



Oliver Altmann

Wenn es smart werden soll – die „Digitale Agenda“ der Stadt Ludwigsburg



Sie ist als Schlagwort in aller Munde. Für die einen gilt sie als Heilsbringer in einer modernen Gesellschaft, andere begegnen ihr mit Skepsis und Bedenken. Ist sie Fluch oder Segen? Oder vielleicht beides? Sicher ist nur eines: Sie wird nicht mehr weggehen. Sie ist ein Megatrend, der bereits jetzt alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens durchflutet, nachhaltig beeinflusst und verändert. Ludwigsburg leistet bereits heute Pionierarbeit bei der Erforschung und Implementierung digitaler Lösungen in allen Bereichen der Stadtentwicklung. Die beschleunigte Entwicklung städtischer Lebensräume und die Bewältigung besonderer Herausforderungen sind zentrale Aufgaben für die Kommune der Zukunft.

Vor allem in Ludwigsburg wird diesem Wandel sehr offensiv begegnet und viele Möglichkeiten und Lösungen, die durch die Digitalisierung entstehen, getestet: Unter dem Motto „Digitalisierung, Beteiligung und Stadt“ ist Ludwigsburg eine von 20 ausgewählten Kommunen Deutschlands, die aus dem

Wettbewerb „Zukunftsstadt“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung hervorgeht und gefördert wird. Diese Lösungen unterstützen das Erreichen der Ziele des nachhaltigen Stadtentwicklungskonzepts, das zusammen mit Bürgern bereits vor Jahren aufgesetzt und regelmäßig unter Bürgerbe-

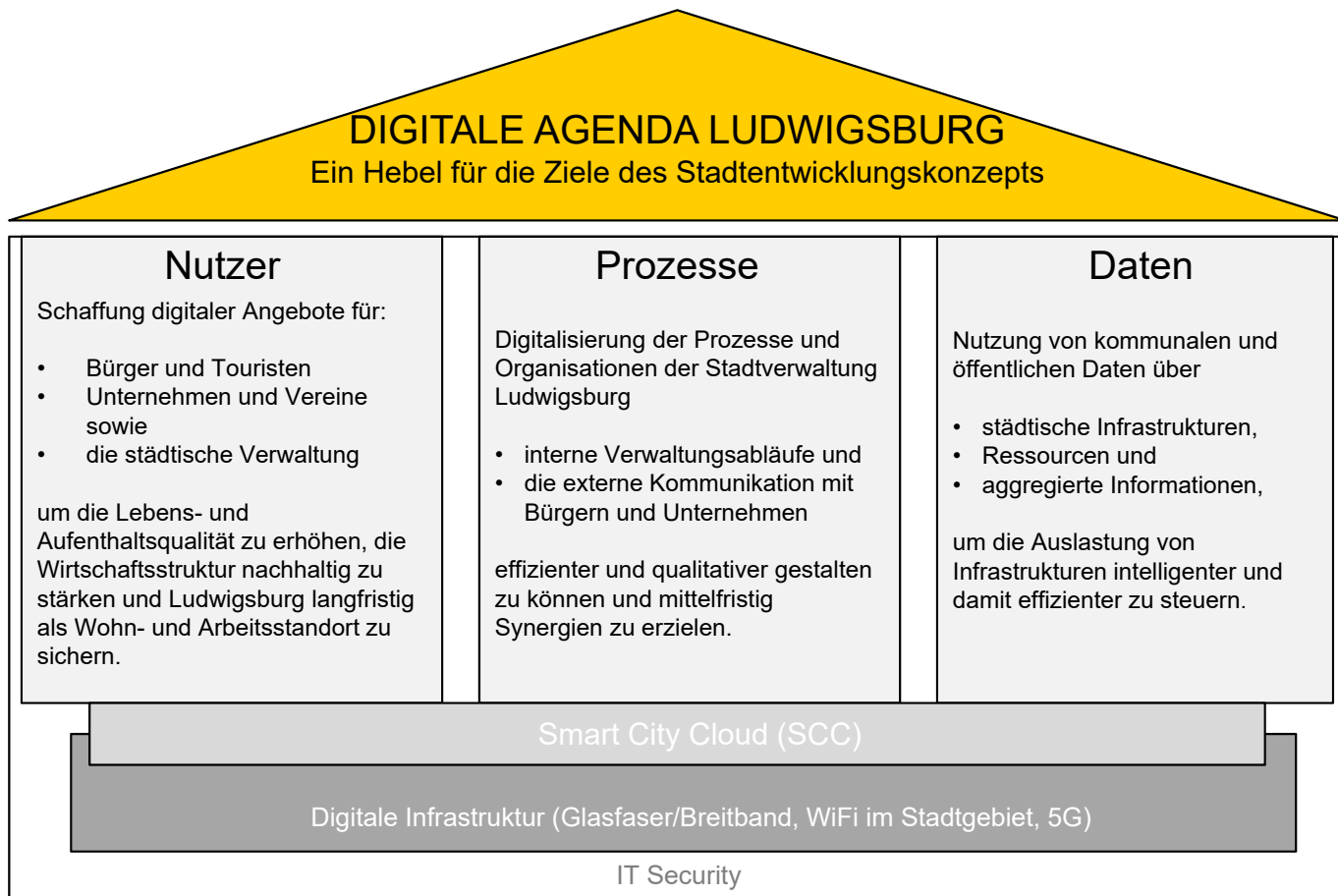


Abb. 1: Digitale Agenda der Stadt Ludwigsburg: Nutzer – Prozesse – Daten



teilung weiterentwickelt wird. Das Werden der Stadt Ludwigsburg ist ein soziodigitaler Prozess. Wer Chancen nutzen und Risiken gleichzeitig minimieren will, wer die Digitalisierung in den Dienst der Menschen und der Nachhaltigkeit stellen möchte, der muss sie aktiv gestalten; der muss verstehen lernen, mit neuen digitalen Lösungen umzugehen.

Struktur, Ressourcen, Kompetenzen

Die Digitalisierung ist und bleibt eine der größten Herausforderungen, mit der sich auch Städte und Kommunen auseinandersetzen müssen. Unter dem Titel der „Digitalen Agenda“ hat sich die Stadt Ludwigsburg dieser Aufgabe gestellt und eine Digitalisierungsstrategie auf den Weg gebracht. Dafür braucht es neben Strategie und Zielen unter anderem aber auch Struktur, Ressourcen und Kompetenzen. Dem hat die Ludwigsburger Verwaltung in den vergangenen Monaten Rechnung getragen und sich organisatorisch und personell für die Zukunft aufgestellt. Die Stelle eines CDO (Chief Digital Officer) wurde geschaffen und ein neues Team Digitalisierung unter seiner fachlichen Verantwortung installiert. Der neuen Stabsstelle CDO wurde zudem das bereits im Jahr 2015 gegründete Innovationsnetzwerk „Living Lab“ zugeordnet, in dem die Stadt Ludwigsburg mit Partnern aus Wirtschaft, Industrie und Forschungseinrichtungen in einzigartiger kooperativer Weise zusammenarbeitet. Aus dieser Zusammenarbeit sollen sich auch zukünftig Impulse für neue, innovative Technologien entwickeln, die dann vor Ort unter realen Bedingungen im Stadtraum erprobt werden können.

Seit Gründung des LivingLab wurden in dieser kooperativen Zusammenarbeit bereits diverse Innovationsprojekte in den Bereichen Digitalisierung, Mobilität, e-Government und Bürgerdienste, Energie und Klima bzw. Architektur im Stadtgebiet initiiert und als urbanes Labor erprobt bzw. umgesetzt und verstetigt. So empfängt zum Beispiel Roboterfrau „L2B2“ Besucherinnen und Besucher im Eingangsbereich des Bürgerbüros zur Erstbegrüßung und als Wegweiser. Als erste Kom-

mune in Deutschland setzt die Stadt Ludwigsburg solch einen sprechenden Serviceroboter ein. L2B2 fährt selbstständig über die Flure und begleitet zu den entsprechenden Abteilungen. Der Serviceroboter soll die Mitarbeitenden im Bürgerbüro entlasten und dazu beitragen, Abläufe zu optimieren. Eine erste Auswertung zeigt, dass der seit April 2018 im Einsatz befindliche Roboter monatlich und durchschnittlich mit 3.500 Besuchern interagiert. In den kommenden Monaten soll der Roboter mit zusätzlichen Sprachen (u.a. Türkisch) und einem WLAN-Anschluss aufgerüstet werden.

Letztes Glied in der Kette bildet ein in der Zentralverwaltung eingerichtetes Projekt Management Office (PMO), welches sich vorrangig mit der Digitalisierung von internen Verwaltungsprozessen bzw. einem grundsätzlichen Prozessmanagement beschäftigt. Impulse in Form von Projektvorschlägen aus der Verwaltung selbst werden hier gebündelt gesammelt, bewertet und in einem definierten Workflow zur Entscheidung gebracht. Im Anschluss übernimmt die Abteilung nach ergangenem Auftrag die methodische Verantwortung und die operative Führung der jeweiligen Projekte. Zentral gesteuert werden alle aktuell laufenden bzw. in Planung befindlichen Digitalisierungsprojekte dieser Organisationseinheiten über eine Lenkungsgruppe, welche im Team des CDO koordiniert und verantwortet wird. Hier werden die digitalen Themen priorisiert, entschieden und unter Beteiligung weiterer entscheidender Akteure und Beteiligter (z.B. Finanzen, Personal) zur Durchführung beauftragt und im weiteren Verlauf die jeweiligen Projektphasen freigegeben bzw. im Bedarfsfall ressourcenseitig nachgesteuert.

Digitalisierungsprojekte und Stadtentwicklungskonzepte

Immer nachdrücklicher erwarten Bürgerinnen und Bürger auch von Verwaltungen selbst ähnlich komfortable und zuverlässige digitale Dienstleistungen, wie sie es aus dem Bereich privater Unternehmen bereits heute gewohnt sind. Nicht umsonst sind Angebote von Apple, Amazon, Facebook & Co so erfolgreich im Lebensalltag der Menschen angekommen. Zahl-

reiche weitere Digitalisierungsprojekte gilt es in der nächsten Zeit in Ludwigsburg nachhaltig zu implementieren. Hierbei liegt der Fokus zunächst auf Projekten, die einen „quick-win“ darstellen – die also niederschwellig sind und einen hohen Mehrwert für Bürgerinnen und Bürger, die Verwaltung selbst, aber auch für Wirtschaft, Vereine und andere Akteure generieren.

Schwerpunkte sind hier aktuell u.a. die Bereiche e-Government, Mobilität bzw. innovative Stadtentwicklungskonzepte.

Partner im Innovationsnetzwerk

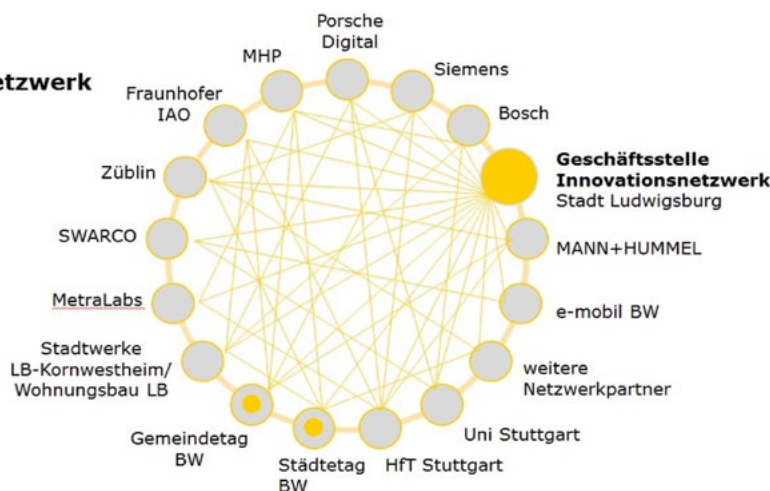


Abb. 2: Innovationsnetzwerk Stadt Ludwigsburg



Abb. 3: Anzahl der Leika-Leistungen und deren Verteilung über die Verwaltungsebenen

Daher wird in Ludwigsburg im Team Digitalisierung konkret an der Einrichtung eines digitalen Bürgerkontos gearbeitet. Es soll zukünftig eine rechtssichere Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern mit der Verwaltung auf digitalem Weg möglich sein. Ziel ist es, der Bürgerschaft die Möglichkeit zu geben, zukünftig Anträge, Bewilligungen und Transaktionen auf elektronischem Weg abzuwickeln und somit bisher notwendige Behördengänge auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

Ergänzt wird das Bürgerkonto mit Angeboten aus dem Umsetzungskatalog des Online-Zugangsgesetzes (OZG). Im Rahmen der Umsetzung müssen die Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen bis Ende 2022 ihre Verwaltungsdienstleistungen auch online bereitstellen. Basis hierfür bildet der Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (Leika), in dem die meisten Leistungen von deutschen Verwaltungen erfasst sind und der sich aktuell in 55 Lebenslagen- und Geschäftslagenpakete gliedert. Hierin enthalten führt der Katalog insgesamt 575 Leistungen auf, die sich wiederum in knapp 2.500 Teilprozesse gliedern. Der Großteil der Leistungen verteilt sich in Regelungskompetenz und Vollzug auf Bund und Länder. Lediglich ein geringer Teil entfällt auf die Kommunen selbst. Aus diesem Grund arbeitet das Team Digitalisierung der Stadt eng mit dem Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration des Landes Baden-Württemberg zusammen, das auf seinem Serviceportal „service-bw“ ebenfalls zentrale Verwaltungsdienstleistungen anbietet. Diese dort entwickelten und bereitgestellten Prozesse werden sukzessive in das digitale Bürgerkonto der Stadt Ludwigsburg einfließen und dort eingebettet. Die Stadt Ludwigsburg konzentriert sich daher in enger Abstimmung mit dem Ministerium auf Anwendungsfälle mit engem lokalem Bezug, welche derzeit oder zukünftig

nicht auf anderen Verwaltungsebenen umgesetzt werden. So werden redundante Parallelentwicklungen vermieden.

Beteiligung der Zielgruppen

Über das Bürgerkonto sollen aber neben reinen Verwaltungsprozessen auch Angebote Dritter implementiert werden. In einer ersten Phase wird derzeit unter externer Beteiligung ein POC (Proof of Concept) aufgesetzt, in dem im Design-Thinking-Verfahren erste mögliche Anwendungsfälle definiert und pilotiert werden. Hier werden auch mögliche Szenarien mit Versorgern, wie den Stadtwerken und dem städtischen Wohnungsunternehmen Wohnbau Ludwigsburg GmbH erörtert, um diese als mögliche weitere „use-cases“ in den POC des digitalen Bürgerkontos einfließen zu lassen. Im weiteren Verlauf wird das Konzept durch Partizipation der Bürgerschaft in Bürgerinnovationslaboren getestet und zusammen mit Bürgerinnen und Bürgern weiterentwickelt. Damit soll gewährleistet werden, nicht an den Bedarfen und Bedürfnissen der potentiellen Zielgruppe vorbei zu planen.

Ein weiteres Beispiel der Umsetzung ist ein 24/7-Terminal, an dem der Bürger seinen beantragten Personalausweis oder Reisepass jederzeit abholen kann, ohne sich an die Öffnungszeiten des Bürgerbüros richten zu müssen. Dieses wird Ende Mai in Betrieb gehen. Durch diverse Maßnahmen im Bereich der Mobilität wird u.a. an der Verbesserung der Luftqualität in der Stadt gearbeitet. Dafür wird neben einem leistungsfähigen Verkehrsleitreechner mit intelligenter Steuerung durch Algorithmen auch eine flächendeckende 5G-Abdeckung benötigt, um beispielsweise Ampeln und Sensoren in Straßen und Radwegen mit Fahrzeugen, Radfahrern und Fußgängern

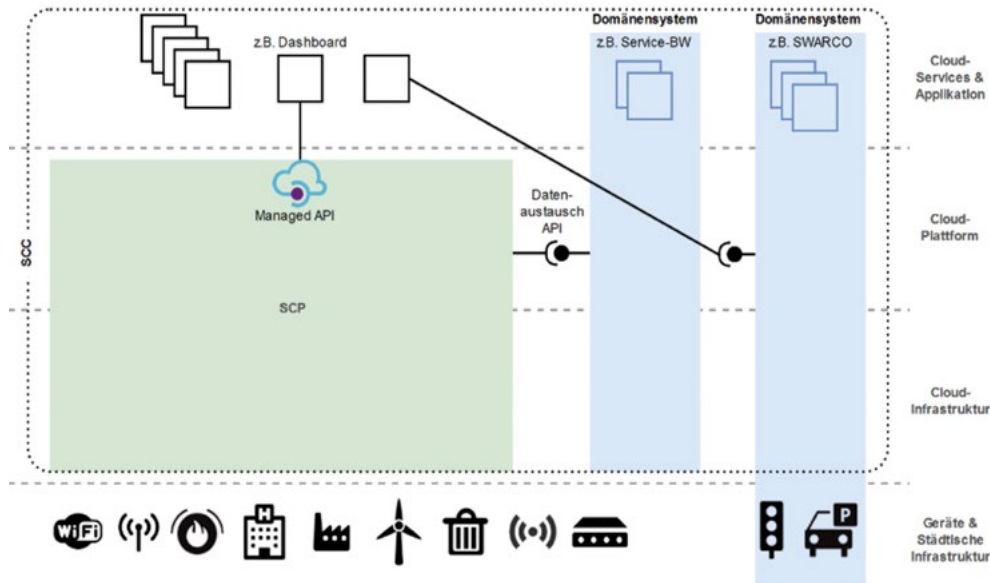


Abb. 4: Vernetzung unterschiedlicher Domänensysteme

zu verbinden. Die Verbesserung des Verkehrsflusses und ein effektives Parkraummanagement vermeiden zukünftig Abgase und Stress. Um den Verkehrsfluss zu optimieren, soll zeitnah eine entsprechende Simulationssoftware angeschafft und implementiert werden. Parallel dazu werden die gesamte Verkehrsleittechnik im Stadtgebiet digitalisiert und mit car2x-Sensoren ausgestattet bzw. ein digitales Parkraummanagement konzipiert. Daneben beschafft die Stadt Ludwigsburg in diesem Jahr 30 E-Fahrzeuge für den kommunalen Fuhrpark inklusive der benötigten Ladeinfrastruktur und fünf Elektrobusse für den städtischen ÖPNV.

All diese Lösungen benötigen eine infrastrukturelle Grundlage. Diese wird derzeit im Team Digitalisierung in Form einer „Smart City Plattform“ konzipiert. Unterschiedliche Domänensysteme sollen hier miteinander vernetzt werden, untereinander Daten austauschen und diese dann über Applikationen wiederum zur Nutzung bereitstellen. Unterstützt werden Bürgerkonto, Smart-City-Plattform und die Mobilitätsthemen durch verschiedene Förderprogramme des Landes Baden-Württemberg (Digitale Zukunftskommune@bw) und des Bundes (Sofortprogramm Saubere Luft 2017-2020) in Summe mit einem zweistelligen Millionenbetrag und werden bis Ende 2019 bzw. Ende 2021 umgesetzt und produktiv sein. In diesem Zeitraum gilt es auch neue, digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln, um eine nachhaltige Sicherung der Dienstleistungen und Angebote über die aktuell laufende Förderphase hinaus zu gewährleisten.

Weitere Projekte der digitalen Transformation

Mit Nachdruck wird aber auch an der digitalen Transformation von (internen) Verwaltungsprozessen gearbeitet. Im Projektmanagementoffice (PMO) innerhalb der Kernverwaltung ist man dabei, zahlreiche digitale Workflows zu implementieren,

Prozesse zu optimieren und gesetzliche Regelungen umzusetzen – so zum Beispiel bei der Einführung der elektronischen Rechnung. Gemäß EU-Richtlinie müssen Kommunen in Deutschland bis Ende 2019 Voraussetzungen schaffen, um e-Rechnungen empfangen und weiterverarbeiten zu können.

Im Laufe des Jahres werden weitere Projekte der Priorisierung A begonnen:

- ein zentrales Prozessmanagement in Kombination mit der Erarbeitung einer Prozesslandkarte,

- die Einführung eines webbasierten „Employee Self Service“, in welchem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Daten selbst pflegen und jederzeit Zugriff auf ihre aktuellen Gehaltsabrechnungen haben,
- die Einführung eines webbasierten Reisemanagers zur Beantragung und Abrechnung von Dienstreisen,
- die Einführung einer Softwarekomponente für Kennzahlen aus Personal und Organisation.

Die Digitalisierung wird uns weiterhin in allen Bereichen des privaten, aber auch des Arbeitslebens begleiten. Die Frage: „Geht das wieder weg?“ kann mit einem klaren und deutlichen „Nein!“ beantwortet werden. Die Stadt Ludwigsburg wird ihre Digitale Agenda daher stetig fortschreiben und ihre Ziele in einem iterativen Prozess unter Beteiligung verschiedener Betroffener und Beteiligter transparent und zum Wohl der Stadt und seiner Bürgerinnen und Bürger umsetzen.

Oliver Altmann
Stabsstelle CDO, Team Digitalisierung – Teamleitung,
Stadt Ludwigsburg