

DIGITALISIERUNG  
DER ARBEIT

## Verwaltung 4.0

### Regionalausgabe



KOOPERATION

**regio iT-Rechen-  
zentrum zieht um**

REGIO IT IN HEINSBERG

**Kundennähe und  
kreative Köpfe**

REGIO IT-KÖPFE

**Der Kundenberater  
Thorsten Sturm**

KUNSTAUSSTELLUNG

**Gisela Engeln-Müllges  
zu Gast bei regio iT**

AUDIT BERUFUNDFAMILIE

**regio iT ist zertifiziert  
familienfreundlich**

BERATUNG FÜR KOMMUNEN

**E-Government-  
Roadmap der regio iT**

ROUND TABLE

**Mehr Visionen**

SMART CITY TEL AVIV

**Mehrwert für Bürger**

SERIE

**Sensibilisierung  
und Sicherheit**

# DOPPIK

*al dente!*<sup>®</sup>



Kommunaler  
Konsolidierungs-  
Arbeitsplatz  
ab € 3.800,-  
zzgl. USt.

## GESAMTABSCHLUSS.

Immer mehr Kommunen setzen für ihren Gesamtabschluss auf die kommunale Konsolidierungslösung *Doppik al dente!*<sup>®</sup>.

### **Einfach anfangen.**

Die Software kommt arbeitsfertig zu Ihnen – einschließlich Positionenplan und aller für den Gesamtabschluss benötigten Regeln.

Mit unserem Transformationswerkzeug haben Sie die Jahresabschlussdaten der Betriebe schnell importiert.

### **Einfach abstimmen.**

Entlang unserer Belegstruktur werden Sie – auch ohne Spezialkenntnisse der Konzernkonsolidierung – sicher durch den gesamten Prozess geleitet.

Die Buchungslogik („Melde-Buchhaltung“ und „Delta-Buchführung“) folgt dem gewohnten buchhalterischen Denken.

### **Einfach abschließen.**

Die Konsolidierungsrechnung mit all ihren Sonderfällen wird durch das Programm automatisch per Knopfdruck erledigt. Im Konzernbericht können Sie das Rechenwerk in allen Einheiten nachvollziehen.

...und es wirklich selbst schaffen.

[www.doppik-al-dente.de](http://www.doppik-al-dente.de)

hallobtf! gmbh · Sie kennen unseren Kai  
(„Kai kann alles inventarisieren“<sup>®</sup>)

**„GESAMTABSCHLUSS WIRKLICH SELBST SCHAFFEN“**  
Kostenfreie Seminare – jetzt anmelden!  
[www.doppik-al-dente.de](http://www.doppik-al-dente.de)



▲ Dr. Ralf Resch ist Vitako-Geschäftsführer.

# Liebe Leserinnen und Leser,

man muss sich nichts vormachen: Die Digitalisierung hat große Vor-, aber auch einige Nachteile. Einerseits bringt sie mehr Geschwindigkeit und Effizienz und optimiert die Prozesse in der kommunalen Informationstechnik. Auf der anderen Seite verändert sie die Arbeitswelt, kostet wahrscheinlich Arbeitsplätze und macht Qualifizierung und neue Berufsbilder erforderlich. Über die zu erwartenden Veränderungen und darüber, wie gut sich die öffentliche Verwaltung darauf eingestellt hat, haben wir mit ausgewiesenen Experten geredet. An unserem Round-Table-Gespräch, das den Schwerpunkt dieser Ausgabe über „Verwaltung 4.0 – Digitalisierung der Arbeit“ bildet, haben Lothar Schröder von verdi, Volker Geyer vom Deutschen Beamtenbund und Tarifunion (dbb), Klaus Klapproth von der Vereinigung der kommunalen Arbeitgeberverbände (VKA) und Ines Fiedler vom Vitako-Mitglied ITDZ Berlin teilgenommen. Herausgekommen sind interessante Ideen und Anstöße, noch weiter über das Thema nachzudenken. Denn: „Wir brauchen mehr Visionen“.

Dass die israelische Metropole Tel Aviv bereits eine Antwort darauf gefunden hätte, wie sich künstliche Intelligenz, Automatisierung, Robotik und Blockchain auf die Arbeit der Zukunft auswirken, kann man vielleicht nicht behaupten. Doch bei der Verwaltungsmodernisierung ist man dort schon einige Schritte weiter, wie die CIO von Tel Aviv, Liora Shechter, im Interview berichtet. Der Ansatz klingt überzeugend: die Menschen einbeziehen und sie die Vorteile der Digitalisierung direkt erleben lassen. „An erster Stelle steht die Zufriedenheit der Bürger“, sagt Liora Shechter.

In Berlin wäre man ja schon mit einem baldigen Termin beim Bürgeramt zufrieden. Aber um der Zukunft einmal vorzugreifen: Wenn uns die Digitalisierung tatsächlich die Arbeit abnimmt, stellt sich doch – gewissermaßen als Konsequenz der Dinge – die Frage, ob wir dann noch Rathäuser brauchen. Zugegeben, das klingt jetzt etwas ketzerisch, zumal die Gebäude meist sehr beeindruckend und repräsentativ sind. Dennoch haben wir einmal zwei Experten gebeten, in die eine und in die andere Richtung zu denken und sich eine Zukunft mit und ohne Rathaus vorzustellen.

Wir wünschen eine angeregte Lektüre,



Herausgeber:  
 Bundes-Arbeitsgemeinschaft der  
 Kommunalen IT-Dienstleister e. V.  
 Markgrafenstr. 22  
 10117 Berlin  
 Tel. 030/20 63 15 60  
 E-Mail: aktuell@vitako.de  
 www.vitako.de

V. i. S. d. P.:  
 Dr. Ralf Resch

Redaktion und Gestaltung:  
 drei | Medien  
 Merschmann Mühlke Jaschinski GbR  
 www.drei-medien.de

Die Redaktion behält sich vor, eingesandte Berichte auch ohne vorherige Absprache zu kürzen. Der Inhalt der Beiträge gibt nicht in jedem Fall die Meinung des Herausgebers wieder. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck oder elektronische Verbreitung nur mit Zustimmung des Herausgebers.

Korrektorat:  
 Henrike Doerr, Textwelten

Druck:  
 Häuser KG, Venloer Straße 1271, 50829 Köln

Erscheinungsweise: 4 Ausgaben im Jahr  
 Auflage: 5.000; Papier: 115g/m<sup>2</sup> Profibulk

Autoren und Mitwirkende dieser Ausgabe:  
 Dr. Ralf Resch, Vitako; Volker Geyer, dbb Beamtenbund und Tarifunion; Klaus Klapproth, Vereinigung der kommunalen Arbeitgeberverbände; Ines Fiedler, ITDZ Berlin; Lothar Schröder, ver.di; Liora Shechter, Tel Aviv-Yafo Municipality; Dr. Helmut Merschmann, Vitako; Dennis Weilmann, Stadt Wolfsburg; Markus Albert, Stadt Frankfurt; Tina Siegfried, Vitako; Matthias Effenberger, SIS Schwerin; Stefan Freyer, Veberas Consulting GmbH; Dr. Christian Aegerter, Stadt Leipzig; Franz-Reinhard Habbel, habbel.de; Dr. Gamal Morsi, ITEOS; Tilda Müh, Berlin; Sibylle Mühlke, drei|Medien; Hiestermann & Frömchen GmbH; Susanna Kuper, Kimia Salehi Ghamsari, Fraunhofer FOKUS; Karl-Josef Konopka, ProVitako

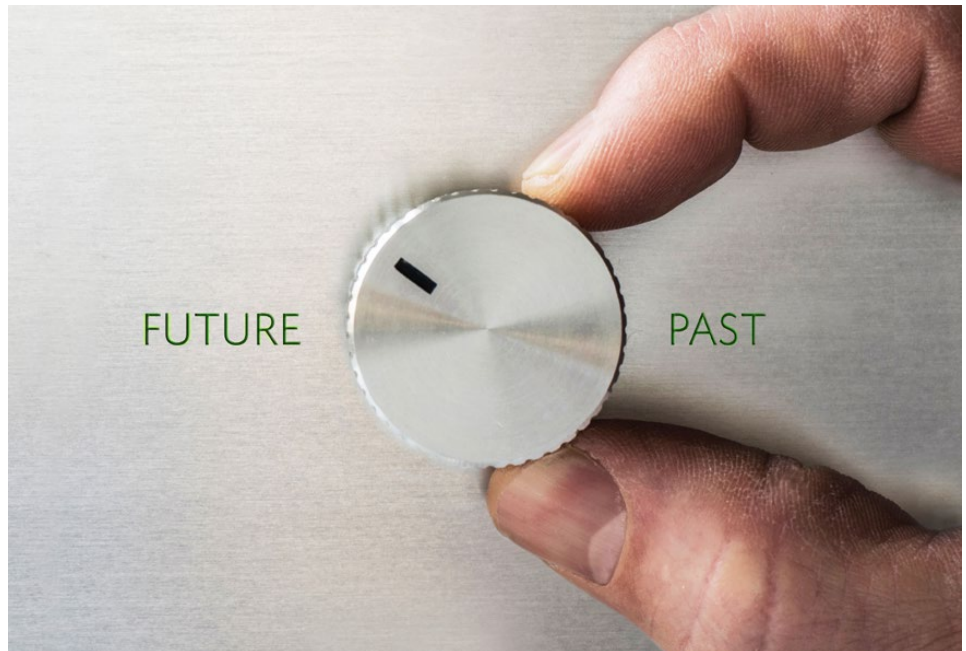
Bildnachweise:  
 Titel iStock.com/Chiradech,  
 S. 3, 7 Robert Schlesinger © 2017,  
 S. 4 complize/photocase.de,  
 S. 5 Elisall/photocase.de,  
 S. 6 iStock.com/Rawpixel Ltd,  
 S. 8 iStock.com/DigitalStorm,  
 S. 9 – 15 JAKOBHOFF.COM,  
 S. 17 aharond - stock.adobe.com,  
 S. 18 WMG Wolfsburg,  
 S. 20 himberry/photocase.de,  
 S. 21 Rawpixel/Shotshop.com,  
 S. 23 Armin Staudt/photocase.de,  
 S. 25 oben: MichaelJBerlin/photocase.de,  
 S. 25 unten: Anke Illing  
 S. 27 finwal/iStock/Thinkstock,  
 S. 29 XiXinXing/Thinkstock,  
 S. 34 scanrail/Shotshop.com

Hinweis: Vitako aktuell erscheint zusätzlich mit 3 Regionalausgaben: krz Lemgo, Lecos Leipzig, regio iT. Der Vertrieb erfolgt durch das jeweilige Vitako-Mitglied.

ISSN 2194-1165

Wird innerhalb der Zeitschrift auf fremde Links oder externe Informationsangebote hingewiesen, so macht sich Vitako diese Inhalte nicht zu eigen und kann für sie keine Haftung übernehmen.

Die gesuchte erste Programmiererin ist Augusta Ada Byron King, Countess of Lovelace – Bekannt als Ada Lovelace. Ihr Vater war der Arztkorar, Dichter, Hitzkopf und Freiheitskämpfer Lord Byron. Ihre mathematische Bildung erhielt Ada auch, weil ihre Mutter dem „Wahnsinn“ der väterlichen Familienseite etwas entgegenzusetzen wollte. Neben der Zusammenarbeit mit Charles Babbage an dessen Analytical Machine verfolgte sie zahlreiche eigene Projekte.



## Schwerpunkt: Digitalisierung der Arbeit

### 6 Leitartikel: Die Zukunft der Arbeit

Unter dem Begriff Arbeit 4.0 wird über die Zukunft der Arbeit unter den Bedingungen der Digitalisierung diskutiert. Auch im öffentlichen und kommunalen Bereich gehen mit der Digitalisierung große Veränderungen der Arbeitswelt einher.

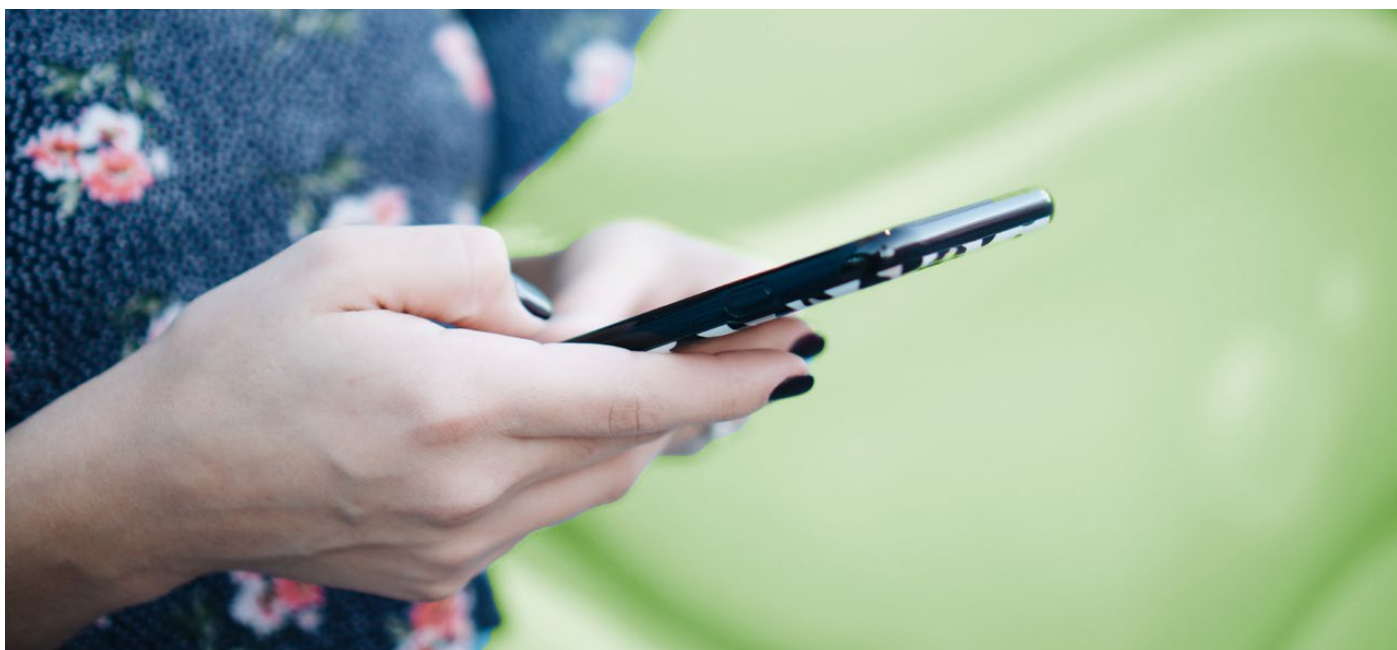
### 8 Round Table: „Wir brauchen mehr Visionen“

Arbeit 4.0 bedeutet einen Paradigmenwechsel mit weitreichenden Folgen für die Arbeit und den Arbeitsmarkt. Vitako hat ein Round-Table-Gespräch mit Vertretern der Arbeitgeberseite und den Gewerkschaften geführt. Mit welchen Konsequenzen ist in der öffentlichen Verwaltung zu rechnen und wie gut hat sie sich darauf vorbereitet?

## Interview

### 16 Mehrwert für Bürger

Liora Shechter ist CIO von Tel Aviv, Israel, und zuständig für digitale Transformation. Wie sie die Bereiche Smart City und Smart Government in Form von DigiTel, einer elektronischen Community, der nur Einwohner Tel Avivs angehören können, organisiert hat, berichtet sie im Gespräch.



## Digitale Verwaltung

---

### 18 Digitales Wolfsburg

In Kooperation mit der Volkswagen AG ist Wolfsburg auf dem Weg, sich zur Referenzstadt für digitale Anwendungen zu entwickeln. Alle Lebensbereiche unterliegen der digitalen Transformation.

### 20 Pro & Contra: Brauchen wir noch Rathäuser?

In Zeiten zunehmender Online-Verfügbarkeit von Verwaltungsleistungen fragt es sich, ob sich Rathäuser nicht überlebt haben. Über diese Frage diskutieren zwei ausgewiesene Experten und entwickeln ihre eigene Sicht der Dinge.

### 22 Serie: Der Faktor Mensch

Technische Maßnahmen für IT-Sicherheit sind die eine Seite, die Sensibilisierung von Entscheidern und Mitarbeitern für mögliche Gefahrenquellen die andere. Security Awareness erhöht die IT-Sicherheit in Verwaltungen.

### 25 Digital in allen Lebenslagen

Das Onlinezugangsgesetz sieht die Digitalisierung von 575 Verwaltungsleistungen vor. Bund, Länder und Kommunen teilen sich diese Aufgabe untereinander auf. Vitako beteiligt sich an der Umstellung der Führerscheine auf den EU-Standard.

### 26 Transparenz statt Mittelkürzung

Das bundesweit mehrfach ausgezeichnete Serviceportal SoJuS bringt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Jugendämtern und freie Träger, die etwa Wohngruppen und Eingliederungshilfen anbieten, miteinander in Kontakt.

### 28 Frischer Wind

Mit ITEOS hat sich in Baden-Württemberg eine neue Anstalt öffentlichen Rechts gegründet, die aus vier Vitako-Mitgliedern hervorgegangen ist. Der neue IT-Dienstleister will Know-how bündeln und setzt auf Wachstum durch Standardisierung.

## Netztalk

---

### 30 Bürgeramt 24/7 Branchenticker

### 31 Köpfe & Technik Vitako intern

### 32 Vitako-Umfrage

### 33 App-Check

### 34 ProVitako

### 35 Spotlight ITKalender





# Die Zukunft der Arbeit

## Arbeit 4.0 und die öffentliche Verwaltung

Unter dem Begriff Arbeit 4.0 wird über die Zukunft der Arbeit unter den Bedingungen der Digitalisierung diskutiert. Auch im öffentlichen und kommunalen Bereich bringt die Digitalisierung große Veränderungen der Arbeitswelt mit sich.

Nach Industriegesellschaft, Massenproduktion und sozialer Marktwirtschaft geht mit der Digitalisierung eine vierte Epoche der Arbeitswelt einher, die auf das Kürzel Arbeit 4.0 gebracht worden ist. Man kann hier vielleicht tatsächlich von einer Revolution der Arbeit sprechen, denn die Umbrüche in der Produktion – hervorgerufen durch Robotik, künstliche Intelligenz, Blockchain, Internet der Dinge, Algorithmen und so weiter – betreffen elementar die Arbeitsformen und Arbeitsverhältnisse.

Computer, das Internet und die Digitalisierung zielen ja insgesamt darauf, den Menschen von eintöniger und belastender Routinearbeit zu befreien – und die Arbeit effizienter zu machen. Aus handgestanzten Lochkarten wurden maschinelle Buchungsvorgänge, die Papierarchive wanderten auf Server und Festplatten und Bürger können immer mehr Anträge bei Behörden online über das Internet stellen. Für die Beschäftigten bedeutet das eine enorme Arbeitsentlastung – und einen massiven Verlust von Arbeitsplätzen. Der Stellenabbau in den öffentlichen Verwaltungen seit den 1990er-Jahren war nicht zuletzt erst durch die zunehmende Computerisierung möglich.

Heute nimmt die Entwicklung durch die Digitalisierung des gesamten (Arbeits-)Lebens richtig Fahrt auf und eine breite Diskussion über die Zukunft der Arbeitsgesellschaft hat begonnen. Wo Computer die Produktion steuern, Roboter die Fertigung übernehmen und Logistikketten von der Blockchain überwacht werden, fragt sich, an welchen Stellen der Mensch noch produktiv eingreifen soll und kann. In der Wirtschaft spricht man von „Dunkelverarbeitung“ für Geschäftsprozesse, die vollständig automatisiert ablaufen, ohne dass ein Anwender kontrollierend oder interaktiv eingreift. Ähnliches geschieht auch in der Verwaltung: Nach der elektronischen Aktenführung und E-Rechnung liegt die nächste Stufe der Prozessoptimierung beim vollautomatischen Verwaltungsakt nach §35a des VwVfG. Beispiel: Anwohnerparkausweise.

Klar ist: Eine Gesellschaft wie die unsrige kann sich eine großflächige Beschäftigungsbefreiung, hervorgerufen durch Digitalisierung, gar nicht leisten. Deshalb haben Industrie 4.0 und Arbeit 4.0 die Politik und die Sozialpartner auf den Plan gerufen. Bundesarbeitsministerin Andrea Nahles hat unter dem Titel „Arbeiten 4.0“ einen teils öffentlichen, teils fachlichen Dialogprozess in Gang gesetzt, aus dem 2015 zunächst ein Grünbuch mit Fragestellungen und im November 2016 ein Weißbuch mit Handlungsempfehlungen hervorgegangen sind. Unter Einbindung von Experten aus Wissenschaft, Sozialpartnern, Verbänden und der betrieblichen Praxis werden darin die sozialen Bedingungen und Spielregeln der künftigen Arbeitsgesellschaft thematisiert. Kurz gesagt geht es bei der Diskussion um einen Interessenausgleich zwischen Flexibilitätserfordernissen und Effizienzvergrößerung auf der einen und dem Schutz von Arbeitnehmerrechten auf der anderen Seite. Allerdings ist der Bereich der öffentlichen Verwaltung hier weitgehend ausgespart worden.

### Antworten auf die Digitalisierung finden

Vor dem Hintergrund des vielfach beschworenen Fachkräftemangels könnte man nun meinen, dass die Digitalisierung der Arbeit und neue Technologien wie etwa künstliche Intelligenz gerade zum rechten Zeitpunkt kommen. Überall wird über fehlende Fachleute und Führungskräfte geklagt. Besonders dem öffentlichen Dienst fällt es schwer, die Konkurrenz mit der Privatwirtschaft aufzunehmen, wo vor allem in der IT deutlich besser bezahlt wird. Sind da nicht digitale Abläufe im Bereich der Routineaufgaben genau die richtige Antwort? Wenn 2022 alle Verwaltungsleistungen auch online angeboten werden – so sieht es jedenfalls das Onlinezugangsgesetz vor – kommt man dann nicht mit viel weniger Verwaltungsangestellten aus, die nur noch Kontrollfunktionen ausüben und die digitalen Abläufe überwachen? Was spricht dagegen, künstliche Intelligenz – so sie denn ein-

mal intelligent genug ist – für leichtere Beratungstätigkeiten beim Behördenruf 115 einzusetzen?

So könnte die schöne neue Verwaltungswelt der Zukunft aussehen. In letzter Zeit ist jedoch festzustellen, dass der digitale Wandel die Menschen mitunter überfordert und Zukunftsängste hervorruft. Die Beschäftigten fragen sich, ob ihre Arbeit und ihre Qualifikationen bei der raschen Veränderungsgeschwindigkeit noch Bestand haben und sie durch das gesamte Berufsleben tragen werden. Das betrifft auch die öffentlichen Arbeitgeber. Wie bereiten die sich auf die digitalen Veränderungen vor? Welche Berufe und Qualifikationen werden in Zukunft benötigt? Wie geht der öffentliche Dienst mit dem digitalen Wandel um? Welche Konzepte für die Qualifizierung seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es?

Dies sind Fragen, die uns veranlassen haben, mit Experten der Arbeitgeberseite, mit Gewerkschaftsvertretern und einem Vitako-Mitglied im Rahmen eines Round-Table-Gesprächs zu diskutieren. Es sind dabei erstaunliche Ansichten und Vorschläge zutage gekommen, wie der öffentliche Dienst dem digitalen Wandel begegnen kann. Andererseits – das hat das Gespräch ebenso gezeigt – bleibt es bei einem grundsätzlichen Manko, das freilich nicht nur den öffentlichen Dienst betrifft: Es mangelt an übergreifenden Konzepten und Visionen, die ein Bild der Arbeit im 21. Jahrhundert zeichnen, in dem sich die Menschen wiederfinden können. Hier liegt noch viel Arbeit vor uns – und die wird uns kein Computer abnehmen können.

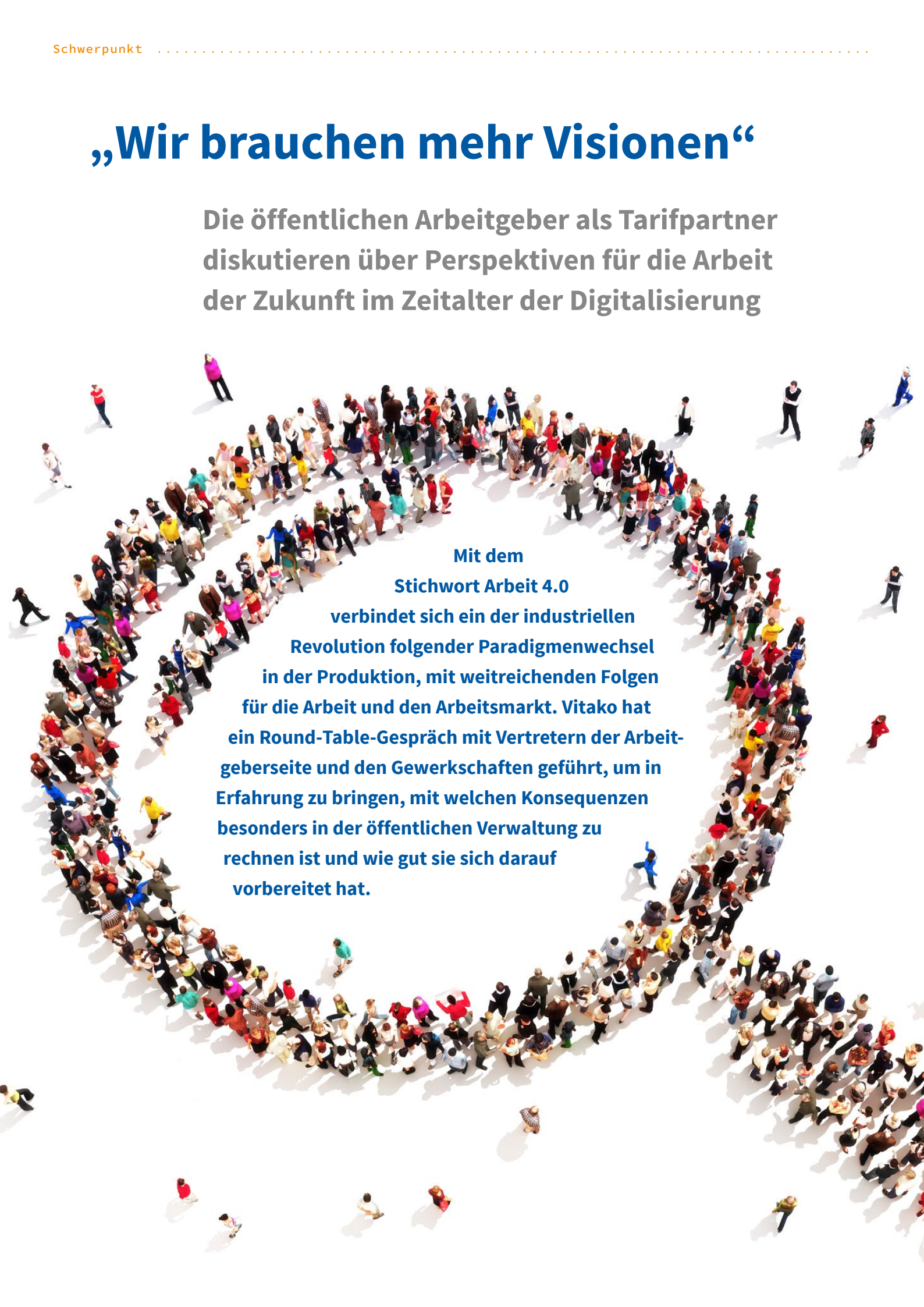


◀ Dr. Ralf Resch ist Vitako-Geschäftsführer.



# „Wir brauchen mehr Visionen“

Die öffentlichen Arbeitgeber als Tarifpartner diskutieren über Perspektiven für die Arbeit der Zukunft im Zeitalter der Digitalisierung



Mit dem  
Stichwort Arbeit 4.0  
verbindet sich ein der industriellen  
Revolution folgender Paradigmenwechsel  
in der Produktion, mit weitreichenden Folgen  
für die Arbeit und den Arbeitsmarkt. Vitako hat  
ein Round-Table-Gespräch mit Vertretern der Arbeit-  
geberseite und den Gewerkschaften geführt, um in  
Erfahrung zu bringen, mit welchen Konsequenzen  
besonders in der öffentlichen Verwaltung zu  
rechnen ist und wie gut sie sich darauf  
vorbereitet hat.



**Ralf Resch: Wir wollen über Arbeit 4.0 und ihre Bedeutung vor allem in und für die öffentliche Verwaltung reden. In aller Kürze: Was bedeutet für Sie der Begriff Arbeit 4.0?**

**Volker Geyer:** Arbeit 4.0 ist DAS Thema! Aber während in der Privatwirtschaft die Digitalisierung schon längst Usus ist und stetig fortentwickelt wird, kommen wir im öffentlichen Dienst leider allzu oft noch nicht übers Theoretisieren hinaus – das ist für die Beschäftigten ebenso enttäuschend wie für die „Kunden“, die Bürgerinnen und Bürger. Noch müssen Verwaltungen und Behörden zunächst einmal klären, was von der Digitalisierung bis hin zur künstlichen Intelligenz eine Rolle spielen kann und soll. Und umgesetzt werden muss all das dann natürlich auch noch.

**Klaus Klapproth:** Es ist zu kurz gegriffen, Arbeit 4.0 nur auf Verwaltung zu beziehen. Sie betrifft auch Sparkassen, Verkehrs- und Versorgungsunternehmen oder Krankenhäuser. Bei der Verwaltung geht ohne digitale Anwendungen schon lange nichts mehr. Selbst Termine bekommt man nicht mehr ohne Computer.

**Ines Fiedler:** Wir begreifen Arbeit 4.0 viel zu eindimensional, wenn wir hiermit nur Computerarbeit meinen. Darin sind wir ja in der Verwaltung gar nicht schlecht aufgestellt. Jeder Verwaltungsmitarbeiter hat einen PC, viele Prozesse werden digital abgearbeitet, seien es Anträge oder Aufnahmen von Verwaltungsprozessen, die mit Fachverfahren umgesetzt werden. Ich glaube aber, zwischen Digitalisierung und Arbeit 4.0 gibt es viele Unterschiede. Zum Beispiel müssen wir darüber nachdenken, wie sich Führungskompetenz wandelt. Wir haben in der Verwaltung hierarchische Strukturen und ein oftmals noch sehr striktes Ressortdenken. Arbeit 4.0 heißt vor allem, schnell auf Veränderungen zu reagieren und sich über alle Hierarchieebenen miteinander zu vernetzen. Wie veränderungsbereit sind jedoch unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, und wie haben wir sie darauf vorbereitet?

**Lothar Schröder:** Ich glaube, dass die Digitalisierung der Auslöser für eine grundlegende Veränderung der Architektur der Arbeitswelt ist. Es verändern sich Ort und Zeit der Arbeitsverrichtung, Arbeit findet viel mehr über das Netz statt als in der Vergangenheit. Arbeit 4.0 ist eine Herausforderung für die Qualifikation, weil sich die benötigten Qualifikationen verschieben und manche Berufsbilder in Zukunft nicht mehr

gebraucht werden. Dafür entstehen andere. Ich persönlich gehe davon aus, dass die Digitalisierung Arbeitsplätze kosten wird. Die günstigste Studie kann man bei der Bundeswirtschaftsministerin nachlesen: Demnach könnten in den nächsten zehn Jahren 372.000 Arbeitsplätze in der öffentlichen Verwaltung wegfallen.

Wenn man nun keine Vision hat und den Menschen nicht zeigen kann, was stattdessen Neues entsteht, dann kommt es zu Transformationshemmnissen. Menschen gehen zu Recht in die Blockade, weil sie nicht wissen, wo sie selbst bleiben. Was uns also fehlt, ist eine übergreifende Vision, die nicht allein auf Technik basiert, sondern das gesamte Gemeinwohl im Blick hat: Wie will ich staatliche Aufgaben für Kunden attraktiver machen und zugleich den Mitarbeitern eine Perspektive bieten?

▼ Ines Fiedler,  
Vorständin des IT-  
Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ)



**Vitako: Jetzt sind schon viele Themen angeschnitten worden. Frau Fiedler, wie sieht das denn in der Praxis aus?**

**Fiedler:** Das hängt vom Einzelfall ab. Zurzeit sind ja Datenanalytik und ihre Chancen in aller Munde, weil sich damit Ressourcen einsparen und Arbeitsprozesse erleichtern lassen. Aber wie viele Datenanalysten soll es zukünftig in einem Bürgeramt geben? In der Wirtschaft spricht man heute von der sogenannten Dunkelverarbeitung. Da werden Prozesse automatisiert abgearbeitet, ohne dass Entscheidungen notwendig sind.

Wenn wir so was auf die Verwaltung übertragen wollen, dann müssen wir gesetzliche Rahmenbedingungen definieren und festlegen, welche fachlichen Skills unsere Mitarbeitenden dafür benötigen.

**Geyer:** Der politische Wille, etwas in Gang zu setzen, muss vorhanden sein. Wir müssen eine Vorstellung davon entwickeln, wohin wir wollen. Bevor ich mit einer Ausbildungsverordnung anfangen und sie neu definiere, muss sich die Arbeitgeberseite Gedanken darüber machen, wie wir uns auf Arbeit 4.0 und auf die Digitalisierung vorbereiten und wie wir den öffentlichen Dienst organisieren können. Diese Konzepte stecken alle noch in den Kinderschuhen. Es gibt ja nicht

einmal eine durchgängige Zusammenarbeit von Kommunen, Ländern und dem Bund – daran hakt es ja schon.

Erschwert wird dieser Strukturwandel durch den Personalmangel. Der öffentliche Dienst konkurriert mit der Privatwirtschaft um Nachwuchs, und die kann ganz andere Vergütungsbedingungen vorweisen. Die Arbeitgeber müssen sich da tarifpolitisch weiter bewegen. In der aktuellen Tarifrunde haben wir viel gemacht im TVÖD, um gerade auch für junge Menschen attraktiv zu sein. Daran müssen wir weiterarbeiten, besonders bei den Spezialberufen. Immerhin haben wir mit dem flexiblen Berufsbeamtentum ein attraktives Statusmodell, das uns hilft, junge Menschen überhaupt noch für den öffentlichen Dienst zu interessieren. Auch beim Thema Qualifizierung sehe ich großen Handlungsbedarf.

▼ Volker Geyer, stellv. Bundesvorsitzender des dbb Beamtenbund und Tarifunion



#### Jetzt sind die Arbeitgeber gefragt. Was kann vonseiten der Arbeitgeber geschehen?

**Klapproth:** Natürlich müssen wir deutlich mehr in die Qualifizierung investieren, aber nicht zwingend alles im Tarifvertrag regeln. Bei uns ist ein Qualifizierungsgespräch bereits tarifvertraglich verankert. Das reicht aber nicht. Es gibt einfach zu wenige Fachkräfte. Wenn wir also nicht selbst qualifizieren und es uns nicht gelingt, das geeignete Personal selbst auszubilden, dann steht es uns später auch nicht zur Verfügung. Das betrifft alle, nicht nur den öffentlichen Dienst. Qualifikation ist das A und O. Aber man muss auch wissen, wen wir wofür qualifizieren wollen. Das ist ja genau der Punkt, an dem wir jetzt stehen. Wir wissen nicht genau, wohin sich die Prozesse entwickeln und welche Qualifikationen in Zukunft erforderlich, sinnvoll und nützlich sind. Der öffentliche Dienst ist hier auf die Unterstützung der Wissenschaft angewiesen.

„Die Einbindung der Personal- und Betriebsräte ist Gelingensbedingung Nummer 1.“

Volker Geyer

► Lothar Schröder, Mitglied ver.di Bundesvorstand, verantwortlich für IT- und Telekommunikationsindustrie und für das Thema „Gute Arbeit“; Mitglied im Aufsichtsrat der Deutschen Telekom





► Klaus Klapproth, Hauptgeschäftsführer der Vereinigung der kommunalen Arbeitgeberverbände (VKA)



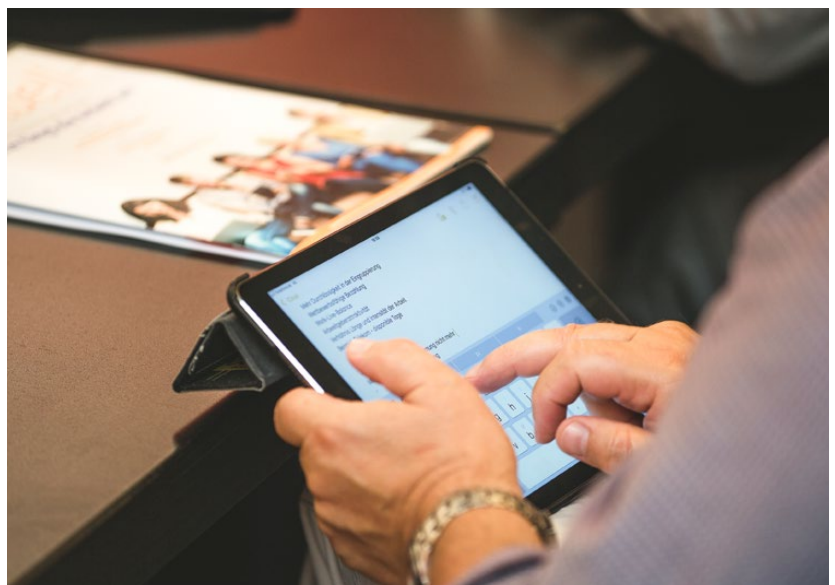
### Wie sieht es beim Thema Wissensdatenbank aus? Wie weit ist man da beim ITDZ?

**Fiedler:** Wir haben ein Skill-Management eingeführt und gucken bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern genau, wer was kann und macht. Die Diskussion, welche Skills wir in der Zukunft brauchen, führen wir natürlich auch. Das Problem dabei ist: Wie kann man Skills in ein Auswahlverfahren übersetzen? Wie kriege ich ein faires und entsprechend der Gesetzmäßigkeiten adäquates Auswahlverfahren hin? Bestimmte Skills sind schlecht messbar, etwa dass jemand veränderungsfähig ist und bereit ist zum lebenslangen Lernen.

Es ist insgesamt schwierig, die richtigen Leute zu finden. Bei uns als kommunalem Dienstleister liegt das auch an der Höhe der Vergütung, weil wir einfach tariflich bedingt im Vergleich zur Wirtschaft viel weniger zahlen können. Dazu kommt, dass die Eingruppierung im öffentlichen Dienst stark geknüpft ist an Ausbildung und Studium. Ein Bill Gates hätte bei uns nie anfangen können, weil er keinen Studienabschluss hat. Ich habe gute Leute, die in Amerika oder Großbritannien studiert haben. Bis wir die aber in die gleiche Eingruppierung bekommen, wie jemand, der in Deutschland studiert hat, geht einfach zu viel Zeit verloren. Ich wünsche mir mehr Durchlässigkeit beim Gehaltsgefüge und bei den Rahmenbedingungen für den Einstieg.

### Herr Schröder, der öffentliche Bereich zahlt zu schlecht. Was sollte man in Ihren Augen unternehmen?

**Schröder:** Menschen, die MINT-Berufe studiert haben, interessieren sich für ein gutes Einkommen, aber auch für Flexibilität und eine gute Work-Life-Balance. Und wenn man sich dann anschaut, zu welchen Arbeitgebern sie gehen wollen, dann steht Google ganz oben. Auf der Liste findet sich unter den ersten Hundert kein öffentlicher Arbeitgeber. Die Deutsche Telekom rackert sich mühsam auf Platz 25 ab. Ich glaube in der Tat, dass wir an der Arbeitgeberattraktivität mehr arbeiten müssen. Wir sollten aber auch aufpassen, dass die Länge der Arbeitszeit nicht auf antiquierte Strukturen hindeutet. Die Länge der Arbeitszeit im öffentlichen Dienst unterscheidet sich immer mehr von anderen Bereichen.





Wir haben beispielsweise bei der Deutschen Telekom im operativen Bereich die Arbeitszeit um zwei Stunden verkürzt, aber nicht pro Woche, sondern wir geben den Leuten zusätzlich 14 Tage frei im Jahr. Die können jetzt auf 44 frei disponierbare Tage zurückgreifen. Das bringt eine enorme Entlastung und kommt bei den Beschäftigten ausgesprochen gut an. Die Botschaft, die davon ausgeht, lautet: Dort, wo Digitalisierung Arbeit kostet, wird es nicht zum existenziellen Problem der Beschäftigten, sondern gemeinsam getragen.

Darüber hinaus glaube ich, dass wir neben der Arbeitszeitfrage auch über Belastungsmessung innerhalb der Betriebe reden müssen. In der Privatwirtschaft gibt es in zunehmendem Maße

Mitarbeiterbefragungen, die sich dafür interessieren, was die Leute denken, wie sie die Führungskultur wahrnehmen, wie das Informationsverhalten in der Firma bei ihnen ankommt, wie sie die Belastung empfinden.

**Sind diese angeklungenen Maßnahmen von den Arbeitgebern im öffentlichen Dienst bereits vorbereitet oder muss man sie über Tarifverträge regeln?**

**Klapproth:** Man muss viele Sachen gar nicht über die Tarifkonstrukte regeln. Der Flächentarifvertrag, der die heterogene Landschaft der Arbeitgeber des öffentlichen Dienstes insgesamt erfasst, wird schlecht etwas zur Telearbeit sagen können. Man kann nur einige Rahmenvorgaben machen, und der Rest muss vor Ort ausgestaltet werden.

**Schröder:** Ich glaube auch nicht, dass man alles zentral regeln kann. Der Telearbeitstarifvertrag bei der Telekom zum Beispiel versteht sich als Dach, und die Ausgestaltung muss dann im Betrieb erfolgen. Ich weiß doch im zentralen Tarifgefüge nicht, welcher einzelne Arbeitsplatz sich für Telearbeit eignet.

**Do not pay**

„Es gibt eine Seite im Netz, die heißt „Do not pay“. Da betreibt jemand eine juristische Datenbank, wo automatisiert Einspruch gegen Parkknöllchen erhoben wird. Die Seite kriegt unglaublichen Zulauf. Der öffentliche Bereich wird es sich nur eine kleine Weile erlauben können zuzuschauen, ohne automatisiert zurückzuschlagen.“ Lothar Schröder

**Nah am Bürger und schnell durch die Verwaltung.**

**5** Minuten für eine Beantragung

**48%** aller Bewohnerparkausweise werden bei der Stadt Aachen online beantragt

**bewohnerparken** – die Webapplikation, mit der Bürger/-innen Bewohnerparkausweise 24 Stunden pro Tag online beantragen und selbst über die print@home-Funktion ausdrucken können.

### Statt Regelungen kann man ja auch Pilotprojekte machen, Proof of Concepts ...

**Schröder:** Dafür habe ich ein Beispiel: Es gibt ja das Modell der Altersteilzeit: Wir entlassen Leute früher in den Ruhestand, indem wir vorher die Wochenarbeitszeit auf die Hälfte reduzieren, aber mehr zahlen, meinetwegen 80 Prozent. Interessant wäre, wenn man dieses Modell einmal mitten ins Berufsleben pflanzen würde. Lassen Sie uns damit mal an Berufe herangehen, von denen wir wissen, dass sie Probleme mit der Digitalisierung und vermutlich keine Zukunft mehr haben. Wir sagen den Mitarbeitern dann: Du kannst eine zweite Ausbildung machen oder noch mal studieren, auch als 35-Jähriger oder wenn die Kinder schon aus dem Haus sind. Wir bezahlen dir 80 Prozent, und du kommst in drei oder vier Jahren mit einem Beruf zurück, den wir in unserer Firma exakt brauchen. Das fände ich mal spannend.

In vielen Betriebs- und Personalräten führt die Auseinandersetzung um die richtige oder falsche Qualifizierung noch ein Exotendasein. Dies wird aber zum entscheidenden Merkmal in der Zukunft, davon bin ich überzeugt. Wir müssen den Menschen, die in Betrieben und Verwaltungen arbeiten, Perspektiven geben. Und das funktioniert über Qualifizierung. Denn die Geschwindigkeit der Veränderungen hat enorm zugenommen. Beim menschlichen Lernen dauert es ewig, bis wir eine Exzellenz in irgendeiner Fachlichkeit haben. Lernen macht müde, man vergisst auch vieles wieder. Bei künstlicher Intelligenz (KI) ist ein Lernergebnis von einem System auf das andere adaptierbar, und die Geschwindigkeit ist atemberaubend, mit der sich solche Systeme fortentwickeln. Als Mensch muss ich begreifen, wie ich auf so ein System Einfluss nehmen kann, und gleichzeitig zur Kenntnis nehmen, dass das, was ich einmal gelernt habe, durch maschinellen Einfluss und durch die Entwicklung der Digitalisierung, radikal entwertet wird.

### Wir müssen noch über ein weiteres Thema sprechen: Woher nehmen wir die Fachkräfte, die wir brauchen?

**Fiedler:** Vielleicht lautet die Frage nicht, woher kriegen wir die Leute, sondern wie kriegen wir die Arbeit besser organisiert. Dazu muss Fachwissen viel stärker als bisher gebündelt werden, müssen sich öffentliche IT-Dienstleister mehr spezialisieren und enger in Kooperationen zusammenarbeiten. Wenn wir den demo-

„Die Botschaft lautet: Dort, wo Digitalisierung Arbeit kostet, wird es nicht zum existenziellen Problem der Beschäftigten, sondern gemeinsam getragen.“  
Lothar Schröder



grafischen Wandel und den IT-Fachkräftemangel wirklich zu Ende denken, bin ich mir unsicher, ob wir überhaupt noch Fachkräfte im benötigten Maßstab bekommen können. Ich glaube, wenn wir zukünftig Leistung erbringen wollen, müssen wir noch stärker konsolidieren. Wir leisten uns derzeit viele Doppelstrukturen.

Wenn wir daran festhalten wollen, dass der Staat stabil und sicher ist, müssen wir dringend tragfähige Zukunftsvisionen entwerfen. Von der Wirtschaft wissen wir, dass sie viel flexibler auf Veränderungen reagiert. Insofern würde ich manche Paradigmen ganz einfach infrage stellen. Denn was passiert, wenn wir jetzt nicht handeln? Ganz einfach: Dann werden sich andere wie Google finden, die es tun.

**Geyer:** Der öffentliche Dienst ist nicht Google, weil der öffentliche Dienst nicht nur digital ist. Wir haben viele wichtige Aufgaben im öffentlichen Dienst, in der Pflege, bei der Feuerwehr, bei der Polizei, und die werden niemals durch

künstliche Intelligenz ersetzt oder durch IT. Der öffentliche Dienst ist mehr und er ist wichtig, und wir müssen ihn fit für die Zukunft und als Arbeitgeber noch attraktiver machen.



„Wenn wir nicht selbst qualifizieren und es uns nicht gelingt, das geeignete Personal selbst auszubilden, dann steht es uns später auch nicht zur Verfügung.“ Klaus Klapproth

**Schröder:** Wir diskutieren im öffentlichen Bereich die Digitalisierung noch sehr maßnahmenbezogen. Es geht um die elektronische Akte, um elektronisches Terminmanagement, Bürgerportale und so weiter. Wir diskutieren also Maßnahmen und entwerfen keine Visionen darüber, wie wir uns öffentliche Daseinsvorsorge im Zeitalter der Digitalisierung vorstellen.

**Wir kommen schon zur letzten Frage: Wie sehen Arbeit und Arbeitsplätze in zehn Jahren aus?**

**Klapproth:** In zehn Jahren wird die Arbeit in der öffentlichen Verwaltung weitestgehend von lästigen Routinearbeiten befreit sein. Durch neue Technologien und künstliche Intelligenz wird die Arbeit viel mehr auf die tatsächlichen Entscheidungsprozesse konzentriert, die durch den Menschen zu erledigen sind. Dazu bedarf es meines Erachtens nicht mehr eines solchen Zeitvolumens, wie wir es heute haben. Die Arbeit wird also sehr viel konzentrierter und auch in kürzerer Zeit erledigt.

Auf der anderen Seite brauchen wir eine nicht nur an den Beschäftigten orientierte Arbeitszeit, sondern eine Arbeitszeit, die auch kundenorientiert ist. Wir haben es in der öffentlichen Verwaltung nach wie vor auch mit Kunden und Patienten, mit Mandanten oder Unternehmen zu tun. Schichtarbeit wird also in Krankenhäusern und Pflegeheimen weiterhin erforderlich sein. Auch dort werden, so hoffe ich, viele Tätigkeiten zwar nicht durch Automaten ersetzt, aber unterstützt und begleitet werden. Wir müssen also nicht nur darauf schauen, wie die Arbeit effizienter und kundenorientierter wird, sondern auch darauf, dass diejenigen, die sie ausführen, gesund und leistungsfähig bleiben.



► Volker Geyer





„Wir würden natürlich gerne besser bezahlen und schielen beim Thema Tarifvertrag in Richtung Bund, wohin uns tatsächlich viele Mitarbeiter verlassen.“  
Ines Fiedler

**Geyer:** In zehn Jahren wird es stabile IT-Systeme geben, die gut vernetzt und benutzerfreundlich sind. Die Arbeitsplätze werden so gestaltet sein, dass die Menschen von der Digitalisierung profitieren. Es sollte keine Verlierer geben, dafür gute Qualifizierungs- und Weiterqualifizierungsmöglichkeiten. Mit neuen Arbeitszeitmodellen wird den Wünschen der Beschäftigten Rechnung getragen. Das Schlimmste wäre, wenn man ihnen etwas überstülpt, was sie nicht wollen, denn dann gibt es eine Verweigerungshaltung. Und die nützt keinem. Deswegen muss auch die Mitbestimmung weiterentwickelt werden. Bei solch einem Change-Management, das wir mit der Digitalisierung vor der Brust haben, ist die Einbindung der Personal- und Betriebsräte Gelingensbedingung Nummer 1.

**Schröder:** In Deutschland 2030 sind die Laufbahnen durchlässiger geworden. Man misst Mitarbeiterzufriedenheit auch im öffentlichen Bereich, interessiert sich für persönliche Belastungssituationen und hat Mechanismen verabredet, wie man mit Überlastsituationen umgeht. Es gehört zum Alltag, mit IT zu arbeiten. Die ersten KI-Systeme sind in den öffentlichen Bereich eingezogen. 2030 wird so etwas wie eine KI-Dividende geschaffen: nämlich die Effektivitätsgewinne auf der einen Seite in mehr Zeit für Bürger und Mandaten umzuverteilen, was die Arbeitszeit massiv verkürzt. 2030 ist dann das Wort von „autonomen Maschinen“ verklungen, aber man liebt Assistenzsysteme, die einem im Alltag dabei helfen, die Arbeit leichter zu erledigen. Seinen Berufsweg hat man gefunden, weil die Bundesagentur für Arbeit mit einem KI-System Prognosen erarbeitet hat, welcher Beruf welche Zukunft hat und welche Karrierechancen eröffnet.

Ich glaube auch, dass wir es 2030 schaffen können, die Sozialversicherungsabgaben zu senken, weil wir entdeckt haben, dass man soziale Sicherheit nicht nur an Erwerbstätigkeit knüpfen muss, sondern genauso gut eine Wertschöpfungsabgabe von der Wirtschaft erheben kann, wo die Arbeit immer mehr durch Maschinen ersetzt wird.



▲ Ralf Resch,  
Vitako-Geschäftsführer

**Fiedler:** Ich glaube, dass wir im öffentlichen Dienst nicht mehr den Bruch haben zwischen privater Nutzung von IT und auf der Arbeit. Wir sind flexibel, mobil, mitarbeiterfreundlich geworden und was mir persönlich gefallen würde, wäre ein Button, wo ein Mitarbeiter, der abends aus dem Büro geht, drückt, ob er zufrieden war.

# Mehrwert für Bürger

## Tel Aviv ist eine smarte Stadt und besonders erfinderisch im Umgang mit Start-ups

Liora Shechter ist CIO von Tel Aviv, Israel, und dort für digitale Transformation zuständig. Die Bereiche Smart City und Smart Government hat sie in Form von DigiTel organisiert, einer elektronischen Community, der nur Einwohner Tel Avivs angehören können. Anlässlich des Jahreskongresses von Major Cities of Europe hat Helmut Merschmann sich mit Liora Shechter in Leipzig unterhalten.

**Frau Shechter, Tel Aviv hat 2014 den „World Smart City Award“ gewonnen. Glückwunsch nachträglich. Was macht Tel Aviv so smart?**

Vielen Dank. Unser Ansatz war und ist, den Fokus konsequent auf die Bürger zu richten und nicht auf Technologie. Wir versuchen, nicht allein traditionelle Verwaltungsdienstleistungen zu digitalisieren, sondern bemühen uns um neue Services und Mehrwerte für die Einwohner. Dazu müssen wir unsere Bürger besser kennenlernen und verstehen, welche Services sie wirklich brauchen. So entstand die Idee zu DigiTel.



▲ Liora Shechter ist CIO der israelischen Metropole Tel Aviv / Jaffa und hat dort das Projekt DigiTel aus der Taufe gehoben.

Damit wir uns auf die relevanten Services konzentrieren konnten, mussten wir etwas über die Einwohner erfahren: ihr Alter, ob sie verheiratet sind, wie viele Kinder sie in welchem Alter haben, ihre Interessen und Hobbys. Auf dieser Grundlage können wir die Mitglieder von DigiTel mit Informationen versorgen, die für sie relevant sind.

### Wie funktioniert das praktisch?

Wenn es beispielsweise eine Lesung in einem Community Center gibt und Sie haben ein kleines Kind, dann informieren wir Sie per SMS und laden Sie zur Lesung ein. Oder wenn eine Wasserleitung in einer Straße gebrochen ist, informieren wir die Anwohner per SMS und teilen ihnen den Stand der Reparatur mit und wie lange es noch dauert. Für die Bürger sind das maßgeschneiderte Informationen, die gezielt und wohldosiert von DigiTel eingesetzt werden. Zu viele Infos würden nerven.

### Sind auch traditionelle Verwaltungsdienste inbegriffen?

Ich meine, dass wir inzwischen 90 Prozent der Dienste digitalisiert haben, und wir bemühen uns um zusätzlichen Service. Wenn zum Beispiel ein Anwohnerparkausweis abläuft, informieren wir die Bürger darüber per SMS und

senden einen Link zu einer Website, wo die Verlängerung beantragt werden kann. Der Bürger füllt alles aus und drei Tage später klopf es an der Tür und der neue Parkausweis wird geliefert.

### Wer kann sich für DigiTel registrieren?

Die Hauptzielgruppe sind die Einwohner von Tel Aviv. Ich selbst kann mich zum Beispiel nicht registrieren, weil ich in einer anderen Stadt lebe.

### Für europäische Ohren klingt es etwas abwegig, dem Staat freiwillig persönliche Daten zu geben. Wie schwer war es, die Einwohner zur Teilnahme zu motivieren?

Es ist völlig richtig, dass man die Leute motivieren muss. Wir haben das in Form eines kleinen Geschenks für jede Neuanmeldung getan. Auch gibt es eine Vorzugsbehandlung oder sogar freien Eintritt für bestimmte Veranstaltungen. Es hat insgesamt vier Jahre Überzeugungsarbeit und viel Mund-zu-Mund-Propaganda gebraucht, bis wir heute dort angelangt sind, wo wir stehen.

### Welche Vorteile verbinden sich für die Kommune mit dem Projekt?

An erster Stelle steht die Zufriedenheit der Bürger. Und wenn die Menschen zufrieden sind und sich einbringen,





dann helfen sie unmittelbar beim Management der Kommune, indem sie beispielsweise Mängel melden und das Ordnungsamt dann nicht mehr so viele Mitarbeiter losschicken muss. Wer noch mehr partizipieren möchte, kann das in einem Community Center tun oder sich beispielsweise bei Bürgerbeteiligungen einbringen. Wir glauben nicht, dass Verwaltungsmitarbeiter eine besonders intelligente Spezies sind. Bürgerbeteiligung kann zu wichtigen und neuen Einsichten beim Entscheidungsprozess führen. Bürger sind unsere Partner und nicht Gegner, die am Ende alles, was wir unternehmen, kritisieren.

#### Wo funktioniert das besonders gut?

In den Nachbarschaften. Wir binden die Einwohner in das Quartiersmanagement und in die Verbesserung ihres Kiezes ein, indem wir sie etwa darüber entscheiden lassen, was mit umgerechnet 3.000 Euro angestellt werden soll. Sie kennen sich ja bestens in ihrer Nachbarschaft aus und wissen, ob Bäume oder Bänke fehlen oder ob das Geld für Reparaturen benötigt wird.

#### Tel Aviv ist auch für junge Unternehmen und Start-ups besonders attraktiv. Start-ups genießen einen besonderen Status.

Wir glauben, dass Start-ups eine besonders innovative Kraft für unsere Stadt sind. Tel Aviv hat die höchste Pro-Kopf-Rate an Start-ups und Inkubatoren weltweit. Es gibt insgesamt rund 1.400 Start-up-Firmen, 30 bis 40 Prozent davon beschäftigen sich mit dem öffentlichen Sek-

tor. Vor etwa zwei Jahren dachten wir darüber nach, wie wir als Kommune den Start-ups helfen können und wie sie umgekehrt uns helfen können. Es wurde ein Komitee gegründet, das sich monatlich mit Start-ups trifft, um deren Ideen und Bedarfe kennenzulernen. Ob sie beispielsweise öffentliche Daten benötigen oder Kontakte zu Verwaltungsmitarbeitern, die in ihrem Bereich tätig sind. Oder ob sie einen Arbeitsplatz brauchen. Tel Aviv stellt Start-ups solche Hubs kostenlos zur Verfügung.

Umgekehrt haben wir eine Veranstaltungsreihe konzipiert, bei der Mitarbeiter der Kommune über ein Problem, eine Herausforderung in ihrer täglichen Arbeit berichten. Im Publikum sitzen Start-ups und denken über mögliche Lösungen nach. Daraus können gute Projekte entstehen.

#### Woran arbeiten Sie zurzeit?

Viele Start-ups wollen sich mit den Datenbanken und Servern der öffentlichen Hand vernetzen, um die Nutzererfahrung ihrer Klienten zu verbessern. Unser nächster Schritt ist, eine offene Architektur für externe Organisationen und Start-ups zu errichten, damit sie integrierte Lösungen entwickeln können. Das wird eine richtige Revolution. Natürlich gibt es Sorgen und Ängste bezüglich Viren und Hackerangriffen. Doch dafür gibt es Lösungen auf dem Markt. Die Vision ist, eine kommunale IT-Infrastruktur zu haben, die offen ist für Start-ups und Unternehmen.



▲ Helmut Merschmann ist bei Vitako für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit zuständig.





## Transformation aller Lebensbereiche

**In Kooperation mit der Volkswagen AG ist Wolfsburg auf dem Weg, sich zur Referenzstadt für digitale Anwendungen zu entwickeln.**

Wir erleben gerade in der Gesellschaft zwei große Entwicklungen: erstens eine stetige Urbanisierung der Menschen. In den letzten Jahren verzeichneten wir weltweit einen hohen Anstieg von Menschen, die in Städte gezogen sind. Auch in Wolfsburg ist diese Entwicklung durch steigende Einwohnerzahlen zu spüren. Ein zweiter großer Trend ist die Digitalisierung aller Lebensbereiche. Wie wir arbeiten, wie wir miteinander kommunizieren und wer für uns Entscheidungen trifft – alle Bereiche unseres Lebens unterliegen derzeit einem Wandel.

Wir als Stadt Wolfsburg wollen die Digitalisierung und die Urbanisierung aktiv gestalten. Daher haben wir in den letzten Monaten ein neues Dezernat für Wirtschaft, Digitales und Kultur geschaffen. Wir richten damit in der Stadt eine

klare Schnittstelle für das Thema Smart City ein. Gerade weil die Digitalisierung ein Querschnittsthema ist, bedarf es hier einer Bündelung und Koordination aller Aktivitäten in der Stadtverwaltung.

Die Schaffung des neuen Dezernats und einer zentralen Ansprechperson für das Thema Smart City ist das Ergebnis eines längeren Prozesses. Im vergangenen Jahr hat Wolfsburg beim Bitkom-Wettbewerb „Digitale Stadt“ teilgenommen und ist unter die fünf Finalstädte gekommen. Für diesen Wettbewerb haben wir in und um Wolfsburg ein großes Bündnis an Partnern aus Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft gewinnen können, die gesamte Stadtgesellschaft war bereit, mit uns zusammen die Digitalisierung von Wolfsburg zu gestalten.

**I Kooperation**

regio iT-Rechenzentrum zieht um

**II regio iT in Heinsberg**

Kundennähe und kreative Köpfe

**III regio iT-Köpfe**

Der Kundenberater Thorsten Sturm

**III Kunstausstellung**

Gisela Engeln-Müllges zu Gast bei regio iT

**IV audit berufundfamilie**

regio iT ist zertifiziert familienfreundlich

**IV Beratung für Kommunen**

E-Government-Roadmap der regio iT

# regio iT vereinbart Zusammenarbeit mit den Stadtwerken Bielefeld

**Das Rechenzentrum der Gütersloher Niederlassung der regio iT zieht zu den Stadtwerken Bielefeld um: Ein entsprechender IT-Dienstleistungsvertrag wurde Ende Juni 2018 unterzeichnet.**

„Wir wollen wachsen und zugleich den ostwestfälischen Standort sichern, dafür brauchen wir starke Partner“, betonte Andreas Poppenborg, Mitglied der regio iT-Geschäftsleitung, bei der Vertragsunterzeichnung. Mit ihm signierten Dieter Ludwigs (regio iT-Geschäftsführer), Klaus Fetzer (CIO der regio iT), Friedhelm Rieke (Geschäftsführer der Stadtwerke Bielefeld) und Dr. Ulf Dunker (Geschäftsbereichsleiter IT Service & RZ bei den Stadtwerken Bielefeld) die Vereinbarung.

Die Stadtwerke Bielefeld verfügen über „eine zukunftsweisende IT-Infrastruktur“, ergänzt Ludwigs, die am Standort Gütersloh nun nicht mehr selbst vorgehalten werden muss. Zudem bieten die Stadtwerke höchste Sicherheitsstandards, sodass eine Zusammenarbeit in der Mitte Westfalens „fast schon logisch war und unter anderem dem gemeinsamen Kunden, der Stadt Bielefeld, zu Gute kommt“, ergänzt Poppenborg.

„Für die Stadtwerke Bielefeld ist die IT ein wichtiger Schlüsselfaktor, um unsere Angebote innovativ und kundenorientiert weiterzuentwickeln“, betont Friedhelm Rieke. Dr. Ulf Dunker ergänzt: „Ich freue mich sehr, dass die regio iT langfristig für OWL auf uns als verlässlichen IT-Dienstleistungspartner setzt. Da die regio iT ein ganz ähnliches kommunales Umfeld hat, ergeben sich sicher noch weitere Kooperationsmöglichkeiten.“



▲ Freuen sich über die Vertragsunterzeichnung (v.l.n.r.): Ulf Dunker (Geschäftsbereichsleiter IT-Service und Rechenzentrum der Stadtwerke Bielefeld), Dieter Ludwigs (regio iT-Geschäftsführer), Friedhelm Rieke (Geschäftsführer Stadtwerke Bielefeld), Andreas Poppenborg (Mitglied der regio iT-Geschäftsleitung) und Klaus Fetzer (CIO der regio iT).

Mit dem Umzug kommt die Technik den derzeit 65 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Gütersloh zuvor: 2019 werden die kommunale regio iT, deren Tochtergesellschaft vote iT und der Zweckverband INFOKOM Gütersloh mit Sitz in der Carl-Bertelsmann-Straße ein paar Meter weiterziehen. Die neue Adresse – Gleis 13 – liegt in dem Areal des ehemaligen Güterbahnhofs.

*Birgit Becker*



## Drei Fragen an: Jürgen Justen, Leiter der regio iT-Geschäftsstelle Heinsberg



▲ Jürgen Justen leitet die regio iT-Geschäftsstelle Heinsberg.

**Herzlichen Glückwunsch! Sie feiern fünfjähriges Jubiläum. Würden Sie sagen, dass die regio iT im Kreis Heinsberg angekommen ist?**

**Justen:** Auf jeden Fall! Das Experiment vor fünf Jahren, mit der neuen Geschäftsstelle noch mehr Kunden- nahe im ländlichen Raum zu wagen, ist absolut geglückt und hat sich inzwischen etabliert. Beide Seiten profitieren davon, weil der Kontakt intensiver ist. Die Kunden sprechen mich direkt an, wenn sie Wünsche oder Probleme haben und wissen, dass ich mich darum kümmere.

**Als „Alleinunterhalter“ vor Ort sind Sie demnach für alles zuständig?**

**Justen:** (lacht) Allumfassend inklusive persönlichem Catering für Veran-

staltungen, die wir regelmäßig durchführen, auch mit unseren Nachbarn wie etwa der „Werkbank“ oder der Wirtschaftsförderung der Stadt. Doch natürlich laufen bei mir alle Anfragen jeglicher Art auf ...

**... die Sie ebenfalls im Alleingang lösen?**

**Justen:** Auch wenn ich die Prozesse und die Kunden sehr gut kenne, gibt es natürlich eine Arbeitsteilung bei uns. Entweder löse ich sie selbst oder die Kolleginnen und Kollegen in Aachen. Das Zusammenspiel klappt richtig gut. Und für mich ist es ein sehr positives Zeichen, wenn die Kunden als Erstes denken: „Da rufen wir doch mal eben den Justen an“ – das ist doch das höchste Lob!  
*Carola Adenauer*

## Werkbank Heinsberg: Ideen- und Talentschmiede

**Kluge Nachnutzung für kluge Köpfe: Das Konzept der „Werkbank Heinsberg“ funktioniert seit fast einem Jahr bestens. In den ehemaligen Räumen der Sparkasse nutzen nun Start-ups aus dem technischen, digitalen oder kreativen Bereich das flexible Angebot des dort entstandenen Coworking Space.**

Klubmitglied und damit auch Teil des Werkbank-Fan-Klubs ist die regio iT. „Der gemeinsam genutzte Arbeitsplatz für Existenzgründer ermöglicht jungen Unternehmen, sich ganz auf die Entwicklung ihres Know-hows zu konzentrieren“, erklärt regio iT-Geschäftsstellenleiter Jürgen Justen. Davon profitieren die Investoren: Sie haben direkten Zugang zu kreativen

Köpfen, die beispielsweise bei Ressourcenknappheit einspringen könnten. Da sie regio iT zudem „bei Projekten mit neuen Denkansätzen weiter bringen“, ist aus Justens Sicht perspektivisch eine Zusammenarbeit möglich und wünschenswert. Auch bei Veranstaltungen vor Ort liefern die Klubmitglieder neue Denkansätze. So auch Dieter Rehfeld, Vorsitzender der regio iT-Geschäftsführung, mit seinem Vortrag zum Thema „Blockchain“.

Wer den Vortrag verpasst hat, oder mehr über das Thema wissen möchte, sollte sich das informative Interview „Blockchain im Public Sektor“ mit „Materna“ bei YouTube anschauen.

*Carola Adenauer*



<https://www.youtube.com/watch?v=vXfq4uj9PW8>

◀ Dieter Rehfelds Vortrag zur Blockchain-Technologie in den Räumen der Werkbank Heinsberg.

## Thorsten Sturm: Vom Loga-Experten zum produktübergreifenden Kundenberater

Der gebürtige Bielefelder lebt in der ostwestfälischen Karnevalshochburg (ja, das ist möglich) Stukenbrock. Die Stukenbrockerinnen schaffen es nahezu jedes Jahr in die Weiberfastnachtssendung des WDR, sehr zur Freude des 41-Jährigen, der „Spaß am Karneval hat“ und an seinen sportlichen Töchtern Nele (6) und Juli (9), von denen er allerdings zumeist nur die Fersen sieht. Denn der früher passionierte Läufer und leidenschaftliche Judoka findet zu selten die Zeit fürs Training. Das ist sicher auch seiner Einstellung geschuldet, denn im Beruf bleibt er dran: „Ich bin nicht zuständig – diese Aussage gibt es bei mir nicht ...“, betont der Quereinsteiger. Als gelernter Sozialversicherungsangestellter führte sein Weg über den Fachstudiengang Personalfachkaufmann zur regio iT. Der Loga-Experte kennt also beide Seiten der Produkte – die des Anwenders und des Entwicklers...

- ▶ **Bei der regio iT seit** 01.08.2009 als Application-Manager für die Personalmanagementsoftware-Lösung LOGA und seit 01.03.2018 als neuer Kundenberater für den Standort Gütersloh.
- ▶ **Ihre größte Herausforderung:** Die neue Funktion des Kundenberaters seit März 2018.
- ▶ **Ihr größter Wunsch:** Urlaub auf den Malediven.
- ▶ **Wie würden Ihre Kollegen Sie beschreiben?** Freundlich, kommunikativ, nett, zuvorkommend, höflich.
- ▶ **Ihr Favorit: Printen oder Pumpnickel?** Pumpnickel.
- ▶ **Was schätzen Sie an den Rheinländern?** Ihre fröhliche Art und die positive Einstellung.

Carola Adenauer



▲ Volles Engagement für regio iT: der Loga-Experte Torsten Sturm.

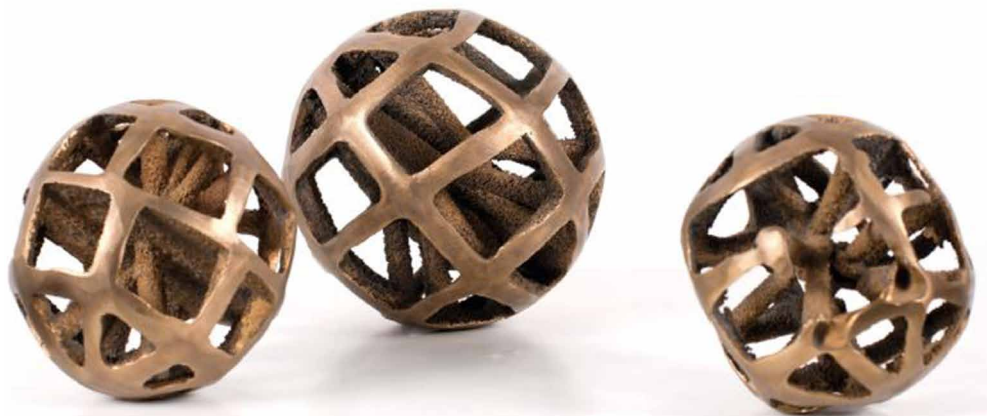
## Gisela Engeln-Müllges bei der regio iT

Die Aachener Künstlerin stellte ausgewählte Arbeiten, Skulpturen und Malerei bei der regio iT aus. Überschriften war die Ausstellung, die ab Anfang Juni über fünf Wochen rund 200 Besucher anlockte, mit „Transformation“.

Transformation meint eine deutliche Veränderung einer grundlegenden Eigenschaft, zum Beispiel der Form. Man kennt Transformationen in allen Wissenschaften und Lebensbereichen. Selten gelingen sie ohne Reibungsverluste und Widerstände.

Gut so – denn das schärft den Blick auf Chancen und Risiken. So auch im Kontext der digitalen Transformation, mit der sich die regio iT tagtäglich beschäftigt. Die zentrale Frage hierbei lautet: Wie wollen wir die digitale Transformation aktiv gestalten? Neben technischer Expertise brauchen die Köpfe der regio iT auch ein gutes Maß an Kreativität, um konstruktiv in die Zukunft zu denken.

Kreativität, Gestaltungsprozesse, Transformation: Diesem Dreiklang folgt auch Prof. Dr. rer. nat. Dr. h.c. Gisela Engeln-Müllges in ihrem künstle-



rischen Schaffen. Dabei erleben ihre Skulpturen im Werkprozess eine besondere Transformation: Im Negativ geschaffen, ergeben sich Formungen in beliebiger Komplexität. Auch in der Malerei beschreitet die Künstlerin immer wieder neue Wege.

Informationen zum Begleitkatalog gibt's unter [redaktion@regioit.de](mailto:redaktion@regioit.de) *Mirja Niewerth-Halis*

▲ Eine der Skulpturen von Gisela Engeln-Müllges, die in den Räumen der regio iT zu sehen war.



## Zertifikatsverleihung zum audit berufundfamilie

**Bereits zum dritten Mal in Folge wurde die regio iT von der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung für ihre familienbewusste Unternehmenspolitik ausgezeichnet.**

In den vorangegangenen zwölf Monaten hatte die regio iT das Audit erfolgreich durchlaufen. Ende Juni erhielt sie in Berlin zur Bestätigung ihres Engagements das Zertifikat aus den Händen von Schirmherrin Dr. Franziska Giffey, Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, und John-Philip Hammersen, Geschäftsführer der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung und Oliver Schmitz, Geschäftsführer der berufundfamilie Service GmbH.

Das audit berufundfamilie ist das etablierte Qualitätssiegel für familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik. Das Bewusstsein für das „Vereinbarkeit“ wächst – die betrieblichen Gestaltungsmöglichkeiten sind jedoch längst noch nicht aus-



▲ Große Freude bei den erfolgreich auditierten Unternehmen.

geschöpft. Daher wird das audit auch in Zukunft ein zuverlässiger Partner bei der Gestaltung der betrieblichen Vereinbarkeit sein und die Themenvielfalt der Vereinbarkeit wird noch weiter wachsen.

*Birgit Becker*

## eGovernment-Roadmap der regio iT

**Seit gut einem Jahr berät die regio iT Kommunen im Rahmen der E-Government-Roadmap, wie sie E-Government und Digitalisierung bewältigen – mit einem individuell abgestimmten Umsetzungszeitplan als Resultat.**

regio iT



▲ Dirk Schweikart, regio iT-Centerleiter für Kommunale Produkte und Lösungen.

Den Auftakt der Beratung bildet ein Workshop: ein intensives, vier- bis achtstündiger Beratungsgespräch mit allen Beteiligten. Themen dabei sind der Digitalisierungsgrad der Kommune ebenso wie der Blick zu Nachbarkommunen und anderen, vergleichbaren regio iT-Kunden, Ergebnis ist ein konkreter Meilensteinplan – die Roadmap – als Grundlage für die weitere Planung und Umsetzung.

In den Workshops steht neben fachlichem Input die Interaktion mit den Kunden im Vordergrund. So kann das jeweilige Vorhaben in all seiner Komplexität klar umrissen werden und die Kommune kann ihre Ideen, aber auch Bedenken äußern.

Im Anschluss an den Workshop stellt die regio iT ein Konzept mit operativen und strategischen Maßnahmen für die Digitalisierung und E-Government-Ausrichtung der Kommune bereit. Das E-Government-Gesetz NRW wird ebenfalls berücksichtigt. Auch Themen wie Portallösungen, Prozess-, Wissens- und Dokumentenmanagement werden betrachtet. „Mehr als 15 Städte und Kommunen im Raum Aachen und Gütersloh haben unsere Beratungsleistung bereits genutzt, zuletzt die Städte Paderborn und Bielefeld“, freut sich Dirk Schweikart, regio iT-Centerleiter für Kommunale Produkte und Lösungen.

*Birgit Becker*

### Impressum

#### regio iT gesellschaft für informationstechnologie mbh

Lombardenstraße 24  
52070 Aachen  
Telefon: 0241 - 413 59 0  
E-Mail: medien@regioit.de

Carl-Bertelsmann-Straße 29  
33332 Gütersloh  
Telefon: 05241 - 2113 0  
www.regioit.de

V.i.S.d.P.: Dieter Rehfeld, Redaktion: Birgit Becker  
Vertrieb: Jürgen Kouhl, vertrieb@regioit.de  
Bildnachweise: regio iT GmbH, Stadtwerke Bielefeld GmbH, berufundfamilie:  
Thomas Ruddies / Christoph Petras  
Autoren dieser Ausgabe: Carola Adenauer, Birgit Becker, Mirja Niewerth-Halis

## Orte der digitalen Begegnung

Als zweiter Schritt folgte dann im vergangenen Jahr die Gründung des Projektes #Wolfsburg-Digital. Mit der Absichtserklärung zwischen der Stadt Wolfsburg und der Volkswagen AG haben wir als Stadt die digitale Transformation aller Lebensbereiche zu einem der strategischen Entwicklungsschwerpunkte der kommenden Jahre erklärt. Ziel des Projektes ist es, sich bis 2025 zu einer Referenzstadt für digitale Anwendungen zu entwickeln, Wertschöpfung in der Region zu halten und skalierbare Projekte mit direktem Bürgernutzen zu entwickeln und umzusetzen. Dafür haben wir zehn Themenfelder definiert, in denen die Stadt zusammen mit Volkswagen an neuen Ideen für die Digitalisierung arbeitet.

So bauen wir als ersten Handlungsstrang gerade die digitale Infrastruktur in Wolfsburg aus. Unsere Stadtwerke versorgen die Stadt bis 2022 flächendeckend mit Glasfaseranschlüssen. Mit dem freien WLAN #freewolfsburg steht bereits heute im Innenstadtbereich allen Bürgern und Besuchern ein freies WLAN zur Verfügung.

Als zweiter Handlungsstrang in #Wolfsburg-Digital sollen in der Stadt Projekte mit Bezug auf Innovation, Digitalisierung, Mobilität und Bürgernutzen umgesetzt werden. Exemplarisch erwähnt sei die Entwicklung des Nordkopfes, dem Gebiet direkt am Hauptbahnhof, als neuem Digitalquartier. Aktuell planen wir zusammen mit Volkswagen und dem VfL Wolfsburg den Umbau einer alten Markthalle zu einem digitalen Zentrum mit Co-Working Space, „Fab-Lab“, Jugendzentrum und Event-Bereich. Ziel ist es, einen neuen Ort der Begegnung, des Lernens, der digitalen Szene für Start-ups, Bürger und die Wirtschaft zu etablieren.

Ein Fokus unserer Digitalisierungsstrategie liegt in Wolfsburg naturgemäß auf Mobilität. Wir staten unsere Busse gerade mit Sensoren für Echtzeitdaten aus. Mit dem „Testfeld Niedersachsen autonomes Fahren“ wollen wir auch im Bereich des autonomen Fahrens in Deutschland an der Spitze sein. Und bis 2025 wollen wir 50 Prozent des Fahrzeugbestandes elektrisch versorgen. Hierzu klären wir gerade die komplexen Fragen entsprechender digitaler Services, des Betreibermodells und der Rolle der öffentlichen Verwaltung gegenüber der Privatwirtschaft.

Ein dritter Handlungsstrang betrifft die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen, die für Kom-

munen große Chancen birgt. Voraussetzung ist allerdings, dass die Kommune zu wirklichem E-Government gelangt und den Veränderungsprozess als Möglichkeit für Verwaltungsmodernisierung nutzt. Die Stadtverwaltung Wolfsburg möchte im Rahmen des aktuellen E-Government-Prozesses neue Serviceangebote schaffen und bestehende Angebote hinsichtlich Service, Usability und mobiler Nutzung verbessern. Ziel ist eine effizientere Leistungserstellung durch die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen.

## Fundament für E-Government

Bereits heute bietet die Stadt Wolfsburg eine Vielzahl von Onlineservices, die den Bürgerinnen und Bürgern jede Menge Zeit und Wege ersparen. Hierzu gehören das Handy-Parken, die interaktive Schadensmeldung, Online-Urkundenanforderung oder digitale Kursanmeldung bei der Volkshochschule. Zusätzlich stehen Informationen zum interaktiven Haushalt, dem Geoportal oder auch zu Bauprojekten online zur Verfügung.

Parallel zu den Internet-Angeboten nach außen arbeitet die Stadtverwaltung an einem guten Fundament für E-Government nach innen. Neben der Weiterentwicklung von Themen der IT-Infrastruktur wie E-Akte und Dokumentenmanagement werden Geschäftsprozesse und Fachverfahren hinterfragt und optimiert. Nur mit diesem ganzheitlichen Ansatz können komplette Abläufe durchgehend elektronisch und zugleich rechtssicher über alle in Kommunikationsbeziehungen stehenden Instanzen abgewickelt werden.

Die Digitalisierung einer Stadt ist keine Aufgabe, die die Stadtverwaltung allein bewältigen kann. Wir in Wolfsburg haben daher von Anfang an auf Kooperation gesetzt. Unserer Meinung nach geht es nur mit der Wirtschaft und mit den Bürgern zusammen. Für diesen Weg brauchen wir digital kompetente Bürger. Daher bieten wir seit Längerem kostenlose Smartphone-Schulungen an. Wir informieren in Einkaufszentren über #WolfsburgDigital und mit dem „Web-Montag“ und der „Fuck-up Night“ bieten wir niederschwellige Angebote, um sich über die Digitalisierung zu informieren. Die „Markthalle – Raum für digitale Ideen“ soll allen Bürgern durch ein Café und ein „Fab-Lab“ zur Verfügung stehen. Digitalisierung geht nur gemeinsam.



▲ Dennis Weilmann ist Dezent für Wirtschaft, Digitales und Kultur der Stadt Wolfsburg.





## Pro

Kennen Sie den Spruch: „Klicken statt Kicken, Daddeln statt Paddeln“? Die digitale Welt ist überall angekommen und durchdringt unser Leben in ungeahnter Art und Weise. Die Geschichte lehrt jedoch, dass technische Entwicklungen, und dies gilt auch für die digitale Revolution, immer ethische und gesellschaftliche Einbindung erfahren müssen. Die Chancen der Digitalisierung wurden frühzeitig erkannt, die Risiken aber lange verharmlost oder vernachlässigt. Erst nach und nach wird klar, dass die Digitalisierung eine demokratieschädliche Dimension erreichen kann, sehen wir, dass die totale Überwachung durch den Staat, aber auch durch die Internetgiganten Realität werden kann (oder schon ist).

In einer Zeit, in der die Menschen Politik zunehmend aus den sozialen Medien und nicht mehr aus Zeitung und Fernsehen erfahren, ist die Gefahr groß, dass kommunalpolitische Themen in den Hintergrund geraten. Kommunalpolitik ist aber konkret. Hier geht es um Schulen, Kindereinrichtungen, Straßen, um das Freibad und den Service am Bürger.

„Digital First“ ist einerseits aus dem Verwaltungsalltag nicht mehr wegzudenken. Bürger und Unternehmen erwarten zu Recht, dass Verwaltungsvorgänge

dort, wo es möglich ist, automatisiert und online abgewickelt werden können. Je besser und schneller diese Verfahren funktionieren, als um so moderner wird auch eine kommunale Verwaltung wahrgenommen.

Andererseits: Mit mehr als 700.000 Kundenkontakten im Jahr sind die Bürgerämter und das Bürgertelefon in Leipzig der Anlaufpunkt der Verwaltung für die Bürgerschaft und erhalten in Bürgerumfragen hohe Kompetenz und Engagement bescheinigt. Persönliche Beratung, der direkte Kontakt sind in der Bürgerschaft gefragt. Viele Menschen wollen oder können nicht an der digitalen Rathauswelt teilhaben, auch für sie sind wir aber da.

Nicht vergessen darf man auch das Ehrenamt des Stadtrates. Digitalisierung kann auch hier in vielen Bereichen Unterstützung leisten, aber die Diskussionen mit den Bürgern und sachgerechte Entscheidungen in der Sache kann (und sollte) ihm auch die beste Technik nicht abnehmen.

Ein Rathaus muss schlussendlich auch physisch wahrgenommen werden. In einer Zeit, in der immer mehr Prozesse global ablaufen, gibt es eine große Sehnsucht nach Heimat und Identität. So wie

in jedes Dorf eine Kirche gehört, gehört in jede Stadt ein Rathaus. Dies ist der Ort, wo wesentliche politische Entscheidungen durch die Bürgerschaft selbst getroffen werden, in der für die Infrastruktur, das soziale Wohlergehen und auch für Recht und Ordnung gesorgt wird. Nur dort, wo Verwaltung tatsächlich funktioniert und für den Bürger, sei es persönlich oder digital, auch da ist, ist für eine prosperierende Wirtschaft, für eine gute Bürgergemeinde gesorgt.

Respekt und Vertrauen entstehen dort, wo man sich kennt und sich gegenseitig wertschätzt. „Digital First“ für die Routinen, aber gleichzeitig muss die menschliche Kompetenz und Nähe für die Entscheidungen in der Verwaltung und der Politik gestärkt werden.



◀ Dr. Christian Aegerter ist Leiter des Hauptamtes der Stadt Leipzig.



## Contra

Gebäude zeichnen sich durch vier Grundfunktionen aus: Sie gewähren Schutz und Sicherheit etwa gegen die Unbill des Alltags, sie bieten Menschen Raum zum Zusammenleben, sie dienen als Arbeitsstätte und als Ort der Begegnung. Rathäuser sind Gebäude, die Institutionen verkörpern. Sie sind der Kristallisationspunkt von Gemeinschaften, repräsentieren Politik und Verwaltung. Rathäuser schaffen Identität, zeugen nicht selten von Macht und Reichtum der Vergangenheit. Wer kennt sie nicht, die beeindruckenden Rathäuser in Hamburg, München oder Berlin. Viele Klein- und Mittelstädte, bis hinein in die Dörfer, stehen ihnen oftmals in nichts nach. Um Rathäuser herum bildeten sich Marktplätze, Orte des Handwerks und der Begegnung. Rathäuser gibt es seit Jahrhunderten. Sie wird es auch weiterhin geben. Aber wie sieht ihre Zukunft aus?

Das Innere der Rathausgebäude wird sich im Vergleich zu heute radikal verändern. Architekten würden von einer Entkernung sprechen. Das hängt mit neuen Funktionen zusammen, die die Digitalisierung mit sich bringt. Ganzheitliches Arbeiten macht aus Silos Netzwerke. Aus Büros mit Schreibtischen und Aktenschränken werden Räume der Kommunikation und der Begegnung. Immersive Wände holen die Welt in das Rathaus und verschmelzen Realität und Virtualität. Alle Verwaltungsprozesse werden digital. Digitale Dashboards geben Auskunft über die aktuelle

Lage. Alle Daten befinden sich in einer Cloud. Der Zugang zu Verwaltungsleistungen durch Bürgerinnen und Bürger, wie zum Beispiel Genehmigungen oder Berechtigungen, findet zeit- und ortsunabhängig digital statt. Das Rathaus ist da, wo ich Rat brauche, zu Hause, am Arbeitsplatz oder in der Freizeit. Die klassische Verwaltungsarbeit schrumpft. Chatbots und Videokommunikation gehören zum Alltag. Die Blockchain macht Organisationen und damit Verwaltung im klassischen Sinne weitgehend überflüssig.

Wer heute ein Rathaus plant oder baut, hat einen anderen Raumbedarf. Flächen für Archive entfallen weitgehend, denn Dokumentenmanagementsysteme brauchen keine Regale. Bürgerämter, die persönliche Kontakte sicherstellen, werden sich dagegen ausweiten und dort zu finden sein, wo die Menschen sich aufhalten, in Bibliotheken oder auch Geschäftsstraßen. Die Rathäuser werden ihre Türen weiter öffnen für die Bevölkerung und sich zu Häusern der Kommunikation entwickeln. Junge Menschen können dort Infrastrukturen für ihr Start-up nutzen, Vereine können ihre Zusammenkünfte dort durchführen. Rathäuser werden zu Hotspots der Bürgergesellschaft. Sie eröffnen den Menschen Zugänge zu lokalem und globalem Wissen und sichern Teilhabe. Kurzum, mit ihren dynamischen Strukturen passen sie sich immer wieder den Veränderungen an. Sie werden smart.



▲ Franz-Reinhard Habel ist Publizist und Beigeordneter a. D. des Deutschen Städte- und Gemeindebundes. Veröffentlichungen unter [www.habel.de](http://www.habel.de)



**Serie: VERTRAUEN UND SICHERHEIT ONLINE**

Teil 1: Vertrauen und Usability – paradoxes Nutzerverhalten

Teil 2: Datensouveränität für Bürger – Konzepte und Anwendungen

**Teil 3: Awareness: Wie führt Sensibilisierung zu mehr Sicherheit?**

Teil 4: Krisenkommunikation und Vertrauensaufbau

# Der Faktor Mensch

## Wie die Sensibilisierung für IT-Sicherheitsrisiken zu mehr Sicherheit führt

**Die vorgeschriebenen technischen Maßnahmen zur IT-Sicherheit wirken nur, wenn diejenigen, die mit der IT arbeiten, die Sicherheitsrisiken kennen und vermeiden können. Wie lässt sich Security Awareness – die Sensibilisierung für IT-Sicherheit – in der Verwaltung erfolgreich umsetzen?**

Sinnvolle Maßnahmen zur IT-Security Awareness – kurz Sec-Aware – umfassen weit mehr als standardisierte Mitarbeiterschulungen zum Umgang mit E-Mail, Internet & Co. Security Awareness ist – ebenso wie IT-Sicherheit – ein Thema für alle Ebenen: Führungskräfte entscheiden über das Budget für IT-Sicherheitsmaßnahmen und Security Awareness. IT-Verantwortliche sind für die angemessene Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen zuständig. Und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten unmittelbar mit den Systemen und haben Kontakt zu anderen Verwaltungen ebenso wie mit Bürgerinnen und Bürgern. Und auch wenn konkret umsetzbare Handlungsregeln wichtig sind, geht es nicht nur um das Erlernen dieser Regeln. Standardschulungen genügen meist nicht, um einen angemessenen Schutz der Fachanwendungen und Informationen vor unberechtigtem Zugriff und Angriffen zu erzielen, weitere Maßnahmen sind nötig (s. Kasten). Das Wissen um die eigene Rolle und das Vertrauen in die eigene Fähigkeit, angemessen und sicher agieren zu können, müssen gestärkt werden. Die Informationstechnik entwickelt sich immer weiter – entsprechend müssen

auch dieses Wissen und das Vertrauen immer wieder neu aufgebaut werden. Überdies sind gut geplante und umgesetzte Awareness-Maßnahmen mehr als nur reine Wissensvermittlung. Sie sind auch ein Instrument, um neue Arbeitsweisen und sich daraus ergebende Gefahren zu identifizieren, und helfen, Gegenmaßnahmen zu entwickeln.

### Sec-Aware betrifft alle Ebenen

Um die allgemeinen Rahmenbedingungen, die eigentlichen Gefahren und damit auch die Aufgaben für die Awareness zu ermitteln, empfehlen sich kurze Brainstorming- oder Gruppengespräche unter Beteiligung der Fachverantwortlichen beziehungsweise der IT-Verantwortlichen und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Diese erste Abschätzung bietet einen Überblick über den zu erwartenden Aufwand und erleichtert die Gruppenbildung für die Awareness-Maßnahmen.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass es ratsam ist, das Know-how möglichst vieler Beteiligter bereits frühzeitig in die Planung einzubinden.



Strategieprozesse und vernetztes Arbeiten finden heute in Hierarchie übergreifenden Teams statt. Daher sollte der Umgang mit Komplexität ebenfalls in den Vorgesprächen berücksichtigt werden – etwa Aspekte wie Kooperation statt Silodenken, Vertrauen in die Kompetenz anderer, das notwendige Maß von Kontrolle und die Berücksichtigung von persönlichen Erfahrungen. Bei der Planung der Security-Awareness-Maßnahmen sollte auch Aufgabenkritik angestoßen und Zeit für eine Lösungsanalyse eingeplant werden.

### Unterschiedliche Erwartungen

Die Erwartungen und der Lernbedarf der verschiedenen Personengruppen innerhalb einer Organisation sind unterschiedlich – und sollten bei der Planung der Sec-Aware-Maßnahmen berücksichtigt werden.

IT-Anwender, die an Schulungen über eher allgemeine Sicherheitsthemen teilnehmen, erwarten, dass die Gefahren, die von E-Mail- und Internet-Nutzung ausgehen, möglichst konkret

beschrieben werden. Zudem hat sich gezeigt, dass IT-Sicherheit auch bei guter Schulung ein abstraktes Thema bleibt. Daher ist es sinnvoll, innerhalb der Organisation eine Person abzustellen, die jeder ansprechen kann.

Bei IT-Verantwortlichen muss Verständnis für das Bedürfnis der IT-Nutzer nach möglichst einfachen Lösungen geweckt werden. Sicherheitsmaßnahmen sollten sich an den Anforderungen orientieren – zu anspruchsvolle IT-Sicherheitslösungen könnte sonst selbst zur Gefahr werden.

### Sec-Aware-Vorbereitung:

gemeinsam mit allen Beteiligten ...

- Ziele definieren
- Rollen identifizieren
- interne und externe Rahmenbedingungen abklären
- relevante Verfahren und IT-Systeme unter Berücksichtigung des gesamten Prozesses erfassen



Die Behördenleitung und politisch Verantwortliche wollen kurze Management-Zusammenfassungen. Dabei überzeugt nicht allein die Effizienz von IT-Sicherheitsmaßnahmen (diese muss sich ja erst zeigen), sondern auch deren Wirtschaftlichkeit. Daher sind organisatorische Maßnahmen, die wenig Geld kosten, die bessere Alternative zu teuren technischen Maßnahmen mit unter Umständen hohen Folgekosten.

werden. Auch rechtliche Regelungen zur Cloud- und Messenger-Nutzung sollten im Rahmen von Security-Awareness-Maßnahmen angesprochen werden. Wenn es dazu noch keine Regelungen gibt, besteht die Möglichkeit, das Thema und die Bedürfnisse des IT-Nutzers zu erfahren, um sichere Verfahrensweisen zu entwickeln, die zur Arbeitsweise der betreffenden Verwaltung passen.

**Sec-Aware-Umsetzung unter anderem mit ...**

- Einzelgesprächen
- Präsentationen
- Schulungen in Kleingruppen
- Posterkampagnen
- Artikeln im Intranet
- E-Mails an IT-Verantwortliche
- Umfragen zur IT-Sicherheit

### Gute Praxis, schlechte Praxis

Externe Sicherheitsvorfälle können in Gesprächen oder Schulungen beispielhaft thematisiert werden. Dabei sollte betont werden, dass es vor allem wichtig ist, dass ein Schaden in der Zukunft nicht mehr auftreten kann. Auch Good-Practice-Beispiele lassen sich bei Schulungen verwenden und helfen, die richtige Anwendung von IT-Sicherheitsmaßnahmen zu illustrieren. So wird vermieden, dass umgesetzte Sicherheitsmaßnahmen selbst zum Risiko werden. Good Practice, insbesondere aus dem eigenen Haus, dient aber nicht allein der Wissensvermittlung. Die Anerkennung der geleisteten guten Arbeit trägt auch dazu bei, die Beteiligten – IT-User wie IT-Verantwortliche – zu motivieren, ihren Weg konsequent fortzusetzen. Eine solche Anerkennung kann beispielsweise auch in einem Jahresbericht der Verwaltung geschehen.

### Klarheit über Strukturen und Verantwortlichkeiten

Security-Awareness-Maßnahmen liefern oft auch wertvolle Hinweise, wie das Sicherheitslevel weiter gesteigert werden kann. So zeigt sich bei Schulungen zuweilen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unsicher im Umgang mit bestimmten Softwareprodukten sind. Solch ein etwaiger weiterer Schulungsbedarf sollte der Verwaltung zurückgespiegelt werden. Nur wer sicher im Umgang mit Programmen ist, kann deren Fehlverhalten erkennen! Sec-Aware-Maßnahmen können außerdem eine Gelegenheit sein, dringend benötigte Klarheit bei Verantwortlichkeiten zu schaffen. Sagen Teilnehmer bei einer Veranstaltung: „Die IT ist für Sicherheitsmaßnahmen verantwortlich“, bedeutet dies meist auch: „Nicht wir, sondern jemand anderes kümmert sich darum.“ Wie aber soll dieser „Jemand“ von seiner Aufgabe erfahren? Die Notwendigkeit der wichtigen Klärung von Zuständigkeiten kann im Rahmen von Sec-Aware-Schulungen aufgedeckt

### Beteiligte ins Gespräch bringen

Awareness-Maßnahmen sind der erste Schritt zu mehr Vertrauen in die technischen Sicherheitsmaßnahmen und in die Kompetenz, diese anzuwenden. So vielfältig, wie Menschen und die Strukturen sind, in denen sie arbeiten, so vielfältig funktionieren Awareness-Maßnahmen. Wichtig bei allen Maßnahmen ist neben den eigentlichen Zielen, die Beteiligten miteinander ins Gespräch zu bringen. Denn ganz unabhängig von der gewählten Methode zeigt die Erfahrung, dass die Kommunikation mit den Betroffenen und die Anerkennung ihrer Arbeit für die Einhaltung von IT-Sicherheitsregeln an allen Stellen innerhalb einer Organisation immens wichtig sind.



▲ Markus Albert ist IT-Sicherheitsbeauftragter der Stadt Frankfurt.

# Digital in allen Lebenslagen

## Vitako beteiligt sich am Digitalisierungsprogramm des Bundes

Mit Inkrafttreten des Onlinezugangsgesetzes (OZG) im letzten Jahr wurde die Online-Bereitstellung von Verwaltungsleistungen bis 2022 gesetzlich vorgeschrieben. Hierfür soll ein Portalverbund zwischen Bund und Ländern aufgebaut werden. Im IT-Planungsrat arbeiten Bund, Länder und Kommunen gemeinsam an der Umsetzung, denn auch die bestehenden kommunalen Portale müssen integriert werden.

Im Moment befassen sich Bund und Länder mit einer Architekturrichtlinie zum Portalverbund. Darin sollen Kriterien für die Verbundfähigkeit von Portalen beschrieben werden. Zudem wird an einer Roadmap gearbeitet, in der fachliche, technische, organisatorische und rechtliche Maßnahmen für die Umsetzung des Portalverbundes festgelegt werden. Eng verbunden mit dem Portalverbund sind die interoperablen Servicekonten: Über diese sollen sich Nutzer an einem beliebigen Portal anmelden können und von dort aus Onlinedienste anstoßen. Die Herausforderung besteht darin, ein Konzept für die Interoperabilität zu erarbeiten, das auch jene Servicekonten einschließt, die bereits in einigen Ländern und in vielen Kommunen vorhanden sind. Aufgrund bereits getätigter Investitionen und durch eine gewisse Abhängigkeit von den lokalen technischen Infrastrukturen besteht bei allen Beteiligten derzeit nur wenig Neigung, sich von den eigenen Lösungen zu trennen.

### 40 Millionen Führerscheine umtauschen

Mehr Willen zur Kooperation erfährt das Digitalisierungsprogramm. In seiner letzten Sitzung hat der IT-Planungsrat die sogenannte 575er-Liste verab-



schiedet. In diesem Katalog wurden circa 55 Lebens- und Geschäftslagen mit insgesamt 575 Einzelleistungen zusammengefasst. Damit nicht jedes Bundesland und jede Kommune eigene Lösungen entwickelt, haben sich Bund und Länder auf ein arbeitsteiliges Vorgehen verständigt und Verantwortlichkeiten für einzelne Themen festgelegt. Schon bald sollen in sogenannten Digitalisierungslaboren gute Lösungen für die Digitalisierung von Leistungen entwickelt werden, die dann von anderen übernommen werden können.

Vitako möchte sich am Digitalisierungsprogramm beteiligen und das Thema Führerscheinumtausch vorantreiben. Aufgrund von EU-Vorgaben zur Vereinheitlichung von Führerscheindokumenten müssen alle Führerscheine umgetauscht werden, die vor dem 1. Januar 2013 ausgestellt wurden. Insgesamt betrifft das rund 40 Millionen Führerscheine. Das Bundesverkehrsministerium hat vor einiger Zeit eine Änderung der Fahrerlaubnisverordnung

(FeV) in die Wege geleitet, in der Fristen für den Umtausch in Abhängigkeit vom Geburtsdatum des Führerscheininhabers vorgesehen waren. Auf die Führerscheinstellen kommt damit absehbar ein erheblicher Aufwand bei der Ausstellung neuer Kartenführerscheine zu. Eine Arbeitsgruppe bei Vitako will Vorschläge für einen Onlineprozess erarbeiten, damit der Führerscheinumtausch in einem digitalen Prozess durchgeführt werden kann, um die Führerscheinstellen zu entlasten und den Bürgern einen besseren Service zu bieten.



◀ Tina Siegfried ist Bereichsleiterin Digitalisierung bei Vitako.



# Transparenz statt Mittelkürzung

## Pragmatische Lösung für Jugendämter

**Das bundesweit mehrfach ausgezeichnete Serviceportal SoJuS bringt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Jugendämtern und freie Träger, die etwa Wohngruppen und Eingliederungshilfen anbieten, miteinander in Kontakt. Das erlaubt den Jugendämtern, zügig und kostenbewusst zu agieren.**

Die Ausgaben für die Jugendhilfe bei kreisfreien und großen kreisangehörigen Städten sowie bei den Landkreisen steigen sprunghaft an. Für die „Hilfen zur Erziehung“ (HzE) als kommunale Pflichtaufgabe werden von 560 Jugendämtern bundesweit zurzeit rund 7,5 Milliarden Euro pro Jahr ausgegeben. Die Leistungen werden von den Jugendämtern einzelfallbezogen bestimmt und in der Regel von freien Trägern erbracht. Deren Beauftragung geschieht „freihändig“ und unterliegt nicht dem Vergaberecht. Die Ausgabensteigerungen in der Jugendhilfe sind immer wieder Anlass, Maßnahmen zur Kostendämpfung und zu Verfahrensverbesserungen zu fordern. Auf die Intransparenz der Vergabepaxis hatte bereits die Monopolkommission der Bundesregierung in ihrem Bericht 2012/13 hingewiesen.



▲ Matthias Effenberger ist Geschäftsführer der SIS GmbH in Schwerin.

### Mittelkürzungen sind kein Weg

Eine Vielzahl von Kommunen hat in den letzten Jahren Haushaltssicherungskonzepte erarbeitet. In einigen Fällen wurden seitens der Kommunalaufsicht sogar Staatsbeauftragte bestellt, um Vorschläge für Ausgabenkürzungen zu entwickeln. Dabei hat sich regelmäßig gezeigt, dass die Entgelte an freie Träger auf öffentlich-rechtlichen Verträgen nach §§ 78c ff. SGB VIII beruhen, die nicht einseitig reduziert werden können. Im Streitfall entscheiden vorgerichtlich die Schiedsstellen, bei denen fiskalische Ansätze regelmäßig durch sozialpädagogische Aspekte überlagert werden.



▲ Stefan Freyer ist Geschäftsführer der Veberas Consulting GmbH.

### Transparenz ist Voraussetzung

Alle Konsolidierungsprojekte haben aber deutlich gemacht, dass die vielfältigen Angebote der freien Träger in der Praxis für die Nachfrage der Jugendämter häufig intransparent sind.

- ▶ Vakante Plätze in Einrichtungen können mangels Kenntnis nicht zeitnah belegt werden.
- ▶ Belastbare Kosteninformationen liegen kaum vor, sodass die Ausgabevolumina in der Regel nicht controllingfähig sind.
- ▶ Mangels Angebotsübersicht bestehen in dringlichen Fällen Schwierigkeiten, zeitnah einzelfallgerechte Unterbringungsplätze zu finden.

Mangelnde Kostentransparenz herrscht vor allem bei kostenintensiven Betreuungsplätzen in Wohngruppen oder zur Eingliederung psychisch behinderter Jugendlicher. Im Einzelfall können bei einem Jugendamt, das keinen Echtzeitüberblick zu Vakanz und Kosten hat, Jahresmehrausgaben von bis zu 50.000 Euro für einen einzelnen Klienten entstehen, die bei Nutzung vergleichbarer Angebote vermeidbar wären – und ohne dass diese Mehrausgaben den Klienten einen unmittelbaren Vorteil brächten.

### Innovativer Ansatz

Vor diesem Hintergrund wurde mit einer Erstförderung durch das Sozialministerium auf Initiative des Landkreises Vorpommern-Greifswald die webfähige Anwendung „SoJuS – Soziales und Jugend Serviceportal“ entwickelt. In der Start-



phase 2016/17 waren die Dezernats- und die Amtsleitung, die mehr als 40 Sozialarbeiter/-innen des Jugendamtes sowie die rund 30 freien Träger im Landkreis an der Entwicklung beteiligt.

SoJuS ist ein modular aufgebautes Datenbankverfahren, das alle wesentlichen Aufgabenbereiche der kommunalen Jugend- und Sozialverwaltung unterstützt, und kann als Web-App auf Desktop- und auf jedem Mobilgerät einschließlich Smartphone bzw. Tablet genutzt werden. SoJuS vernetzt alle Verfahrensbeteiligten (Jugendamt, freie Träger, Landesjugendamt), denen differenzierte, datenschutzkonforme Rollen und Zugriffsrechte zugewiesen sind.

Mitarbeiter von Jugendämtern können mit SoJuS unter anderem bestehende Angebote freier Träger nach sozialpädagogischer Notwendigkeit filtern, sich Anbieterseiten und -standorte anzeigen lassen sowie Echtzeitdaten zu freien Kapazitäten, Fallzahlen und Ausgaben einsehen. Mit SoJuS lassen sich E-Fallakten generieren, in denen alle perso-

nenbezogenen Unterlagen zu Klienten und alle Entscheidungen zunächst als PDF-Dokumente abgelegt werden, die mit ergänzenden Metadaten in ein zentrales DMS überführt werden können. Zudem unterstützt die Plattform weitgehend papierlose Entgeltverhandlungen zwischen Jugendamt und freien Trägern. SoJuS erlaubt die wirtschaftliche Absicherung fachlicher Entscheidungen in kostenintensiven Aufgabenbereichen, erhöht die Transparenz von Vergaben und schafft eine vollumfängliche Controlling-Fähigkeit. Das System ist mandantenfähig und skalierbar.

### Umsetzung und Betrieb

Im Rahmen des schrittweisen Rollouts für den HzE-Bereich wurden in Mecklenburg-Vorpommern zunächst die Landeshauptstadt Schwerin und die Hansestadt Rostock in SoJuS eingebunden. Für den schrittweisen interkommunalen Ausbau hat das Land Mecklenburg-Vorpommern im März 2018 einen weiteren Zuwendungsbescheid an den Landkreis ausgereicht. Realisiert wurde

das SoJuS-Projekt für „Hilfen zur Erziehung“ vom Beratungsunternehmen Veberas Consulting aus Berlin. Nach erfolgreichem Testbetrieb soll die Anwendung im Echtbetrieb durch die Schweriner IT- und Servicegesellschaft mbH (SIS) gehostet werden. SoJuS ist von Beginn an konsequent als interkommunale Anwendung entwickelt worden und eignet sich auch für den bundesweiten Einsatz. Im Juli 2018 hat der Freistaat Thüringen ebenfalls ein SoJuS-Modellprojekt beauftragt, das die Aufgaben des Landesjugendamtes vollständig einbezieht. Dieses Modellprojekt startet demnächst mit bis zu fünf örtlichen Trägern.

Beim bundesweiten E-Government-Wettbewerb 2017 wurde SoJuS als „Bestes digitales Kooperationsprojekt“ und auf dem Ministerialkongress im September 2017 mit dem Publikumspreis für das „Beste E-Government-Projekt“ ausgezeichnet. Positive Resonanz erhielt SoJuS auch im Rahmen eines Vitako-Workshops auf dem Mitteldeutschen IT-Fachtag 2017 in Leipzig.



# Frischer Wind

## ITEOS – Neugründung in Baden-Württemberg

Der digitale Wandel vollzieht sich zu schnell und ist zu komplex, als dass die damit verbundenen Aufgaben erfolgreich von einzelnen gelöst werden könnten. Innovative Mobilitätskonzepte, Telemedizin, digitale Bildung oder Smart City sind nur einige der Herausforderungen, denen die Kommunen sich bereits heute stellen müssen.

Andererseits wächst die Erwartung von Behörden, Bürgern und Unternehmen: Daten, Informationen und Services sollen jederzeit einfach, schnell und sicher verfügbar sein. Eine effiziente digitale Verwaltung wird damit zu einem wesentlichen Standort- und Wettbewerbsfaktor.

Mit ITEOS haben die Träger eine zukunftsfähige Neustruktur geschaffen, welche die wirtschaftliche Versorgung der Kommunen in Baden-Württemberg mit IT-Dienstleistungen gewährleistet. Rund 98 Prozent der Kommunen des Bundeslandes sind Mitglieder im Zweckverband 4IT.

### Aus einer Hand

ITEOS stellt IT-gestützte integrierte Lösungen für die gesamte Wertschöpfungskette der kommunalen, öffentlichen Hand bereit. Die Hauptaufgabe des Unternehmens ist es, den heimischen Gemeinden, Städten und Landkreisen die innovativen IT-Leistungen zur Verfügung zu stellen, die notwendig sind, um die digitale Transformation bezahlbar und erfolgreich zu gestalten.

Sitz von ITEOS mit insgesamt rund 1.600 Beschäftigten ist die Landeshauptstadt Stuttgart, was die enge Verbindung der beiden Träger unterstreicht. Weitere Standorte befinden sich in Karlsruhe, Freiburg, Heidelberg, Heilbronn, Reutlingen und Ulm, sodass eine flächendeckende Betreuung der Kunden gewährleistet ist. Zusätzlich werden die Kunden in die Unternehmensprozesse durch sogenannte

Mitgliederbeiräte eingebunden, welche die Anforderungen der von ihnen vertretenen Kundensegmente bereits frühzeitig in die bedarfsgerechte Planung einbringen.

### Know-how bündeln

Mit der Fusion können bislang vorhandene Mehrfachstrukturen aufgelöst sowie die verteilten Kräfte und das verteilte Know-how gebündelt werden. So verbessert das neue Unternehmen Service und Leistungsfähigkeit. Gleichzeitig sichert ITEOS sich damit gegen demografische und fachliche Personaleffekte ab.

Hinzu kommt eine Reihe von wirtschaftlichen Vorteilen durch Synergien, etwa aufgrund größerer Mengenbeschaffungen beim Einkauf oder vereinfachter Finanzströme, da gegenseitige Verrechnungen und bisherige Komplexitäten zwischen Fusionspartnern wegfallen. Dies führt zu Kostenvorteilen für Bestands- wie Neukunden. Zudem kann das Unternehmen seine Investitionsfähigkeit für neue Lösungen und Technologien durch ein zentrales Budget für Forschung und Entwicklung absichern. Dies wiederum führt zu einer Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit und einer besseren Position am Markt.

### Wachstum durch Standardisierung

Durch den Einsatz standardisierter Lösungen will ITEOS die interkommunale Zusammenarbeit fördern. Dafür setzt das Unternehmen perspektivisch auf eine Konsolidierung des bestehenden Portfolios, für Bestandskunden gibt es eine angemessene Übergangszeit. Angeboten werden neben Entwicklung, Verkauf, Support und Schulung von Software, Beratungs- und Projektleistungen, Betriebsleistungen für Kommunikationsnetze, Rechnersysteme und Fachverfahren, Services für Druck und Kuvertierung sowie die Unterstützung von Geschäftsprozessen und Geschäftsabwicklung.



Die Standardisierung soll zudem die IT-Kooperation zwischen dem Land und den Kommunen vereinfachen und den Ausbau einer modernen, bürgerfreundlichen Verwaltung in Baden-Württemberg mit flächendeckenden E-Government-Angeboten erleichtern.

Beispiele wie die 2017 noch vom Datenverarbeitungsverbund Baden-Württemberg (DVV) entwickelte „E-Akte Flüchtlingsmanagement“ für die unteren Aufnahmebehörden mit Anbindung an das landeseigene Migranten-Verwaltungs-Informationssystem (MigVIS) zeigen die praktischen Vorteile einer Zusammenarbeit über Zuständigkeitsgrenzen hinaus. Sie zeigen auch, dass den Herausforderungen der Digitalisierung für die zukünftige Daseinsvorsorge am besten begegnet werden kann, wenn Land und Kommunen Hand in Hand arbeiten.

Mit den strategischen Schwerpunkten E-Government und Bürgerbeteiligung hat sich ITEOS in Anlehnung an das Bundesprogramm „Digitale Verwaltung 2020“ das Ziel gesetzt, Angebote für eine moderne Kommunalverwaltung wie E-Government-Portale oder Bürgerkonten auszubauen und bereitzustellen. Bereits 2016 hat der kommunale DVV beschlossen, die seit Beginn der 2000er-Jahre bestehende enge Zusammenarbeit mit dem Innenministerium beim Ausbau der E-Government-Plattform „service-bw“ zu vertiefen und neben der Nutzung der Informations-

inhalte auch Onlinedienste ausschließlich auf „service-bw“ zu entwickeln. Damit sind die Kommunen bestens für den im Onlinezugangsgesetz geforderten Portalverbund gerüstet. Die erforderliche Sicherheit für die Bereitstellung der Daten ist durch das Landesverwaltungsnetz und das kommunale Verwaltungsnetz gewährleistet.

Zusätzlich wird das ITEOS-Produktportfolio in Baden-Württemberg bereits heute von kommunalen Unternehmen, Eigenbetrieben, Schulen, öffentlich-rechtlichen Organisationen und aus der kommunalen Daseinsvorsorge hervorgegangenen Unternehmen, insbesondere von Versorgern und Entsorgern, bei der Erfüllung ihrer Aufgaben genutzt.

#### ITEOS

Zum 1. Juli 2018 wurde die ITEOS gegründet, eine Anstalt des öffentlichen Rechts in gemeinsamer Trägerschaft der Kommunen (88 Prozent) und des Landes Baden-Württemberg (12 Prozent). Die ITEOS übernahm die Aufgaben des Datenverarbeitungsverbundes Baden-Württemberg (DVV). Für die Trägerschaft haben sich die Zweckverbände KDRS, KIRU und KIVBF zum neuen Zweckverband 4IT zusammengeschlossen.

Der Autor Dr. Gamal Morsi ist Leiter der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit von ITEOS AöR.



# Bürgeramt 24/7

Ob online, auf dem Bürgeramt oder am Telefon unter der Behördenrufnummer 115: Jeder hat Erfahrungen mit der Verwaltung gemacht – und die ist viel besser als ihr Ruf. Uns interessieren die gelungenen Storys! **Schreiben Sie uns unter [aktuell@vitako.de](mailto:aktuell@vitako.de)**

Die nächtliche Straßenbeleuchtung trägt ja nicht nur zur allgemeinen Sicherheit bei, sondern gehört zum Großstadtfeeling dazu – ganz besonders, wenn man im Ostteil Berlins in einer Straße wohnt, in der noch die schön orange leuchtenden Natriumdampflampen stehen. Wenn man in so einer Straße im ersten Stock wohnt, kann es passieren, dass man beim Essen am Küchentisch von einer dieser modern-nostalgischen Straßenlaternen beleuchtet wird. Dies kann mit etwas beleuchterischem Geschick gut ins Gesamtbild des Raumes integriert werden. In dem warmen, orangenen Licht fühlt man sich wohl und es lässt sich des Abends trefflich dabei speisen. So ging es jedenfalls

uns. Bis ... eines Tages „unsere“ öffentliche Laterne zu flackern beginnt. Die Lampe verbreitet keine Großstadtmantik mehr in der Wohnung, sondern nervt. Jeden Abend ein wenig mehr. (Vorhänge waren auch keine Option.) Am Ende der Geduld angekommen, googelt man „Straßenlaterne defekt Berlin“ und findet einen hilfreichen Link (<https://www.stromnetz.berlin/de/stoerungsmanagement-beleuchtung.htm>). Auf einer Karte kann man bis zur eigenen Straße zoomen (oder wo man eine defekte Lampe vorfindet), dort ist jede Laterne eingezeichnet. Man klickt die reparaturbedürftige Lampe an, füllt ein Formular aus – und am nächsten Tag schaut der mit wenigen Mausklicks herbeigezauberte Straßenlaternen-Reparateur von außen in die Küche, winkt und repariert die Laterne. Manchmal zeigt sich gelungene Verwaltungsdigitalisierung eben auch im Kleinen!

Tilda Müh, Berlin

## Branchenticker

Sie möchten Branchenmeldungen jeden Freitag in Ihr E-Mail-Postfach bekommen? Zum Newsletter-Abo geht es unter [www.vitako.de/abonnements](http://www.vitako.de/abonnements)

### Reaktionen auf DSGVO

90 Prozent der Menschen in Deutschland haben von der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) gehört, aber weniger als die Hälfte (46 Prozent) geben an, mit ihren Inhalten vertraut zu sein. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI). Lediglich ein Fünftel (rund 20 Prozent) sieht die Auswirkungen positiv. Selbstständige sind unter allen Berufsgruppen am vertrautesten mit den Inhalten der DSGVO, blicken auf diese jedoch zugleich besonders kritisch. Einerseits geben 62 Prozent von ihnen an, die Inhalte der Verordnung zu kennen. Gleichzeitig sehen andererseits 39 Prozent der Selbstständigen darin keine Verbesserung des Datenschutzes.

<https://bit.ly/2M5TqrJ>

### „E-Government“ unbekannt

Die Initiative D21 und das Marktforschungsunternehmen Neuro Flash haben die Assoziationen der Bürger mit dem Begriff E-Government untersucht. Das Ergebnis ist ernüchternd: „E-Government verharrt als Begriff in der Fachwelt und ist nicht bei den Bürgerinnen und Bürgern angekommen. Muss ein Verwaltungsdienst in Anspruch genommen werden, denken die wenigsten daran, diesen digital abzuwickeln.“ Die Bevölkerung nehme zwar unterbewusst wahr, dass E-Government das Potenzial bietet, Verwaltungsdienste zu vereinfachen und zu beschleunigen, auch in Fachdiskursen im Internet gilt E-Government als fortschrittlich. Jedoch überträgt sich dieses positive Bild nicht auf die klassische Verwaltung.

<https://bit.ly/2zBqSS7>

### Stand der Digitalisierung

Die Studie „Branchenkompass Public Services 2018“ von Sopra Steria Consulting beleuchtet den Stand der Digitalisierung bei Behörden. Demnach hat gut jede dritte Behörde das Basisziel eines elektronischen Zugangs erreicht, 39 Prozent befinden sich in der Umsetzung. Die E-Akte, ein Eckpfeiler der digitalen Verwaltung, befindet sich bei drei von vier Verwaltungen auf Kurs. Die im Onlinezugangsgesetz (OZG) enthaltenen Vorgaben, wonach alle geeigneten Verwaltungsdienste bis 2022 online zur Verfügung stehen sollen, bereiten den Behörden jedoch noch „Kopfzerbrechen“. Für 86 Prozent der Entscheider bei Bund, Ländern und Kommunen gehört die Umsetzung des OZG zu den Top-Aufgaben der kommenden zwei Jahre.

<https://bit.ly/2M6WdRF>

# Köpfe & Technik

In unserer Rätselreihe beschreiben wir eine Technologie, ein technisches Gerät oder eine Person, die für (mindestens) eine bedeutende technische Neuerung verantwortlich ist. **Erraten Sie, um wen es diesmal geht?**

Dass sie im – wie man heute sagen würde, MINT-Bereich – brillieren würde, war ihr nicht unbedingt in die Wiege gelegt. Ihr Vater war kein Wissenschaftler, sondern Poet, einer der bedeutendsten seines Landes. Allerdings verließ er Familie und Heimat, als die Tochter vier Monate alt war. Ihre aristokratische Mutter, selbst hochgelehrt, sorgte dafür, dass sie eine umfassende Bildung erhielt und ihr Interesse an Logik und Mathematik gefördert wurde. Auch Maschinen faszinierten das Mädchen, das mit 13 aus Spaß eine dampfbetriebene Flugmaschine erfand. Sie kam früh in Kontakt mit den großen Köpfen ihrer Zeit. Als 17-Jährige lernte sie einen

Mann kennen, der sich mit der Konstruktion einer mechanischen Rechenmaschine befasste. Sie begann eine Korrespondenz mit ihm, später schrieb sie eine Art Projektdokumentation und übersetzte den Text eines ausländischen Wissenschaftlers über die Rechenmaschine. Dabei hat sie auch einen Algorithmus entwickelt, der diese zur Berechnung von Bernoulli-Zahlen befähigen sollte. Daher gilt sie als erste Programmiererin überhaupt – bevor es Computer oder Programmiersprachen gab. Sie wurde keine 40. Zeitgenossen würdigten ihr Schaffen, später stand sie lange im Schatten des Vaters. Erst im 20. Jahrhundert wurde ihre Bedeutung neu entdeckt. Heute sind eine Programmiersprache sowie Projekte und Auszeichnungen weltweit nach ihr benannt.



▲ Sibylle Mühlke ist freiberufliche Texterin und Autorin u. a. für IT-Themen.

## Wer war's?

Die Auflösung finden Sie unter dem Impressum auf Seite 4.

# Vitako intern

Vitako intern ist unser E-Magazin, das über aktuelle IT- und E-Government-Themen informiert – aus der Binnenperspektive der kommunalen IT-Dienstleister. Unser PDF-Magazin erscheint alle zwei Monate und präsentiert spannende Berichte aus der Welt der kommunalen IT. Das E-Magazin ist im E-Mail-Abonnement frei erhältlich. [www.vitako.de/vitakointern](http://www.vitako.de/vitakointern)

## In der aktuellen Ausgabe

Die Digitalisierung der Verwaltung kommt voran. Kürzlich erst hat der IT-Planungsrat eine To-do-Liste zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes vorgelegt, der eine Aufgabenverteilung zwischen Bund und Ländern zu entnehmen ist. Die Bundesländer konnten sich für Themenfelder eintragen, an denen sie besonders interessiert sind. Insgesamt 575 Verwaltungsleistungen oder Anliegen sollen bis 2022 digitalisiert werden. Einige sind es ja längst, andere noch weit vor der Fertigstellung – eine Herausforderung allemal. Vitako und die kommunalen IT-Dienstleister wollen sich bei der Umstellung des Führer-

scheins auf den EU-Standard beteiligen. Circa 40 Millionen Führerscheine müssen ersetzt werden. Da sind Koordination und Kooperation gefragt. Neue Formen der Zusammenarbeit deuten sich auch im Verhältnis der kommunalen IT-Dienstleister zu den kommunalen Spitzenverbänden an, wo das Thema Digitalisierung inzwischen auch auf der Tagesordnung steht. Die neue Beigeordnete für Recht und Verwaltung beim Deutschen Städtetag, Uda Bastians, bescheinigt den kommunalen IT-Dienstleistern im Interview fachliche Expertise für die Herausforderungen der kommunalen Digitalisierung.

## AUSGABE 04 | 2018

**IT-PLANUNGSRAT**  
Umsetzung des OZG

**IM GESPRÄCH**  
Dr. Uda Bastians,  
Deutscher Städtetag

**VERANSTALTUNGEN**  
Rückblick Zukunftskongress

**FACHARBEITSGRUPPEN**  
Suchen und Finden  
im Portalverbund

**FUSIONEN**  
Neugründung von ITEOS AöR

**IN SACHEN SICHERHEIT**  
ITDZ mit BSI-Standards

**NEUES RECHENZENTRUM**  
LVR und Stadt Köln daten

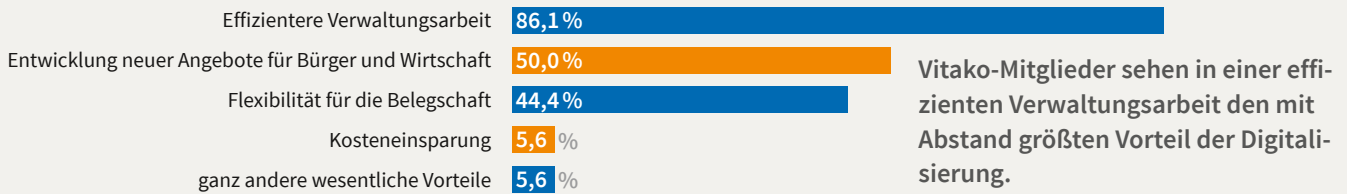
**OFFENE VERWALTUNG**  
KDVZ standardisiert Wahldaten

**EURITAS**  
CIO-Konferenz im November

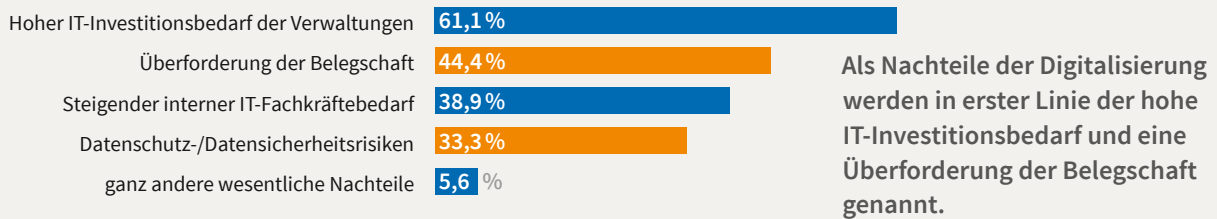
# Erwartete Effekte

Die Digitalisierung der Arbeit bringt Veränderungen für die Verwaltung mit sich – positive wie negative – und wirkt sich nicht zuletzt auf den Fachkräftemangel aus. Im Auftrag von Vitako fragte das Marktforschungsinstitut Hiestermann & Frömchen bei den Entscheidern aus den Vitako-Mitgliedsunternehmen nach.

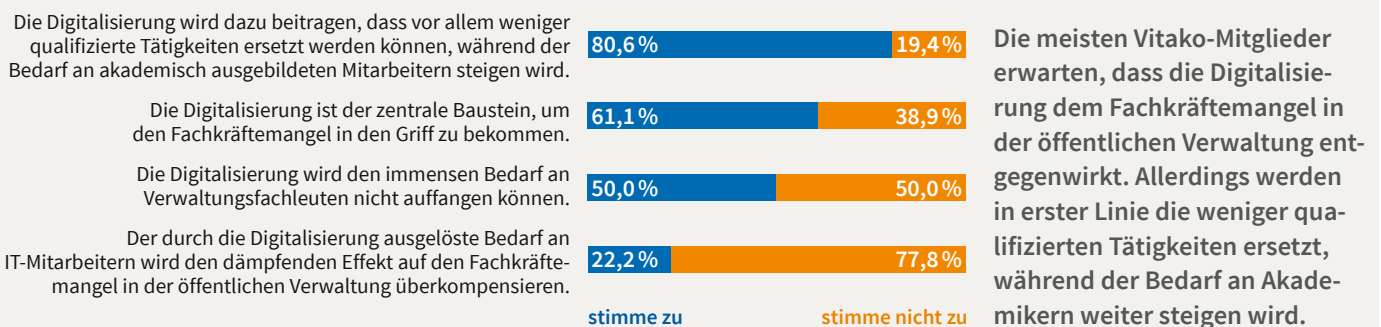
## 1. Welches sind die beiden wesentlichen Vorteile der Digitalisierung der Arbeit (Arbeit 4.0) für die öffentliche Verwaltung?



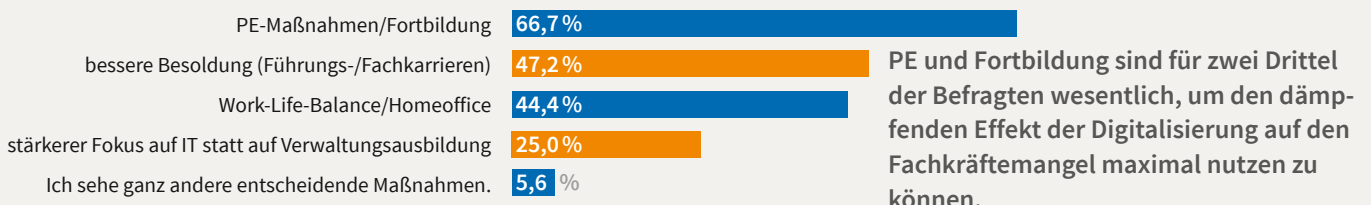
## 2. Und welches sind die beiden zentralen Nachteile, die mit Arbeit 4.0 für die öffentliche Verwaltung verbunden sind?



## 3. Welchen der folgenden Aussagen zum Zusammenhang von Digitalisierung und Fachkräftemangel stimmen Sie zu?



## 4. Welche beiden Maßnahmen sind entscheidend, um einen möglichst positiven Effekt der Digitalisierung auf die Verringerung des Fachkräftemangels zu erreichen?



Frage 1, 2, 4: Zwei Nennungen waren möglich.



Die Bedeutung von interaktiven Tools und mobilen Anwendungen im E-Government nimmt ständig zu. Vitako stellt in jeder Ausgabe eine App für Bürgerinnen und Bürger vor und bewertet diese in verschiedenen Kategorien. Die Autorinnen Susanna Kuper und Kimia Salehi Ghamsari arbeiten am Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme (FOKUS) im Geschäftsbereich „Digital Public Services“.

## KEPTN – die Emden-App

### Der Standort bestimmt den Kurs

O KEPTN! Mein KEPTN! Bei der Hafencity Emden bestimmt die Nähe zum Meer das Design der App. Beim Entdecken der Stadt Emden gibt jedoch weniger der „KEPTN“ die Richtung vor als der Nutzer selbst. Ob interaktive Stadtführung, Suche nach der schnellsten Busverbindung, der nächsten Toilette oder dem passenden Sportverein – die App bezieht stets den Standort mit ein. Zur besseren Übersicht lassen sich die meisten Inhalte zusätzlich in einer Kartenansicht anzeigen.

### Zweck

Die KEPTN-App navigiert die Nutzer durch die Stadt Emden, ohne dass sie eine Sehenswürdigkeit verpassen oder ein Ziel lange suchen müssten. So bietet die App eine Fahrplanauskunft für den ÖPNV oder interaktive Stadtführungen an. Ein „Live-Guide“ weist via Augmented Reality auf Attraktionen im Blickfeld hin. Informationen über Verwaltungsleistungen oder die direkte Kontaktaufnahme mit Behörden vor Ort ist – außer über einen Mängelmelder – nicht möglich. Für Kunden der Stadtwerke gibt es jedoch einen Login-Bereich, etwa, um Störungen zu melden. Zudem gibt es eine Erinnerungsfunktion für die Müllentsorgung. Besonders innovativ: Das Tierheim nutzt die Nachrichtenfunktion und stellt Abgabetierr vor.

### Gestaltung/Bedienkomfort

Eine Menüleiste sowie eine Funktionsübersicht im Kacheldesign fungieren als Navigation. Eine übergreifende

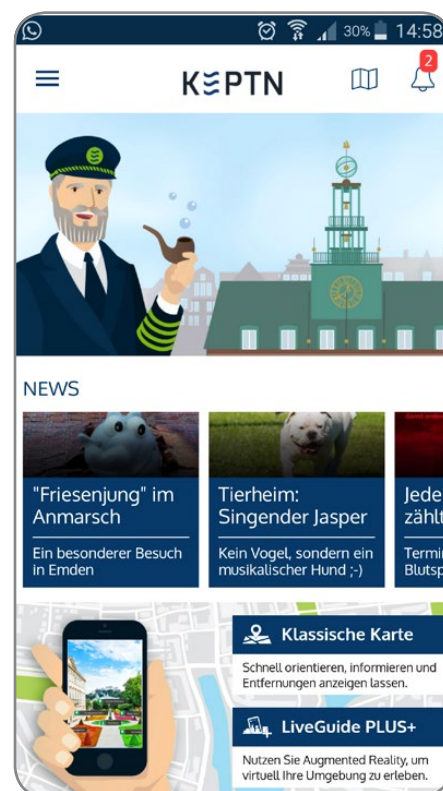
Suchfunktion fehlt derzeit. Prägendes Element der App ist die Navigation per Karte. Es gibt Möglichkeiten zum Filtern der Points of Interests, zur Suche und dem Eingrenzen des Umkreises. In der Kartenansicht können auch problemlos einzelne Elemente wie bestimmte Hotels, Geschäfte oder Vereine angezeigt werden. Zudem lassen sich passende Bahnverbindungen direkt anzeigen. Besuchte Orte können Nutzer in einer Zusammenfassung noch mal Revue passieren lassen.

### Anwendbarkeit

Bei der Generierung der Inhalte setzt die Stadt Emden auf die Partizipation der Nutzer und fordert sie auf, Points of Interest oder Events zu melden. Dieses Konzept geht weitestgehend auf. Vor allem Unternehmen partizipieren, zudem gibt es in der auf Tourismus ausgerichteten Hafencity tägliche Veranstaltungen. Das Vereinsregister der App hingegen hat erst wenige Einträge. Kartendaten werden automatisch heruntergeladen und stehen so auch offline zur Verfügung. Die Stadtführungen überzeugen mit umfangreichen Informationen. Push-Nachrichten und der Müll-Reminder können differenziert eingestellt werden. In der Android-Version wird die App ab und zu ohne spezifische Fehlermeldung angehalten. Eine Übersetzung der App in weitere Sprachen wäre wünschenswert.

### Kompatibilität und Kosten

Die Bürgerapp KEPTN ist kostenlos und derzeit als mobile Anwendung verfügbar.



Nutzen	
Innovationsgrad	3 ● ● ●
Einbindung in den Verwaltungsprozess	2 ● ●
Gestaltung	
Niedrigschwelliger Zugang	5 ● ● ● ● ●
Intuitive Bedienbarkeit	4 ● ● ● ●
Ansprechendes Design	4 ● ● ● ●
Mehrere Sprachen	1 ●
Fehlerfreie Bedienung	3 ● ● ●
Inhalte	
Informationsgehalt	4 ● ● ● ●
Zielgruppenorientierung	4 ● ● ● ●
Partizipationsmöglichkeiten	3 ● ● ●
Aktualität und Pflege	4 ● ● ● ●
Kompatibilität und Kosten	
Verschiedene Betriebssysteme	5 ● ● ● ● ●
Nutzung via Browser	1 ●
Kosten	5 ● ● ● ● ●
Open Source	5 ● ● ● ● ●

Notenstufen von 1 (schlecht) bis 5 (am besten)

Die ProVitako e. G. mit Sitz in Berlin und einer Geschäftsstelle in Siegburg ist die Marketing- und Dienstleistungsgesellschaft der kommunalen IT-Dienstleister in Deutschland. Die derzeit 41 Mitglieder von ProVitako wollen durch gemeinsame Beschaffung und ein einheitliches Angebot von Gütern und Dienstleistungen Ressourcen besser nutzen und Synergieeffekte erzielen. So können die Mitglieder von ProVitako ihre Dienstleistungen wirtschaftlich, in hoher Qualität und zu Marktkonditionen anbieten.

# Public Displays und Open Source

## Aktuelle Vergabeaktivitäten und Neubesetzung im Aufsichtsrat

Aktuell führt ProVitako ein Vergabeverfahren für Ersatz- und Ergänzungsbeschaffungen von Serversystemen des Herstellers Dell EMC durch. Im Rahmen der Vorbereitungen wurde die Preisliste des Herstellers in verschiedene Produktkategorien unterteilt, für die unterschiedliche Rabattsätze abgefragt werden. Der Vertrag mit einer Laufzeit von insgesamt 48 Monaten mit einem Volumen von rund 2,2 Millionen Euro soll ab September 2018 gelten.

Mit Beginn der Sommerferien in Nordrhein-Westfalen ist die Veröffentlichung einer Ausschreibung für Interactive Displays und Public Displays erfolgt. Die Systeme, die in Schulen die bisherigen Whiteboards ersetzen, sind in vier Leistungskategorien unterteilt. Abgerundet wird das breite Angebotsspektrum durch Zubehör wie unterschiedliche Liftsysteme sowie korrespondierende Dienstleistungen von der Montage inklusiver Netzanbindungen bis hin zur Schulung. Über die geplante Laufzeit von insgesamt 48 Monaten beläuft sich das Vergabevolumen auf über 20 Millionen Euro. Der Vertragsstart ist für das vierte Quartal 2018 geplant.

Parallel dazu soll im August/September 2018 eine weitere Ausschreibung zum Bezug von Open-Source-Infrastruktur

des Herstellers SUSE Linux GmbH veröffentlicht werden. Auch in diesem Verfahren wurde die Preisliste des Herstellers in Kategorien unterteilt, auf die unterschiedliche Rabattsätze angeboten werden sollen. Derzeit läuft eine Bedarfsabfrage, um das konkrete Vergabevolumen zu ermitteln. Die Nutzung des Vertrags wird voraussichtlich ab November 2018 möglich sein.

Zudem befindet sich ProVitako in Gesprächen für eine Konditionenvereinbarung mit dem Hersteller CITRIX, die auch umfangreiche Beratungs- und Servicedienstleistungen beinhalten soll. Zusätzlich sind im letzten Quartal des Jahres weitere Ausschreibungen für Serversysteme der Hersteller Cisco und IBM sowie Nachfolgeverträge für Microsoft-Lizenzen geplant.



### Wechsel im Aufsichtsrat

Nach seiner insgesamt sechsjährigen Tätigkeit als Aufsichtsratsmitglied der ProVitako ist Manfred Allgaier aufgrund seiner Pensionierung zum Ende der Jahreshälfte aus dem Aufsichtsrat ausgeschieden. Die Generalversammlung der ProVitako eG hat Andreas Pelzner von der Datenzentrale Baden-Württemberg (jetzt ITEOS) im April 2018 als neues Mitglied in den Aufsichtsrat berufen.



◀ Karl-Josef Konopka ist ProVitako-Vorstand und Geschäftsführer des KDN.



# Vitako: Spotlight

Vitako hatte vor zwei Jahren eine Reihe von Regionalkonferenzen zum Thema „Digitale Agenda für Kommunen und Regionen“ aufgelegt, die in Zusammenarbeit mit Bund, Ländern und kommunalen IT-Dienstleistern durchgeführt wurden und eine Diskussion um kommunale Digitalisierungsstrategien geführt haben. In Anklang an diese Idee soll ab Herbst 2018 eine neue Konferenzreihe zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes und des Digitalisierungsprogramms des IT-Planungsrates durchgeführt werden. Die Stadt Nürnberg macht am 19. November den Anfang, das Saarland und Nordrhein-Westfalen haben ebenfalls bereits Interesse angemeldet.

Der IT-Planungsrat hat in seiner letzten Sitzung beschlossen, 575 Anliegen beziehungsweise Verwaltungsservices bis zum Jahr 2022 zu digitalisieren. Die Regionalkonferenzen wollen die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes anhand konkreter Praxisprojekte verfolgen und die Fortschritte des Digitalisierungsprogramms diskutieren. Erfolgreiche Projekte von Bund und Ländern sowie Praxisbeispiele aus der Region stehen auf der Agenda. Der Fokus liegt auf Erfahrungsaustausch, Lessons learnt und der Adaptierbarkeit einzelner Projekte für andere Regionen.

## Die nächste „Vitako aktuell“

erscheint im Dezember 2018. Unser Schwerpunktthema: „Trends in der öffentlichen IT“.

## ITKalender

6. September 2018, Münster

19. ÖV-Symposium

26. September 2018, Bonn

E-Akte und ersetzendes Scannen

Mehr Informationen und Termine finden Sie im Vitako-ITKalender: [www.itkalender.de](http://www.itkalender.de)

## That's IT



Kommunales Rechenzentrum  
Minden-Ravensberg/Lippe



Kommunales Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz)  
Bismarckstraße 23 • 32657 Lemgo  
Telefon: 05261 252-0 • Fax: 05261 252-200 • [info@krz.de](mailto:info@krz.de)

[www.krz.de](http://www.krz.de)



Jetzt anmelden!  
**18. Oktober 2018**  
Nockherberg · München

## 3. AKDB Kommunalforum 2018

# Willkommen (in der) Digitalisierung!

mehr als 50 Referenten

großer Ausstellungsbereich

5 Praxis-Workshops

rund 1.000 Teilnehmer

Podiumsdiskussion mit Experten

[www.akdb.de/kommunalforum](http://www.akdb.de/kommunalforum)