(KEINE) DATENVERARBEITUNG PER DIENSTANWEISUNG

Oder: von den Mühen, ein öffentlicher und moderner Dienstleister zu sein – und wie man es schaffen kann

| von REINHOLD HARNISCH

„Gut, dass wir uns mal kennenlernen – oder besser: schlecht für Sie!“ So empfing der neu gewählte Bürgermeister einer größeren Kreisstadt in Nordrhein-Westfalen die Vertreter des kommunalen Rechenzentrums bei deren Antrittsbesuch in seinem Rathaus. „Ich komme selbst aus der IT. Aber so etwas habe ich nicht für möglich gehalten. Mir wurde ein neuer PC für das Rathausnetz zu Hause installiert, und ich soll den niemals ausschalten. Was für eine Energieverschwendung. In welcher DV-Steinzeit leben Sie eigentlich noch?“ Verblüffung, Verwunderung, nahezu Sprachlosigkeit bei den Adressierten: „Wie bitte?“ „Das haben mir meine Leute gesagt, dass es da eine Dienstanweisung aus Ihrem RZ gibt!“

Da war es wieder! Das Bild, das sich hartnäckig in vielen Köpfen hält: Alte Männer in langen dunklen Kitteln schieben in düsteren Kellergängen quietschende Wagen mit ganzen Stapeln grauer Kartonkästen voller Lochkarten langsam von A nach B. Kommunale Datenverarbeitung eben … Das Bemerkenswerte: Die Dienstanweisung gab es. Sie basierte auf Empfehlungen vom Hersteller IBM selbst, als 1981 die ersten PCs ausgeliefert wurden. Das Schlimme: Niemand hat die damalige Anweisung vor Ort je infrage gestellt – und es hatte wohl auch niemand die Aufhebungsanzeige gelesen, die schon 1983 folgte. Das Missverständnis im Herbst 2015 zwischen Bürgermeister und Dienstleister ist natürlich schnell aufgeklärt – der Ein- und Ausschaltknopf wird jetzt genutzt. Übrigens inzwischen auch an allen anderen Arbeitsplätzen im Rathaus.

Es geht auch ganz anders: Um Projekte zu küren, die vorbildhaft Antworten auf die Fragen gefunden haben, die der Umbruch von der analogen zur digitalen Ökonomie aufwirft, hatte

die Zeitschrift „Wirtschaftswoche“ gemeinsam mit den Beratungsunternehmen Neuland, T-Systems und Strategy& 2014 erstmals den „Digital Transformation Award“ ausgelobt. Auf der Preisverleihung im Rahmen des „Digital Transformation Summit“ im Erich-Klausener-Saal des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur in Berlin wurde das Kommunale Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz) mit dem ersten Preis in der Kategorie „Bestes digitales Kundenerlebnis“ ausgezeichnet. Das prämierte Projekt „Vom IT-Dienstleister zum Bürger-Service-Provider“ wurde mit Unterstützung des langjährigen krz-Partners Open Text Software GmbH durchgeführt.

Ziel des „Digital Transformation Award“ ist es, herausragende Leuchtturmprojekte als Best-Practice-Beispiele prominent hervorzuheben und damit Orientierungspunkte für Innovation und Wettbewerbsfähigkeit zu setzen. Ausgezeichnet wurden Unternehmen, Behörden und Institutionen, die unter Einsatz von digitalen Technologien ihre Wertschöpfung erhöhen und Mehrwert schaffen.

Neue Technologien (Social Media, Mobile, Big Data, Cloud ...) und das veränderte Kundenverhalten zwingen Unternehmen zu radikalem Umdenken bestehender Geschäftsmodelle und Prozesse. Nur diejenigen Unternehmen, die in der Lage sind, sich schnell genug an die veränderten technologischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen anzupassen, werden den sogenannten digitalen Darwinismus überleben – „adapt or die!“.

Was gilt denn nun – die erfolgreiche Bewältigung der Veränderungsprozesse oder das Beharren auf Dienstanweisungen, seien sie auch noch so überholt, ja unsinnig? Es ist ein Spagat, in dem sich öffentliche Dienstleister befinden. Einerseits strikte Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften, Anweisungen – alles ist transparent und überprüfbar, nachvollziehbar. Andererseits der berechtigte Anspruch aus Bürgerschaft, Verwaltung, Gewerbe, Handel und Wirtschaft, mit modernsten Mitteln den Herausforderungen der Zukunft zu entsprechen.

WIDER DAS VERBREITETE IMAGE!

1971 wurde das krz in Lemgo gegründet, seit 1972 ist es der Informatik-Dienstleister der Kreise Minden-Lübbecke, Herford und Lippe sowie von 34 Städten und Gemeinden aus diesen Kreisgebieten. Als kommunaler Zweckverband besitzt das krz den Status einer Körperschaft des öffentlichen Rechts. Zu den traditionellen Aufgaben zählen unter anderem die Einführung und Wartung klassischer Kommunalanwendungen. Um dem hohen Anspruch gerecht zu werden, hält das Haus für seine Kunden ein reichhaltiges Angebot an Software-Applikationen (Verfahren), Netzwerktechnik, Arbeitsplatz- und Server-Hardware und Dienstleistungen (Beratung, Schulung, Installation, Wartung und Support) bereit. Das krz ist bekannt für einen ausgeprägten Datenschutz sowie eine höchstmögliche Datensicherheit.

Über 250 engagierte und qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, von der Verwaltungsfachkraft bis hin zum Datenbankspezialisten, sind Garant für die Umsetzung der Unternehmensziele. Das krz unterstützt über 8000 PC-Arbeitsplätze mit rund 10500 Geräten in den Verwaltungen des Verbandsgebietes. Über die Mitglieder hinaus nehmen noch mehr als 600 weitere Kunden aus dem kommunalen Umfeld Dienstleistungen aus Lemgo in Anspruch. Der Servicedienst und die Hotline sorgen für eine Datenverfügbarkeit von nahezu 100 Prozent.

Auch außerhalb des originären Zweckverbandgebietes sind Leistungen aus Lemgo sehr gefragt. Der Deutsche Städte- und Gemeindebund zum Beispiel nutzt das Videokonferenzangebot des krz, um seine Geschäftsstellen in Berlin, Bonn und Brüssel zu verbinden. Auch der Landkreistag in NRW hat die ersten Kreisverwaltungen angebunden. Weite Verbreitung finden die Lösungen im Druck- und Versandservice des Zweckverbandes. Über 25 Millionen individuelle Schreiben verlassen im Jahr das Center in der Alten Hansestadt – sogar zusammengestellt nach den einzelnen Empfängern, sodass diese an einem Tag nicht mehrere Umschläge „ihrer“ Verwaltung erhalten. Das spart viel Porto und dient auch dem nachhaltigen Umweltschutz.

Es ist nicht immer nur erfreuliche Post, die in Lemgo abgeschickt wird. Durch eine hochgradige Spezialisierung „Brief im Brief“ mit Zustellurkunde werden die Sünder angeschrieben, die zu schnell gefahren sind – nicht nur am Bielefelder Berg auf der A2, sondern inzwischen haben fast alle Verwaltungen, die Blitzer auf den Brücken über den Rhein unterhalten, sich der Dienste aus Lemgo versichert. Es hat sich in der kommunalen Landschaft herumgesprochen, mit welcher Sorgfalt und Fachkenntnis im krz mit den sensiblen Ordnungswidrigkeiten umgegangen wird.

Neben technischen Leistungen sind es auch Beratungs- und Unterstützungsangebote, die eine erfreuliche Nachfrage haben. Das krz berät rund um alle Fragen von Datenschutz und IT-Sicherheit. Ausgebildete Expertinnen und Experten sowie eigene BSI-Auditoren unterstützen die Verwaltungen dabei, eigene Schutzkonzepte vor Ort zu erstellen. Auf Wunsch übernehmen die Lemgoer auch die Funktionen des Datenschutzbeauftragten.

„Mit unseren Dienstleistungen und Produkten leisten wir unseren Beitrag zu einer modernen, zukunftsfähigen und dienstleistungsorientierten Verwaltung, die für Bürger und Wirtschaft gleichermaßen als wichtige Infrastruktur eines funktionierenden Gemeinwesens unverzichtbar ist.“[1]

Reinhold Harnisch, Geschäftsführer Kommunales Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz)

Das krz hat die Chance ergriffen, sich in einer dramatisch verändernden Verwaltungslandschaft vom Großrechner-RZ zum modernen Komplett-Dienstleister zu entwickeln. Ungebrochenes Wachstum in Mitarbeiter und Umsatz, eine steigende Zahl von Anwendern, die bundesweit erste komplette Zertifizierung nach IT-Grundschutz durch das BSI (bereits seit 2007 und aktuell bis 2018 gültig) sind Beleg für den erfolgreichen Wandel.

BESSER MACHEN

Veränderungsradikalität und stetig steigender Veränderungsdruck treiben den Markt. In den Kommunen treffen sie auf Aufgabenvielfalt in Verbindung mit sinkenden Personalzahlen. Dies verdeutlicht eindringlich, dass es auch in der IT nicht mehr ohne Kooperationen geht. Die Notwendigkeit zur Zusammenarbeit haben die Akteure frühzeitig erkannt: So wurde im Jahr 2002 d-NRW als Public Private Partnership gegründet, um die interkommunale und die kommunal-staatliche Kooperation der Verwaltungsebenen in Nordrhein-Westfalen durch gezielten Einsatz von E-Government zu fördern, auszuweiten und in Zukunftsfeldern zu erproben. Heute arbeiten über 100000 Nutzer in mehr als 2000 Behörden und öffentlichen Einrichtungen mit E-Government-Lösungen von d-NRW.

Auf Landesebene formierte sich bereits 2004 der KDN – Dachverband kommunaler IT-Dienstleister, eine Leistungsgemeinschaft von Gemeinden, Städten, Kreisen und kommunalen IT-Dienstleistern, der heute 30 Mitglieder umfasst. 2005 folgte auf Bundesebene die Gründung der Bundesarbeitsgemeinschaft der kommunalen IT-Dienstleister VITAKO e. V., der heute 57 IT-Dienstleister aus 14 Bundesländern angehören. Insgesamt betreuen die VITAKO-Mitgliedsunternehmen rund 500000 IT-Arbeitsplätze in mehr als 10000 Kommunen. Im Verband wird der ständige gegenseitige Austausch von Erfahrungen, Kompetenzen und Strategien gepflegt. VITAKO bündelt damit das gesamte Know-how der kommunalen IT-Dienstleister.

Heute lässt sich feststellen, dass durch diese Zusammenarbeit zum Beispiel die zwingend erforderlichen Standardisierungen im IT-Bereich angegangen und umgesetzt wurden. Mit dieser Erfahrung und dem Blick auf das 2014 beschlossene E-Government-Gesetz des Bundes, dem 2016 auch ein entsprechendes NRW-Gesetz folgt, durch deren Inhalte Kommunen und ihre IT-Dienstleister starkem Veränderungsdruck ausgesetzt werden, bleibt das Fazit: „Alleine schaffen kann es keiner.“

Dabei wird allen Akteuren im Wettbewerb der öffentlichen IT-Dienstleister immer bewusster: Kommunale IT ist heute als Daseinsvorsorge zu verstehen. Dafür bedarf es eines stabilen, rechtlichen Rahmens, der Zusammenarbeit und Kooperationen fördert, damit Vielfalt und Standardisierung – zum Nutzen der Kommunen und damit zum Wohle der Bürgerinnen und Bürger – in einem ausgewogenen Verhältnis zur Verfügung stehen. Dies, gepaart mit einem eindeutig zu bekundenden politischen Willen der Kommunen und einem gemeinsamen Verständnis, dass im Mittelpunkt Infrastrukturen, gleiche Lebens- und Arbeitsbedingungen in Stadt und Land und eben nicht die reine Gewinnmaximierung stehen, führt zum Auftrag und damit zur Umsetzung.

Und so machen der Wettbewerb um die beste Lösung sowie die Bereitschaft zu Kooperationen statt des Kampfes um den scheinbar niedrigsten Preis den kleinen, aber entscheidenden Unterschied. Das führt auch morgen zu einer „kommunalen IT, die die Verwaltungen und damit die Bürgerinnen und Bürger begeistert“. Es geht um die Wirtschaftlichkeit. Hier müssen die kommunalen IT-Dienstleister getreu der Aufgabenstellung „Nicht an, sondern mit der IT sparen“ weiterhin innovativer und verlässlicher Partner der Verwaltungen sein. Und das gemeinsam.

1 Siehe auch: http://www.krz.de/Unternehmen/Philosophie.

Moderner Service-Provider: Im Kommunalen Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz) werden Daten aus ganz NRW sicher gespeichert.

KOOPERATION STATT KONFRONTATION

Unter dem Leitgedanken „krz – Kunden rundum zufrieden“ ist das krz für seine Träger und deren Anwender ein zuverlässiger Partner. Und das Haus hat sich vom klassischen RZ zum modernen Serviceprovider für Verwaltungen entwickelt, der alleine in NRW Verwaltungen betreut, in deren Zuständigkeitsbereich über 11 Millionen Einwohner leben. Diese werden zum Teil komplett, überwiegend aber mit ausgesuchten Einzellösungen aus Ostwestfalen-Lippe betreut. Und diese Lösungen finden den Weg in die lokale Verwaltung durch bilaterale Verträge mit den regionalen IT-Zentralen; mittlerweile vielfach unter dem Dach des KDN vereinbart und rechtlich fixiert. Via KDN sind dem krz auch einige Aufgaben übertragen worden, die vom Land für alle Kommunen vorfinanziert wurden. Neben der Mitträgerschaft des KDN ist die Körperschaft aus der Nähe von Bielefeld auch einer der Konsorten der d-NRW-Besitzgesellschaft und beteiligt sich aktiv an Endwicklung, Produktion und Vertrieb der erstellten Lösungen.

Eine ganz besondere Rolle spielen – auch weil es die Grundvoraussetzung für das Vertrauen der Öffentlichkeit in das Verwaltungshandeln in die eGovernment-Dienste der digitalen Rat- und Kreishäuser ist – alle Facetten von Sicherheit und Datenschutz. Die IT-Sicherheitsdiskussion nimmt rasant Fahrt auf. Denn ohne Sicherheit wird es weder auf der Ebene der übergreifenden Verwaltungskooperation noch in der interkommunalen Zusammenarbeit, weder im kommunalen Cyberraum noch in der Kommunikation zwischen Verwaltungen, Bürgern und Gewerbe möglich sein, die anvisierte „Digitale Verwaltung 2020“ umzusetzen. Es ist an der Zeit, über interkommunale Zusammenarbeit verstärkt das Ziel anzugehen. Die modernen kommunalen IT-Dienstleister wie das krz stehen hierfür in den Startlöchern.

Die sich zugleich stellende Frage nach dem Geld ist angesichts knapper kommunaler Kassen natürlich sofort ein Hauptstreitpunkt in der Diskussion. Gemeinsame Aufgabenerfüllung hilft im Allgemeinen, die Kosten für die einzelne Kommune zu senken. Dafür hat die kommunale Familie genügend Beispiele, sei es beim gemeinsamen Betrieb von Leitstellen oder der gemeinsamen Beschaffung. Vor allem müssen aber die Aufwendungen für die IT-Sicherheit auch in Verbindung mit den weiteren Aufgaben gesehen werden, die auf die öffentliche Hand und speziell auf die Kommunen zukommen. Die Schaffung ausfallsicherer Infrastrukturen (Projekt KRITIS) kann bei einer konsequent fachbereichsübergreifenden Gemeinschaftslösung viele Millionen Steuergelder einsparen. Warum soll die Feuerwehr nicht als Backup das Verwaltungsnetz nutzen können oder ein kommunaler Verbund im Krisenfall das Netz des Bundes und der Länder? Da müssen, bei vorher abgestimmter Planung, nicht jeweils eigene Leitungen drei- bis n-fach neu verlegt werden

Es zeigt sich, dass statt Konfrontation besser Kooperation die richtige Antwort auf die historisch bedingten Strukturen der öffentlich-rechtlichen IT sind. Das Risiko, in einem langjährigen Fusionsprozess den Blick auf die Anwender zu verlieren, sich über einen langen Zeitraum überwiegend mit sich selbst zu beschäftigen und dann auch noch durch den Verlust der Ortsnähe den Einfluss der Träger gegebenenfalls reduzieren zu müssen, steht nicht zur Debatte.

Von der verstaubten Dienstanweisung zur Kooperationsstrategie. Ein weiter Bogen, der sich spannt. Alle Bürgermeister und Landräte auf diesem Weg mitzunehmen, bleibt eine spannende Herausforderung. Die alten Kittel haben jedenfalls ausgedient. ●

ANSPRECHPARTNER – DR. ANDREAS ZAMPERONI

Principal Project Manager
Public Sector Solutions

- +49 6196 99845-5352
- andreas.zamperoni@msg-systems.com