

## Kommune21-Webinar „20 Jahre E-Government in Nürnberg“

### Kleine Schritte, zügige Ergebnisse

**[25.02.2021] Mit der Erfolgsgeschichte der Stadt Nürnberg startete die neue Webinarserie „Kommune21 im Gespräch“. Klaus Eisele von der Stadt Nürnberg und Klaus Wanner von cit teilten Tipps und Ansätze für eine gelungene Verwaltungsdigitalisierung.**

„Wir haben in Deutschland schon vieles geschafft, uns aber auch häufig ein Bein gestellt und so gebremst.“ Klaus Eisele, der rund 20 Jahre für die E-Government Strategie der fränkischen Metropole Nürnberg zuständig war, teilte zum Auftakt des neuen digitalen Formats von Kommune21 seine langjährige Erfahrung im Bereich Verwaltungsdigitalisierung mit Webinar-Teilnehmern. Der kommunale Praktiker erinnerte sich unter anderem an die ersten vorsichtigen Gehversuche seiner Kommune im Bereich Verwaltungsdigitalisierung. „Den ersten Web-Auftritt der Stadt Nürnberg haben wir mit HTML-Code erstellt. Die Werkzeuge, um solche Internet-Seiten zu generieren, sind damals erst auf den Markt gekommen. Ich habe noch selbst die ersten Intranet-Seiten für die Stadt gebaut.“ Im Zuge des 1997 eingeführten Signaturgesetzes beteiligte sich Nürnberg im Jahr 1999 gemeinsam mit den Partnerstädten Fürth, Erlangen, Bayreuth und Schwabach am Wettbewerb Media@Komm. Ziel des Projekts waren sichere, rechtsverbindliche und vertrauenswürdige Transaktionen ohne Medienbruch zwischen Verwaltungen, Bürgern und Unternehmen. Der Städteverbund Nürnberg ging unter 136 Teilnehmern als einer der drei Preisträger hervor und brachte damals eine eigene Lösung für die digitale Verwaltung auf den Markt.

#### Hohe Nutzerzahlen

Seit 2005 setzt die Stadt auf die Produktfamilie cit intelliForm. Diese Struktur wurde sukzessive und in Zusammenarbeit mit Anbieter cit immer weiter ausgebaut. Auch die aktuelle Serviceplattform „Mein Nürnberg“ basiert auf dieser Lösung ([wir berichteten](#)), erklärte Eisele. Jüngster Meilenstein ist die 2020 verabschiedete Nürnberger Digitalisierungsstrategie ([wir berichteten](#)).

Eisele zeigte sich sehr zufrieden mit den Nutzerzahlen der Online-Dienste der Stadt. Diese hätten über die Jahre stetig zugenommen. Die Jahresstatistik 2020 zeigt, dass rund 350 Online-Dienste im Einsatz sind, welche die Kommune mit den Werkzeugen von cit intelliForm selbst betreibt und erstellt hat. Diese Services allein hatten laut den erhobenen Zahlen rund 520.000 Aufrufe. Insgesamt hat Nürnberg über 670 digitale Dienste im Angebot. Das Umsatzvolumen beim E-Payment beträgt inzwischen mehr als eine Million Euro jährlich, zusätzlich werden monatlich rund 3.000 ausländerrechtliche Vorgänge elektronisch beantragt.

#### Prozesse selbst umsetzen

Ergänzt wurde Eiseles Perspektive als kommunaler Praktiker von Klaus Wanner, geschäftsführender Gesellschafter und Gründer des Unternehmens cit. Wanner hat langjährige Erfahrung in der Beratung von Kommunen und berichtete mehr über die Produktfamilie cit intelliForm. Deren Besonderheit liege in ihrer Einfachheit. „Wir versuchen mit wenig Programmierung einen Low-Code-Ansatz zu wählen, der es den Kunden ermöglicht, ihre Prozesse selbst umzusetzen“, sagte Wanner. „Häufig wissen wir gar nicht, welche Online-Dienste genau damit umgesetzt werden, weil unsere Kunden uns dafür nicht benötigen, sondern das selbstständig erarbeiten können.“

cit intelliForm mache aus komplizierten Anträgen bürgerfreundliche Formularanwendungen. Anträge würden modelliert oder importiert statt mühsam programmiert – nach dem besagten Low-Code-Ansatz. Nutzer können semantische Formularstrukturen beschreiben und damit die Grundlage schaffen, aus der die eigentliche Online-Anwendung generiert werde. Diese Anwendung könne dann auf allen Geräten, egal ob PC oder mobiles Endgerät, verwendet werden. Fertige Bausteine und Standards sorgen dabei für Effizienz und Integration. So könnten die Bürger dann eine einheitliche Oberfläche für alle Anträge und Verfahren nutzen. Antrags- und Fallmanagement (AFM) führe papiergestützte und digitale Verfahren in einem Antragsmanagement zusammen.

### **Keine Frage der Technik**

„Uns steht in Deutschland die notwendige Technologie zur Verfügung, wir bewerben sie nur zu wenig und bringen sie zu wenig in die Praxis“, erklärte Klaus Eisele. Heute sei Verwaltungsdigitalisierung keine Frage der Technik mehr, wie es vielleicht zu den Anfängen in den 1990ern der Fall gewesen sei. Stattdessen bestimme die Qualität der Prozessorganisation, wie erfolgreich die Digitalisierung voranschreite. Eisele riet den Verwaltungen dazu, lieber in kleinen Schritten voranzugehen, als sich Mammutprojekte vorzunehmen. Bei den Online-Diensten sollte die Kundenorientierung im Vordergrund stehen. „Sie müssen Ihre Mitarbeiter dazu bringen, sich in die Position des Bürgers zu versetzen und den Prozess aus dieser Perspektive zu betrachten“, so Eisele. Kommunen sollten außerdem darauf achten, dauerhaft Werbung für ihre Services zu machen – und zwar auch innerhalb der eigenen Verwaltung. Allzu oft wüssten die Kollegen gar nicht, wie viele Verwaltungsleistungen bereits digital verfügbar sind. Darüber informiert zu sein, motiviere die Mitarbeiter.

Um auch diejenigen mitzunehmen, die dem digitalen Wandel negativ gegenüber stehen, empfiehlt der kommunale Praktiker etwas Nachdruck seitens der Verwaltungsspitze: „Manche – vor allem die, die glauben, dass sie das OZG aussitzen können – muss man ein bisschen zu ihrem Glück zwingen.“

### **Experimente wagen**

Besonderen Fokus legte Eisele auf den Tipp, auch mal Experimente zu wagen, wenn es um das Thema Digitalisierung geht. „Wer bis zuletzt diskutiert, bis alles vermeintlich fehlerfrei ist, bekommt nichts zustande. Haben Sie lieber den Mut Fehler zu machen und die Ausdauer, Dinge umzusetzen – nur so kommen wir voran.“

Auch Klaus Wanner von cit fasste seine Erkenntnisse aus der Sicht des Beraters für die Webinarteilnehmer zusammen. Er empfiehlt Kommunen unter anderem, möglichst viele Online-Dienste auf einer zentralen Plattform mit einer User Experience mit einheitlichem Layout umsetzen, sodass der Antragsteller alles Nötige an einer Stelle findet – egal was er beantragt hat. Die Zentralisierung Sorge gleichzeitig für eine einfachere Pflege der digitalen Infrastruktur, beispielsweise was das Updaten der Online-Dienste angeht.

Zudem sollte es ein schnelles Feedback an den Bürger geben, sodass er sich ernst genommen fühlt und den Verfahrensstand erfährt. Das sorgt für Transparenz und schafft Verständnis, wenn es auch einmal länger dauert, so Wanner. Zudem riet er den Kommunen, schnell zu handeln. Es gelte, digitale Services rasch an den Markt zu bringen, wobei ein Low-Code-Ansatz, wie der von cit intelliForm, hilfreich sei. Das Einrichten von Standards beschleunige den Prozess ebenfalls.

Besser kleine Schritte machen, als einen Big-Bang-Ansatz wählen – bei diesem Thema waren sich beide Gäste einig. „Lieber sollten die Kommunen sagen: Wir gehen jetzt mal mit einer Lösung schnell an den Markt und dann lernen wir dabei“, fasste Wanner zusammen.

(co)

Webinar verpasst? Hier finden Sie die Aufzeichnung

Stichwörter: Panorama, Kommune21 im Gespräch, Webinar