesetz und das Portal service-bw.**

Das Netzwerk ANDI engagiert sich auch bei der Entwicklung von Diensten im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Wo liegen die Herausforderungen bei der Umsetzung der Vorgaben?

Judith Geiser: Beim OZG geht es um die Optimierung von Prozessen, aber auch darum, wie wir uns in der Verwaltung organisieren. Die Fragen lauten: Macht jede Kommune ihr eigenes Ding oder gibt es andere Wege? Wie kann man den Gesamtprozess effizient organisieren und wie sehen die Standardprozesse aus? Bei den Services ist zu klären, wie man sich authentifiziert und am Ende die Gebühren bezahlt. Ganz wichtig ist dabei die Usability. Marco Brunzel: Ich bin in vielen OZG-Gremien dabei und habe den Eindruck, dass die Kooperationskultur sehr positiv ist. In Workshops und Digitallaboren werden kurzfristig gute Leute zusammengebracht. Nur die kontinuierliche Einbindung der kommunalen Ebene und der Wirtschaft ist noch nicht auf den Weg gebracht worden. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen zu gestalten wäre jetzt der nächste Schritt. Oliver Rack: Das Problem ist, dass der OZG-Prozess die Kommunen stark fordert und eigentlich schon dafür die Kapazitäten fehlen. Die Vorgaben des Gesetzes müssen aber umgesetzt werden, ohne weitere Aufgaben zu vernachlässigen, etwa Aktivitäten rund um die Smart City. Geiser: Ja, das stimmt. Die Digitalisierung der Verwaltung wird sehr auf das OZG verengt. Komplexe Themen wie die smarte Stadtentwicklung, Datenhoheit oder Informationssicherheit kommen zu kurz. Es gilt also, die Digitalisierung in der gesamten Dimension zu erkennen. Siegfried Ehrlingspiel: Ich stelle fest, dass die Digitalisierung durch das OZG einen ganz anderen Drive bekommen hat. Das birgt die Chance, die Kultur der Verwaltung zu verändern. Herr Kilian, wie unterstützt der IT-Dienstleister ITEOS die Kommunen bei der Umsetzung des OZG? Bertil Kilian: Gemeinsam mit dem Land sind wir gut aufgestellt, um die Herausforderungen zu meistern. Wir haben ein Projekt-Management aufgesetzt, um die vielen Prozesse anzugehen. Dazu arbeiten wir mit Kommunen zusammen und auch mit der Firma Seitenbau, die das Portal service-bw entwickelt hat und betreut. Es wird also fleißig daran gearbeitet, um zügig voranzukommen. Denn 575 Online-Services umzusetzen bedeutet, dass rund 4.500 einzelne Prozesse digitalisiert werden müssen. Ivan A?imovi?: Es wird oft über die Anzahl der Prozesse geredet. Beim OZG sollte aber die Nutzung der Dienste im Fokus stehen, nicht deren Bereitstellung. Karsten Krumm: Das sehe ich auch so. Die größte Herausforderung beim OZG ist es, eine Übersetzung zu schaffen zwischen dem Gesetz sowie dem Nutzen für Bürger und Wirtschaft. Wie kann das gelingen? Krumm: Im Netzwerk ANDI versuchen wir, eine Laborumgebung zu schaffen, um zu experimentieren. Es gibt A-Prozesse, die richtig kompliziert sind. Diese zu digitalisieren ist ein Marathon. Derzeit beschäftigen wir uns mit B-Prozessen. Die Städte nehmen sich kleinere Themen vor und lernen dabei, wie es geht. Das ist ein Trainingsprogramm, um später komplexere Dienste mit einem echten Mehrwert für Verwaltung und Nutzer zu schaffen. Ganz wichtig ist, dass dieser Mehrwert gemessen wird. Deshalb haben wir bei ANDI einen Prozessmonitor eingerichtet, auf dem wir ablesen können, ob und wie die Dienste genutzt werden. Frau Mergel, wie ist Ihre Wahrnehmung bei der Umsetzung der Vorgaben? Ines Mergel: Es wurde eben gesagt, dass die Umsetzung des OZG gut läuft. Auf Bundesebene mag das sein, weil extrem viel Geld an Beratungsunternehmen fließt. In den Kommunen sieht das anders aus. Hier fehlen die Ressourcen – und viele arbeiten an den gleichen Prozessen. Kilian: Das stimmt so nicht. In

Baden-Württemberg gibt es ein abgestimmtes Vorgehen und die Kommunen arbeiten in Digitallaboren zusammen. Brunzel: Es ist ja so, dass die Labore unter der Federführung eines oder mehrerer Bundesländer stehen, auch das entsprechende Bundesministerium ist beteiligt. In allen Laboren und auf allen Themenfeldern arbeitet die kommunale Ebene mit. Dass die Labore von McKinsey, Capgemini und init begleitet werden, liegt am Partnermodell des Bundes. Die Berater sind nunmal da und wir müssen sehen, was sie können. Ich war in den vergangenen Jahren eher ein Kritiker der Vorgehensweisen beim E-Government. Beim OZG finde ich den Ansatz gut und vielversprechend. Geiser: Dem kann ich ganz klar zustimmen. In den Digital Labs werden Nutzerinterviews geführt, um die Usability zu stärken. Die entwickelten Click-Dummies werden an die beteiligten Städte gegeben, damit sie in der Praxis mit den Fachbereichen getestet und ergänzt werden können. Es wird auch darauf geachtet, dass die Lösungen trotz aller Standardisierung noch anpassbar sind, weil ja jede Kommune eigene Ansprüche hat. Mergel: Aus meiner Sicht gibt es viel Verwirrung, weil viele Kommunen nicht wissen, was gerade von wem entwickelt wird. Die Zentralisierung durch den Bund hat dazu geführt, dass viele Kommunen angefangen haben, eigene Prozesse umzusetzen, andere sind aber hintendran. Stefan Eichenhofer: Es ist in der Tat so, dass versäumt wurde, Transparenz bei der OZG-Umsetzung zu schaffen. Es wurde zwar die Deadline gesetzt, aber das Vorgehensmodell nicht beschrieben. Diesbezüglich hat das Land Baden-Württemberg mit der Plattform service-bw visionär gehandelt. Kommunen und Land bringen gemeinsame Entwicklungen voran und viele Komponenten können für andere Prozesse genutzt werden. service-bw wurde von Ihrem Unternehmen neu aufgesetzt. Wie hat sich die Plattform entwickelt? Eichenhofer: Seitenbau hat die Ausschreibung 2014 gewonnen. Ein Jahr danach haben wir die Altanwendung abgelöst und die Daten migriert. Wir haben die Prozess-Engine erweitert und nicht nur ein Bürgerkonto, sondern auch ein Unternehmenskonto für juristische Personen geschaffen. Ich meine, wir sind jetzt an einem guten Punkt. Allerdings fehlt es in manchen Kommunen noch am Verständnis, wie Komponenten und Service-Architektur der Plattform genutzt werden können. „Mit service-bw haben wir eine der besten E-Government-Infrastrukturen in Deutschland“, sagte Baden-Württemberg-CIO Stefan Krebs im Kommune21-Interview. Stimmen Sie zu? Krumm: Ja, service-bw ist bei uns gesetzt. Technisch gesehen ist es sensationell, was damit möglich ist. Von den Kommunen kann die Plattform künftig gemeinsam als Shared Service Center genutzt werden. Wir haben festgestellt, dass es für digital neu gedachte, übertragbare kommunale Prozesse noch kein erprobtes Vorgehensmodell gab. Außerdem entstehen bei der Prozessgestaltung weitere Anforderungen an die Plattform service-bw, hier fehlen uns Transparenz und ein strategischer Dialog, wie neue Anforderungen in service-bw umgesetzt werden. Geiser: service-bw ist auch für uns eine wichtige technologische Plattform. In Mannheim richten wir den Fokus darauf, den Bürgern sinnvolle Online-Dienste anzubieten. Mit service-bw sind dazu die Voraussetzungen geschaffen worden. Jetzt muss es mit Leben gefüllt werden. Kilian: Für ITEOS ist service-bw ein wichtiger Baustein, um unsere Aufgabe erfüllen zu können, die Kommunen digital zu gestalten. Das können wir nur gemeinsam mit den Städten und Gemeinden schaffen. Die Herausforderung ist, dass jede Kommune andere Anforderungen hat, die Prozesse sind also nicht überall gleich. Hier müssen wir noch moderieren, weil wir Standardprozesse zur Verfügung stellen wollen, die für alle Kommunen gültig sind. Die Integration der Fachverfahren und Standardprozesse sind die wichtigsten Baustellen, an denen wir arbeiten. A?imovi?: Klar ist service-bw auch in Freiburg gesetzt. Aber die Weiterentwicklung muss gewährleistet sein. Heute geht es um UX-Design und Mobile First, aber in zwei Jahren kommt vielleicht die Sprachsteuerung, dann muss auch service-bw so bedienbar sein. Was die Anbindung von Fachverfahren betrifft, hoffe ich, dass sie durch unsere Lösungen abgelöst werden können. Ehrlingspiel: Ich kann alles unterschreiben, was über service-bw gesagt wurde. Ich wünsche mir allerdings noch eine Art service-bw light, wo die Kommunen selbst entwickeln und testen können, ohne ein Nutzerkonto davorzuschalten. Ist also bei der Digitalisierung der Verwaltungen alles auf gutem Weg, wie ist Ihre Einschätzung? Rack:

Worüber wir noch nicht gesprochen haben, ist die europäische Dimension des Themas. Für mich muss Europa bei der Digitalisierung immer mitgedacht werden. Wenn die deutsche Latenz als Besonnenheit interpretiert wird, kann das zu guten Lösungen führen. Kilian: Aus meiner Sicht ist der Austausch mit allen Beteiligten extrem wichtig. Wir müssen Experimentierräume schaffen und so einzelne Projekte anstoßen, die dann Lawinen ins Rollen bringen. ITEOS hat beispielsweise intern so genannte Challenges gestartet, um innovative Themen zu pushen. Wir arbeiten gemeinsam mit Kommunen an Projekten – vom Chatbot bis hin zu Digitalisierungsstrategien. A?imovi?: Bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung sind die Kommunen die Orte des Geschehens. Wir müssen vernetzt und mit hoher Transparenz arbeiten. Smartes E-Government bedeutet, nicht in Konkurrenz zu stehen, sondern gemeinsam an Fortschritten zu arbeiten. Ehlingspiel: Wir sollten bei der Digitalisierung immer die Sicht des Bürgers mitdenken. Er ist der Kunde, und wenn er ein Konto auf service-bw anlegt, sollten damit alle Dienste nutzbar sein, die seine Stadt anbietet. Krumm: Viele Kommunen möchten heute lernen, zukunftsorientierte und zunehmend digitalisierte Serviceorganisationen zu werden. Wenn das OZG dazu beiträgt, wäre das ein gutes Ergebnis. Wenn wir die Gestaltung digitaler Prozesse an ein externes Digitallabor abgeben, das wenig Bezug zur kommunalen Praxis hat, müssen wir uns allerdings fragen, ob dies die neuen digitalen Kompetenzen in den Städten stärkt.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juni 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Den ersten Teil des Round-Table-Gesprächs finden Sie hier

Stichwörter: Politik, Agilität, ANDI, Portale, service-bw