

„Digitaler Effekt gilt auch für kleine Kommunen“

CeBIT-Expertengespräch zu den Potenzialen der elektronischen Verwaltungsmodernisierung

Demografischer Wandel, Energiewende oder Haushaltskonsolidierung – die zukünftigen Herausforderungen für Städte und Gemeinden sind gewaltig. Innovative technische Lösungen können Kommunen dabei helfen, diese Aufgaben zu meistern. So kann etwa die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen zu effizienteren Strukturen und mehr Bürgerservice beitragen. Gleichzeitig kann der Einsatz elektronischer Lösungen einen Beitrag zur Kostensenkung leisten. Allerdings sind auch noch viele Fragen offen: Welche Schritte sollten Städte und Gemeinden zuerst tun? Lohnt sich der Einsatz auch für kleinere Kommunen? Und wie sieht es mit der Sicherheit der neuen Services aus? Auf der CeBIT 2013 in Hannover sprach Stadt und Gemeinde mit Franz-Reinhard Habel, Sprecher des Deutschen Städte- und Gemeindebundes, und Dieter Sommer von der Deutschen Post AG über diese und weitere Aspekte der digitalen Verwaltung von morgen.

STADT UND GEMEINDE: Welches sind aktuell die drängendsten Herausforderungen für eine Kommune und wie kann eine stärkere Digitalisierung der Verwaltungsprozesse bei ihrer Bewältigung helfen?

FRANZ-REINHARD HABEL: Für Städte und Gemeinden stehen in den nächsten Jahren gewaltige Aufgaben, wie beispielsweise die Energiewende, an. Auch Bereiche wie Mobilität und Gesundheit, vor allem im ländlichen Raum, werden uns beschäftigen. Ich glaube, dass wir diese Herausforderungen insgesamt nur bewältigen können, wenn wir verstärkt auf moderne Informations- und Kommunikationstechnologien setzen.

Die Rolle der Städte und Gemeinden wird zudem in den nächsten Jahren an Bedeutung gewinnen, weil Dinge vor Ort effizienter und schneller gelöst werden können. Wir müssen dafür zu einer modernen Politik finden, die stärker bürgerorientiert ist. Das heißt, die Bürger auf Augenhöhe in die Prozesse einzubeziehen.

DIETER SOMMER: Meiner Meinung nach führt insbesondere der demografische Wandel, nicht nur in der Bevölkerung, sondern auch bei den Mitarbeitern der Verwaltung, zu großen Herausforderungen für die Städte und Gemeinden. In den nächsten zehn Jahren werden ein Viertel aller Mitarbeiter die öffentliche Verwaltung verlassen. Von daher ist es erforderlich, sich umgehend dieser Aufgabe zu stellen und zügig Veränderungen hin zu einer Verschlinkung von Prozessen mit Hilfe einer Digitalisierung herbeizuführen.

Wir stellen weiterhin fest, dass sich das Kommunikationsverhalten, sowohl in der Verwaltung als auch insgesamt, verändert. Der Trend geht dabei selbstverständlich hin zur elektronischen Kommunikation. Gleichzeitig ist ein wachsendes Sicherheitsbedürfnis auf Anwenderseite zu beobachten. Es gibt somit durchaus Bedarf an einer effizienten, verbindlichen und vertraulichen Kommunikation auf elektronischem Wege.



Bildtext zwei oder drei Zeilen Bildtext zwei oder drei Zeilen Bildtext oder drei zwei Zeilen

STADT UND GEMEINDE: Welche Akteure oder Triebfedern spielen aus Ihrer Sicht eine zentrale Rolle beim digitalen Wandel im öffentlichen Sektor?

HABEL: Ein zentraler Schlüssel für eine erfolgreiche Digitalisierung ist die frühzeitige Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung. Wir haben 4,2 Millionen Beschäftigte im öffentlichen Sektor, davon etwa 1,2 Millionen bei den Kommunen. Ein erfolgreicher Veränderungsprozess, der sich ja im Wesentlichen zunächst einmal in den Köpfen abspielt, setzt voraus, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter darauf einlassen. Deswegen glaube ich, dass kommunale Führungskräfte gut beraten sind, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in diesem Zusammenhang echte Entfaltungsmöglichkeiten zu bieten. Auf der anderen Seite setzt Führung natürlich klare Zielvorgaben voraus. Hierzu müssen die Städte und Gemeinden intelligente Strategien entwickeln, wie sie die Verwaltung modernisieren und für die nächsten Jahre aufstellen wollen. Zudem muss es auch darum gehen, die Bürger mit in Verwaltungsprozesse einzubinden und zu Mitakteuren zu machen. Künftig wird der Bürger auch zum Co-Produzent von Verwaltung.

SOMMER: Zum einen sind es selbstverständlich die Mitarbeiter, die ich überzeugen muss. Auf der anderen Seite sind aus meiner Sicht die Prozesskosten der Treiber für Veränderungen. Wir wissen, dass die kommunalen Kassen leer sind. Deshalb sollte meiner Meinung nach an jeder Stellschraube gedreht werden, um letzten Endes die Prozesskosten zu optimieren.

STADT UND GEMEINDE: Führende Repräsentanten aus Wirtschaft, Wissenschaft, Politik und Zivilgesellschaft gehen laut einer Studie des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) davon aus, dass es in Zukunft in Deutschland kein Offline-Leben mehr geben wird. Eine Unterscheidung von online und offline könnte also bald

obsolet sein. Vor diesem Hintergrund scheint eine flächen-deckende Digitalisierung von Verwaltungsprozessen unabdingbar. Womit sollten Städte und Gemeinden aus Ihrer Sicht beginnen?

SOMMER: Es geht zu allererst um diejenigen Fachanwendungen, die regelmäßig nachgefragt werden. Die Anzahl der Behördengänge erwachsener Personen liegt bei 1,3 pro Jahr. Von daher sollten insbesondere die Prozesse angepackt werden, die häufig genutzt werden. Ich denke dabei beispielsweise an die Anmeldung und Vergabe von Kitaplätzen, von Anwohnerparkausweisen und die kommunalen Services zu anderen allgemeinen Lebenslagen.

HABEL: Es ist richtig, dass online und offline zusammen wachsen. Diese Differenzierung werden wir später vielleicht gar nicht mehr benötigen. Was ich mir vorstellen kann, ist eine Art Vorgangsmanagement. Bevor ich heutzutage ein Paket geliefert bekomme, kann ich minutiös nachvollziehen, wo es sich gerade befindet. Ich wünsche mir bei meinen Verwaltungsverfahren genauso eine Information. Zum Beispiel über meinen Bauantrag. Wo liegt er gerade? Wann wird die Genehmigung erteilt werden? Ich glaube, dass die Verwaltungen diesen Weg konsequent gehen werden.

STADT UND GEMEINDE: Nahezu täglich liest man derzeit von Hackerangriffen auf große international tätige Unternehmen wie EADS, Microsoft oder Apple. Wie weit ist Deutschland in Sachen IT-Sicherheit und was muss auf kommunaler Ebene noch getan werden?

HABEL: IT-Sicherheit ist das zentrale Thema der nächsten Jahre. Je mehr wir digitalisieren, desto höher sind natürlich auch Gefahrenpotenziale. Wir sind auf Bundesebene gerade dabei, eine einheitliche IT-Sicherheitsleitlinie zu verabschieden, die für Bund, Länder und Gemeinden Wirkung haben wird. Gerade für kleinere Städte und Gemeinden ist das Thema besonders wichtig, da sie aufgrund ihres Personalkörpers nicht immer in der Lage sind, jede Woche einen Experten persönlich in alle Abteilungen zu schicken. Eines ist auch klar, eine umfassende Sicherheit gibt es nicht. Sicherheit zu gewährleisten ist eine Daueraufgabe, auch in der Verwaltung.

STADT UND GEMEINDE: IT-Sicherheit ist bei Unternehmen ebenfalls ein Dauerthema. Wie sehen Sie die Bestrebungen verglichen mit denen des öffentlichen Sektors?

SOMMER: Da bin ich natürlich bei unserem zentralen Produkt E-Post. Wir sind bereits seit 2010 im Markt und haben in dieser Zeit vieles aus den Gesprächen mit unseren Kunden gelernt. Mit dem „Security Cup“, den die Deutsche Post aktuell wieder startet, gehen wir sogar aktiv auf IT-Experten und „Hacker“ zu, um die Sicherheit der E-Post zusätzlich zu den regelmäßigen Sicherheitsüberprüfungen zu testen und weiter zu verbessern. Und seit kurzem bieten wir Berufsheimnisträgern für den Versand ihrer vertraulichen Dokumente eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung an. Damit haben beispielsweise Amtsträger die Möglichkeit, elektronische Kommunikationsmittel geschäftlich zu nutzen, ohne dabei gegen ihre Verschwiegenheitspflicht nach Paragraph 203 des Strafgesetzbuchs zu verstoßen.

HABEL: Ich glaube, dass der E-Postbrief ein interessantes Instrument für Kommunen ist. Auch deswegen, weil der Versand hybrid, also physisch und elektronisch, angeboten wird. Wir wollen ja die Menschen

weiterhin auch auf dem traditionellen Postweg erreichen können. Gleichzeitig sind wir durch das eGovernment-Gesetz als Verwaltung gefordert, künftig eine Zustellung in elektronischer Art sicherzustellen. Und das, ohne den Bürger zu verpflichten, nur noch elektronisch zu kommunizieren.

STADT UND GEMEINDE: Es gab bereits erste kommunale Pilotprojekte mit dem E-Postbrief und der E-Poststelle. Welches sind die zentralen Erkenntnisse hinsichtlich der Einsparpotenziale?

SOMMER: Entscheidend für den Erfolg solcher Projekte ist die Entwicklung volldigitalisierter Verwaltungsprozesse. Dabei muss der gesamte Workflow der jeweiligen Prozesse analysiert und gegebenenfalls auch optimiert werden. Darauf muss hingearbeitet werden, um Einsparpotenziale zu realisieren. Wir haben das gemeinsam mit dem Kreis Soest exemplarisch umgesetzt und in einer Studie gemeinsam mit dem Fraunhofer Institut begleitet. Dabei wurde festgestellt, dass nicht das Porto der Kostentreiber ist. Es macht in der Regel nur ein Drittel der Prozesskosten aus. Vielmehr ist die Verarbeitung des Schriftgutes als solches mit zwei Dritteln der Kosten zu bewerten.

STADT UND GEMEINDE: Lohnt es sich nur für große Kommunen diesen Digitalisierungsprozess anzugehen oder ist dies auch für mittlere oder kleinere Städte und Gemeinden interessant?

SOMMER: Das ist genau der Punkt. Dieser digitale Effekt gilt eben auch für die kleinen Kommunen. Die Zahl der Fachverfahren ist, egal ob ich in einer Kommune mit 500 000 oder 50 000 Einwohnern lebe, ja nahezu identisch. Alle zentralen Leistungen müssen vor Ort vorgehalten werden.

STADT UND GEMEINDE: Zum Schluss noch ein Blick in die Zukunft: Wann existiert das papierlose Büro oder die voll-digitalisierte Verwaltung?

HABEL: Es wird niemals eine vollständig papierlose Verwaltung geben. Ich will mal offen lassen, wie das Papier der Zukunft aussehen wird. Die Prozesse, die innerhalb oder zwischen den Behörden ablaufen, werden allerdings vollständig papierlos sein. Das erleben wir heute bereits bei großen Konzernen, die international arbeiten.

SOMMER: Ich glaube, dass dies ein sehr langer Prozess sein wird. Derzeit druckt jeder Verwaltungsmitarbeiter circa 31 Seiten Papier pro Tag. Das ist eine große Menge, die es letztendlich zu reduzieren gilt. Das ist logischerweise nicht zuletzt ein Generationenthema. Ob mit den „Digital Natives“ ein Veränderungsprozess eintritt, werden wir sehen. Ich denke, dass es noch lange parallele Angebote geben wird und dem stellen wir uns. ■

(Das Interview führte Erik Sieb, Projektleiter der Informationskampagne „Vom Papier zum Pixel“ des Deutschen Städte- und Gemeindebundes)

DIE EXPERTEN

Franz-Reinhard Habel ist Sprecher des Deutschen Städte- und Gemeindebundes und Experte für eGovernment-Lösungen im öffentlichen Sektor.

Dieter Sommer ist Vertriebsdirektor bei der Deutschen Post AG und Experte für den Einsatz des E-Postbriefs in der öffentlichen Verwaltung.