

# Stadt der Bildung

**Interview mit Peter Demnitz, Oberbürgermeister von Hagen, über Strukturwandel, E-Government und die Verwaltungsmodernisierung in seiner Stadt sowie die Zukunftsperspektiven der Kommunen in Deutschland.**

*Herr Oberbürgermeister, die Stadt Hagen hatte in den siebziger Jahren unter dem Niedergang der Eisen- und Stahlindustrie schwer zu leiden. Wo steht Ihre Stadt heute im Prozess des Strukturwandels?*

Lange galt Hagen als das Zentrum der Stahlerzeugung und -verarbeitung in Südwestfalen. Nur wenig erinnert heute noch an diese einst vorherrschende Monostruktur, denn längst hat sich in Hagen ein merklicher Wandel eingestellt. Moderne Technologien und Dienstleister haben das Ruder übernommen und mit gewaltigen Investitionen wurde das unverwechselbare Profil als Stadt der Aus- und Weiterbildung geformt. Im Mittelpunkt der Weiterbildungslandschaft steht die bundesweit einzigartige FernUniversität mit 43.000 Studentinnen und Studenten. Sichtbares Zeichen für den Wandel in Hagen sind aber auch die im Jahr 2003 eröffnete Volme-Galerie mit 60 Geschäften auf rund 26.000 Quadratmetern Einkaufsfläche sowie der neue Rats- und Verwaltungstrakt des Rathauses an der Volme.

*Welche Rolle kann modernes E-Government bei der Verwaltungsmodernisierung spielen?*

E-Government ist als ein Motor zur Verwaltungsmodernisierung

unverzichtbar. Insgesamt hilft E-Government, die Bürger- und Kundenorientierung praktisch zu verbessern. Dabei stehen jedoch nicht mehr nur technische Lösungen im Vordergrund der Betrachtungen, sondern die Organisation und Neugestaltung von internen und externen Dienstleistungsprozessen. Das Gestaltungspotenzial dazu liegt nicht primär in der Aufbauorganisation, also nicht in der Struktur einer Verwaltung mit Ämtern oder Fachbereichen, sondern in der tatsächlichen Neugestaltung der Arbeits- und Dienstleistungsprozesse – angepasst an die neuen technischen Möglichkeiten des E-Government. Neben den Zielen der Bürger- und Kundenorientierung stehen Rationalisierungsnotwendigkeiten durch Verschlinkung von internen und externen Verwaltungsprozessen und durch Bürokratieabbau im Vordergrund.

*Hagen hat zu einem frühen Zeitpunkt mit seinem virtuellen Rathaus bundesweit Aufmerksamkeit erregt. Welche Faktoren waren verantwortlich dafür, dass hier so früh und zielführend gehandelt wurde?*

Ein tragender Leitgedanke Mitte der 90-er Jahre in Hagen war das Neue Steuerungsmodell mit

dem Ziel einer nachhaltigen Bürger- und Kundenorientierung. Dabei lag und liegt der Schwerpunkt zunächst auf der Einrichtung von dezentralen Bürgerämtern

in den Hagener Stadtteilen. Quasi als elektronisches Bürgeramt im Internet haben wir dann das Virtuelle Rathaus Hagen konzipiert, um auch über dieses Medium für unsere Nutzerinnen und Nutzer erreichbar zu sein. Diese positive Entwicklung ist allerdings maßgeblich auch auf die Unterstützung durch das Innenministerium NRW zurückzuführen, welches das Hagener Projekt nachhaltig inhaltlich und finanziell unterstützt hat. Diese Arbeiten wurden durch den Speyer-Preis 2002 im Segment E-Government gewürdigt, mit dem die Stadt Hagen im übrigen auch im Jahre 2005 in der Kategorie Innovative Formen des Haushalts- und Finanz-Managements für ihre Konsolidierungsbemühungen ausgezeichnet wurde. Als E-Government-Pionier ist Hagen auch Transferkommune der Initiative MEDIA@Komm-Transfer des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.



OB Peter Demnitz

*Lassen sich Einsparungen, beziehungsweise Einsparpotenziale durch E-Government beziffern?*

Ja. Der Nutzen erschließt sich auf mehreren Ebenen. Natürlich ersparen die vielfältigen Zugriffe auf unsere Angebote im Virtuellen Rathaus Hagen zunächst einmal viele Nachfragen bei städtischen Beschäftigten. Die Stadt hat ohnehin im Rahmen der Haushaltskonsolidierung mehrere hundert Stellen abzubauen. Hier hilft das Virtuelle

Wir haben im übrigen nicht nur in unserer Bevölkerung ein demografisches Problem, sondern auch bei unserer Beschäftigtenstruktur. Ich habe in den letzten Tagen in einer Untersuchung gelesen, dass über 30 Prozent der Beschäftigten des Öffentlichen Dienstes über 50 Jahre und nur 8 Prozent unter 30 Jahre alt sind. In Hagen ist eine ähnliche Alterstruktur bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern festzustellen. Einhergehend mit unseren finanziellen Problemen, die es eben nicht

gestatten, externe Einstellungen in nennenswerter Zahl zu realisieren, wird eine sichere automatisierte Erledigung von Verwaltungs-

dienstleistungen im Virtuellen Rathaus zum Garant unserer Aufgabenerfüllung. Dies auch vor dem Hintergrund, dass es gerade bei den kommunalen Dienstleistungen auch immer Bereiche geben wird, die ohnehin nur durch menschliche Beratung und Zuwendung zu erledigen sein werden. Diese Freiräume schafft erst E-Government.

*Welche Bedeutung hat die FernUniversität Hagen für die Entwicklung der E-Government-Strategie der Stadt?*

Jede E-Government-Strategie besteht aus zwei Teilen: Einem organisatorischen und einem technischen. Insofern war und ist die FernUniversität Hagen unser Technologie-Partner für den Know-How-Transfer. 1999 waren die programmtechnischen Notwendigkeiten, um städtische Prozesse im Internet abbilden zu können, noch weitgehend Neuland. In derartigen Fällen ist eine Universität ein sehr

hilfreicher Partner. Im Falle der FernUniversität Hagen kam hinzu, dass dort ähnliche Problemlagen durch die Einbeziehung des Internets in den Studienbetrieb der Fernstudierenden gelöst werden mussten.

*Die Stadt Hagen ist gemeinsam mit der FernUniversität und dem IKS – Institut für Kooperative Systeme eine Partnerschaft mit der Firma SAP eingegangen. Welche Erwartungen werden von Seiten der Stadt an diese Partnerschaft geknüpft?*

Es bestehen mehrere Erwartungen. Wir müssen in Nordrhein-Westfalen bis 2009 das Neue Kommunale Finanz-Management (NKF) einführen. Hagen hat das Ziel, den Umstieg bereits ein Jahr früher zu realisieren. Dies ist mehr als nur ein anderes Buchhaltungssystem. Insgesamt wollen wir betriebswirtschaftliche Werkzeuge viel mehr als in der Vergangenheit in unserer Verwaltungssteuerung berücksichtigen. Da war SAP eine gute Adresse für uns, da diese Software ja bekanntlich für die betriebswirtschaftliche Steuerung vieler Unternehmen, aber zwischenzeitlich auch vieler Städte und anderer staatlicher Einrichtungen verantwortlich zeichnet. Wir erhoffen uns deshalb hier die Unterstützung der SAP AG. Im Gegenzug nutzen wir die gleiche Software und die gleichen Lizenzen mit der Government-Plattform NetWeaver auch für das Rathaus21 Hagen, das neue Virtuelle Rathaus Hagen. Die Idee dahinter ist die Nutzung einer einheitlichen Software für die drei großen Zukunftsaufgaben kommunaler Informationsverarbeitung, dem Neuen Kommunalen Finanz-Management, dem E-Government

## „Die Zukunft liegt in der Aufgabenerledigung durch interkommunale Zusammenarbeit.“

Rathaus, trotz Verringerung der persönlichen Ansprechpartner im Rathaus selbst, ein gutes Service-Angebot bereitzuhalten. Wohnungsnaher Bürger-Service ist eben am Besten direkt bei den Bürgerinnen und Bürgern zu Hause angebracht. Dann gibt es die Bereiche, in denen vor allem Massenvorgänge bearbeitet werden, die über das Virtuelle Rathaus automatisiert ablaufen. Dort sind konkrete Stelleneinsparungen möglich. Eine weitere Ebene erschließt sich mit der Nutzung der E-Government-Technologie im städtischen Intranet, also im Bereich der täglichen Aufgabenerledigung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dort ist das Virtuelle Rathaus mittlerweile zum Wissensspeicher für die alltägliche Verwaltungsarbeit geworden. Eine neue Dimension haben wir jetzt mit dem Ratsinformationssystem eröffnet, indem wir die Arbeit unserer Mandatsträger mit diesem Medium wirkungsvoll unterstützen können.

und der Neugestaltung auch der internen Verwaltungsprozesse durch Dokumenten-Management, Workflow und Archivierung. Die Nutzung einer einheitlichen Plattform verspricht Synergien im Aufbau und beim späteren Betrieb derartiger Systeme.

*Wie sehen Sie angesichts der angespannten Haushaltslage von Städten und Gemeinden die zukünftige Rolle der Kommunen im föderalen Staat?*

Die Kommunen sind für viele unserer Bürgerinnen und Bürger unabhängig von der jeweiligen Haushaltslage die erste Anlaufstelle für ihre Sorgen und Nöte. Das ist nicht nur in unserer Verfassung so verankert, sondern hat sich auch als gut und richtig erwiesen und muss deshalb erhalten bleiben. Ein Wandel zeichnet sich jedoch ab in den vielfältigen Unterstützungsleistungen zur Erbringung von Bürgerdiensten. Die KGSt spricht von der Netzwerkkommune, die durch den Betrieb

geschieht dies in NRW noch in vielen kommunalen IT-Einrichtungen selbst. Eine weitere Bündelung würde hier den Fallpreis erheblich senken können. Die IT unterstützt dies zudem mit Web Services, der

gleichen Technologie wie im Rathaus21 Hagen. Die Zukunft liegt deshalb viel mehr als in der Vergangenheit in der gemeinsamen Aufgabenerledigung durch interkommunale Zusammenarbeit, allerdings unter Wahrung der wohnortnahen Präsenz der jeweiligen Kommunalverwaltung. Auch hier ist die Stadt Hagen mit der Organisation von IT-Leistungsaustauschen im Zweckverband KDN gut aufgestellt. Eine weitere Notwendigkeit erkenne ich zunehmend in der Fragestellung, wie denn eine Kommunalverwaltung zukünftig ihre Dienstleitungen noch serviceori-

entierter zugänglich machen kann. So eröffnen wir in Hagen in Kürze mit dem Servicezentrum Wirtschaft ein Bürgeramt für kleine und mittlere Unternehmen, mit dem wir einen zentralen Ansprechpartner bieten und die für die Wirtschaft interessanten Dienstleistungen dort bündeln wollen. Dies wird unterstützt auch mit einem besonderen Portal im Rathaus21 Hagen. Wir wollen E-Government auch als Standortfaktor zu Gunsten von Hagen entwickeln.



Hagens neues Zentrum: die Volme-Galerie.

*Noch ein Blick in die Zukunft: Sie haben zu Anfang unseres Gesprächs gesagt, dass Hagen im Prozess des wirtschaftlichen Strukturwandels bereits einige Erfolge aufzuweisen hat. Wo wird Ihre Stadt in zehn Jahren stehen und wie sieht dann die Verwaltung von Hagen aus?*

Bei aller Vorsicht, mit denen man Langfristprognosen aufstellen muss, ist der demografische Wandel in unseren Kommunen eine beachtliche Zukunftsaufgabe. Ich bin jedoch davon überzeugt, dass wir in zehn Jahren auch vor diesem Hintergrund Hagen als lebenswerte Stadt für die hier wohnenden und arbeitenden Menschen noch weiter entwickelt haben. Die Verwaltung wird ihre Dienstleistungsangebote auch mit Hilfe des Rathauses21 noch flexibler und kundennäher ausgestalten müssen und dazu insbesondere die abschließende Fallbearbeitung gemeinsam mit anderen Kommunen in Leistungsverbänden erledigen. Nur so ist eine zukunftsfähige und wirtschaftliche Aufgabenerledigung, die zudem auch mit weniger Beschäftigten im öffentlichen Bereich auskommen muss, sicherzustellen.

*Interview: Rainer Hill*

## „Das Virtuelle Rathaus ist zum Wissenspeicher für die Verwaltungsarbeit geworden.“

von dezentralen Dienstleistungsbüros (sogenannte Front Offices) weiter bürgernah agieren kann, die abschließende Aufgabenerledigung dann aber im Hintergrund (sogenannte Back Offices) nicht mehr immer selbst, sondern auch in interkommunalen Leistungsverbänden erledigen kann. Lassen Sie mich dazu ein Beispiel nennen: Das Land NRW berechnet für alle Beschäftigten der Landesverwaltung die Entgelte in einem Rechenzentrum. Im kommunalen Bereich