

DATEIEN ERSETZEN AKTEN: BEIM E-GOVERNMENT MÜSSEN KOMMUNEN NOCH VORBEHALTE ABBAUEN

Halver und Kierspe gehören zu Vorreitern bei der Digitalisierung –
Neuer Service: Meinerzhagen erinnert per Mail an Müllabfuhr

Von Rüdiger Kahlke

Am Bildschirm plopt eine Mail auf: Abfuhrerinnerung. Was etwas sperrig klingt, erleichtert den Alltag. – Die Kommune erinnert daran, die grüne Tonne für die Entsorgung von Papier und Pappe rauszustellen. Denn die wird am nächsten Tag abgefahren. Diesen Service bietet die Stadt Meinerzhagen seit Ende 2017 an. Halver hat eigens eine App, die rund um den Abfall informiert. Die Kommunen testen neues Terrain: die Digitalisierung. – Das Volmetal marschiert vorne mit.

Müll steht in Kierspe auf der Hitliste der Online-Dienste ganz oben. 2.416 Anmeldungen von Sperrmüll- oder Elektroschrott verzeichnete die Verwaltung 2017 – fast 14 Prozent mehr als noch ein Jahr zuvor (2.123), berichtet Anja Kluth, die die Digitalisierung im Rathaus managt. Deutlich zugelegt (plus 32 Prozent) hat auch die Zahl der Zugriffe auf Online-Dienste – auf 750 in 2017. Meistens ging es dabei um Formulare für das Pass- und Meldewesen. Für das Stadtfest oder zum Weihnachtsmarkt erfolgen inzwischen 80 Prozent der Anmeldungen online, so Anja Kluth.

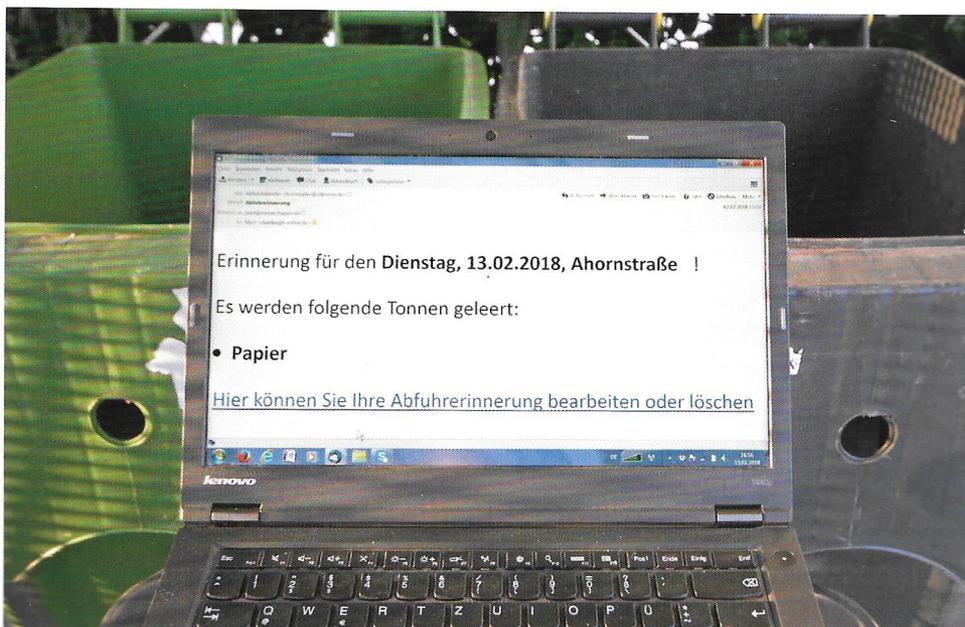
„Wir haben schon immer die Rubrik Rathaus-online gehabt“, sagt Andrea Reich, die in Halver die Digitalisierung koordiniert. Was mit der Anmeldung von Sperrmüll per Mail begonnen hatte, ist inzwischen schon automa-

tisiert. Statt beim Sachbearbeiter im Rathaus, geht die Meldung jetzt gleich an den Entsorger. Das spart Verwaltungsaufwand. Es hat aber auch ein paar Jahre gedauert, räumt Reich ein. „Jetzt klappt es super.“ Halver hat inzwischen ein breites Angebot an Online-Diensten. Interessenten können sehen, ob ihr Wunschbuch in der Stadtbücherei verfügbar ist oder sie können Eintrittskarten für die städtischen Kulturveranstaltungen bestellen – mit dem Effekt, dass auch Auswärtige Karten kaufen, hat Andrea Reich beobachtet.

„Keiner trägt mehr Akten durchs Haus“

Rats-Informationssysteme sind in den Kommunen seit ein paar Jahren Usus. Sitzungstermine, Beschluss-Vorlagen sind im Internet abrufbar. „Keiner trägt mehr Mappen durchs Haus. Das geht alles auf Knopfdruck“, so Reich. Und: es spart Aufwand fürs Kopieren, fürs Verteilen. Letztlich spart es auch Papier. „Prozesse beschleunigen sich“, sagt Volker Rombach, Experte für die Digitalisierung der Rathäuser beim kommunalen Dienstleister Südwestfalen-IT. Für ihn ist es keine Frage, ob der Umstieg vom Papier auf Dateien wirtschaftlich ist. „Es ist lebenswichtig“, sagt er.

Rombach leitet eine Arbeitsgruppe (AG), die vor zwei Jahren beim Daten-Dienstleister, ehemals Citkomm, eingerichtet worden ist. „Viele kleine Kommunen können das nicht allein hinkriegen“, verweist der Fachmann auf die rechtlichen und technischen Voraussetzungen. Zwei der zehn AG-Mitglieder kommen aus dem Volmetal. Kierspe und Halver arbeiten mit, sind die Vorreiter in der Region. Gemeinsam suchen die Teilnehmer nach Möglichkeiten, die Online-



Angebote auszuweiten und Prozesse umzusetzen. Nur Formulare zum Download anzubieten reicht nicht mehr aus. IT-Experte Rombach: „Der Gesetzgeber drängt darauf, bis 2025 alles online zu haben.“ Ziel sei es, etwas zu schaffen, „was für alle nutzbar ist“, beschreibt Anja Kluth die Aufgabenstellung. Bis dahin gibt es noch einige Hürden zu überwinden – bei den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch in der Verwaltungen.

Dabei gilt es auch, Vorbehalte bei den Bürgern abzubauen. „Die deutsche E-Government-Misere weitet sich aus“, titelte der Mediendienst „heise-online“ Ende Oktober 2017. Nach einer Studie ist im Jahresverlauf von 2016 auf 2017 die Nutzerquote elektronischer Verwaltungsdienste von 45 auf 41 Prozent gesunken. Die Zufriedenheit sank binnen eines Jahres von 62 auf nur noch 54 Prozent in 2017.

Studie: Online-Services noch zu umständlich

Gründe für das mangelnde Interesse in der Bevölkerung liegen nach einer McKinsey-Studie darin, „dass sie das derzeitige E-Government-Angebot schlichtweg nicht überzeugt – sie bevorzugen weiterhin den persönlichen Kontakt zur Verwaltung, weil ihnen Online-Services noch zu umständlich und kompliziert erscheinen.“ Fazit: Die Angebote müssen nutzerfreundlicher werden. Laut Studie vom März 2015 zeigt die Erfahrung, „dass die Akzeptanz neuer Produkte oder Dienstleistungen nicht zuletzt davon abhängt, wie leicht sie zugänglich sind.“

„Zuverlässigkeit der Technik ist wichtig“, bestätigt Andrea Reich. Und wo es Vorbehalte und Unsicherheit gibt, müsse man „sich Zeit nehmen und den Menschen zeigen, wie es funktioniert. Die Leute können immer noch zu uns kommen. Wenn Besucher erstmal gesehen haben, was alles online möglich ist, machen die das auch“, hat die Halveraner Verwaltungsmitarbeiterin festgestellt. Ein anderes Problem ist „die Schwerfälligkeit der Verwaltung Prozesse umzustellen“, weist Anja Kluth auch auf interne Hürden ein. Den Mitarbeitern müsse man bewusst machen, „dass die Arbeit vereinfacht wird“, sagt Andrea Reich, die sich früh auf die neuen Möglichkeiten eingestellt hat und schon lange um den Halveraner Internet-Auftritt kümmert. Die klammen Kommunen hätten längst Personal abgebaut. „Wir führen die Technik nicht ein, um Personal zu sparen, sondern um eingespartes Personal zu kompensieren“, betont sie. Für S-IT-Fachmann Volker Rombach ist Digitalisierung auch eine Voraussetzung, attraktive Arbeitsplätze anbieten zu können und damit im Wettbewerb um Fachkräfte zu punkten. Elektronische Akten „machen mehr Home-Of-

fice möglich“. Gerade in kleinen Verwaltungen könnte durch Zugriff auf die Dateien der Bürgerservice verbessert werden. Auskünfte kann nicht mehr nur der jeweilige Sachbearbeiter erteilen, sondern jeder, der berechtigt ist, auf die Dateien zuzugreifen.

Arbeit erleichtern - neue Zugänge ermöglichen

Soweit die Theorie. In der Praxis kommt es auf die Umsetzung an. Verwaltungsvorgänge müssen angepasst werden. Prozesse, die keine Unterschrift benötigen, lassen sich einfach umsetzen, ist die Erfahrung von Andrea Reich, die versucht, „das Angebot breit aufzustellen.“ Es mache Spaß, wenn die Dinge funktionieren, Mitarbeitern die Arbeit erleichtern und Bürgern neuen Zugang zur Verwaltung ermöglichen. „Wir haben da richtig Bock drauf“, sagt sie. „Anfangen ist wichtig“, rät Volker Rombach und setzt auf Beispiele, darauf, „was die Verwaltung sehen kann, was der Mitarbeiter, der Bürgermeister sehen kann, wie Verwaltung wirklich funktioniert mit elektronischen Medien.“ „Das wird weiter wachsen“, meint auch Petra Gothe von der Verwaltung in Meinerzhagen mit Blick auf die Internet-Services. Das Online-Rathaus in Meinerzhagen bietet sechs Themenfelder mit digitalen Angeboten.



Starke Leistung - Günstige Preise

Erdgas von den
Stadtwerken
Meinerzhagen

Wir haben für jeden das Richtige

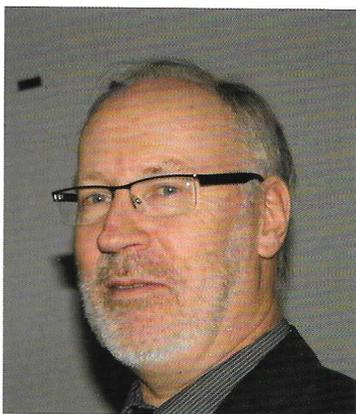
Energie - Wasser - Erdgas - Service
www.stadtwerke-meinerzhagen.de

**Stadtwerke
Meinerzhagen**

Bahnhofstraße 17 · 58540 Meinerzhagen
Telefon 02354 9280-0 · Fax 02354 9280-20

Für Bürgerinnen und Bürger soll der Zugang zu Behörden durch ein landesweites zentrales Service-Konto (s. Info-Box) vereinfacht werden. Die Zielrichtung ist eindeutig: was technisch machbar ist, wird früher oder später auch eingeführt. Noch gibt es vor Ort Verbesserungsbedarf. Der Wunsch, in Meinerzhagen per Mail an die Müllabfuhr erinnert zu werden, bedarf schon einiger Suche. Dann braucht es noch etliche Klicks, um den Service zu aktivieren... – Einfach geht anders.

4 Fragen an Volker Rombach



Volker Rombach, Experte für Digitalisierung der Verwaltung beim kommunalen Dienstleister Südwestfalen-IT.

Der Schwung der Digitalisierung hat laut einer Studie aus dem Herbst 2017 abgenommen. Wer sitzt denn eher im Bremserhaus, die Kommunen oder die Diensteanbieter?

Digitalisierung zu fordern ist einfach, eine konsequente Umsetzung ist im Detail jedoch an vielen Stellen nicht über Nacht möglich. Aus meiner Sicht sind eher die Softwareanbieter, die nicht schnell genug die Schnittstellen zur Verfügung stellen können, im Rückstand. Die Kommunen selbst haben aber auch in der Vergangenheit die Notwendigkeit nicht gesehen, die gesellschaftlichen Veränderungen mitzumachen. Dem hilft der Gesetzgeber nun mit der Verpflichtung zu Online-Angeboten nach. Und es ist wirklich Zeit...

Wo liegen weitere Probleme, die Digitalisierung der Verwaltung voranzutreiben?

Eines der Themen, die wir bei der Digitalisierung der Gesellschaft haben, spiegelt sich auch in der Digitali-

sierung der Verwaltung wider. Wir haben auf der einen Seite eine Generation, die mit diesen Medien aufwächst. Sie kann sie zwar nicht immer perfekt bedienen aber sie nutzt sie ganz anders, viel offener. Diejenigen, die nicht damit aufgewachsen sind, müssen stärker an digitale Themen herangeführt werden und stärker als in der Vergangenheit weitergebildet werden. Letztendlich verändert sich die berufliche Praxis auf Dauer.

Breitbandausbau, den der Bund fördert, ist ja ein großes Thema. Wenn wir demnächst schnelle Netze haben ist alles gut?

Die Breitbandversorgung ist sicher eine wichtige Grundlage für die Nutzung des Internets und der darauf aufbauenden Technologien und Angebote. Dabei geht es nicht nur um Glasfaseranschlüsse, sondern auch WLAN und schnelle Handy-Netze. Das wird gerade in den ländlich strukturierten kleineren Gemeinden noch länger dauern und ist ein wichtiger Standortfaktor für die Ansiedlung von Unternehmen. Parallel müssen wir die Online-Angebote der Kommunen erweitern und offen gemeinsam mit Bürgern, Wirtschaft, Forschung und Lehre an die vielen Facetten der Digitalisierung herangehen. Dies bietet auch die Möglichkeit, die Identität mit der Kommune und der Region zu fördern. Der Schlüssel liegt da in „gemeinsam“.

Nach dem Datenschutz ist die Datensicherung ein Problem. Papier hält Jahrzehnte, Datenträger wohl nur 10 bis 15 Jahre. Was dann?

Die Langzeitaufbewahrung digitaler Dokumente ist bereits seit Jahren ein Thema, dem sich die Archivare der Kommunen und die Anbieter von Speicherlösungen widmen. Dabei ist schon lange Praxis, Datenbestände und Dateien in der Regel auf Festplatten immer wieder verlustfrei umzuspeichern und dadurch zu sichern. Angesichts der großen Datei- und Datenmengen verlieren einzelne Datenträger und Speicherformen wie CDs, DVDs, Speicherkarten und -kassetten an Bedeutung. Je mehr Dokumente elektronisch in Akten abgelegt werden, umso wichtiger ist es für Bürger, Wirtschaft und Kommunen die Datensicherung ernst zu nehmen. Dann sind auch lange Aufbewahrungspflichten wie z.B. in den Standesämtern der Kommunen kein Problem. Vermehrt entstehen auch Speicherangebote von Cloud-Dienstleistern.