

Taunusstein: Das Onlinezugangsgesetz des Bundes macht mit der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ernst. Die hessische Stadt will hier nicht zu den Getriebenen gehören.



Digitalisierung

# Im Dienst der Stadt und der Bürger

Aktiv die städtische Zukunft gestalten: Diesem Motto folgend hat Taunusstein in Hessen in einem partizipativen Prozess mit der Bürgerschaft, den Unternehmen und den Rathausmitarbeitern über die Chancen der Digitalisierung diskutiert. Eine E-Government-Roadmap weist nun den Weg ins neue Verwaltungszeitalter.

Für die meisten Menschen ist die Digitalisierung aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken: Waren werden online bestellt, Erfahrungen in Foren ausgetauscht und Informationen in Chatgruppen geteilt. Die ganze Welt ist quasi nur einen Klick entfernt. Im Rathaus am Wohnort sieht es aber häufig anders aus: Der Gang zum Bürgeramt ist vielfach noch notwendig. Mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) will der Bund nicht zuletzt

den Kommunen Beine machen: Bis 2022 müssen sämtliche Verwaltungsdienstleistungen auch online zur Verfügung stehen. Die hessische Stadt Taunusstein wollte nicht zur Getriebenen werden, sondern die Digitalisierung aktiv angehen. Wie kann diese helfen, die stadtstrategischen Ziele zu erreichen? Welche Bereiche der Daseinsvorsorge sollten prioritär digitalisiert werden? Welche Maßnahmen können kurzfristig, welche eher mittel- oder lang-

fristig umgesetzt werden? Diese Fragen hat die Stadt – unterstützt vom Berliner Beratungsunternehmen PD Berater der öffentlichen Hand – in einem partizipativen Prozess beantwortet.

Taunussteins Bürgermeister Sandro Zehner (s. Interview S. 10) setzte dabei dem Strategieprozess klare Leitplanken. Denn Digitalisierung sei niemals Selbstzweck, sondern müsse den Zielen der Stadt dienen. Entsprechend waren diese der Ausgangspunkt der Strategieentwicklung. Weil der Blick auch über die Verwaltung hinaus auf die gesamte städtische Daseinsvorsorge geweitet werden soll, wurden neben der Verwaltung etwa die Bereiche Wohnen und Erholen, lebende

Quartiere, Wirtschaft und Ehrenamt analysiert. Und damit die Strategie nicht hinter verschlossenen Türen entsteht, hatten die Beteiligung der Bürger, der Unternehmen, der Politik und der Verwaltungsmitarbeiter hohe Priorität.

Die im Rahmen des Strategieprozesses entwickelte Soll-Konzeption der digitalisierten Verwaltung basiert auf der Überzeugung von Bürgermeister Zehner, dass lediglich der digitale Zugang zu Verwaltungsleistungen eine viel zu begrenzte Perspektive ist. Nur wenn digitale Dokumente medienbruchfrei weiterverarbeitet werden können, werden sich Effizienzpotenziale erschließen lassen. Die für Taunusstein formulierte „E-Government-Roadmap“ beschreibt dazu detailliert die für die Digitalisierung notwendigen Basis- und Umsetzungsbausteine, so etwa die elektronische Schriftgutverwaltung und die Einführung der E-Rechnung und des E-Payment.

## TECHNIK STEHT NICHT IM VORDERGRUND

Da die Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen wesentlichen Einfluss auf die Arbeit der gesamten Belegschaft haben wird, wurde der Prozess durch eine Mitarbeiterumfrage und Einzelinterviews begleitet. Das Personal steht der Digitalisierung grundsätzlich positiv gegenüber, neben Hoffnungen – etwa auf einen besseren Bürgerservice, eine Arbeitsentlastung und auf neue Entwicklungschancen – existieren auch Sorgen, beispielsweise wegen eines möglichen höheren Leistungsdrucks und reduzierter persönlicher Kontakte. Beide Seiten der Medaille sind bei Digitalisierungsprojekten zu betrachten.

Die Erfahrungen in Taunusstein zeigen: Digitalisierung ist nicht primär ein technischer Prozess. Nur wenn die Bürger, aber auch die Verwaltungsmitarbeiter im Mittelpunkt der Anstrengungen stehen, wird sie den Menschen vor Ort nachhaltig dienen.

*Katharina Schlüter / Hendrik Vorwerk*

## @ ONLINE

Auf der nächsten Seite spricht Bürgermeister Sandro Zehner im Interview mit der gemeinderat über die Erfolgsfaktoren von Digitalisierungsprojekten. Lesen Sie auch die Langfassung des Interviews auf [www.treffpunkt-kommune.de](http://www.treffpunkt-kommune.de) > Themen > Politik & Gesellschaft

## STADT TAUNUSSTEIN



Das hessische Mittelzentrum Taunusstein (rd. 30 400 Einwohner) ist mit seinem überdurchschnittlichem Kaufkraftniveau, einer guten Verkehrsanbindung und vielen herausragenden „weichen“ Standortfaktoren ein beliebter Wirtschaftsstandort und Wohnplatz. Die Stadt liegt im landschaftlich reizvollen oberen Aartal. Sie verfügt über mehrere allgemeinbildende Schulen, eine Berufsschule und eine gut ausgebaute Infrastruktur in den Bereichen Soziales, Kultur und Sport.

## DIE AUTOREN

Katharina Schlüter (katharina.schlueter@pd-g.de) ist Managerin, Hendrik Vorwerk ist Consultant beim Beratungsunternehmen „PD – Berater der öffentlichen Hand“, Berlin

„Überlassen Sie die Besetzung von Führungspositionen nicht dem Zufall ...“

– Edmund Mastiaux, Inhaber





Interview

## „Auf die Akzeptanz der Nutzer kommt es an“

Digitalisierung muss klar auf Beteiligung setzen. Nur wenn Bürger und Unternehmen als „Kunden“ der Verwaltung sowie auch die Rathausmitarbeiter selbst eng einbezogen werden, kann ein entsprechendes Projekt gelingen. Davon ist der Taunussteiner Bürgermeister Sandro Zehner überzeugt.

*Foto: Kornaker*  
Herr Bürgermeister Zehner, Bürgerschaft, Unternehmen, Politik oder Verwaltung: Wer ist der wesentliche Treiber des Themas Digitalisierung in der Stadt Taunusstein?

**Zehner:** Die Bürger verlangen immer mehr von der öffentlichen Verwaltung jene stetige Dienstleistungsverfügbarkeit, die die großen Internetkonzerne etabliert haben. Mit Unterstützung der örtlichen Politik haben wir systematisch auf diese Herausforderungen reagiert. Der Beginn war im Prinzip der flächendeckende Ausbau Taunussteins mit hochleistungsfähigem Internet, um gerade auch in den kleineren Stadtteilen die Bürgerinnen und Bürger überhaupt in die Lage zu versetzen, digitale Angebote nutzen zu können. Seither haben die digitalen Kommunaldienstleistungen bei Politik und Verwaltung klare strategische Priorität, um den berechtigten Erwartungen unserer Bürgerschaft sowie der Unternehmen zu entsprechen.

*Im Rahmen der Strategieentwicklung war Ihnen die Einbindung der Bürgerschaft von großer Bedeutung. Hatten Sie keine Sorge, dass im Rahmen des partizipativen Prozesses Erwartungen geweckt werden, die Sie am Ende nicht erfüllen können?*

**Zehner:** Ein partizipativer Prozess weckt auch Erwartungshaltungen, das stimmt. Uns war es aber von Anfang an wichtig, Bürger und Bürgerinnen, Unternehmen, Vereine sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung einzubinden, um eine hohe Identifikation mit dem einzuschlagenden Umsetzungspfad zu erreichen. Die Digitalisierung lebt von der Akzeptanz derer, die sie nutzen.

*Wie nehmen Sie die Mitarbeiter der Stadtverwaltung mit in das digitale Zeitalter?*

**Zehner:** Mit Information und Beteiligung. Wir haben im Rahmen des Projektes eine Umfrage unter unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gestartet, um von deren Hoffnungen und Ideen, aber auch von möglichen Bedenken zu hören. Persönlich habe ich über Digitalisierung und ihre konkreten Auswirkungen für die Verwaltung in einer Personalversammlung berichtet. Im nächsten Schritt stellen wir in unserem Intranet eine eigene Digitalisierungsplattform zur Verfügung, die sich ausschließlich mit dem Thema befasst. Es soll dabei auch möglich sein, untereinander zu chatten und die eigene Meinung zum Thema zu äußern. Wir werden die Möglichkeiten erweitern, in den Digitalisierungsprojekten mitzuarbeiten und wir werden digital affine Kolleginnen und Kollegen zu Multiplikatoren weiterbilden.

*Neue digitale Welt und traditionelles Verwaltungsdenken, kann das überhaupt zusammengehen?*

**Zehner:** Deutschland hat eine hoch leistungsfähige Verwaltung. Sie ist ein großer Standortvorteil, jedoch im Bereich Digitalisierung auch die größte Sollbruchstelle. Digitale Prozesse erfordern vielfach ein neues Prozessdesign, dass sich in erster Linie an den Kunden und Bürgern ausrichten muss und nicht an Verwaltungsvorschriften, die teils noch auf die Zeit der Industrialisierung zurückzuführen sind. Alle beteiligten Ebenen – also Bund, Länder, Kommunen, aber auch Softwarehäuser – müssen daher an einen Tisch. *Red.*

„Digitale Prozesse müssen sich in erster Linie an den Bürgern ausrichten und nicht an den Verwaltungsvorschriften“

Sandro Zehner

### 👤 ZUR PERSON

Sandro Zehner (Jg. 1979) ist seit 2014 Bürgermeister und Kämmerer der Stadt Taunusstein. Zuvor arbeitete er als wissenschaftlicher Mitarbeiter im hessischen Landtag und leitete danach den Stabsbereich Koordination bei der Handwerkskammer Frankfurt-Rhein-Main. Zehner ist für den Landesrechnungshof Hessen sowie die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) Referent für die Bereiche kommunales Management, Führung sowie Digitalisierung. Er ist verheiratet und hat zwei Kinder.

### Packen Sie lokale Herausforderungen gemeinsam an

Klimawandel, Migration, Mobilität, Digitalisierung – Zukunftsfragen lösen Kommunen leichter in Zusammenarbeit mit ihren globalen Partnern. Die Servicestelle Kommunen in der Einen Welt unterstützt Städte, Gemeinden und Landkreise beim Aufbau und der Gestaltung kommunaler Partnerschaften auf Augenhöhe.

Wir beraten Sie · Telefon: 0228 20 717-670 · [www.kommunal-global-engagiert.de](http://www.kommunal-global-engagiert.de)