

Darmstadt

Leuchtturmpolitik ist beendet

[26.10.2026] Ein massiver Ausfall des E-Mail-Systems hat in Darmstadt die Schwachstellen einer über Jahre gewachsenen IT-Infrastruktur offengelegt. Im Interview mit Kommune21 sprechen Oberbürgermeister Hanno Benz und Digitalisierungsdezernent Holger Klötzner über die Konsequenzen, welche die Stadt aus dem Vorfall zieht.

Ein Festplattendefekt mit weitreichenden Folgen: Ende Juni 2026 waren mehrere Ämter und Abteilungen der Wissenschaftsstadt Darmstadt zwei Tage lang nicht per E-Mail erreichbar. Ursache war eine defekte Festplatte, deren Ausfall nicht durch das vorhandene Absicherungssystem aufgefangen werden konnte. In der Folge entstand eine Fehlerkaskade, die das städtische E-Mail-System zum Erliegen brachte. Zwar konnte die Erreichbarkeit nach zwei Tagen wiederhergestellt werden, doch der Vorfall offenbarte grundlegende Schwächen der kommunalen IT-Infrastruktur.

„Der Ausfall hat deutlich gemacht, was seit Längerem bekannt ist: Unter den bisherigen Bedingungen kann und wird es nicht weitergehen“, erklärte Oberbürgermeister Hanno Benz. Im Interview mit Kommune21 (Ausgabe 11/2026) spricht er gemeinsam mit Holger Klötzner, Dezernent für Digitalisierung und Schule, über die Ursachen der Probleme und die Konsequenzen, welche die Stadt daraus zieht.

Über Jahre gewachsener Modernisierungsstau

Im Zentrum der Probleme steht das bislang genutzte E-Mail-System GroupWise. Die Software gilt als veraltet und wird in anderen Kommunen sowie in der Privatwirtschaft kaum noch eingesetzt. Hinzu kommt, dass ein tragfähiges Lösch- und Archivierungskonzept fehlt. Der Speicher musste deshalb immer wieder erweitert werden – ein aufwendiges und fehleranfälliges Vorgehen. Zudem bieten moderne Fachanwendungen und Cloud-Lösungen vielfach keine Schnittstellen mehr zu der überholten Groupware.

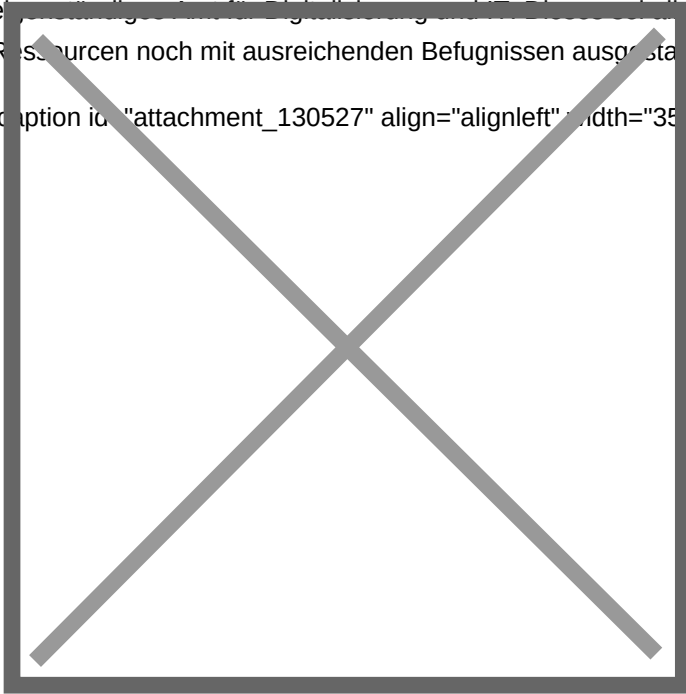
Die Schwierigkeiten reichen jedoch weit über das E-Mail-System hinaus. Wie Oberbürgermeister Benz im Interview berichtet, stellte er bereits bei seinem Amtsantritt im Juni 2023 einen erheblichen Modernisierungsstau fest. In 51 von 52 Ämtern und Verwaltungsstellen stand damals die Einführung der elektronischen Akte noch aus. Zudem waren 419 Leistungen nach dem Onlinezugangsgesetz (OZG) nicht vollständig umgesetzt und mindestens 56 IT-Projekte offen. „Dieser Zustand isoliert die Verwaltung nicht nur technologisch, sondern birgt auch erhebliche Sicherheitsrisiken und bremst die alltägliche Zusammenarbeit aus“, sagt Benz. Er habe deshalb frühzeitig auf die Ablösung der veralteten Groupware gedrängt.

Auch Digitaldezernent Klötzner sieht die Ursachen in lange zurückliegenden Versäumnissen. „Die Warnsignale waren unüberhörbar“, erklärt er gegenüber Kommune21. Die Stadt müsse nun nachholen, was im vergangenen Jahrzehnt vernachlässigt worden sei. Erschwerend komme hinzu, dass die historisch gewachsene IT-Landschaft zahlreiche Abhängigkeiten zu anderen Anwendungen aufweise und viel Wissen über die bestehenden Systeme nicht ausreichend dokumentiert sei. Eine Ablösung könne deshalb nicht kurzfristig und ohne sorgfältige Vorbereitung erfolgen.

Strukturelle Probleme in der IT-Organisation

Neben den technischen Altlasten haben Benz und Klötzner organisatorische Defizite ausgemacht. Die städtische IT war bis 2021 lediglich eine Abteilung innerhalb eines anderen Amts. Erst danach entstand ein eigenständiges Amt für Digitalisierung und IT. Allerdings weder mit den notwendigen Ressourcen noch mit ausreichenden Befugnissen ausgestattet worden, erläutert Klötzner.

[caption id="attachment_130527" align="alignleft" width="357"]



Darmstadts Digitalisierungsdezernent

Holger Klötzner: „Die digitale Leuchtturmpolitik der Vergangenheit ist beendet.“ (Bildquelle: privat)[/caption]

Zudem seien technische IT-Aufgaben und die organisatorische Digitalisierung der Verwaltung nicht ausreichend voneinander getrennt worden. „Digitalisierung ist immer ein Zusammenspiel aus Organisation und Technik“, betont der Dezernent. Nach einer Organisationsuntersuchung wurde die Behörde deshalb bereits 2024 in Amt für IT umbenannt. Sie konzentriert sich seitdem auf den technischen Betrieb sowie die Steuerung externer Dienstleister.

Auch die bisherige Priorisierung von IT-Vorhaben wird kritisch bewertet. Projekte seien lange Zeit vor allem auf Zuruf angestoßen worden, berichtet Klötzner. Eine übergreifende Steuerung habe gefehlt. Inzwischen hat Darmstadt ein neues Steuerungsmodell eingeführt, das Mitte 2026 in Betrieb genommen wurde. IT- und Digitalisierungsprojekte werden nun anhand von Kennzahlen bewertet und nach ihrem Nutzen sowie möglichen langfristigen Kosteneinsparungen priorisiert. Ein neu geschaffenes Projektmanagement-Office mit organisatorischer und technischer Expertise soll die termingerechte Umsetzung sicherstellen.

Taskforce steuert die Modernisierung

Als unmittelbare Konsequenz aus dem E-Mail-Ausfall hat Oberbürgermeister Benz die Verantwortung für das bestehende E-Mail-System und das Projekt zur Einführung von Microsoft 365 per Organisationsverfügung seinem Dezernat zugeordnet. Zudem wurde eine Taskforce eingerichtet, die unter seiner Leitung mindestens einmal wöchentlich tagt. Ihr gehören unter anderem der Ordnungsdezernent,

die Leitungen der Ämter für IT, Interne Dienste und Kommunikation sowie der Geschäftsführer der Digitalstadt Darmstadt GmbH an.

Die Taskforce soll die Ablösung von GroupWise beschleunigen, Zuständigkeiten klären und die laufenden Modernisierungsmaßnahmen koordinieren. Dazu gehört auch das Vorhaben, die Verantwortung für die Einführung von Microsoft 365 und die Ablösung der bisherigen Groupware an einen stadtnahen Dienstleister zu übertragen. Benz betont, dass die organisatorische Neuordnung nicht gegen Digitaldezernent Klötzner gerichtet sei. Vielmehr wolle er seine Funktion als Verwaltungschef stärker nutzen, um ressortübergreifende Entscheidungen zu beschleunigen. „Wenn eine Verwaltung vor einem enormen Investitionsstau steht und gleichzeitig unklare Zuständigkeiten die Prozesse blockieren, dann hilft kein langes Abwarten mehr“, erklärt der Oberbürgermeister.

Die Taskforce soll künftig laufende und geplante Vorhaben synchronisieren, Doppelstrukturen abbauen, Ressourcen bündeln und verbindliche Meilensteine festlegen. Zugleich soll sie die interne Kommunikation verbessern. Gerade in Krisensituationen müssten die Beschäftigten frühzeitig über Probleme, Auswirkungen und geplante Maßnahmen informiert werden, so Benz.

Microsoft 365 löst GroupWise ab

Ein zentrales Vorhaben ist die Migration auf Microsoft 365. Erste Verwaltungseinheiten wurden nach Angaben der Stadt bereits erfolgreich und ohne größere Störungen umgestellt. Auf Grundlage dieser Erfahrungen soll der Roll-out nun schrittweise auf die übrigen Bereiche ausgeweitet werden. Einen konkreten Termin für den vollständigen Abschluss nennt die Stadt bislang nicht. Um die Umstellung abzusichern, wurden zusätzliche Stellen im Amt für IT geschaffen und externe Fachleute hinzugezogen. Denn die Migration ist angesichts zahlreicher Schnittstellen und technischer Abhängigkeiten komplex. Zudem wird es zunehmend schwieriger, Dienstleister mit ausreichender Expertise für das bisherige System zu finden.

Klötzner plädiert in diesem Zusammenhang für eine stärkere Einbindung professioneller IT-Dienstleister und Cloud-Anbieter. Es sei ein Irrglaube, dass eine selbst betriebene On-Premises-Infrastruktur grundsätzlich mehr Sicherheit biete als die Lösungen spezialisierter Anbieter. Gerade bei komplexen Systemen mit hohen Sicherheitsanforderungen dürfe die Zuverlässigkeit des Betriebs nicht allein von den begrenzten personellen Möglichkeiten einer Kommunalverwaltung abhängen.

Strategische Neuausrichtung

Mit der technischen Erneuerung verbindet die Stadt auch eine strategische Neuausrichtung ihrer Digitalisierungsaktivitäten. Statt einzelne öffentlichkeitswirksame Projekte in den Vordergrund zu stellen, sollen künftig grundlegende Verwaltungsprozesse modernisiert werden. Zu den priorisierten Vorhaben gehört insbesondere die flächendeckende Einführung der E-Akte. „Die digitale Leuchtturmpolitik der Vergangenheit ist somit beendet“, sagt Klötzner. Entscheidend sei, Digitalisierungsprojekte systematisch zu steuern und ihren langfristigen Nutzen für die Verwaltung zu berücksichtigen.

Oberbürgermeister Benz sieht den Erfolg der Neuausrichtung vor allem daran messbar, ob Bürgerinnen und Bürger im Alltag spürbare Verbesserungen erfahren. Verwaltungsleistungen wie die Beantragung von Elterngeld, die Ausstellung von Reisedokumenten oder die Kita-Anmeldung müssten künftig möglichst medienbruchfrei und nach dem Once-Only-Prinzip abgewickelt werden können. Auch digitale

Terminvereinbarungen ohne lange Wartezeiten gehörten dazu. „Wir modernisieren nicht um des Modernisierens willen, sondern für die Menschen in unserer Stadt“, betont Benz. Das Selbstverständnis als Digitalstadt dürfe sich nicht auf ein Etikett und einzelne Prestigeprojekte beschränken.

Digitalisierung als Organisationsaufgabe

Die Erfahrungen in Darmstadt haben nach Einschätzung der Verantwortlichen auch über die Stadtgrenzen hinaus Bedeutung. Viele Kommunen kämpfen mit historisch gewachsenen IT-Landschaften, begrenzten finanziellen Mitteln und zunehmendem Fachkräftemangel. Zugleich scheiden mit dem demografischen Wandel erfahrene Beschäftigte aus den Verwaltungen aus, wodurch wertvolles Wissen verloren zu gehen droht.

Für Benz ist deshalb klar, dass Digitalisierung nicht allein als technische Aufgabe verstanden werden darf. Vielmehr gehe es um einen grundlegenden organisatorischen und kulturellen Wandel. Eingespielte Arbeitsweisen müssten hinterfragt, Zuständigkeiten neu geregelt und Beschäftigte bei Veränderungen mitgenommen werden. „Der härteste Teil der Digitalisierung ist nicht die Technik, sondern der Kulturwandel“, sagt der Oberbürgermeister.

Der E-Mail-Ausfall hat Darmstadt damit nicht nur die Anfälligkeit seiner IT-Infrastruktur vor Augen geführt, sondern auch eine Neuordnung der Digitalisierungssteuerung angestoßen. Ob es gelingt, den über Jahre entstandenen Modernisierungsstau nachhaltig abzubauen, wird sich an der erfolgreichen Ablösung der Altsysteme, der Umsetzung zentraler Vorhaben wie der E-Akte und nicht zuletzt an der Qualität der digitalen Verwaltungsleistungen zeigen.

()

Die Novemberausgabe von Kommune21 erscheint am 30. Oktober. Hier können Sie ein Einzelheft bestellen oder die Zeitschrift abonnieren

Stichwörter: IT-Infrastruktur, Darmstadt, GroupWise, Microsoft 365