

DIGITALISIERUNG VOR UND HINTER DER RATHAUSTÜR

FÜNF LANDKREISE FINDEN IHREN WEG

Die Digitalisierung der Verwaltung ist zu einem Schlagwort verkommen, das bei Bürgermeistern wie Abteilungsleitern und Sachbearbeitern eher Zurückhaltung und Skepsis auslöst. Zu viele Ansätze und vage Konzepte haben zu einer allgemeinen Digitalisierungsmüdigkeit geführt. Hohe interne Projektaufwände stehen fehlenden Personalressourcen gegenüber. Die Komplexität der anstehenden Aufgaben und die Vielzahl der möglichen Ansatzpunkte fordern eine hohe Einsatzbereitschaft. Von Prozessen ohne Medienbrüche über die elektronische Aktenführung, den elektronischen Posteingang, die allgemeine Schriftgutverwaltung bis hin zu Online-Services für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen bietet sich ein weites Feld. Fünf Landkreise in Niedersachsen machen sich auf den Weg.

Erst optimieren, dann digitalisieren – homogene IT-Landschaften als Basis der Digitalisierung

Am Anfang einer jeden Digitalisierungsoffensive steht die Überprüfung bestehender Prozesse. Unter dieser Prämisse machte sich der Landkreis Osnabrück 2017 auf den Weg. Strukturiert und organisiert beschäftigte man sich mit der Frage, wie die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) gelingen kann und welche Arbeitspakete notwendig sind. Zwei Hauptaufgaben kristallisierten sich aus dem entstandenen Vorgehensmodell heraus: Die Prozesse des Landkreises sinnvoll in einen digitalen Rahmen zu bringen und eine gemeinsame Technologie für den Landkreis und die kreisangehörigen Kommunen bereitzustellen. Allem voran stellt der Landkreis Osnabrück dabei die Optimierung bestehender Prozesse und Strukturen. „Erst wenn ein Prozess, eine Dienstleistung, ein Service so strukturiert ist, dass unnötige Schleifen und Freigaben, Redundanzen und Liegezeiten eliminiert sind, kommt der Schritt der Digitalisierung“, erklärt Stefan Albers, Leiter Organisation und Digitalisierung im Landkreis Osnabrück. „Intern ist enaio® als Dokumentenmanagementsystem der Dreh- und Angelpunkt.“ Prozesse wie die Baulastenauskunft und der digitale Bauantrag werden vollständig digital, also ohne Medienbrüche, abgebildet. Um auch den Kontaktpunkt zu Bürgerinnen und

Bürgern, die Antragsstellung, digital zu ermöglichen, setzt der Landkreis auf OpenR@thaus. Damit greift der zweite Teil des Vorgehensmodells. Mit der Nutzung von OpenR@thaus als Portallösung erhält der Landkreis eine Kommunikationsschicht mit den Bürgerinnen und Bürgern. Digitale Anträge über OpenKreishaus bzw. OpenR@thaus gehen automatisiert über den enaio® Workflow zu den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern. „Für uns bedeutet das, dass manuelle Datenübertragung und Medienbrüche vollständig eliminiert sind. Die Bearbeitung erfolgt vollständig im enaio®, auch Kommunikation und Weiterleitung von Belegen können bequem aus der bekannten Umgebung heraus gesteuert werden“, so Albers. Henning Köster, Servicebereichsleiter E-Services/ DMS der ITEBO-Unternehmensgruppe ergänzt: „Die Schnittstelle von OpenR@thaus zum DMS ist grundsätzlich typenoffen. Damit können wir jedes workflowfähige DMS anbinden und die Verwaltungen profitieren von einem echten, digitalen Workflow. Kommunikation, Dokumentation, Archivierung – diese Aufgaben gehören in ein DMS und können durch die Schnittstelle OR-DMS auch dort verbleiben.“

Auch der Ausbau der interkommunalen Zusammenarbeit hat einen hohen Stellenwert im Landkreis Osnabrück. enaio® steht als zentrales DMS für alle Kommunen zur Verfügung und ebnet den Weg zu einer möglichst homogenen Systemlandschaft, auch die Nutzung von OpenR@thaus wird gefördert. „Mit dem lokalen Portalverbund haben der Landkreis und seine Kommunen Fakten für und mit den Bürgerinnen und Bürgern geschaffen. Die stetige Weiterentwicklung der online-Dienstleistungen und Services sind unsere Hausaufgaben der nächsten Monate und Jahre.“ (siehe ITEBO ganz nah 03/2018, Anm. d. Redaktion).

Digitalisierung ist eine Maßanfertigung

Wie wichtig es ist, Gemeinsamkeiten zu finden und die Kommunen auf dem Weg zur Digitalisierung nicht nur zu begleiten, sondern zu begeistern, beobachten Cornelia Reithmeier und Frank Patzlee im Landkreis Heidekreis. Nachdem die Kommunen zunächst auf

die Entscheidung des Landes Niedersachsen warten wollten, finden sich immer mehr Kommunen, die zu den Vorreitern gehören wollen und gemeinsam mit dem Landkreis an der Umsetzung des OZG und der Verwaltungsdigitalisierung arbeiten wollen. Dafür definiert der Landkreis zunächst ein Leitmotiv. „Die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern muss bidirektional, sicher, einfach und kontextbezogen möglich sein“, erklärt Cornelia Reithmeier, Verantwortliche für die Verwaltungsentwicklung im Heidekreis.

Landkreis Emsland



Landkreis Osnabrück



Landkreis Harburg



Heidekreis

Landkreis Göttingen



OpenR@thaus bietet hier den optimalen Einstieg von Seiten der Bürgerinnen und Bürger. Hinter den Rathaustüren finden sich jedoch, anders als im Landkreis Osnabrück, keine harmonisierten IT-Landschaften.

„Allein im Bereich der Finanzverfahren finden wir im Heidekreis zahlreiche unterschiedliche Fachverfahren“, erklärt Reithmeier. „Eine Harmonisierung der zerklüfteten IT-Landschaft ist weder zeitlich noch finanziell oder personell sinnvoll. Für unser Bürgerportal steht daher die Verfügbarkeit von offenen Schnittstellen an erster Stelle.“
Verwaltungsintern ist die Vernetzung von Fachverfahren die zentrale Aufgabe. Wo also ansetzen?

Der Landkreis Heidekreis fand in den Fachbereichen Soziales gemeinsame Interessen: Die Harmonisierung von 17 Posteingängen in Verwaltung, Jobcenter und Landkreis erfordert ein einheitliches Konzept, aber maßgeschneiderte Lösungen. „Am Anfang steht die Digitalisierung des Posteingangs. Ob die Anträge nun aus dem Bürgerkonto, dem Bürgerservice, telefo-

nisch, per Analogpost oder E-Mail kommen – die Anträge werden direkt im Fachverfahren erwartet. Hier müssen Schnittstellen geschaffen werden“, fasst Reithmeier zusammen. „Interoperabilität und standardisierter Datenaustausch müssen garantiert werden. Denn: Digitalisierung ist Maßanfertigung. Und das gelingt nur mit den richtigen Werkzeugen.“ Der Heidekreis ist aktuell dabei, OpenR@thaus einzuführen. Dieses ermöglicht die direkte Kommunikation mit der Sachbearbeitung und bietet Bürgerinnen

und Bürgern die Möglichkeit, ihre Anliegen ganz einfach übers Smartphone mitzuteilen, Anträge (soweit möglich) online zu stellen, Dokumente durch Upload oder Abfotografieren einzureichen, sowie sich jederzeit einen Überblick über die Verwaltungskontakte zu verschaffen. Das Bürgerkonto von OpenR@thaus wird so zum Zugangskanal zur Verwaltung mit Kommunikationsmöglichkeit und Datenaustausch.

OZG für die Bürgerinnen und Bürger

Ausgangspunkt bei der Umsetzung des OZG für den Landkreis Harburg sind die Bürgerinnen und Bürger. „Sie müssen nicht wissen, ob der Antrag eine Leistung des Landkreises oder der Kommune ist“, verdeutlicht Dennis Frey, Projektleiter E-Government bei der ITK Harburg. „Wir denken die Digitalisierung daher aus der externen Sicht.“ Der lokale Portalverbund ist bereits online, eine zentrale Suche bündelt alle Leistungen von Landkreis und Kommunen und leitet Bürgerinnen und Bürger automatisch weiter. Digitalisierung für die Bürgerinnen und Bürger zu denken, das heißt im Landkreis Harburg: es gibt eine Registrierung, eine einmalige Authentifizierung,

Weiter auf der folgenden Seite >>

DIGITALISIERUNG VOR UND HINTER DER RATHAUSTÜR FÜNF LANDKREISE FINDEN IHREN WEG

ein Bürgerkonto, keine Datenredundanzen. Der Landkreis geht sogar noch einen Schritt weiter. Geplant ist, im Rahmen einer Handlungsempfehlung die je Prozess geforderten Authentifizierungslevel über alle Mitgliedskommunen hinweg einheitlich zu definieren. In der ersten Projektphase sind zunächst zwei Verwaltungen online. Neben dem Landkreis ist dies die Samtgemeinde Jesteburg. „Alle zwölf Kommunen mit der Portallösung OpenR@thaus auszustatten, möglichst viele Prozesse online anzubieten und gleichzeitig über eine Fachverfahrenintegration optimale Arbeitsbedingungen zu bieten, ist bereits ein Mammutprojekt“, so Frey. „Mit der Schaffung von Standards im Bereich der Authentifizierung, der Navigation, der Registrierung und bei Schnittstellen geben wir dem Projekt Digitalisierung einen Rahmen und hoffen auf Synergieeffekte.“ Das erscheint für die Bürgerinnen und Bürger an dieser Stelle logisch und einfach, und davon profitiert auch die Verwaltung. Die zweite Projektphase ist bereits mit dem initialen Projektworkshop in der Stadt Winsen (Luhe) und der Samtgemeinde Salzhausen gestartet. Parallel dazu erfolgt die Integration weiterer Landkreisprozesse. Das heißt auch, dass die gemeinsam erarbeiteten Standards Schritt für Schritt auf weitere Kommunen ausgerollt werden. So nähert sich auch der Landkreis Harburg einem lokalen Portalverbund.

Einer für alle – alle für einen

„Das Emsland ist stark“, weiß Mark Sievers, Projektleiter OpenR@thaus und IT-Leiter im Landkreis Emsland. Finanziell gut aufgestellt und ideenstark geht der Landkreis das Thema der Digitalisierung an. Für sich hat der Landkreis erkannt, dass die externe Sicht der Bürgerinnen und Bürger und die interne Sicht der Verwaltungen Hand in Hand gehen müssen. Unterstützt vom Landrat und gemeinsam mit allen 19 Kommunen hat man sich für die Einführung des lokalen Portalverbundes auf Basis OpenR@thaus entschlossen. Acht Kommunen und der Landkreis

gehen Mitte Januar online. Die weiteren folgen 2020. „Emsländer sind eben Macher“, schmunzelt Sievers. Doch auch im Emsland mussten zunächst grundlegende Strukturen geschaffen werden. Wichtigster Punkt: die interkommunale Zusammenarbeit und Kommunikation. Im Rahmen der ersten Projektphase wurde zunächst das Konzept zur Datenhaltung der Bürgerkonten überprüft. „Letztlich liegen alle Konto-Daten beim Landkreis“, so Sievers. „Das heißt, wir benötigten eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung mit allen Kommunen.“

Die Problematik lag jedoch nicht in der Erstellung und Unterzeichnung der Dokumente – im Rahmen der Projekttreffen entstanden angeregte Diskussionen, zeitweise stand das gesamte Projekt OpenR@thaus auf der Kippe. „Der Stein des Anstoßes war aber nicht die Datenhaltung oder die konsequente Umsetzung des Gedankens der Datensparsamkeit“, erinnert sich Sievers. „Vielmehr ging es um das Layout der Anmeldeseite.“ Denn nicht nur der Landkreis Emsland ist stark – auch die Kommunen bringen ein starkes Identitätsbewusstsein mit. Mit einer neutralen Anmeldeseite, die nun alle Kommunen integriert, ist auch diese Hürde genommen und die Emsländer wissen einmal mehr, wie wichtig offene und zielgerichtete Kommunikation ist. Doch auch das Emsland steht vor einer Herausforderung, die allein nicht zu lösen ist: das fehlende Servicekonto und die offene Flanke der Vertrauensniveaus. „Hier sehen wir das Land Niedersachsen in der Pflicht“, so Sievers.

Als Macher fokussieren die Emsländer sich daher lieber auf die „kontrollierbaren“ Baustellen. Das Zusammenspiel von OpenR@thaus und den integrierten Fachverfahren, der elektronischen Aktenführung, und die Entwicklung eines Modells zur Einführung der verwaltungsweiten allgemeinen Schriftgutverwaltung sind große Projekte. „Bei diesen Projekten geht es nicht nur um Technik und

Organisation, vor allem der menschliche Faktor spielt hier eine große Rolle“, ist Sievers überzeugt.

Der Faktor Mensch

Auch der Landkreis Göttingen greift den Themenschwerpunkt Digitalisierung von zwei Seiten auf. Während die Arbeitsgruppe Portal und Prozesse den Aufbau einer modularen Portalinfrastruktur plant, fokussiert sich die Arbeitsgruppe eAkte auf den Aufbau einer verwaltungsweiten Infrastruktur für die Nutzung elektronischer Akten und der anschließenden Implementierung einer verwaltungsweiten allgemeinen Schriftgutverwaltung (ASV). Zentral ist dabei jedoch die Innensicht des Landkreises. „Digitalisierung ist ein Gemeinschaftsprojekt“, davon ist Ilona Ehrhardt, IT-Leiterin des Landkreises Göttingen, überzeugt.

„Digitalisierungskompetenz gemeinsam zu entwickeln ist derzeit unsere Hauptaufgabe.“ Dazu gehört es, die Führungskräfte zu qualifizieren und zu überzeugen sowie Raum und Wissen für kreative Lösungen zu schaffen. Denn nur, wer sich im digitalen Raum sicher bewegt und in der Lage ist, verwaltungsinternes Fachwissen mit IT- und Prozess-Know-how zu verknüpfen, kann bei der Konzeption von effizienten und modernen digitalen Prozessen kreativ und zielgenau vorgehen. „Der Faktor Mensch ist in Göttingen essentiell“, vergleicht Ehrhardt mit den anderen Landkreisen. „Wir verfügen über eine solide IT-Basisinfrastruktur und seit 2009 über ein DMS, die Einführung von OpenR@thaus erfolgt 2020. Jetzt geht es darum, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abzuholen, mitzunehmen und zu qualifizieren.“ Die TOM-Methode der ITEBO-Unternehmensgruppe hat den Landkreis an dieser Stelle überzeugt. „Die ITEBO mit ihrem kommunalen Prozess-Know-how, dem

Wissen um die Schnittstelle von Technik, Organisation und Mensch und der jahrelangen Erfahrung in der Anwendungsbetreuung ist der richtige Partner für den anstehenden mehrjährigen Digitalisierungsprozess.“

Viele Wege führen zum Ziel

„Mit Mut fangen die erfolgreichsten Geschichten an“, fasst Ronny Kirchner, Geschäftsbereichsleiter Vertrieb der ITEBO-Unternehmensgruppe, zusammen. Fünf Landkreise haben ihren Weg zur Digitalisierung der Verwaltung und der Umsetzung des OZG vorgestellt. Kein Weg gleicht dem anderen, gemeinsam haben sie jedoch eines: Immer dann, wenn Landkreis und Kommunen zusammenfinden und einen gemeinsamen Weg wählen, kommen Synergieeffekte zum Tragen und beflügeln Projekte sich gegenseitig. Die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen zu schaffen, ist eine grundlegende Aufgabe. Der Erfolg der Digitalisierung bemisst sich jedoch an der Fähigkeit der Landkreise und Kommunen, ihre Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Digitalisierungsprozess einzubinden, sie auszubilden, zu motivieren und eine gemeinsame Vision zu entwickeln.

„OpenR@thaus ist ein neuer Kommunikationskanal“, bekräftigt Kirchner. „Vollständige digitale Prozesse aber entstehen erst dann, wenn für die verwaltungsinternen Prozesse die technisch-organisatorischen Grundlagen gelegt sind und die Menschen als Anwender und Multiplikatoren miteinbezogen werden. Die Hauptleistung liegt in den IT- und Digitalisierungsabteilungen der Landkreise und Kommunen. Die ITEBO-Unternehmensgruppe als IT-Beratungshaus und Partner für Digitalisierung steht ihren Verwaltungen dabei zur Seite.“



DIE STADT MEPPEN UND ITEBO: EIN EINGESPIELTES TEAM FÜR ERFOLGREICHE PROZESSGESTALTUNG

KONSTRUKTIV, OFFEN, PRODUKTIV

Die Stadt Meppen gehört zu den Kunden, die die ITEBO-Unternehmensgruppe bereits seit vielen Jahren betreut. Der Beginn der Partnerschaft datiert aus dem Jahr 2000. Sowohl aus Kundensicht als auch aus Sicht der ITEBO ist Meppen ein anspruchsvoller Kunde – in einem positiven Sinn. Denn gerade im Rahmen einer vertrauensvollen und offenen Zusammenarbeit kann ein Kunde sehr wertvoll sein, der Denkanstöße gibt, zugleich aber auch Lösungskonzepte und Optimierungen einfordert.

Die Liste der Fachverfahren, die die Stadt Meppen über die ITEBO im Einsatz hat, ist lang: Von Anfang an dabei war das Meldewesen, zunächst OK.EWO, später dann VOISIMESO. Das Finanzwesen hat man gemeinsam auf die Doppik umgestellt mit Infoma newsystem. Die Personalabrechnung wird mit KIDICAP durchgeführt, hier liefert die Stadt Meppen die Daten und die ITEBO übernimmt die Abrechnung. Auch die Bereiche Wohngeld, Ordnungswidrigkeiten und die Kindergartenverwaltung werden durch die ITEBO betreut. Die Stadt Meppen hat über die ITEBO außerdem eine neue Telekommunikations-Anlage erworben, die sie nach der gemeinsam durchgeführten Installation eigenständig betreibt.

KONSTRUKTIVES FORDERN, OFFENER UND DIREKTER AUSTAUSCH

Dienstleistungsportfolien sind austauschbar, Kulturen des Miteinander-Umgehens nicht. Für eine erfolgreiche Zusammenarbeit müssen in der Regel beide Aspekte stimmen: Die Kompetenz und die technische Leistungsfähigkeit auf der einen Seite, Kundennähe, Verlässlichkeit und persönliches Engagement auf der anderen. Die Partnerschaft zwischen der Stadt Meppen und der ITEBO ist ein Beispiel dafür, dass eine solche Kultur für beide Seiten fruchtbar und produktiv sein kann.

Christoph Strätker, Leiter des Fachbereichs Steuerungsberatung, hat seit 2014 die Verantwortung für die Ausgestaltung und Entwicklung der IT-Prozesse in der Verwaltung. Er betont: „Als zukunftsorientierte Kommune legen wir großen Wert darauf, die Entwicklung unserer Prozesse und Strukturen so voranzutreiben, wie es unserem Anspruch und unserem Tempo entspricht.“

Willi Leigers, Leiter im EDV-Service, hat die Ausgestaltung der IT bei der Stadt Meppen seit 1990 begleitet. Er ergänzt: „Das schließt ein, dass wir offen sind für Anregungen, die die ITEBO einbringt, wenn sie uns zum Beispiel auf neue Trends hinweist und