Eisenach

Zeichen stehen auf Wandel

[24.02.2026] Mit einem „Masterplan zur digitalen Transformation“ schließt die Stadtverwaltung Eisenach Stück für Stück Etappen auf dem Weg zur modernen Verwaltung ab. Immer im Fokus stehen dabei die Mitarbeitenden als wichtigster Faktor im Veränderungsprozess.

Die Einführung der elektronischen Akte – oftmals Kern von Digitalisierungsvorhaben der öffentlichen Verwaltung – ist nicht mehr als ein Etappenziel der Verwaltungsmodernisierung. Der eigentliche Erfolg hängt davon ab, dass das Denken in Dokumenten aufgegeben werden kann und Verwaltung als hochkomplexer, rechtlich überformter Datenverarbeitungsvorgang begriffen wird. Die Digitalisierungsarbeit der Stadt Eisenach folgt daher einem Strategiepapier mit dem Namen „Masterplan zur digitalen Transformation“, das die nötigen Grundlagen schafft, um diesen Paradigmenwechsel vorzubereiten und den Wandel im Denken zu ermöglichen.

Der Masterplan soll aber kein Strategiepapier sein, das nach der Erstellung in der Schublade verschwindet. Vielmehr bildet er die Basis für die täglichen Arbeitsentscheidungen. Dafür ordnet er die Vielzahl an Digitalisierungsaufgaben einer Kommune in vier zu bearbeitende Themenfelder: Digitale Schriftgutverwaltung, Digitale Verwaltungsprozesse, Digitaler Bürgerservice sowie Daten- und Informationssicherheit. Für jedes Themenfeld wurden verschiedene Bausteine definiert – beispielsweise E-Akte, ersetzendes Scannen, Prozessmanagement-Standards oder Online-Terminvereinbarungen. Diese übersetzen die Themenfelder in klare Handlungsblöcke, aus denen wiederum konkrete Projekte abgeleitet werden können.

Vom Leitbild zu übergeordneten Zielen

Der Masterplan als zentrale Entscheidungsbasis legt eine konsequente Logik fest, in die sich alle Digitalisierungsvorhaben der Stadt Eisenach einordnen. Das zugrunde liegende strategische Leitbild klingt erst einmal nüchtern – es geht unter anderem um Serviceorientierung, Effizienz, den Digital-First-Gedanken, Barrierefreiheit und einen interkommunalen Weg gemeinsam mit den vielen starken Digitalisierern der Thüringer Kommunalwelt sowie den vertrauensvollen Partnern in der Landesverwaltung. Aus dem Leitbild wurden die übergeordneten, Eisenach-spezifischen Ziele abgeleitet, die zeigen, was Verwaltungsmodernisierung für die Stadtverwaltung bedeutet:

- Ausbau des digitalen Bürgerservice,
- Optimierung verwaltungsinterner Prozesse durch medienbruchfreie Bearbeitung,
- Bildung und Akzeptanz im Umgang mit digitalen Technologien,
- Steigerung der Attraktivität der Stadtverwaltung als Arbeitsgeberin durch ein modernes und digitales Arbeiten,
- abfedern des demografischen Wandels mithilfe der Digitalisierung,
- eine bewusste und nachhaltige Nutzung stadtinterner Daten.

Für jedes dieser übergeordneten Ziele wurden einzeln messbare, strategische Ziele formuliert. Ergänzend wurden strategische Schwerpunkte, wie klare Rollen und Verantwortlichkeiten, Grundlagen zum Aufbau

digitaler Kompetenzen sowie technologische Betriebskonzepte, Datenmanagement und IT-Sicherheitsaspekte definiert.

Jedes Projekt ist Teamarbeit

Wie aber wird der Masterplan in das wichtigste Kapital übersetzt – die Menschen in der Verwaltung? Die Projektebene – der Alltag – wird durch den Fachdienst Digitale Verwaltung gesteuert. Dort arbeiten die Digitalisierungsbeauftragten mit fachlichen Schwerpunkten je Themenfeld zusammen: eine Mitarbeiterin verantwortet die Einführung der E-Akte (Digitale Schriftgutverwaltung), eine weitere Methodik und Standards des Prozessmanagements (Digitale Verwaltungsprozesse,) eine dritte übernimmt die Umsetzung und Begleitung von Online-Dienstleistungen (Digitaler Bürgerservice). Jedes Digitalisierungsprojekt ist dabei Teamarbeit.

Dafür hat sich ein Standard-Vorgehen entwickelt. Zum Start werden Prozessgespräche mit Kolleginnen und Kollegen aus der Praxis geführt – immer am realen Vorgang. Entlang der vier Themenfelder werden Informationen erhoben und alle Schritte identifiziert, die für die künftige digitale Arbeitsweise anzupassen sind. Durch umfangreiche Schulungen, Beratungsangebote und eine Digitale Sprechstunde liegt der Fokus auf dem Gedanken, es gemeinsam zu schaffen. Ohne die erfahrenen Kolleginnen und Kollegen, einem gemeinsamen Verständnis füreinander und gegenseitige Unterstützung wäre keines der Vorhaben realisierbar.

Die Ergebnisse der Prozessgespräche sind meist sehr umfassend und reichen von ungenutzten Funktionen in Fachverfahren über Aufgabenkritik und Vorschlägen zu neuen Zuständigkeiten bis hin zum Neudesign von Prozessstandards in Organisation und Technik. Die Erkenntnisse werden gemeinsam mit den Fachdienstleitungen priorisiert: Welche Maßnahmen werden im Rahmen der E-Akte realisiert, welche werden zu eigenständigen Projekten? So setzt jede Führungskraft Prioritäten und zieht zugleich klare Grenzen.

Digitalisierung ist Chefsache

Spürbar ist außerdem, dass Digitalisierung in Eisenach Chefsache ist. Der Oberbürgermeister und der Bürgermeister gestalten diese aktiv mit und leben das digitale Mindset vor. So hat der OB beispielsweise das erste ersetzend gescannte Blatt selbst vernichtet, alle E-Akte-Schulungen gemeinsam mit seinem Büro besucht und seine Expertise in neu zu definierende Prozesse eingebracht. Der Bürgermeister wiederum treibt seit Frühjahr 2025 die Einführung Künstlicher Intelligenz mit persönlichem Einsatz voran. So hat er beispielsweise selbst die Formulierung der entsprechenden Dienstvereinbarung verantwortet – das dürfte durchaus unüblich in anderen Kommunen sein. Gleichzeitig war es der Start dafür, dass „Automation und KI“ im Masterplan als Themenfeld mit eigenen Bausteinen aufgenommen wird.

Die Rückschau zeigt: Die Eisenacher Stadtverwaltung hat bereits einiges geschafft – auch wenn es manchmal ruckelt, wie es zur Digitalisierung dazugehört. Die E-Akte kommt gut voran, das ersetzende Scannen läuft, es sind über 60 Online-Dienste live und der Kompetenzaufbau nimmt spürbar zu. Zugleich ringt man mit Schnittstellenprojekten, teils fehlenden Standards, Prozess- und Medienbrüchen – und dem Gefühl, zwischen Erfolg und nächster Aufgabe nicht schnell genug zu sein. Wahrscheinlich eine Erfahrung, die viele Digitalisierer teilen – und zugleich Motivation, weil die Verwaltung sich offensichtlich doch schnell verändern kann.

Segel für den Wandel setzen

Für 2026 hat die Stadt die Leitplanken festgelegt: Priorität haben die Grundlagen (Prozessgespräche, E-Akte, digitaler Postein- und -ausgang). Zusätzlich verbreitet der Fachdienst Prozess- und KI-Kompetenz, startet kleine Innovationsprojekte und will erste Erfahrungen mit Robotic Process Automation sammeln, vor allem im interkommunalen Austausch. Höhepunkt wird die eigene souveräne KI-Plattform sein, welche die bisher als SaaS-Produkt genutzte KI-Lösung ablöst und im ersten Quartal dieses Jahres live gehen wird.

Ausgehend vom wichtigsten Faktor im Veränderungsprozess der Digitalisierung, den Menschen, schließt die Eisenacher Stadtverwaltung Stück für Stück Etappen auf dem Weg zur modernen Verwaltung ab. Die Abkehr vom Dokumentendenken gelingt dabei nicht über Nacht, doch über die gemeinsamen Prozessgespräche, einheitliche Standards und den damit verbundenen Kompetenzaufbau wird Datenlogik verständlich. Dabei hält der Masterplan auf Kurs, und mit der Weiterentwicklung um die neuen Themenfelder werden die Segel für den Wandel weiter gesetzt.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2026 von Kommune21 im Schwerpunkt Thüringen erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Eisenach