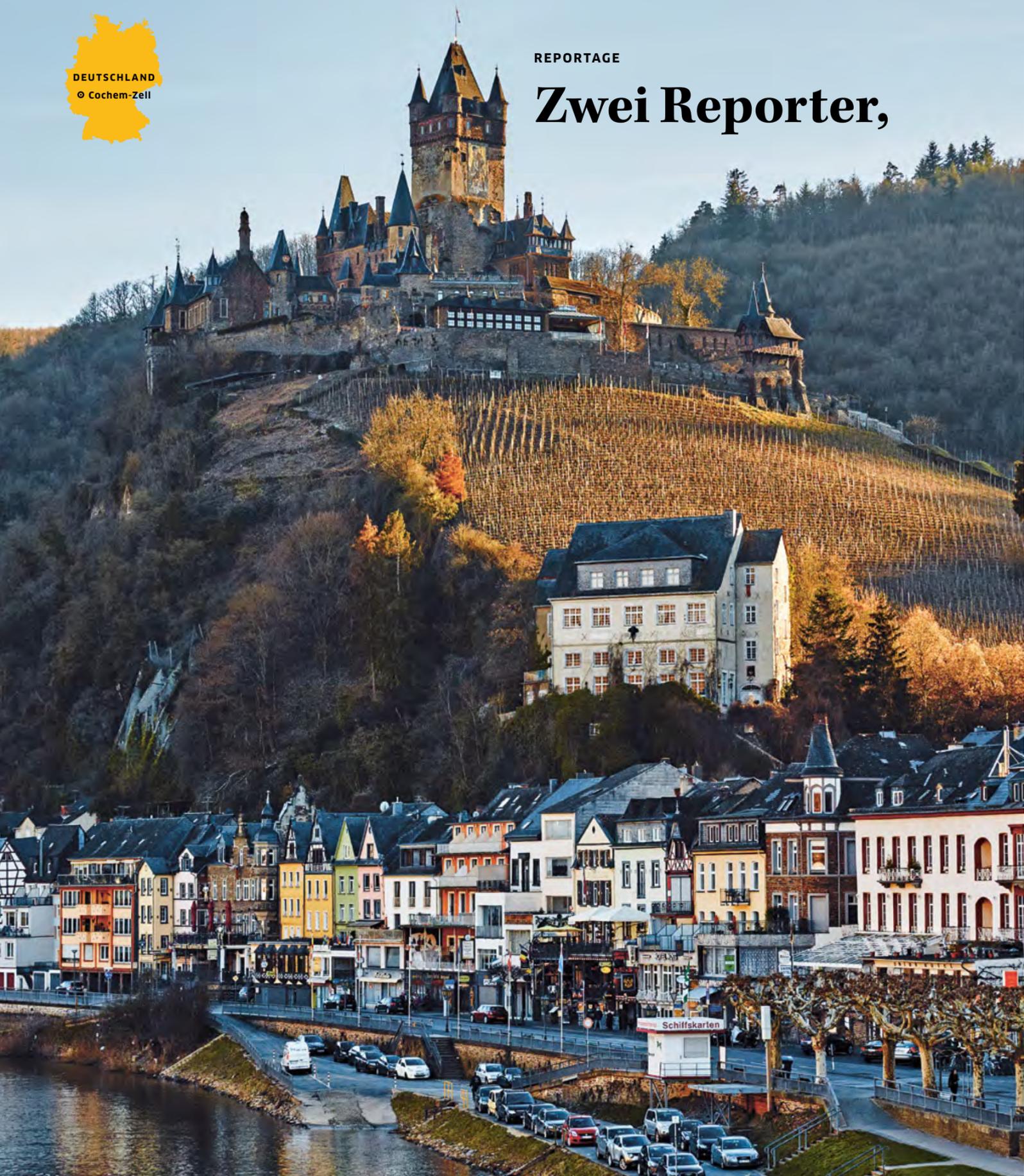




REPORTAGE

Zwei Reporter,



zwei Orte, ein Auftrag

Wie steht es eigentlich um das E-Government in den zwei deutschen Vorreiterstädten Cochem-Zell und Halle (Saale)? Und wie unterscheiden sich die Herausforderungen der Modellkommunen? Wir haben nach Antworten gesucht.

FOTOS: PATRICK DESBROSSES





TEXT: PATRICK WITTE

D

er Landkreis Cochem-Zell mag idyllisch liegen. Direkt an der Mosel, umgeben von Burgen, Wald und Weinbergen, Sehenswürdigkeiten für Tausende von Touristen. Doch die über 60.000 Einwohner des Landkreises haben andere Ziele. Und die sind in der ländlichen Region oft nur umständlich zu erreichen. So wie das Kreisamt.

Früher, sagt Landrat Manfred Schnur, war es doch so: „Wollte ein Bürger zu uns kommen, musste ein halber Tag Urlaub her. Und eine Fahrmöglichkeit. Kaum angekommen, lauerte eine Warteschlange.“ Schnur heftet den Blick an die Wand des Besprechungsraums im zweiten Stock des Kreisamts, das er seit 2007 leitet, und schüttelt den Kopf. Ungläubig. „War der Sachbearbeiter dann noch krank oder fehlte eine Unterlage, musste man wiederkommen.“ Keine gute Zeit also.

Der Amtsgang übers Kabel funktioniert jetzt schon

Heute allerdings, sagt Schnur, und seine Miene hellt sich wieder auf, falle dies alles weg. Zwar sind einige Gemeinden nach wie vor bis zu 40 Kilometer vom Amt entfernt. Doch seit 2016 kommt die Kreisverwaltung

von Cochem-Zell zum Bürger. Wann immer dies jemand in den über 30.000 Haushalten möchte. Rund um die Uhr, an jedem Tag der Woche.

Dann rauschen Formulare zur Sperrmüllabholung, Hundesteuer oder Kfz-Anmeldung durch das Glasfasernetz direkt auf die Tablets und Computermonitore der Bürger. Und dies mit bis zu 50 Megabit pro Sekunde, einer Geschwindigkeit also, die selbst in deutschen Großstädten nicht immer zu finden ist.

Cochem-Zell gilt als Vorbild für Länder und Gemeinden in Deutschland, wenn es um die Digitalisierung von Behördenverwaltungen geht. Zusammen mit den vier Verbandsgemeinden Cochem, Kaisersesch, Ulmen und Zell bildet der Landkreis eine „Modellkommune E-Government“, was vor allem bedeutet: Statt Anträge, Anmeldungen oder Genehmigungen umständlich per Kugelschreiber, Zettelwirtschaft und persönlich einzureichen, stehen dem Bürger rund 30 Angebote der Verwaltung digital zur Verfügung. „Unsere Kreisverwaltung besteht nach wie vor aus Menschen und wir wollen auch den Kontakt Face-to-Face“, sagt Schnur. „Aber was eine zusätzliche Belastung für Bürger und Mitarbeiter darstellt oder eine zeitliche Einschränkung, das wollen wir digital ersetzen.“ Es war eine Jury



Trotz Digitalagenda mit Papier und Stift: Landrat Manfred Schnur in seinem Büro

aus Vertretern des Bundesinnenministeriums, der kommunalen Spitzenverbände sowie unabhängigen Experten, die 2013 den Landkreis zusammen mit der Verbandsgemeinde Kaisersesch für das Pilotprojekt „Modellkommune E-Government“ auswählte. Und mit 100.000 Euro unterstützte.

„Es gab im Grunde keine Vorgaben“, sagt Schnur, „es war ein sehr flexibles Förderprogramm.“ So entstand ein Bürgerportal, in dem jeder Einzelne freiwillig seine Kontaktdaten hinterlegen kann, um einfach und schnell Verwaltungsanträge ausfüllen und abschicken zu können. Das Ergebnis: Das Portal ersetzt gleich einen kompletten Behördengang samt notwendiger Bezahlung der Gebühren wie bei dem Antrag auf Anmeldung von Kleinfeuerwerken. Oder es verkürzt durch eine digitale Vorbereitung des Antrags, wie durch das Hochladen nötiger Dokumente, die Zeit auf dem Amt. Zum Beispiel, wenn jemand einen Jagdschein beantragt, der per Gesetz eine persönliche Abholung verlangt.

„Der Bürger muss die Digitalisierung in sein Leben aufnehmen können, sie muss einfach sein“, sagt Schnur. „Wenn der Bürger dreimal von der Website fliegt, wird er nervös und hört auf.“

Weiter auf Seite 36



TEXT: FRANZISKA JÄGER

E

ine Kommune“, sagt Egbert Geier, „wird nicht Modellkommune, weil sie schon fertig ist. Sondern weil es noch Luft nach oben gibt.“ Geier, 52 Jahre, schaut aus seinem Büro im vierten Stock des Rathauses von Halle (Saale). In diesem Büro entstand der Plan. Hier entwarfen Geier und sein Team die Bewerbung, um die öffentliche Verwaltung von Halle in ein Beispiel für die Zukunft zu verwandeln, in eine „Modellkommune E-Government“.

Geier ist Finanzdezernent und Bürgermeister der Stadt. Für ihn und seine Verwaltung kam im Jahr 2013 das Pilotprojekt des Bundesinnenministeriums und kommunaler Spitzenverbände genau richtig. Bereits 2006 stiegen die Zugriffszahlen auf www.halle.de, der Website der Stadt, erinnert sich Geier. Wie überall in Deutschland eroberte damals das Internet das Leben der Bürger, verbesserte sich die digitale Infrastruktur, sanken die Kosten für Online-Auftritte – auch für öffentliche Verwaltungen. „Wir hatten den Wunsch, unseren Auftritt im Netz auszubauen“, sagt Geier. „Neben Informationen wollten wir auch konkrete Dienstleistungen anbieten.“

Damit nahm die Stadt an einer bundesweiten Ausschreibung teil, Halle bekam den Zuschlag – und der Startschuss war gefallen. Insgesamt acht dieser Modellkommunen gibt es heute in Deutschland, sie alle setzen nach ihrer Wahl durch eine Jury ganz unterschiedliche Schwerpunkte von E-Government um. Doch gemeinsam vereint sie dasselbe Ziel: gesetzliche Rahmenbedingungen auf ihre Praxistauglichkeit zu testen, digitales Potenzial auf kommunaler Ebene auszuschöpfen und innovative Projekte umzusetzen.

Halle punktete in seiner Bewerbung mit vier Ideen: elektronischer Rechnungsbearbeitung, digitalen Akten, De-Mail und der Online-Bereitstellung sogenannter raumbezogener Daten. Seit 2014 verwirklicht die Stadt diese Projekte, unterstützt mit einer Fördersumme von 60.000 Euro. Das De-Mail-Programm der Stadt ermöglicht einen sicheren und nachweisbaren elektronischen Geschäftsverkehr zwischen Bürgern, Wirtschaft und Behörden und kann schon bald in bekanntere Mailprogramme anderer Anbieter integriert werden. Auch die Idee, die gesammelten Raumdaten der Stadt digital zur Verfügung zu stellen, ist bereits weit vorangeschritten. So können Umweltschutzbehörden zum Beispiel Geodaten



Bald alles digital? Bürgermeister Egbert Geier vor seinem Rathaus.

über bestimmte Gebiete sammeln, aber genauso Marketingabteilungen erkennen, wo potenzielle Kundenakquise betrieben werden kann. Weitaus größere Herausforderungen warten allerdings auf Geier und seine Verwaltung bei den anderen Schwerpunkten.

Komplexe Vorgänge zu digitalisieren, braucht Zeit

Die E-Akte sei zum Beispiel weiterhin in der Umsetzungsphase. Der Vorsatz ist zwar klar – die Digitalisierung von Schriftgut, Dokumenten und Abläufen –, doch noch immer werden in Halle große Mengen an Papierakten und Rechnungen in Archiven von zusammengerechnet fast 2.000 Quadratmetern aufbewahrt. Das Problem hier, so Geier: „Es gibt ein Spannungsfeld hinsichtlich des Umfangs und der praktischen Handhabbarkeit. Nicht alles, was digita-

Weiter auf Seite 37



Wichtig sei daher eine barrierefreie und logische Führung im Portal.

Durch eine Suchmaske findet der Bürger automatisch den zuständigen Sachbearbeiter und die passenden Formulare, die selbstverständlich online ausgefüllt werden können. Zugleich ordnet das Portal per Algorithmus die Anfragen der Bürger nach Häufigkeit. So können Schnurs Beamte wiederum erkennen, welche Wünsche der Kunden, wie Schnur sie nennt, bereits abgedeckt werden. Oder noch offen sind.

Damit bringt die digitalisierte Verwaltung auch den Mitarbeitern Vorteile. Deren Aufgaben – wie das umständliche und fehleranfällige Eintippen der Bürgerdaten in die Formulare per Hand – übernimmt bei den Online-Anträgen nämlich der Bürger selbst. Ohne das Ausfüllen der Pflichtfelder und vor allem ohne eine Vorabbezahlung der Gebühren kann ein Antrag gar nicht erst abgeschickt und damit bearbeitet werden.

„Unsere Devise bei der Umsetzung lautet: so einfach wie möglich, aber so sicher wie nötig“, sagt Schnur. Dabei sei nicht die

Sicherheit der Daten das größte Problem. Das Portal sei so geschützt wie ein Online-Bankkonto, alles auf dem neuesten technischen Stand. Die Herausforderung liege vielmehr in der Gesetzeslage und Schnur meint den Datenschutz.

„Warum liegen bei der Digitalisierung höhere Hürden als bei dem normalen Verwaltungsgeschäft? Wie wollen wir uns authentifizieren? Hier muss der Gesetzgeber sich fragen, was man vereinfachen könnte.“ Für Schnur ist E-Government nur ein – wenn auch wesentlicher – Teil einer größeren Vision: Die Digitalisierung soll die ländliche Region stärken, Landflucht aufhalten und den Bürgern zeigen, dass ein Leben in Cochem-Zell keine großen Nachteile im Vergleich zur Stadt mit sich bringt.

Digitalisierung als Chance. Und Schnur will sie keinesfalls verpassen. „Es ist wie bei einem Marathon“, sagt er. „Wenn Sie gewinnen wollen, aber bereits 200 Meter im Rückstand sind, dann tut es weh, wieder an die Spitze zu kommen.“ Es scheint, als liege Cochem-Zell weit in Führung.



Landrat Schnur setzt auf Sicherheit.



Golden sind die Schlüssel im Cochemer Stadtwappen, bei Manfred Schnur sind sie digital.



DIE CHANCEN VON eIDAS

Seit 1. Juli 2016 gilt in Europa die sogenannte eIDAS-Verordnung, die den rechtlichen Rahmen für einen einheitlichen digitalen Binnenmarkt schaffen soll. Die Bundesdruckerei-Tochter D-TRUST stellt digitale Zertifikate aus, die den Prozess des Datenaustauschs verschlüsseln.

Dr. Nguyen, welche Möglichkeiten bietet die eIDAS-Verordnung?

Die Verordnung enthält standardisierte Werkzeuge für den digitalen europäischen Binnenmarkt. Vertrauensdienste, die auf der eIDAS-Verordnung basieren, ermöglichen gesicherte elektronische Geschäftsprozesse. Dazu gehört beispielsweise die elektronische Unterschrift ohne Signaturkarte und Lesegerät über eine Webplattform. Außerdem hat D-TRUST auf Basis der Verordnung ein elektronisches Siegel entwickelt, das Ursprung und Unversehrtheit elektronischer Dokumente sicherstellt.



DR. KIM NGUYEN,

Geschäftsführer D-TRUST GmbH

Wie treibt die eIDAS-Verordnung die Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland voran?

Die eIDAS-Verordnung trägt ganz wesentlich dazu bei. Mit einer sicheren Online-Identifikation könnten beispielsweise viele Behördengänge online erledigt werden, was auch die Ämter und Institutionen selbst maßgeblich entlasten würde.

Derzeit gibt es allerdings noch viele Regelungslücken, die vom Gesetzgeber geschlossen werden müssen. Wir brauchen einen Rechtsrahmen, der den Einsatz der eIDAS-Werkzeuge fördert – und damit die entsprechenden digitalen Prozesse und Transaktionen. Das ist eine absolut notwendige Bedingung für die erfolgreiche Digitalisierung der deutschen Verwaltung.

lisiert werden kann, muss auch Eingang in die E-Akte finden.“

Auch der Beginn einer elektronischen Rechnungsführung verzögert sich in der größten Stadt Sachsen-Anhalts. Über 70.000 Forderungen bearbeiten die Mitarbeiter der Stadtverwaltung pro Jahr, ein großer zeitlicher und personalintensiver Aufwand. Eingangrechnungen sollen deshalb bis Ende 2019 in digitaler Form entgegengenommen und anschließend elektronisch geprüft, angeordnet, freigegeben und archiviert werden.

Lange Wartezeiten gibt es nicht mehr Neben der technischen Komplexität hatte der Aufbau von E-Government in Halle noch sehr menschliche Herausforderungen, denn nicht jeder Mitarbeiter war dem Projekt E-Government anfangs gewogen. „Wird meine Stelle abgebaut? Habe ich mehr Arbeit als vorher?“ So lauteten nur einige der Vorbehalte der Beschäftigten.

Geier konnte diese Sorgen nachvollziehen. In einigen Fällen sei es nicht einfach

gewesen, langjährige Arbeitsabläufe an die neuen Gegebenheiten anzupassen. „Da half nur miteinander reden, immer wieder“, erzählt Geier. Nach mehreren Weiterbildungen konnten Konzepte ausgearbeitet und im Projektplan fortgeschrieben werden.

Die größten Vorteile der Digitalisierung genießen aber die Hallenser. Dank digitaler Terminvergabe gleicht das Bürgerbüro der Stadt einer kleinen Oase. Vor zwei Jahren, sagt Geier, standen hier täglich noch bis zu 300 Menschen, um sich von einem Sachbearbeiter beraten zu lassen. Und das acht Stunden lang am Tag.

„Die Wartezeit strapazierte die Besucher, die Geräuschkulisse belastete die Mitarbeiter“, sagt Geier. Ganz anders sieht es heute aus: Die wenigen Besucher vor Ort, die weder per Telefon noch online einen Termin gebucht haben, können zwischen durch drankommen. „Hier wartet man maximal ein bis zwei Minuten“, sagt der Bürgermeister. Auch auf die anderen Pläne der Stadt wird Geier nicht mehr lange warten müssen: Halle ist bereit für das E-Government.



Kein Wegweiser ins Rathaus? Viele Amtsgänge können in Halle schon jetzt von zu Hause aus erledigt werden.



Bürgermeister Egbert Geier will alle mitnehmen.

INTERVIEW

Zwei Reporter, zwei Reiseberichte

Wir haben die Autoren Patrick Witte und Franziska Jäger nach ihrer Reise in Berlin wiedergetroffen und ihnen ein paar Fragen gestellt. Dabei hat uns besonders interessiert, wie die Digitalisierungsbemühungen bei der Bevölkerung von Cochem-Zell und Halle (Saale) ankommen.

TEXT: SABINE RÖTHIG

Sie beide haben jeweils eine Modellkommune des E-Governments besucht – was unterscheidet diese Städte von anderen?

Patrick Witte: Ich denke, vor allem die Größe. Cochem ist im Grunde recht klein, wenige Tausend Einwohner nur, doch durch den Zusammenschluss mit anderen Gemeinden sehr weit ausgedehnt.

Franziska Jäger: Diese Städte sehen, wie es in Vorzeigeländern wie Estland läuft – und sie wissen gleichzeitig, dass sie noch sehr weit zurückliegen, was die eigene digitale Entwicklung betrifft. Modellkommune zu sein, heißt ja nicht, dass schon alles da ist. Aber Halle und Cochem haben Ideen, wie sie digital vorankommen wollen. Dafür haben sie 2014 eine Förderung vom Bund bekommen.

Wie schätzen Sie die Akzeptanz von E-Government bei der Bevölkerung ein? Haben Sie mit Bürgern vor Ort gesprochen?

FJ: Alle Bürger, die ich im Rathaus in Halle (Saale) angesprochen habe, konnten mit dem Begriff E-Government per se nichts

anfangen. Obwohl sie die Funktion der Online-Vergabe von Terminen nutzen, ist ihnen nicht klar, dass es der Stadt Halle um eine digitale Strategie geht. Zumindest im Rathaus wird nirgends das Wort E-Government erwähnt.

PW: In Cochem war das ähnlich und mir kam das teilweise wirklich skurril vor. Im Ort kannte fast niemand die Online-Angebote der Verwaltung oder nutzte sie. Ich musste richtig suchen, um jemanden auf der Straße zu finden. Aus einem einfachen Grund: Die Einwohner kennen die Sachbearbeiter persönlich und seit langer Zeit. Ein Anruf genüge, sagten viele, und das Anliegen werde bearbeitet. Kurzer Dienstweg also. Bei den Bewohnern des Umlands sieht das aber anders aus.

Was wird konkret dafür getan, den Bürgern die digitalen Dienste nahezubringen bzw. sich mit Bedenken auseinanderzusetzen?

PW: Landrat und Verwaltung haben für die E-Government-Dienste kräftig die Werbetrommel geschlagen. Es gab Plakataktionen, Aufsteller, Versammlungen im Kreishaus

mit Fachreferenten oder Zeitungsartikel. Dazu gibt es eine Telefonnummer, unter der sich Bürger mit ihrem Anliegen an das Kreisamt wenden können, und natürlich auch eine Mailadresse.

FJ: In Halle wird meiner Meinung nach zu wenig Werbung für die Angebote gemacht. Egbert Geier meinte selbst, das Wort E-Government müsste schon auf der Startseite von www.halle.de aufploppen. Das ist bisher nicht der Fall.

Was war Motivation der Kommune, an der Ausschreibung teilzunehmen?

FJ: Ich denke, Halle geht es vor allem darum, im globalen Wettbewerb Schritt zu halten. Ab den 2000er-Jahren, mit dem Aufkommen der Internetauftritte von Behörden und Institutionen, hat die Stadt steigende Zugriffszahlen auf ihrer Seite festgestellt. Da kam der Wunsch auf, noch mehr Angebote und Dienstleistungen für die Bürger bereitzustellen.

PW: Cochem hatte bereits vor der Ausschreibung sein Glasfasernetz modernisiert und wollte seinen Bürgern mehr anbieten als Fernsehen und Online-Shopping – so formulierte



PATRICK WITTE

reiste nach Cochem-Zell.



FRANZISKA JÄGER

war in Halle (Saale) unterwegs.



es der Stadtrat. Da kam das Projekt mit dem E-Government gerade richtig.

Wird die digitale Transformation von bestimmten Personen besonders gefördert oder ist es eher eine Gesamtanstrengung?

PW: Der Landrat ist schon eine treibende Kraft. Er sieht die Digitalisierung als eine große Chance, um Themen wie Landflucht oder ärztliche Mangelversorgung anzugehen. E-Government ist für ihn Teil einer Gesamtstrategie. Aber natürlich sind an der Ausarbeitung und Umsetzung dieser Idee noch viele andere maßgeblich beteiligt.

FJ: In Halle wird das eher gemeinsam umgesetzt.

Woran hakt es bei der Umsetzung? Gibt es Hindernisse, die auf lokaler Ebene gar nicht beseitigt werden können?

PW: Probleme liegen eher bei den gesetzlichen Strukturen, wenn man das Offensichtliche wie Kosten und Infrastruktur außen vor lässt. Deutschland ist föderal strukturiert. Bund, Länder und Kommunen haben ganz unterschiedliche Möglichkeiten und

rechtliche Zuständigkeiten. Was eine Kommune digitalisieren möchte, ist oft Länder- oder Bundesangelegenheit – und liegt damit in ganz anderen Zuständigkeiten. Das macht die Umsetzung nicht unbedingt schneller.

FJ: Die IT-Ausgangslage in Halle war nicht ausreichend, um gewisse Prozesse eins zu eins umsetzen zu können. Da bedurfte es immer wieder Absprachen mit dem kommunalen IT-Anbieter. Das Thema E-Akte ist in Halle gerade noch in der Umsetzung. Die Frage, die man sich stellt, ist, ob man alles digitalisieren soll oder nur bestimmte Verwaltungsvorgänge.

Welche Ziele gibt es für die nächsten Jahre und wann ist das Programm voraussichtlich abgeschlossen?

PW: Das Projekt „Modellkommune E-Government“ war 2016 abgeschlossen, zumindest was die Förderung betrifft. Jetzt liegt die weitere Umsetzung bei der Gemeinde und vor allem bei ihren Bürgern.

FJ: Bis Ende 2019 soll die elektronische Rechnungsverarbeitung in Halle voll funktionieren. Der Masterplan der Stadt sieht

vor, die Verwaltung bis 2020 komplett zu modernisieren.

Wie schätzen Sie nach Ihren Besuchen die Perspektiven für eine digitale Umstellung der Verwaltung in Deutschland ein?

FJ: Laut E-Government-Monitor von 2018 ist die Nutzung aktuell leicht rückläufig. Eine attraktive und technisch intelligente Lösung nützt nur dann, wenn die Bürger auch von ihr wissen. Andererseits ist die Durchgängigkeit ungenügend. Häufig müssen zusätzliche Unterlagen mit dem Antrag eingereicht werden oder es wird eine Unterschrift des Antragstellers benötigt – eine rein digitale Bearbeitung ist so nicht möglich.

PW: Die Umsetzung wird stattfinden, ganz klar. Die Frage ist nur, wann. Dass die Deutschen aufgrund ihrer Historie Probleme haben, dem Staat persönliche Informationen anzuvertrauen, ist verständlich. Dennoch wirkt es, als hätten wir große Lust daran, neue Entwicklungen schlechtzureden. Aber wenn wir schon bei Klischees über Deutschland sind: Je länger eine Digitalisierung der Verwaltung dauert, desto gründlicher wird sie dann auch.

COCHEM-ZELL IN ZAHLEN

EINWOHNER: 61.587

FLÄCHE: 692,33 km²

BEVÖLKERUNGSDICHTE:

89 Einwohner pro km²

GLIEDERUNG: 89 Gemeinden

BÜRGERMEISTER: Walter Schmitz

BUNDESLAND: Rheinland-Pfalz

KFZ-KENNZEICHEN: COC, ZEL

ARBEITSLOSENQUOTE

Tendenziell steigend



HALLE (SAALE) IN ZAHLEN

EINWOHNER: 239.173

FLÄCHE: 135 km²

BEVÖLKERUNGSDICHTE:

1.770 Einwohner pro km²

GLIEDERUNG: 5 Stadtbezirke, 22 Stadtteile

BÜRGERMEISTER: Bernd Wiegand

BUNDESLAND: Sachsen-Anhalt

KFZ-KENNZEICHEN: HAL

ARBEITSLOSENQUOTE

Tendenziell sinkend

