

# AKDB REPORT

Das Magazin für kommunale Verwaltungen und Unternehmen

03 | 2019 32. Jahrgang



Cyberkriminalität

## Schutz vor Datenklau

Green IT

Energie sparen  
dank Outsourcing

§ 2b UStG

So können Kommunen  
sich beraten lassen

Exklusiv

Die Warnsticker für  
Ihren Arbeitsplatz

# HELDEN DER VERWALTUNG

Nº 42

**Gut gerüstet fürs OZG!  
Dank Freistaat und AKDB.**

Es rollt eine neue Welle an Aufgaben auf Kommunen zu.

Allen voran die Umsetzung des OZG! Wie ist das zu schaffen?

Mit der geballten Kraft von Freistaat und AKDB! Der Freistaat fördert mit Geld, die AKDB mit Know-how und einem förderfähigen Online-Dienste-Paket. Für Verwaltungsprofis, die 24/7 für Bürger da sind.



*Mehr Helden auf [www.akdb.de/helden](http://www.akdb.de/helden)*

**akdb**



## Liebe Leserinnen und Leser,

**„Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes wird, neben der Kommunalwahl, besonders in Bayern ein wichtiges Thema sein.“**

es gibt keine Digitalisierung ohne Informationssicherheit. Das mussten 2019 einige Kommunen in Deutschland schmerzlich erfahren. Denn in letzter Zeit mehren sich insbesondere die Cyberangriffe auf die Verwaltung. Leider traf es auch einen unserer Kunden. Wie die LivingData in letzter Minute dessen Daten retten konnte, lesen Sie ab Seite 18. Zum Glück können sich Kommunen schützen. Viele von Ihnen haben bereits ein Informationssicherheitskonzept erarbeitet, das ab 1. Januar 2020 verpflichtend ist. Wer dabei Unterstützung braucht, dem empfehle ich die neu überarbeitete Arbeitshilfe der Innovationsstiftung Bayerische Kommune (Seite 42). Bisher nutzen ein Viertel der bayerischen Kommunen, die das LSI-Siegel „Kommunale IT-Sicherheit“ erlangt haben, die Arbeitshilfe.

Es gibt keine Zukunft ohne nachhaltige IT. Energie zu sparen liegt nicht nur im Interesse der kommunalen Haushaltsskassen – es ist auch ein wichtiger Beitrag, um die eigene Kommune nachhaltig und klimafreundlich zu gestalten. Etwa mit gezieltem Energiecontrolling oder einem effizienten IT-Betrieb im Rechenzentrum (Seiten 8 bis 11).

Nächstes Jahr kommt eine ganze Menge auf Kommunen zu: Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes wird, neben der Kommunalwahl, besonders in Bayern ein wichtiges Thema sein. Diesbezüglich können bayerische Kommunen zuversichtlich in die Zukunft schauen. Schließlich stehen ihnen etwa Dreiviertel der geforderten kommunalen Online-Dienste bereits über die AKDB zur Verfügung. Wer hingegen

beim Großprojekt Digitalisierung konzeptionelle Unterstützung braucht, kann sich an unser DIGITAL.Consulting-Team wenden (Seite 16).

Was Ihnen und Ihren Kolleginnen und Kollegen in den nächsten Jahren sonst noch auf den Nägeln brennt, haben wir wieder auf der letzten Kommunale in Nürnberg erfahren. Vielen Dank an alle, die uns besucht haben. Wir hoffen, dass Sie an unserem Stand sowohl Inspiration als auch konkrete Lösungen gefunden haben. Eine kleine Nachlese mit Highlights und Fotos finden Sie ab Seite 12 (und noch mehr auf unserer Website).

2020 freuen wir uns, Sie auf unserem 4. AKDB Kommunalforum wiederzusehen. Der Termin steht schon fest: Am 1. Oktober sind Sie herzlich ins Science Congress Center in München eingeladen. Kreuzen Sie schon heute das Datum in Ihrem Kalender an!

Bis dahin wünsche ich Ihnen erholsame Festtage, einen guten Rutsch und viel Energie, um alle Herausforderungen im neuen Jahr zu meistern. Wir stehen Ihnen dabei wie immer zur Seite.

Herzliche Grüße, Ihre

  
**Gudrun Aschenbrenner**  
Mitglied des Vorstands



## GREEN IT

- 8** Gemeinsame Ressourcen nutzen!  
Rechenzentren und Green IT
- 11** Kontrolle ist besser!  
Effizientes Energiecontrolling in den Kommunen

## KUNDEN & LÖSUNGEN

- 16** Kommunen vor großen Veränderungen  
Neues Beratungsangebot DIGITAL.Consulting  
Interview mit Michael Diepold
- 18** Chronik eines Cyberangriffs  
Gefahr für öffentliche Verwaltungen
- 22** Kommunen im Visier von Cyberkriminellen  
Angespannte Bedrohungslage
- plus:** Exklusive Warnsticker  
zur Cyberkriminalität

- 26** Alle Verträge stets im Blick  
Osterhofen mit dem TERA Vertragsmanager
- 28** Stark gegen Fachkräftemangel  
Gemeinde Altendorf nutzt Servicecenter
- 33** Kein Produkt von der Stange  
Kreisjugendamt Saarlouis wechselt zu OK.JUS
- 36** ZEUS®X und AKDB überzeugen  
IKK classic  
Modern, flexibel, performancestark
- 38** Digitales Rathaus wird Wirklichkeit  
Interview mit Elke Zehetner, Penzberg

## MESSE & VERANSTALTUNGEN

- 12** OZG, digitale Transformation und lauter Helden!  
Kommunale 2019 in Nürnberg



**Immer gut informiert:**  
Der Newsletter „AKDB aktuell“  
bietet alles Wissenswerte rund  
um die kommunale IT.  
Jetzt anmelden unter  
[www.akdb.de/newsletter](http://www.akdb.de/newsletter)

## NEWS

- 6** Online ausweisen mit dem Handy  
AusweisApp2 ersetzt Kartenlesegerät  
  
„Mehr Schnittstellen und Standards schaffen!“  
Smart Country Convention, Berlin
- 7** Kommunikation mit der Verwaltung  
Auch die Digitalisierung macht's möglich  
  
Sofort Losfahren mit i-Kfz  
Projektstufe 3 im Bürgerservice-Portal

## PERSÖNLICH

- 45** „Geht nicht, gibt's nicht!“  
Interview mit Barbara Hinz,  
Vertriebsberaterin Oberbayern

## RECHT & VERWALTUNG

- 24** UStG: Wer hat Angst vor Paragraf 2b?  
Turnhallen-Urteil führt zu neuer Regelung
- 30** IT-Verantwortung kann man outsourcen  
Gesetzliche Vorgaben weisen den Weg
- 40** Sicher wählen!  
Datenschutzrechtliche Aspekte von Wahlen
- 42** Von neuen Siegeln und Wolken  
Informationssicherheit und Cloud Computing in Kommunen
- 44** AktMel  
Mobilität von morgen

## STANDARDS

- 3** Editorial  
Gudrun Aschenbrenner, Mitglied des Vorstands
- 47** Vorschau  
Themen der Ausgabe 01|2020
- Impressum**

**AusweisApp2 ersetzt Kartenlesegerät**

## Online ausweisen mit dem Handy

**Zahlreiche Smartphone-Besitzer profitieren jetzt von der AusweisApp2. Damit ist es immer mehr Bürgern möglich, die eID-Funktion des Personalausweises oder des elektronischen Aufenthaltstitels zu nutzen – und zwar ohne zusätzliches Kartenlesegerät.**

Die AusweisApp2 ist eine Software, die Bürger auf Smartphones, Tablets oder Computern installieren können. Sie ist für die am häufigsten genutzten Betriebssysteme verfügbar und läuft mit allen gängigen Webbrowsern. So können Bürger sich mit ihrem Personalausweis bzw. ihrem elektronischen Aufenthaltstitel bequem und sicher online ausweisen und dann viele Online-Angebote nutzen.

Die Software stellt eine verschlüsselte Verbindung zwischen dem Personalausweis oder dem elektronischen Aufenthaltstitel, dem Kartenleser und dem eID-Server auf der Seite der Verwaltung her. Die AusweisApp2 ist gegenüber dem Vorgänger AusweisApp noch nutzerfreundlicher, leistungsfähiger und kompatibler. ■

Installations- und Nutzungsinformationen finden Sie unter [www.ausweisapp.bund.de/ausweisapp2](http://www.ausweisapp.bund.de/ausweisapp2) sowie unter [www.bit.ly/youtubeausweisapp2](http://www.bit.ly/youtubeausweisapp2)



AKDB-Vorstandsmitglied Gudrun Aschenbrenner (M.) auf der Smart-Country-Convention-Podiumsdiskussion zum Stand der OZG-Umsetzung

### Smart Country Convention

## „Mehr Schnittstellen und Standards schaffen!“

**Auf der zweiten Smart Country Convention sprach sich AKDB-Vorstandsmitglied Gudrun Aschenbrenner für mehr Standards bei der Entwicklung von Online-Diensten aus. Und lobte den Stand der Digitalisierung in deutschen Kommunen.**

Als Ende Oktober über 12.000 Besucher aus Verwaltung und Wirtschaft auf der zweiten Smart Country Convention in Berlin zusammenkamen, durfte die AKDB nicht fehlen. Denn es ging um die digitale Verwaltung, um die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes und um die Frage, wie man die Zusammenarbeit zwischen Bund, Ländern und Kommunen effektiver gestalten kann.

Im Diskussionspanel zum Thema OZG-Umsetzung unterstrich Gudrun Aschenbrenner, dass entgegen vieler Unkenrufe zahlreiche Kommunen ihren Bürgern Online-Dienste zur Verfügung stellen, die auch intensiv genutzt werden, und plädierte für mehr Standards und Schnittstellen bei der Entwicklung von Online-Diensten und Fachverfahren. ■

*Auch die Digitalisierung macht's möglich*

# Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung

**Zentrales Thema eines Bürgertreffs bei der Hanns-Seidel-Stiftung: Wie kann die Kommunikation zwischen öffentlicher Verwaltung und Bürgern neu gelebt werden – online wie offline?**

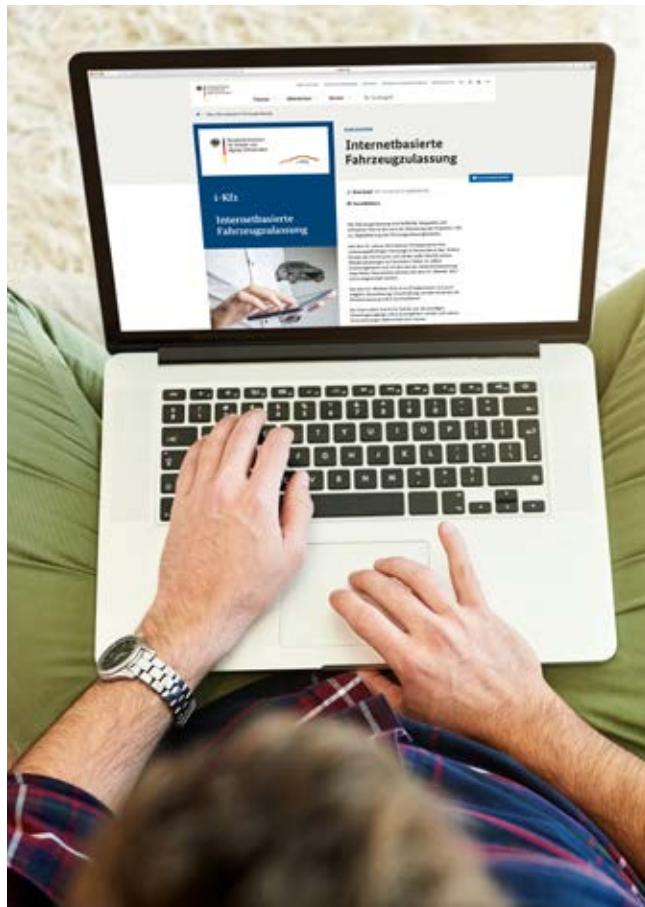
Unter dem Titel: Bürgerkommunikation #neuleben erarbeitete unter anderem AKDB-Vorstandsvorsitzender Rudolf Schleyer Lösungen und Anregungen. Denn Bürger erwarten quasi in Echtzeit Anträge stellen zu können und Antworten von der Verwaltung zu bekommen, um nicht für dasselbe Anliegen immer wieder „aufs Amt“ gehen und dafür viel Zeit aufwenden zu müssen.

Innerhalb digitaler Lösungen sollte die zuständige Kommune aber klar erkennbar bleiben – beispielsweise bei kommunalen Apps: „Die Technologie kann sehr wohl zentral gesteuert werden, die Befüllung der App-Inhalte sollte aber individuell jeder Gemeinde überlassen werden“, sagte Schleyer. In diesem Zusammenhang hat die AKDB in der Reihe „Aktuelle Analysen“ der Hanns-Seidel-Stiftung den Beitrag „Rund um die Uhr mit der Kommune kommunizieren“ veröffentlicht – mit den Themen Chatbots, Servicekonto und Bürgerservice-Portal. ■



Bürgerkommunikation:  
Rudolf Schleyer (2. von rechts) stellt  
bei der Hanns-Seidel-Stiftung  
bürgerfreundliche Lösungen vor.

→ Zum kostenlosen Download:  
[www.bit.ly/hsskommune](http://www.bit.ly/hsskommune)



**Sicher im Bürgerservice-Portal**

## Revolution: Sofort losfahren mit i-Kfz 3

**Zum Start der internetbasierten Fahrzeugzulassung Stufe 3 stellt die AKDB den entsprechenden Fachdienst für den Wirkbetrieb im Bürgerservice-Portal zur Verfügung.**

Stufe 3 der internetbasierten Fahrzeugzulassung ermöglicht nicht mehr nur die Online-An- und -Ummeldung eines Pkw, sondern auch die komplette Neuzulassung via Web. Der neue Fachdienst im Bürgerservice-Portal der AKDB löst die bisherigen beiden Fachdienste ab: Neben den Anträgen zur medienbruchfreien Außerbetriebsetzung (Stufe 1) und Wiederzulassung (Stufe 2) beinhaltet er Anträge für eine Umschreibung, die Adressänderung eines Halters oder eine Neuzulassung. Die Wiederzulassung ist nun auch bei Wechsel des Halters oder Zulassungsbezirks möglich. Die Kennzeichenmitnahme wird auf einen Halterwechsel erweitert. Direkt im Bürgerservice-Portal durchgeführt werden können die Außerbetriebsetzung, die Umschreibung unter Beibehaltung des Kennzeichens sowie die Adressänderung. ■

→ Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.bit.ly/bmvi\\_ikfz](http://www.bit.ly/bmvi_ikfz)





Rechenzentren und Green IT

# Gemeinsame Ressourcen nutzen!

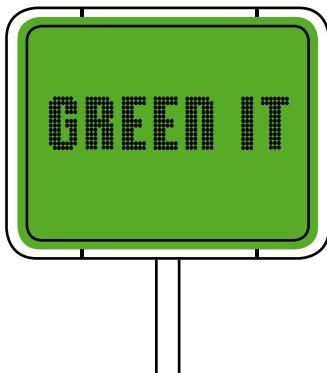
Sichere und effiziente Datenverarbeitung kostet Energie. Auch die Auslagerung in Rechenzentren verbraucht Strom und produziert CO<sub>2</sub>. Aber bereits auf mittlere Sicht trägt das IT-Outsourcing mit dazu bei, den ökologischen Fußabdruck unserer Gesellschaft zu verbessern.

**G**reen-IT-Diskussionen gibt es etwa seit Mitte der 2000er Jahre. Das Thema hat innerhalb der aktuellen Klimadiskussion nochmal an Bedeutung gewonnen. Angesichts der dynamischen Entwicklung der Digitalisierung werden geeignete Ansätze für energieeffiziente sowie umwelt- und ressourcenschonende Lösungen in der Informationstechnik immer wichtiger. 24-Stunden-Betrieb in Rechenzentren, Kühlung der Server, Belüftung usw. – all das kostet Energie, bietet aber gleichzeitig ein hohes Einsparpotenzial: energiebewusste Hardware-Herstellung und Hardware-Design, Serverauslastung und neue Regelungen bei der Kühlung von Serverräumen.

## Klimadebatte auch in den Kommunen

Die aktuelle Klimadebatte macht vor der kommunalen IT-Landschaft nicht halt. Bürgerinnen und Bürger wünschen sich auch von öffentlichen Verwaltungen Engagement im Green-IT-Bereich. Bei der Arbeitsplatz-IT ist der Energiebedarf in den letzten Jahren kontinuierlich gesunken, etwa durch die technische Optimierung von Rechnern und Monitoren sowie durch eine nachhaltige IT-Beschaffung. Dagegen wird bei der Informations- und Telekommunikationstechnik ein deutlich steigender Stromverbrauch prognostiziert – bis zu einem Verbrauchsbereich ähnlich dem des Flugverkehrs (Quelle: [www.isi.fraunhofer.de](http://www.isi.fraunhofer.de)).

In einem Rechenzentrum wird nur ein Teil der Energie für die eigentliche IT benötigt, ein anderer, etwa gleich großer Teil, für Klimatisierung, unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV), Transformatoren usw. Aber warum steigt der Energiebedarf in Rechenzentren? Steigt die Rechenleistung exponentiell an, werden die Speicher in ähnlichem Maße größer. Außerdem haben Trends wie Cloud-Computing oder Big Data durchaus Einfluss auf den Energieverbrauch. Die Server, rund um die Uhr im Einsatz, sind nur zum Teil ausgelastet. Ihre Kapazitäten sind oft immer noch auf Betriebspitzen hin ausgelegt. Trends, die in diesem Bereich Wirkung zeigen können, sind die Konsolidierung von Rechenzentren sowie die Virtualisierung. Sie führen dazu, dass Systeme zusammengeführt und Server weniger werden bzw. besser ausgelastet sind.



## ***Immer mehr digitale Verwaltungsdienste im E-Government machen zahlreiche Behördengänge oder -fahrten überflüssig.***

So verbessern moderne Rechenzentren die Energieeffizienz im Gegensatz zur lokalen IT erheblich. Mit wachsender Digitalisierung wird die Bedeutung von Rechenzentren noch weiter zunehmen.

In Folge bieten sich den Verwaltungen Vorteile, wenn Kommunen ihre IT in größere Rechenzentren auslagern. Ein entsprechender Trend ist seit Jahren zu beobachten. Denn überall dort müssen sich Verantwortliche um die zahlreichen Betriebsaspekte nicht mehr kümmern. Zudem reduzieren sie in Summe den Energieeinsatz für dezentrale IT-Systeme und CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Der Energieverbrauch in einem Rechenzentrum ist hoch, aber immer noch geringer, als wenn jede Kommune das Datenhosting in Eigenregie für sich selbst betreibt.

Der Gedanke von Green IT wird auch bei der AKDB immer wichtiger. Dort arbeitet man an einer nachhaltigeren Klimabilanz der Rechenzentren: Die AKDB erfüllt geltende Umweltstandards, reduziert Energiebedarf und -kosten und achtet darauf, dass nur Hardware beschafft wird, die anerkannte Energiespar-Labels nachweisen kann.

Zudem beschäftigen sich Energiefachleute der AKDB mit weiteren Effizienzoptimierungen: Mittels Gebäudeleittechnik etwa werden Strom- und Klimaanlagen möglichst effizient und intelligent gesteuert.

Mit höherer Serverdichte und steigender Wärmelast wächst die Bedeutung effizienter Klimatisierung von Rechenzentren. Bei den Erweiterungen ihrer Rechenzentren verfolgt die AKDB das Ziel, den Energieverbrauch für die Klimatisierung so gering wie möglich zu halten. In den Rechenzentren sind die Serverräume mittels Cold Section, das heißt Trennung in Kalt- und Warmgang, so optimiert, dass die gekühlte Luft nur dorthin strömt, wo die Rechner sie benötigen. Die Hauptstromersparnis ergibt sich daraus, dass man nur noch das deutlich kleinere Luftvolumen des Kaltgangs kühlen muss und nicht mehr das Luftvolumen des gesamten Rechenzentrumsraums. Mandantenfähige Software und Servervirtualisierung – also das Betreiben vieler Mandanten auf einem logischen Server und vieler logischer Server auf einem physikalischen Gerät – sparen sowohl im IBM-Großrechnerumfeld als auch in der Windows- und Linuxwelt viel Stellplatz, CO<sub>2</sub> und Strom. Diese Maßnahmen zeigen, dass ein sicherer und professioneller Rechenzentrumsbetrieb mit klimafreundlichen und damit kosteneffizienten Lösungen vereinbar ist.

Auch manchmal vernachlässigte, kleine Maßnahmen berücksichtigen die Aspekte Energieeffizienz und Nachhaltigkeit. So sind die Rechenzentren in fensterlosen Räumen in Untergeschossen platziert, was naturgemäß für geringeren Klimatisierungsbedarf sorgt. Ein anderes Beispiel sind die klimatisierten Batterieräume für die USV-Anlagen, was zu einer deutlich längeren Haltbarkeit der Batterien führt und den für die Produktion von Batterien notwendigen Rohstoff- und Energiebedarf reduziert. Und schließlich nutzt die AKDB für den Betrieb ihrer Rechenzentren den zertifizierten 100-Prozent-Ökostrom der jeweiligen städtischen Energieversorger.

Ein Outsourcing erfüllt also neben anderen bereits hinlänglich bekannten Vorteilen im Sicherheits-, Wirtschaftlichkeits- und Risikobereich auch viele Kriterien für einen nachhaltigen ökologischen Betrieb. Überhaupt hat die AKDB schon seit Jahren Erfahrung mit „grüner“ IT: Immer mehr digitale Verwaltungsdienste im E-Government machen zum Beispiel zahlreiche Behördengänge oder -fahrten überflüssig. Und die konsequente Nutzung elektronischer Akten (in Bayern arbeiten etwa 40 Prozent der Kommunen mit E-Aktenlösungen der AKDB und ihrer Systemhaustochter Living-Data) spart nicht nur Zeit, sondern auch viel Papier, dessen Herstellung sehr energieintensiv ist. Die AKDB hat Richtlinien erlassen, die die Mitarbeiter zu einem sparsameren Umgang mit Ressourcen bewegen sollen. Mit Erfolg: In den vergangenen Jahren sind Papier- und Farbverbrauch an den Druckstationen kontinuierlich zurückgegangen. ■



### ***Was sollen Kommunen unternehmen?***

Kommunen können auf ihre Mitarbeiter einwirken, ihr ökologisches Bewusstsein zu schärfen und mit entsprechendem Verhalten Kosten und Energie einzusparen. Die kommunalen Entscheider und Verantwortlichen haben die Möglichkeit, nur noch energieeffiziente Geräte anzuschaffen. Auch in den Bereichen Gebäudemanagement und Ressourcenverbrauch liegen große Einsparpotenziale. Aufgabe der Politik sollte es sein, dass sich Investitionen in Green IT zukünftig noch spürbarer lohnen. Eines ist ganz unabhängig von aktuellen Debatten und Protesten klar: **Nachhaltiger Klima- und Umweltschutz liegt im Interesse aller und sollte zur Generationenaufgabe werden.**

*Effizientes Energiecontrolling in Kommunen*

# Kontrolle ist besser!

**Kommunen können viel beitragen zur Energiewende. Und zum Klimaschutz. Indem sie weniger verbrauchen. Das geht aber nur, wenn sie den genauen Überblick über ihren Verbrauch behalten.**

Die europäischen Klimaziele sind ambitioniert: Sie sehen bis 2030 eine Senkung der Treibhausgasemissionen um mindestens 40 % (gegenüber 1990), die Erhöhung des Energieanteils aus erneuerbaren Quellen auf mindestens 32 % und die Steigerung der Energieeffizienz um mindestens 32,5 % vor. Wie können das deutsche Kommunen schaffen? Diese müssen rund 3,8 Milliarden Euro allein für die Strom- und Wärmeversorgung ihrer rund 176.000 öffentlichen Gebäude aufbringen. Aber auch die Straßenbeleuchtung, der Betrieb von Klärwerken und der Verkehr sind gewaltige Energiefresser. Das wirkt sich nicht nur auf das Klima, sondern direkt auch auf die Haushaltsslage aus. Und die ist in vielen deutschen Kommunen angespannt.

Daraus ergibt sich für kommunale Entscheider eine Reihe von Fragen. Allen voran: Wie viel Energie verbrauchen welche Liegenschaften? Erst dann können Kommunen eine Strategie entwickeln und festlegen, wo wie viel gespart werden soll.

## Energiedaten erfassen, visualisieren, vergleichen, analysieren

Effizientes Energiecontrolling lautet also die Parole. Und das ist mittlerweile mit moderner Software machbar. Dazu müssen Liegenschaftsdaten zentral erfasst und ausgewertet werden. Genau dieser Aspekt wird im nächsten Release des TERA Gebäudemanagers berücksichtigt. Eingabemasken ermöglichen dann nicht nur die Eingabe von Zählernummer, Zählerstand und Art der Liegenschaft, sondern auch beliebig vielen Energiearten und -einheiten. Diese werden bei Bedarf gleich umgerechnet. Etwa in Kilowatt pro Stunde oder CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Dabei ist es egal, ob diese Informationen händisch oder prak-

tisch per Import einer Excelliste in die Software übertragen werden. Sogar Richtwerte wie die monatliche Gradtagszahl (für die Berechnung des Heizwärmebedarfs) können erfasst und als Benchmark genutzt werden, um den tatsächlichen oder witterungsbereinigten Verbrauch festzustellen.

Unerlässlich sind allerdings Auswertung und Benchmarking. Erst dann sieht der kommunale Entscheider, welches Gebäude wie viel verbraucht. Ist es die Turnhalle oder die Realschule oder das Rathaus? Und in welchen Monaten ist der Verbrauch besonders hoch? Ist der Verbrauch im Vergleich zum Vorjahr höher? Sind all diese Fragen beantwortet, können Maßnahmen ergriffen werden. Das geht von simplen Maßnahmen wie dem Austausch alter Kühlschränke oder dem Einbau von Bewegungsmeldern, die die Beleuchtung steuern, bis hin zu Sanierungs- und Dämmungsmaßnahmen oder dem Bau eines Mini-Blockheizkraftwerks für Sporteinrichtungen. ■





Messebilanz Kommunale 2019

# OZG, digitale Transformation und lauter Helden!

Der Kommunale-Auftritt der AKDB stand 2019 stark im Zeichen des Onlinezugangsgesetzes. Entsprechend groß war das Interesse der Kommunalvertreter an Lösungen, die E-Government noch bürgerfreundlicher machen. Dazu zählt auch ein durch den Freistaat Bayern förderfähiges AKDB-Online-Dienste-Paket für jede bayerische Kommune.



**E**s kamen insgesamt mehr als 4.600 kommunale Entscheider zur Messe – das entspricht einem Plus von mehr als acht Prozent im Vergleich zu 2017. Etwa 2.000 davon besuchten den Stand der AKDB. Dort ließen sie sich nicht nur Softwarelösungen und IT-Beratungsleistungen zeigen, sondern konnten sich mit den Fachexperten der AKDB direkt austauschen.

Hauptthemen waren unter anderem die dynamische Entwicklung der Digitalisierung, die sich daraus ergebenden Herausforderungen für Kommunen sowie der Verbreitungsgrad bereits entwickelter Lösungen. „E-Government-Dienste werden in der Breite nur dann angenommen“, sagte AKDB-Vorstandsvorsitzender Rudolf Schleyer, „wenn sich bei ihrer Nutzung spürbare Vorteile ergeben. Und offensichtlich gibt es die: So wurden in unserem Bürgerservice-Portal in den letzten zwölf Monaten **1,3 Millionen Online-Vorgänge** erfolgreich abgewickelt, 75 Prozent mehr als im Vorjahreszeitraum.“ Zu neuen Online-Diensten mit hohem Bürgernutzen zählen etwa die Kitaplatz-Bedarfsanmeldung oder die internetbasierte Kfz-Zulassung, die seit dem 1. Oktober im Bürgerservice-Portal möglich ist. Mit dem Online-Dienste-Paket der AKDB wurde jeder bayerischen Kommune ein maßgeschneidertes Dienste-Bundle angeboten, das sie sich vom Freistaat im Rahmen des Förderprogramms „Digitales Rathaus“ bezuschussen lassen kann.

Im Ausstellerfachforum präsentierte die AKDB unter anderem die neue Generation M des Bürgerservice-Portals, noch nutzerfreundlicher und leistungsfähiger – nicht nur für Bürger, sondern auch für Unternehmen. Großen Andrang gab es an den über 25 Präsentationsplätzen, an denen sich Bauamtsleiter, Kämmerer, Personalverantwortliche, Geschäftsleiter und Sachbearbeiter informierten – über E-Rechnung, E-Akte, Langzeitarchivierungslösungen, die Verwaltung von Aufträgen im Bauamt und vieles mehr.

Im Rahmen der TERA-Manager-Familie zeigte die AKDB unter anderem eine Drohne, mit der Friedhofsverwaltungen digitale Pläne erstellen können.



Die Besucher erfuhren, wie sie Aufträge digital und ressourcensparend verwalten. Auch das Thema Energie-Controlling in Kommunen rückt zunehmend in den Fokus, stellten die AKDB-Experten fest. Dass in Bayern im nächsten Jahr Kommunalwahlen bevorstehen, merkte man nicht zuletzt daran, dass viele Besucher wissen wollten, wie OK.VOTE funktioniert, wie Wahlergebnisse in Echtzeit visualisiert werden können und vor allem, wie für optimale Datensicherheit bei der Datenübertragung gesorgt wird.

Stichwort Datenschutz: Als weitere große Themen in der kommunalen Landschaft erwiesen sich der Datenschutz und die Erstellung eines Informationssicherheitskonzepts. Dazu konnten die Innovationsstiftung Bayerische Kommune sowie die Gesellschaft für kommunalen Datenschutz GKDS mbH beraten. Sie erteilten etwa Auskunft darüber, wie man als Kommune das Siegel „Kommunale IT-Sicherheit“ des Bayerischen Landesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (LSI) erlangt. ▶





## HELDEN DER VERWALTUNG

Thorsten Glauber (links), Bayerischer Staatsminister für Umwelt- und Verbraucherschutz, ließ sich am Messestand von AKDB-Vorstand Rudolf Schleyer die Funktionsweise verschiedener E-Government-Lösungen und des Bürgerservice-Portals zeigen.



Den virtuellen Sprung aus 200 Meter Höhe geschafft:  
Christian Trinkgeld, Bauamtsmitarbeiter aus Fahrenzhausen,  
hält das offizielle Helden-Zertifikat in Händen.

Save the Date!  
**4. AKDB  
Kommunalforum  
1. Oktober 2020  
in München**

Termin verpasst? Alle Vorträge zum kostenfreien Download unter [www.akdb.de/kommunale-2019](http://www.akdb.de/kommunale-2019)

**Messebilanz Kommunale 2019**

# Hier sprechen unsere Kunden:

**Ursula Eibl,****Bürgermeisterin der VG-Gemeinde Steinkirchen:**

Wir sind langjähriger Partner der AKDB, da trifft man sich gerne auf einen kurzen Plausch. Wir sind auch schon in der Planung für das Next Generation Outsourcing in der VG Steinkirchen. Die Nutzung des Bürgerservice-Portals nimmt zu, besonders bei jüngeren Bürgern. Zum Beispiel sind Online-Dienste im Einwohnermeldewesen sehr beliebt, besonders die Beantragung von Meldebescheinigungen.

**Cornelia Vogelfänger,****Erste Bürgermeisterin der Gemeinde Pastetten:**

Wir planen als Nächstes die Einführung der E-Rechnung. Außerdem kümmert sich unser Geschäftsleiter gerade um das OZG und das Beantragen von Fördergeldern. Auch die Kommunalwahl ist ein wichtiges Thema: OK.VOTE beziehen wir aus dem Rechenzentrum. Und schließlich hilft uns das Servicecenter Personalwirtschaft sehr bei der Abrechnung von 450-Euro-Kräften. Wir haben ja nicht nur Mitarbeiter, die nach TVöD bezahlt werden.



Drei Bürgermeisterinnen und ihre AKDB-Vertriebsberaterin:  
Ursula Eibl, Steinkirchen, Cornelia Vogelfänger, Pastetten,  
Gerlinde Sigl, Lengdorf und Barbara Hinz (v. links)

**Gerlinde Sigl,****Erste Bürgermeisterin der Gemeinde Lengdorf:**

Wir wollen unseren gesamten IT-Betrieb in die Hände der AKDB und von LivingData legen. Das heißt, wir haben uns für das Next Generation Outsourcing entschieden. Wir nehmen darüber hinaus auch die Dienste des Servicecenters Personalwirtschaft der AKDB in Anspruch. Bei 50 Mitarbeitern in der Kommune, die abgerechnet werden müssen, ist es schön, dass dieser Bereich ausgelagert wird. Außerdem haben wir alle am Webinar zu OK.VOTE teilgenommen und informieren uns dazu ständig, damit alles bestens klappt am 15. März, bei der Kommunalwahl!



Michael Funk mit Thomas Meyer (AKDB, r.)

**Michael Funk,****Geschäftsleiter der Verwaltungs-  
gemeinschaft Nordendorf:**

Genau vor zwei Jahren, auf der letzten Kommunale, hatten wir hier den Next-Generation-Vertrag unterzeichnet. Seit eineinhalb Jahren läuft das Outsourcing optimal. Wir profitieren von den Vorteilen dieses Modells. Mit Betrieb und Betreuung durch die AKDB sind wir mehr als zufrieden: Als Nächstes werden wir alle VG-Mitgliedsgemeinden ins NextGO-Modell führen.

**Thomas Lange,****Hauptamtsleiter der Gemeinde Bad Wiessee:**

OK.VOTE, das wir bei der Europawahl getestet hatten, werden wir im Outsourcing einsetzen. Das Programm kann ich nur empfehlen. Auch unsere anderen AKDB-Programme wollen wir ins Outsourcing bringen. Wir arbeiten mit voller Kraft am Informationssicherheitskonzept, das bis zum 1. Januar stehen muss. Dazu berät uns die GKDS. Für die OZG-Umsetzung werden wir einen Mitarbeiter zum Digitalisierungsloten ausbilden lassen. Er oder sie soll das Projekt Digitalisierung weiter voranbringen.



Thomas Lange  
mit Paul Tobias (AKDB, r.)



*Beratungsabteilung DIGITAL.Consulting stellt sich vor. Interview mit Michael Diepold*

# Kommunen stehen vor großen Veränderungen

Seit diesem Jahr hat die Stabsstelle Digitalisierung der AKDB ein neues Beratungsangebot im Portfolio: DIGITAL.Consulting. Das können Kommunen in ganz Deutschland in Anspruch nehmen, die sich optimal für die digitale Transformation rüsten wollen. Wir haben den Leiter Michael Diepold gefragt, warum er diesen Schritt gegangen ist und wie sein Angebot aussieht.

*Herr Diepold, brauchen Kommunen tatsächlich Beratung zum Thema Digitalisierung?*

**DIEPOLD:** Ja. Das ist uns wieder im Oktober auf der Fachmesse Kommunale aufgefallen: Kommunen brauchen Unterstützung beim Thema Digitalisierung. Der Grund ist einfach: In den letzten Jahren hat sich sehr viel getan auf Bundes- und Länderebene. Es gab eine Grundgesetzänderung im Bereich der Informationstechnik. Das Onlinezugangsgesetz und die Entscheidung, einen Portalverbund zu realisieren, sind ein Ergebnis dieser Entscheidung. 575 Verwaltungs-Dienste müssen bis zum Jahr 2022 online verfügbar gemacht werden, das hat den Prozess natürlich beschleunigt. Kommunen fragen

sich, wo sie ansetzen sollen, um sich für die Zukunft aufzustellen. Und jetzt wollen wir ihnen helfen, das Projekt Digitalisierung strukturiert anzugehen.

*Mit welchen Herausforderungen sind Kommunalvertreter auf der Kommunale zu Ihnen gekommen?*

Das war ganz unterschiedlich: Es gab kleinere Kommunen, die noch gar keine Vorstellung hatten, wie sie sich aufstellen sollen und welche Schritte wichtig sind. Andere hatten schon ein Digitalisierungskonzept aufgestellt und waren irgendwann an ihre Grenzen gestoßen. Für jede haben wir eine andere Vorgehensweise und andere Lösungen.

*Konkret?*

Eine kleinere Kommune wird wahrscheinlich erst einmal Basisfachdienste und ein Portal brauchen. Eine größere Stadt, die viel Zuzug erlebt – wie München oder Berlin, braucht dagegen mehr Entlastung bei der Sachbearbeitung. Da könnte man sich überlegen, KI-Lösungen für voll automatisierte Verwaltungsvorgänge einzusetzen, damit Routinetätigkeiten entfallen. Oder weiter: Größere Städte riskieren heute einen Verkehrsinfarkt. Da ist die Digitalisierung von Mobilitätslösungen indiziert: Wo ist ein freier Parkplatz? Wie kann man Staus umgehen?

*Was prädestiniert die Stabsstelle dazu, solch eine Dienstleistung anzubieten?*

Wir haben bei der AKDB tiefen Einblick in die kommunale Welt. Wir haben jeden Tag erlebt, was den Sachbearbeitern und den Entscheidern in Kommunen auf den Nägeln brennt. Wir haben gesehen, wo mehr Bürgernähe erforderlich war und wo Prozesse

verbessert werden konnten. Wir kennen auch die ganzen rechtlichen Aspekte, die hinter Arbeitsprozessen in Kommunen stecken. Und da haben wir uns irgendwann gesagt: Wer, wenn nicht wir, kann Unterstützung leisten? Denn, egal was andere sagen: Die Kommunalwelt funktioniert doch anders als die Privatwirtschaft.

#### *Wo hapert es meist noch bei der Digitalisierungsstrategie?*

Manche finden von alleine keine Antwort auf die Frage: Wo wollen wir in fünf bis zehn Jahren sein in unserer Verwaltung? Wie sieht unsere Kommune dann aus? Da kann man sich schnell vergaloppieren oder Geld in den Sand setzen, wenn man an den falschen Stellschrauben dreht. Genau da setzt unser Beratungsangebot an. Es geht also erst einmal um eine Bestandsaufnahme, die die Frage beantwortet: Wie digitalisiert bin ich? Kleineren Kommunen bieten wir ein standardisiertes Reifegradmodell an, einen sogenannten „Check“. Größere Kommunen sind oft komplexer zu erfassen, da muss eine umfassendere Ist-Analyse stattfinden. Das ist die Basis, von der wir ausgehen, um später Impulse zu geben. Unsere Empfehlung kann dann lauten: Erweitert euer Online-Dienstleistungsangebot oder setzt KI-Lösungen ein. Oder führt zuallererst eine E-Akten-Lösung mit Dokumentenmanagementsystem ein. Allgemein haben wir festgestellt: Je größer die Kommune, desto individueller die Beratung.

#### *Steht fehlendes Personal in den Kommunen der Digitalisierung im Weg?*

Das würde ich so nicht sagen. Ich stelle eher fest, dass es oftmals an einer Figur fehlt, die sich stark macht für das Digitalisierungsprojekt und die sich darum kümmert. Der Ansatz muss sein, dass frühzeitig das Bewusstsein für digitale Lösungen ausgebildet wird. Die Studierenden der Verwaltungshochschulen müssen schon früh an die Digitalisierungsthemen herangeführt werden. Ich spreche von anderen Lehrplänen, neuen Fächern. Wir haben bereits exzellente Verwaltungsstrukturen und hervorragend ausgebildete Verwaltungsexperten. Jetzt muss noch für mehr Agilität gesorgt werden. ■

**„Für jede Kommune  
haben wir andere  
Vorgehensweisen  
und Lösungen.“**

Das Kernteam der neuen AKDB-Beratungseinheit DIGITAL.Consulting auf der Kommunale: Manfred Neidel, Leiter Michael Diepold und Thomas Schenk (v. l.)



Gefahr für öffentliche Verwaltungen

# Chronik eines Cyberangriffs

Es könnte jeden treffen: Trotz starker und effektivster Firewalls und Cybersecurity-Maßnahmen schlägt der Verschlüsselungstrojaner zu. Meistens öffnet ein Verwaltungsmitarbeiter einen infizierten Anhang. Dann nimmt das Unheil seinen Lauf – eine Zeit lang unbemerkt. Genau das widerfuhr im Juni 2019 einer oberbayerischen Gemeinde. Das Systemhaus LivingData GmbH, ein Tochterunternehmen der AKDB, war sofort an Ort und Stelle. In einer dramatischen Wochenend-Aktion konnten fast alle Daten gerettet werden. Einmal mehr wurde klar: Es ist ein Irrtum zu denken, dass „sowas immer nur den anderen passiert“. Die Gefahr ist real. Sensible Bürgerdaten können unwiederbringlich verloren gehen!



MITTWOCH, 19. JUNI 2019:

Eine Störungs-Mail geht beim System- und Softwarehaus LivingData ein: In einer oberbayerischen Gemeinde funktioniert die Sitzungsdienst-Software Session plötzlich nicht. Die Gemeinde hat einen Systembetreuungs-Vertrag mit der LivingData abgeschlossen. Nach gründlicher Kontrolle steht fest: An der Software liegt es nicht. Ein Mitarbeiter der LivingData schaltet sich per Fernwartung auf den PC auf. **Er stellt fest: Ein Verschlüsselungstrojaner hat sich über einen Mailanhang Zutritt zum System verschafft.** Es werden fünf infizierte PCs gefunden. Die Mitarbeiter der LivingData werden aktiv. Vom 20. bis 28. Juni werden die Systeme bereinigt, der Domain-Controller und die Datenbank wiederhergestellt. Der Systemingenieur Yakup Celik ist am 27. Juni vor Ort, um die fünf betroffenen PCs neu aufzusetzen. Es scheint noch mal gut gegangen zu sein.

# FREITAG, 28. JUNI 2019:

## 9:30 UHR

Es wird einer der heißesten Tage des Jahres. Das Thermometer zeigt bereits frühmorgens über 20 Grad. Hamed El Rafei, Teamleiter Systemingenieure Süd bei der LivingData, ist um diese Uhrzeit schon lange im Büro. Er hat ein Meeting. **Plötzlich platzen die Systemingenieure Nils Gunia und Markus Friedl in den Raum.** Die Kollegen klingen besorgt. Irgendetwas stimmt nicht in der Verwaltung der kleinen oberbayerischen Gemeinde. Dort scheint es einen zweiten Vorfall zu geben. Ein Notebook ist infiziert. Die gesamte IT läuft auf einmal viel zu langsam.



2



## 10:30 UHR

El Rafei schaltet sich per Fernwartung auf die Systeme des Kunden auf. Ihm ist sofort klar: Wir haben ein ernstes Problem! Sämtliche Dokumente und Dateien sind verschlüsselt. Word-Dokumente, PDFs – sie alle tragen statt Dateinamen einen Buchstaben-Nummern-Sonderzeichen-Mix. Ein eindeutiges Zeichen. Auch das Betriebssystem ist massiv geschädigt, ein gewaltiger Schaden. Es ist der Domain-Controller betroffen, der Mailserver und – schlimmer noch – der AKDB-Server. Das heißt Einwohnermeldeamt, Finanzwesen, alles ist infiziert. Auf der Notebook-Oberfläche steht eine Nachricht: **Ihre Daten wurden verschlüsselt (...)** **Sie müssen für die Entschlüsselung in Bitcoins zahlen. Der Preis richtet sich nach der Schnelligkeit, mit der Sie uns zurückschreiben.** El Rafei weiß: Viele Opfer zahlen, bekommen ihre Daten aber trotzdem nicht komplett zurück, denn die Ransomware verschlüsselt im Hintergrund alle erreichbaren Dateien und Netzwerklauwerke weiter. **Er muss sich direkt vor Ort ein Bild von der Lage machen! El Rafei springt in seinen Wagen.** Gleichzeitig ruft er seinen Mitarbeiter vor Ort, Yakup Celik, an und bittet ihn, das Vor-Ort-Krisenteam zusammenzurufen: Bürgermeister, Kämmerer und Geschäftsleiter. Alle Gemeinde-Mitarbeiter sollen vorerst die Arbeit einstellen.



4

## 11:45 UHR

El Rafei ist in der Gemeinde angekommen. Er wird vom Krisenstab empfangen. Der Bürgermeister gibt ihm völlige Handlungs- und Entscheidungsfreiheit. Er soll tun, was nötig ist, um so viele Daten wie möglich zu retten. Die Experten der LivingData erklären dem Bürgermeister die Vorgehensweise: **Sie werden das Netzwerk-Kabel ziehen sowie sämtliche Server und PCs neu formatieren und einrichten und schauen, wo sich der Trojaner eingeschlichen hat.** Auch sämtliche iPads und Diensthandys werden ausgeschaltet, da sie ja ebenfalls auf den infizierten Mailserver zugreifen. In einem zweiten Schritt werden die Backups kontrolliert: Es sollen sämtliche Dateien einzeln einem Screening unterworfen werden. Das sind bei 17 virtuellen Servern jeweils circa 4.000 Dateien. Aber dann die Überraschung: Der Backup-Container ist komplett korrupt. **Das ist der GAU...**



3



... El Rafei beschließt, einen anderen Plan zu verfolgen: Er wird sämtliche Backup-Bänder sichten. Die ersten sortiert El Rafei gleich aus, denn er weiß, dass die erste Attacke mindestens zwölf Tage zuvor stattgefunden hat. ***Es bleiben noch vier Bänder übrig.*** ***Er macht das Screening des ersten: korrumpiert. Dann das zweite: auch verseucht. Bei dem dritten wird ihm heiß: Die Daten sind nicht konsistent. Es bleibt nur noch ein Tape übrig. Hier sind die Daten vom 8. bis 10. Juni gespeichert. Ihm ist bewusst: Wenn auch dies kaputt ist, sind sämtliche Daten der Gemeinde verloren. Für immer und un wiederbringlich. Er fängt an, leise zu beten. Und dann:*** Das Band ist sauber. Insgesamt sind 18 Tage an Daten verloren gegangen.



5



6

15:00 UHR

El Rafei schreibt eine Rundmail an seine zwölf Mitarbeiter. Wer gerade Zeit hat, sollte bitte alles stehen und liegen lassen und sofort ins Rathaus kommen. Auf freiwilliger Basis. Jetzt geht es darum, sämtliche Server anhand des einen sauberen Tapes wiederherzustellen. Er braucht also Verstärkung. Die Kollegen Julia Pappler, Timo Siegert und Maximilian Mayr melden sich sofort zurück. Sie haben Zeit, obwohl es Freitagnachmittag ist.

16:30 UHR

***Das Rettungsteam trifft ein. Sie sind aus ganz Bayern gekommen – aus Sulzberg bei Kempten, aus Polling bei Mühldorf am Inn, aus München. Krisensitzung.*** Mittlerweile kocht ein Mitarbeiter der Gemeinde Spaghetti für das Interventionsteam der LivingData: Nudeln mit Tomatensoße und Parmesankäse.

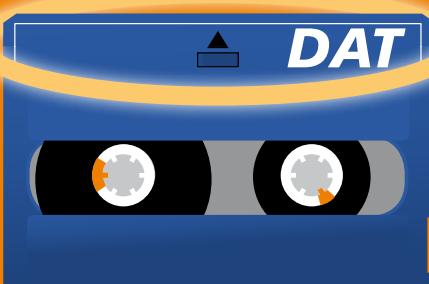
17:00 UHR

Die vier LivingData-Kollegen teilen sich in zwei Zweierteams auf. Hamed El Rafei und Maximilian Mayr bringen die Server wieder ans Laufen. Julia Pappler und Timo Siegert formatieren Rechner und Laptops komplett neu und binden sie ins Netzwerk ein. Es sind 27 an der Zahl. Nur das Notebook, das infiziert war, wird nicht angefasst. Es soll der Kriminalpolizei als Beweismaterial übergeben werden. Der Bürgermeister ist mittlerweile nach Hause gegangen, ist aber in ständigem telefonischen Kontakt.

23:00 UHR

Alle PCs sind neu installiert. Kurz vor 24 Uhr ist der Fileserver auch wiederhergestellt. Kurz vor Mitternacht ist auch der Mailserver wieder am Netz.

***Kurz nach Mitternacht: Es trifft die erste Mail ein. Jubel!***



?



7

**SAMSTAG,  
29. JUNI 2019:**

**11:00 UHR**

El Rafei brieft den Bürgermeister telefonisch und rät ihm, eine Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

**13:00 UHR**

El Rafei trifft mit seinem Team wieder in der Gemeinde ein. Es wird heute zusätzlich durch den Kollegen Tim Seiffert verstärkt. Jetzt muss der AKDB-Server mit den Fachverfahren wiederhergestellt werden. Erst die Software fürs Einwohnermeldebewesen OK.EWO, dann die restlichen Programme. **Und zwar auf allen 27 PCs. Dabei ist die enge Zusammenarbeit im Team ausschlaggebend für den Erfolg. Die fünf rufen sich immer wieder zusammen, um sich auszutauschen, wann welcher Server bereits wiederhergestellt ist.** Zusätzlich wird die Firewall installiert und neu konfiguriert.



**17:00 UHR**

Das Team gönnnt sich eine Pause und geht kurz essen.

**23:30 UHR**

Die Arbeit ist fast vollbracht! Am Montag sollen die individuellen Anpassungen gemacht werden.

**MONTAG,  
01. JULI 2019:**

**7:20 UHR**

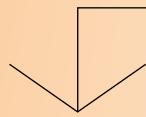
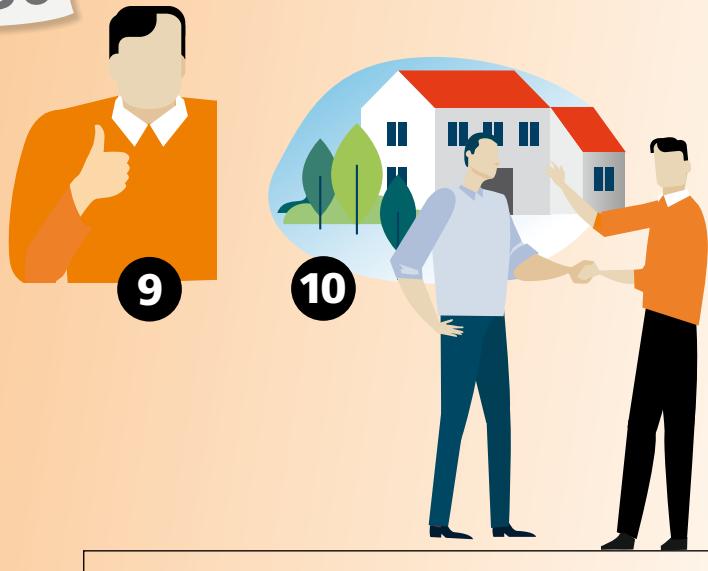
Es werden alle Apps und Tools wieder aufgespielt, die die einzelnen Mitarbeiter genutzt haben: Adobe, Schnittstellen zu Signatur-Tablets, Scanner, Druckertreiber. **Um 18 Uhr ist das Team der LivingData fertig.**



**DIENSTAG,  
02. JULI 2019:**

**9:25 UHR**

Der Bürgermeister ruft bei LivingData an und teilt dem Team mit, dass die Polizei eine heiße Spur hat. Die Staatsanwaltschaft will den Schaden beziffern. Wenn man bedenkt, dass 18 Tage verloren gegangen sind und man das mal 27 Clients nimmt, dann ergibt sich ein Schaden von fast 100.000 Euro. Wie geht's jetzt weiter? **Bis Ende September wird das LivingData-Team mehrmals vor Ort kontrollieren, ob alles in Ordnung ist. Sicher ist sicher.**



**LivingData**

SICHER EINE GUTE LÖSUNG

Die **LivingData GmbH**, hundertprozentige Tochtergesellschaft der AKDB, plant und realisiert seit 1997 als bayernweit führendes System- und Softwarehaus speziell für Kunden aus dem öffentlichen Bereich individuelle Hard-, Software- und IT-Security-Lösungen. Viele bayerische Kommunen betreut die LivingData, wie im geschilderten Fall, über sogenannte Systembetreuungsverträge. Im Next-Generation-Outsourcing-Modell übernehmen Experten der LivingData und der AKDB sogar den kompletten IT-Betrieb.

*Angespannte Bedrohungslage*

# Kommunen im Visier von Cyberkriminellen

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) beobachtet seit einiger Zeit, dass Kriminelle mit der Schadsoftware Emotet erhebliche Schäden verursachen. Und zwar nicht nur in Unternehmen, sondern zunehmend auch in Verwaltungen. Warum ist das so? Und was kann man dagegen tun? Wir haben Miklos Csizmadia, den Informationssicherheitsbeauftragten der AKDB, gefragt.

*Herr Csizmadia, die jüngsten Ransomware-Attacken sind besonders tückisch. Warum?*

**CSIZMADIA:** Weil sie extrem schwer zu erkennen sind. Die E-Mails kommen nämlich nicht mehr von Fremden, sondern immer öfter von Kollegen. Oder gleich vom Chef. Gerade in diesen Tagen haben auch wir intern solch eine E-Mail abgefangen. Dort wies scheinbar unser Vorstand einen Mitarbeiter an, 35.000 Euro zu überweisen. Besonders gefährlich ist, dass diese E-Mails sich oft nahtlos in eine vorangegangene Mail-Konversation einfügen. Cyberkriminelle können sich nämlich in den E-Mail-Verkehr einhaken und Konversationen abfangen. Sie imitieren sogar intern gebräuchliche Signaturen.

*Verstecken sich Trojaner nur in Anhängen?*

Nicht nur. Es sind natürlich größtenteils Anhänge – wie Bilddateien oder PDFs –, aber auch Links oder Word-Dateien mit Makros. Man sollte zum Beispiel stutzig werden, wenn Word-Dokumente im alten doc-Format ankommen, statt im docx-Format.

*Stimmt es, dass vermehrt der öffentliche Dienst angegriffen wird? Und warum?*

Tatsächlich ist das so. Eine aktuelle Studie von VERIZON zeigt, dass es von 2015 bis 2018 eine hundertprozentige Steigerungsquote von Angriffen im Public Sector gab. Dabei wurden zu 68 Prozent interne Daten abgegriffen, zum Beispiel Finanzdaten. Und

zu 22 Prozent persönliche Daten. Die Lage ist also besorgniserregend. Die Angriffe kommen zu einem Drittel über fingierte E-Mails interner Mitarbeiter. Tatsächlich werden nur etwas über die Hälfte der Cyberangriffe durch traditionelles Hacking ausgeübt. Ein Drittel geschieht mittlerweile durch Social Engineering, also durch Manipulation und Täuschung. Das Opfer glaubt, etwas Richtiges zu tun, indem es seine Daten preisgibt – etwa Passwörter oder Kontodaten. Warum neuerdings auch öffentliche Verwaltungen attackiert werden? Ich glaube, der Aufmerksamkeitswert ist extrem hoch, wenn es sich um sensible Bürgerdaten handelt. Da hoffen Kriminelle auf schnelle Zahlung.

*„Sie imitieren sogar intern gebräuchliche Signaturen.“*

*„Unser Vorstand wies scheinbar einen Mitarbeiter an, 35.000 Euro zu überweisen.“*



**„Die E-Mails  
kommen nämlich  
nicht mehr von  
Fremden, sondern  
immer öfter von  
Kollegen.“**

**„Man kann ja mittler-  
weile bei kriminellen  
Rechenzentrumsbetreibern  
problemlos E-Mail-Trojaner  
oder Spams bestellen.“**

**„Auf keinen  
Fall sollte man  
das Lösegeld  
zahlen!“**

### **Wieso können Cyberkriminelle so leicht an E-Mail-Daten aus der öffentlichen Verwaltung gelangen?**

Sie stehen oft öffentlich auf der Website der Kommunalverwaltungen – das ist ja auch ein nützlicher Dienst am Bürger, wenn er weiß, an wen er sich wenden soll. Es werden auch diverse Suchmaschinen und Social-Media-Kanäle zur Informationsbeschaffung verwendet. Diese Lücke nutzen Kriminelle aus.

### **Wer sind die Täter überhaupt?**

Es sind meistens keine Einzelpersonen, die auf schnelles Geld aus sind. Hinter Ransomware-Attacken stecken größere Organisationen. Oft betreiben sie sogar eigene Rechenzentren. Vielleicht erinnern Sie sich: Im September hob das rheinland-pfälzische Landeskriminalamt ein Rechenzentrum aus, das in einem alten Bunker in Traben-Trarbach an der Mosel betrieben wurde. Von hier wurden offenbar unter anderem auch Cyberangriffe gestartet. Man kann ja mittlerweile bei solchen kriminellen Rechenzentrumsbetreibern problemlos E-Mail-Trojaner oder Spams bestellen.

### **Was können Kommunen denn tun, um sich zu schützen?**

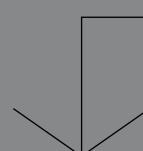
Hundertprozentige Sicherheit gibt es nicht. Cyberkriminelle finden immer wieder neue Schlupflöcher in der IT-Sicherheit. Aber selbstverständlich ist die Sensibilisierung von Mitarbeitern das A und O. Und es hilft, wenn Soft- und Hardware immer auf dem neuesten Stand sind, wenn alle Sicherheits-Updates regelmäßig aufgespielt werden und wenn jeden Tag Back-ups der Daten gemacht werden.

So ist im Schadensfall der Datenverlust kleiner (siehe auch die Chronik einer Cyberattacke auf den Seiten 18 ff.).

Wenn das alles die Kapazitäten übersteigt, dann kann man als Kommune den kompletten IT-Betrieb auch outsourcingen. Zum Beispiel ins AKDB-Rechenzentrum. Back-up und Recovery übernimmt dann die AKDB. Ebenso den regelmäßigen Austausch von Hardware. Last, but not least ist unser Rechenzentrum regelmäßigen strengsten Audits unterworfen. Es ist BSI-zertifiziert. Und wir führen natürlich auch interne Audits durch. Es wird nach Schwachstellen gesucht, Prozesse werden aktualisiert und sogar unsere System-Administratoren werden überprüft: Wer darf welche Operationen durchführen? Wer hat Zugang zu welchen Daten? Etc. Im Übrigen stellen wir gerade ein Informations-sicherheitskonzept auf die Beine, das unsere Prozesse beschreibt. Bei Bedarf stellen wir es interessierten Kommunen zur Verfügung, damit sie sehen, wie umfassend wir uns um die Sicherheit ihrer Daten kümmern, wenn sie unsere Software und Rechenzentrumsleistungen nutzen. Obendrein haben wir die aktuelle Bedrohungslage sehr genau im Blick und arbeiten diesbezüglich eng mit dem Bayerischen Landesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (LSI) zusammen.

### **Herr Csizmadia, was tun, wenn es einen trotz aller Vorsichtsmaßnahmen dann doch erwischte?**

Auf keinen Fall sollte man das Lösegeld zahlen! Damit öffnen wir den Cyberkriminellen Tür und Tor. Nach einer Zahlung ist keinesfalls sichergestellt, dass man die Entschlüsselungs-Keys auch bekommt. Man sollte sofort bei der Polizei Anzeige erstatten. Und selbstverständlich sollten Kommunen sich rechtzeitig um die Einrichtung eines dauerhaften Informationssicherheits-Managementsystems kümmern. Am 1. Januar 2020 soll es ja stehen! ■



Weitere Informationen  
zum Thema unter  
[lsi.bayern.de](http://lsi.bayern.de)

*Turnhallen-Urteil führt zu neuer Regelung*

# Wer hat Angst vor Paragraf 2b?

**Streng genommen sind Kommunen seit Januar 2016 verpflichtet, eine Umsatzsteuer abzuführen, wenn sie privatwirtschaftlich tätig sind – und im Wettbewerb mit privaten Dritten stehen. Aber 98 Prozent haben von der Option Gebrauch gemacht, die Frist bis 2021 zu verlängern. Kein Wunder: So eine Umstellung ist komplex und will gut vorbereitet werden. Mit gut durchdachten Prozessabläufen – und der richtigen Software.**

**E**s fing alles ganz harmlos an. Mit dem sogenannten „Sporthallenurteil“ von 2011: Eine Gemeinde hatte wegen des Baus einer Turnhalle beim Finanzamt den Vorsteuerabzug geltend gemacht. Die Halle, so die Argumentation, wurde ja steuerpflichtig an die Nachbargemeinde vermietet. Das Finanzamt lehnte den Vorsteuerabzug ab. Der Streitfall landete schließlich beim Bundesfinanzhof. Und der gab der Gemeinde Recht. Eine Entscheidung mit weitreichenden Folgen. Denn sie veränderte das Umsatzsteuerrecht für juristische Personen des öffentlichen Rechts grundlegend. Und stellt Kommunen jetzt vor eine große organisatorische Herausforderung.

## Prozesse definieren – Entscheidungen treffen

„Kommunen müssen jetzt systematisch feststellen, welche Teile des eigenen Haushaltspans umsatzsteuerpflichtig sind und welche nicht. Und welche einer Mischnutzung unterliegen“, so Manfred Gaspers, Leiter des Geschäftsfelds Finanzwesen bei der AKDB. „Es kann ja sein, dass eine

Turnhalle zu 60 Prozent hoheitlich genutzt wird – etwa für den Schulsport. Und zu 40 Prozent privatwirtschaftlich – also an einen Verein vermietet wird. Um das festzustellen, müssen Kommunen ein sogenanntes Haushaltsscreening durchführen.“ Und das ist eine Menge Arbeit. „Um Kommunen zu entlasten, haben wir bei der AKDB gemeinsam mit dem Bayerischen Landkreistag und dem Bayerischen Kommunalen Prüfungsverband bis April 2019 ein Muster eines Haushaltsscreenings erarbeitet. Der Landkreistag hat es seinen Mitgliedern bereits zur Verfügung gestellt. Darin ist der Musterhaushalt eines Landkreises nach öffentlich-rechtlichen, privatrechtlichen und hoheitlichen Dienstleistungen aufgeführt“, so Gaspers. Das Screening soll Kommunen bei grundsätzlichen Fragen helfen: Sollen sie gewisse Dienstleistungen weiterhin privatwirtschaftlich anbieten? Oder etwa eine Preiserhöhung vornehmen? Was passiert mit einer Rechnung, die etwa aus Österreich eingeht, auf der keine Mehrwertsteuer ausgewiesen ist? Nach welchem Recht wird eine Kommune belangt, wenn eine Steuererklärung fehlerhaft ist? „Sie sehen, der Paragraf 2b zieht einen ganzen Rattenschwanz an Fragen und Entscheidungen nach sich. Um alle zu beantworten, haben wir extra ein Muster eines Tax-Compliance-Management-Systems erstellt. Auf dessen Basis bieten wir allen interessierten Kommunen Beratungsleistungen an.“ Beratung scheint in der Zusammenarbeit zwischen IT-Dienstleistern und Kommunen immer mehr ein Schlüsselwort zu werden, und zwar je komplexer die Anforderungen an die Verwaltung sind.

**Turnhallen-Urteil: Leistungen, die im Wettbewerb mit Dritten erfolgen, sind der Umsatzsteuer zu unterwerfen. Das wirkt sich für Kommunen häufig positiv aus.**

### Hin zu einer zentralen Buchführung

Selbstverständlich bedeutet Paragraf 2b auch für die Organisationsstrukturen in der Verwaltung mehr Zeit- und Personalaufwand. Das gilt besonders für größere Kommunen – ab 10.000 Einwohnern. „Nehmen Sie zum Beispiel Regensburg, wo zurzeit 320 Mitarbeiter in der dezentralen Buchhaltung im Anordnungsbereich arbeiten. Da werden Rechnungen in Kindergärten, Kliniken, im Bauhof und anderswo erfasst und geprüft. In dem Maße, in dem die Anforderungen beim Einbuchen von Rechnungen komplexer werden, gehen viele den Weg zu einer zentralen Buchhaltung. Das bedeutet wiederum, dass Rechnungslauf und Anordnungsworkflows sich massiv verändern müssen.“ Kein Wunder, dass Personalabteilungen in Kommunen gerade dringend Steuerexperten suchen. Mittlerweile hat der stille Kampf um die besten Köpfe begonnen. „Wir beobachten, dass Kämmereien bei der Suche nach neuen Mitarbeitern sich zunehmend gegenseitig Konkurrenz machen.“

### 56 Sonderfälle berücksichtigt

Das veränderte Umsatzsteuerrecht hat auch erhebliche Konsequenzen für die Funktionsweise der Finanzsoftware. Nach über 2.000 Personentagen in der Entwicklungsabteilung kann die AKDB mit Stolz behaupten, als einziger Anbieter das gesamte Umsatzsteuerrecht in ihrem Verfahren abzubilden – auch sämtliche Sonderfälle, etwa die Bearbeitung von Auslandsrechnungen. „Wir haben 56 dieser Extrafälle identifiziert und alle in unseren Buchungsdialogen berücksichtigt“, erklärt Gaspers. Inklusive Plausibilitätsprüfungen. Darüber hinaus hat die AKDB vor Jahren ein Meldecenter eingerichtet. Darauf können Kommunalverwaltungen, die Finanzsoftware von der AKDB nutzen, online ihre Steuererklärung ans Finanzamt melden. Egal, ob die Software autonom betrieben oder aus dem Rechenzentrum bezogen wird. Das Ziel: den Komplettservice aus einer Hand anzubieten.

„Bei so vielen Veränderungen und Anpassungen in der Software“, so Gaspers, „ist die ständige Weiterbildung der kommunalen Mitarbeiter ein Muss.“ Und so sind Schulun-



gen ein zentraler Dienst in der Angebotspalette der AKDB. Welche Schritte müssen unternommen werden, um die Software einzusetzen, wie soll sie konfiguriert werden? Zu diesen Themen müssen Mitarbeiter aus der Kämmerei intensiv informiert werden. Dass Bewegung in die Sache kommt, bemerkt Manfred Gaspers seit längerem. „Wir registrieren einen Anstieg an Schulungs- und Webinar-Teilnehmern beim Thema Umsatzsteuer.“ Das sieht er als gutes Zeichen. Eine Sorge bleibt ihm aber: „Ich hoffe nur, dass am Ende, kurz vor 2021, kein hektisches Gedränge entsteht.“ Seine Empfehlung an Kommunalverwaltungen ist deshalb: Den Stier so früh wie möglich bei den Hörnern zu packen. Am besten gleich heute. ■

Mehr zum Thema § 2b UStG finden Sie unter  
[www.akdb.de/webinare](http://www.akdb.de/webinare)  
im Bereich Aufzeichnungen

*Osterhofen verwaltet sämtliche Verträge mit dem TERA Vertragsmanager*

# Alle Verträge stets im Blick

**Über 250 Verträge müssen in der Stadt Osterhofen verwaltet werden. Und die sind auch noch auf einzelne Fachbereiche verteilt. Um den Überblick nicht zu verlieren, hat die Stadtverwaltung im April 2018 beschlossen, den TERA Vertragsmanager einzusetzen. Das Ergebnis: mehr Übersicht und mehr Zeitersparnis.**



Thorsten Schmöller, Leiter der Kasse am Bauamt in Osterhofen

**S**ie lauerten in Schränken, Aktenordnern und Hängemappen – im Bauamt, im Amt für öffentliche Sicherheit und Ordnung, im Liegenschaftsamt und im Schulverband: Wartungsverträge, Mietverträge, Reinigungsverträge, Telekommunikationsverträge. Es gab Excellisten, Notizen, Mails und Schriftstücke. Einige Verträge liefen aus, andere verlängerten sich automatisch um ein Jahr, andere sollten schon längst gekündigt sein. Was, wenn ein Kündigungstermin verpasst wurde? Und vor allem: Brauchen wir all diese Verträge noch? Diese Fragen stellte sich auch Thorsten Schmöller, Leiter der Kasse in Osterhofen. Das Problem: „Die meisten Verträge entstehen im Bauamt. Was, wenn es ausgerechnet hier einen Personalwechsel gibt? Da kann es leicht passieren, dass die restlichen Mitarbeiter nicht alle Verträge auf Anhieb finden.“

## Automatisierte Erinnerungsfunktion

Bald war der Entschluss gefasst: Das gesamte Vertragsmanagement sollte konsolidiert, an einer zentralen Stelle erfasst und digitalisiert werden. Dass die Wahl auf den TERA Vertragsmanager der AKDB fiel, schien nur folgerichtig, denn „wir nutzen bereits andere AKDB-Produkte, besonders im Bauwesen den TERA Objektmanager. Und den Ressourcenmanager. Und vor allem das Dokumentenmanagementsystem komXwork. Wir fühlten uns gut betreut und wir wollten alle Dienstleistungen aus einer Hand. Nicht zuletzt, um die Möglichkeit zu haben, sämtliche vorhandenen Schnittstellen zu anderen Programmen zu nutzen“, so Schmöller. Zum Beispiel zum Dokumentenmanagementsystem. „Wenn ich einen Vertrag im TERA Vertragsmanager anlege, kann ich automatisch die Vertragsdaten in einer E-Akte ablegen. In der E-Akte befindet sich dann auch der Schriftwechsel mit dem Vertragspartner. Alles ist unter einem Hut und leicht wiederzufinden.“

Der Verwaltungsbereich, der in Osterhofen die meisten Verträge generiert, ist außer dem Bauamt das Liegenschaftsamt. Hier gibt es vor allem Wartungsverträge für die Heizungsanlage, die Turnhallen, die Aufzüge in Gebäuden sowie die Brandschutzanlagen in Schulen und Schwimmbädern.





**„Langes  
Rumsuchen  
gibt es zum  
Glück nicht  
mehr.“**

Thorsten Schmöller aus  
Osterhofen behält immer  
den Durchblick

Heute kann Thorsten Schmöller in einer Maske sämtliche Vertragsdaten einsehen, ohne lange in Mappen zu blättern. Da sind auf einen Blick die Art der Dienstleistung, Kosten oder Einnahmen, Vertragslaufzeit und Mandant vermerkt. Und er kann per Knopfdruck Fristen und Vertragslaufzeiten aller Verträge auswerten – übersichtlich aufbereitet. „Langes Rumsuchen gibt es zum Glück nicht mehr.“

**Keine Frist mehr verpassen**

Seit April 2018 benutzt Thorsten Schmöller den Vertragsmanager. Er hat 100 von insgesamt 250 Verträgen im Programm erfasst und schon einige „Vertragsleichen“ entdeckt. „Mindestens fünf bis sechs Wartungsverträge, die unsere Liegenschaften betrafen, haben wir bereits gekündigt – die hatten mit Dienstleistungen zu tun, die wir nicht mehr brauchten.“ In Zukunft wird Osterhofen nicht mehr Gefahr laufen, unerwünschte Dienstleistungen bezahlen zu müssen. „Von zentraler Wichtigkeit für uns ist die Funktion ‚Wiedervorlage‘ im TERA Vertragsmanager: Wir bekommen automatisch eine Mailnachricht, wenn ein Vertrag ausläuft und erneuert – oder gekündigt – werden muss.“ Soll er gekündigt werden, so kann man direkt aus der Software-Maske heraus ein Kündigungsschreiben mit allen relevanten Vertragsdaten generieren. Selbstverständlich kann Thorsten Schmöller eine Benutzersteuerung vornehmen, sodass nur diejenigen Fachbereiche Verträge einsehen und bearbeiten, die dazu berechtigt sind.

**Alles bereit für das § 2b UStG**

Worauf sich Thorsten Schmöller ganz besonders freut: dass es bald eine neue Funktion im TERA Vertragsmanager geben wird – eine Maske, in der die Finanzabteilung vermerken kann, ob die Erlöse, die die Stadtverwaltung für eine erbrachte Leistung bekommt, umsatzsteuerpflichtig sind oder nicht. „So sind wir bestens vorbereitet, wenn ab 2021 alle Kommunen bei privatrechtlich erbrachten Dienstleistungen nach § 2b UStG die Umsatzsteuer abführen müssen. Wir können die Verträge dann entsprechend dem Kriterium ‚umsatzsteuerpflichtig‘ oder ‚nicht umsatzsteuerpflichtig‘ visualisieren. Das wird für unser Finanzwesen eine Riesenhilfe sein.“ ■

Katharina Gaspers (AKDB), Sandra Petschner (Kassenverwaltung) und Karl-Heinz Wagner (Bürgermeister, beide Altendorf) (von links)



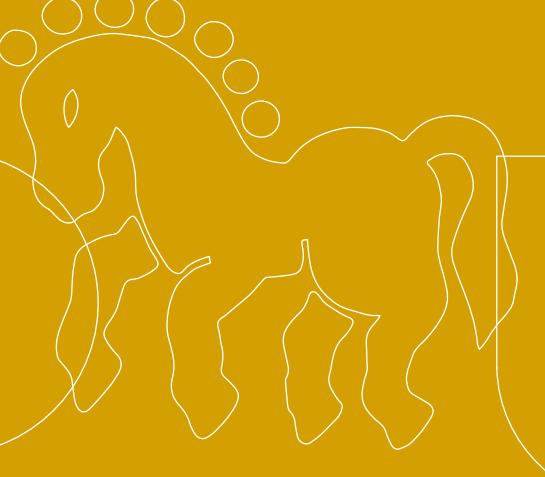
**B**etritt man das Rathaus der Gemeinde Altendorf bei Bamberg, so entdeckt man eine Glashäfe voller Schätze: Ketten, Bronzknöpfe und Eisenbeile aus der frühen Eisenzeit. Und Silbermünzen aus dem 1. Jahrhundert vor Christus. Auf der einen ist ein Pferd mit kunstvoll geflochtener Mähne klar erkennbar. Es ist eine Münze aus der Zeit, als es in der Gegend um Bamberg eine blühende keltische Zivilisation gab. Das Pferd, das heute noch das Gemeindewappen ziert, war ein Statussymbol und das Zeichen für Reichtum und Macht. Und der Reichtum war tatsächlich groß in der Gegend um die Regnitz. Offensichtlich war die geografische Lage sehr günstig, um Handel zu betreiben.

#### Gesunde Gemeindefinanzen

Auch heute noch kommt der 2.200-Einwohner-Gemeinde die vorteilhafte Lage zugute. „In der Nähe verlaufen Autobahn und Staatsstraße, eine S-Bahn verbindet den Ort mit dem Umland. Bald wird durch Altendorf auch eine ICE-Strecke führen. Das macht die Gemeinde sehr attraktiv fürs Gewerbe“, so Bürgermeister Karl-Heinz

*Gemeinde Altendorf nutzt Servicecenter Finanzwesen*

## Stark gegen Fachkräftemangel in der Finanzverwaltung



Ein Münze aus der Eisenzeit zeigt ein Pferd mit geflochener Mähne. Das Motiv zierte heute das Wappen der oberfränkischen Gemeinde Altendorf bei Bamberg.

Wagner. „Hier haben sich bereits viele Unternehmen angesiedelt, die insgesamt 1.100 Menschen Arbeit geben.“ Dies beschert der Kämmerei sprudelnde Gewerbesteuereinnahmen und gesunde Gemeindefinanzen. Und jede Menge Arbeit für die Kämmerin und die Kassenverwalterin. Besonders anstrengend wird es, wenn der Jahresabschluss naht und der Haushalt fürs nächste Jahr vorbereitet werden muss.

### Kassenverwalter sind rar gesät

Aber genau hier lag irgendwann das Problem. Denn 2018 ging ein Mitarbeiter der Kassenverwaltung und konnte nicht ersetzt werden. Die Suche nach einem Nachfolger blieb erfolglos. „Der Markt war sprichwörtlich leergefegt“, so Wagner. „Wir haben es mit Arbeitskräften versucht, die keine Ausbildung im Kassenwesen hatten.“ Beide Versuche mit Quereinsteigern scheiterten allerdings. „Irgendwann trafen hier Mahnungen von Dienstleistern ein. Schlimmer war aber, dass Buchungen auf die falschen Haushaltsstellen gemacht wurden, was den Haushaltsumfang sprengte.“ Dies wiederum führte dazu, dass die Erstellung des Haushaltsplanes deutlich schwieriger war, da man hier kaum auf Vergleichszahlen des Vorjahres zurückgreifen konnte. Durch die vorübergehende Nichtbesetzung der Stelle in der Kassenverwaltung war die ohnehin schon dünne Personaldecke sehr angespannt. So mussten Kämmerin und Geschäftsfrau mehrere Wochen Ordnung schaffen und die laufenden Kassengeschäfte nach Dringlichkeit abarbeiten. Dadurch blieben viele andere Aufgaben zunächst liegen. Höchste Zeit zu handeln.

### Einnahmen und Ausgaben immer im Blick

Im Januar zeichnete sich eine Lösung ab. Auf einer Fortbildungsveranstaltung der AKDB erfuhr der Bürgermeister zum ersten Mal vom Servicecenter Finanzwesen. „Das könnte eine alternative Lösung für unser Personalproblem sein, haben wir uns gedacht – und beschlossen, einen langfristigen Vertrag abzuschließen. Denn der Fachkräftemarkt scheint sich in absehbarer Zeit nicht zu entspannen.“ Seit Februar 2019 werden einige Leistungen an das Servicecenter Finanzwesen der AKDB ausgelagert. „Es handelt sich in erster Linie um Verbuchungen und Zahlungsanweisungen“, so Wagner. „Und um die Veranlagung, die Erstellung der Bescheide für die Zahlung der Grund- und Gewerbesteuer.“ Über die Kasse laufen viele Einnahmen und Ausgaben, oft auch als Barzahlungen: Geld fließt in die Kasse bei der Erstellung eines neuen Personalausweises, und es fließt hinaus, wenn Auszahlungen für Feuerwehreinsätze gemacht werden. Obwohl Karl-Heinz Wagner immer noch „Sand im Getriebe“ spürt, ist er froh, professionelle Unterstützung zu bekommen. „Das Servicecenter hat bereits viele Korrekturen in der Kasse vorgenommen, Belege sind jetzt richtig zugeordnet, und so haben wir die Fehler aus der Vergangenheit ausgemerzt.“

### Alles bereit für die E-Rechnung

Mittlerweile hat die Gemeinde Unterstützung für die Kassenverwaltung gefunden. Sandra Petschner ist eigentlich Rechtsanwaltsfachangestellte, hat sich aber bereits gut eingearbeitet. Trotzdem möchte sie die

Hilfe der AKDB nicht missen und steht im regelmäßigen Kontakt zu einem persönlichen Ansprechpartner im Servicecenter Finanzwesen. Per Mail oder auch telefonisch. Bei Bedarf ist der Experte aus dem Servicecenter Finanzwesen sogar vor Ort in Altendorf – denn nichts geht über den direkten Austausch, so Petschner. „Ich bekomme täglich Rechnungen von Dienstleistern als PDF oder in Papierform, ich scanne sie und sende sie über den Cloud-Speicher KommSafe an das Servicecenter Finanzwesen. Dort wird dann die Buchungsanweisung vorgenommen. Außerdem sende ich auch Belege und Quittungen. Oder Gewerbesteuerermittlungen vom Finanzamt.“

Das Servicecenter bearbeitet diese, macht die Veranlagung in OK.FIS und sendet das PDF des Bescheids zurück an die Kassenverwaltung. Von dort geht dieser dann direkt an die Bürger. „Das Servicecenter stellt gleichzeitig alles auf Soll und überwacht auch, dass das Geld aufs Gemeindekonto eingeht.“ Eine enge Abstimmung ist in diesem ganzen Prozess das A und O. Und reibungslose digitale Wege. Für beides sorgt das Servicecenter Finanzwesen. Bald, so freut sich Sandra Petschner, wird sogar das langwierige Scannen wegfallen. Ebenso die händische Unterzeichnung der Anordnungen. „Die werden künftig per elektronischer Signatur unterzeichnet. Das spart Arbeit und Papier, verringert Fehlerquellen und beschleunigt den gesamten Prozess.“ Ganz im Sinne eines medienbruchfreien E-Governments. Der nächste Schritt nämlich steht bereits fest: 2020 wird alles bereit sein für die Einführung der E-Rechnung! ■

*Gesetzliche Vorgaben weisen den Weg*

# IT-Verantwortung kann man outsource

Ob Onlinezugangsgesetz, zunehmend komplexere Softwareumgebungen, Cyberkriminalität oder die Pflicht, ein Informationssicherheitskonzept einzuführen: IT-Leiter in Kommunen müssen von Jahr zu Jahr mehr Aufgaben übernehmen. Sie alle fragen sich, wie ihre IT in Zukunft aussehen soll. Ein Lösungsversuch.



**E**s gehört längst zur Lebensrealität: Die Bürger sind zunehmend online unterwegs. Wenn sie shoppen, Tickets buchen, Bankgeschäfte erledigen. Dasselbe erwarten sie auch von ihrer Verwaltung. Laut einer Umfrage des Digitalverbands Bitkom erhofft sich die große Mehrheit der Bundesbürger Zeitsparnis und mehr Transparenz durch eine digitale Verwaltung: 59 Prozent waren der Meinung, dass die meisten Behördengänge problemlos online erledigt werden könnten. Zwei Drittel (68 Prozent) sagten, digitale Behördengänge sparen Zeit. Und gut die Hälfte (56 Prozent) gab an, man spare sich so Geld.

Das Onlinezugangsgesetz gibt genau diese Marschrichtung vor und verpflichtet Bund, Länder und Kommunen, ihre Verwaltungsportale zu einem Portalverbund zu verknüpfen und alle Dienstleistungen dort bis 2022 online anzubieten. Was bedeutet das alles für die kommunale IT-Infrastruktur? Ganz klar: Die IT-Landschaft wird mit steigender Anzahl von Applikationen komplexer. Entsprechend wächst der Bedarf an Rechenkapazität in den Kommunen. Der ganze Betrieb soll selbstverständlich weiterhin schnell und reibungslos funktionieren. Das Personal müsste aufgestockt werden. Doch paradoxerweise geht diese Entwicklung einher mit zunehmendem Personal- und Ressourcenmangel. Für Kommunen ein gewaltiger Spagat.

#### Personal entlasten, Hardware-investitionen und Energie sparen

„Besonders wenn es sich um eine kleine Verwaltung handelt, dann ist es wirtschaftlich oft nicht abbildungbar, einen Vollzeit-IT-Experten einzustellen“, so Robert Schmid, Produktverantwortlicher für das Next Generation Outsourcing bei der AKDB. „Entweder man teilt sich mit anderen Kommunen einen IT-Betreuer. Oder man lagert alle Services aus. Mittlerweile gibt es leistungsstarke Netze mit hoher Bandbreite. Die Technologie für ein stabiles Outsourcing ist da.“ Dass das Outsourcing tatsächlich der Weg der Zukunft ist, bestätigen die Prognosen der großen Analyse-Firmen. Laut einer aktuellen Gartner-Studie werden bis 2023 fast 80 Prozent der Technologielösungen für Behörden durch ein XaaS-Modell (Anything-as-a-Service) bereitgestellt. Anything-as-a-Service bezeichnet einen Ansatz, der Nutzern sämtliche Leistungen des Cloud-Computing zur Verfügung stellt.

Das Outsourcing bietet viele Vorteile: Die Hardware muss nicht mehr eigenverantwortlich gestellt werden. Ebenso sinkt der Administrationsaufwand, da etwa die AKDB die in der Behörde genutzten Anwendungen zentral verwaltet. Die Fachsoftware ist immer auf dem neuesten Stand. Ein wichtiges Argument bei dynamischen Entwicklungs- und Produktlebenszyklen. Gleichzeitig entfallen durch das Outsourcing die bisher benötigten Server; damit reduziert sich auch der Strom- und CO<sub>2</sub>-Verbrauch. Denn vor Ort kommen für ausgelagerte Anwendungen letztlich nur noch Terminals zum Einsatz.

**59 %**

der Befragten denken, dass Behördengänge problemlos online erledigt werden könnten

**68 %**

der Befragten sagten, digitale Behördengänge sparen Zeit

**56 %**

der Befragten gaben an, man spare sich so Geld

Durch Outsourcing können bis zu

**90 %**

des Energieverbrauchs eingespart werden

## „Nach Art. 33 Abs. 4 GG müssen hoheitliche Daten in einem öffentlicht-rechtlichen Rechenzentrum verarbeitet werden.“

Robert Schmid,  
Produktverantwortlicher  
für das Next Generation  
Outsourcing bei der AKDB

Bereits 2010 stellte eine Accenture-Studie fest, dass kleine Unternehmen bis zu 90 Prozent weniger Energie verbrauchen, wenn sie Outsourcing-Modelle nutzen. Bei größeren sind es immer noch 30 Prozent. (Siehe auch Green-IT-Beitrag ab Seite 8.)

Und durch den Wegfall der IT-Administration können sich Mitarbeiter wieder stärker auf ihre Kernaufgaben konzentrieren.

### Das OZG wird die Outsourcing-Nachfrage beschleunigen

Dabei kann eine Kommune je nach Bedürfnis unterschiedliche Modelle verfolgen. „Alle Fachverfahren der AKDB können auf Wunsch aus dem Rechenzentrum bezogen werden. Zusätzlich ist neben der Unterstützung des IT-Betreuers auch eine komplette Übernahme inklusive der Betriebsverantwortung für die gesamte IT-Infrastruktur möglich. Dies schließt die Betreuung der Hardware, Datensicherung, Patchen von Betriebssystemen und Standardanwendungen mit ein“, so Robert Schmid. „Dieses Komplettangebot nennen wir Next Generation Outsourcing.“

Die Tendenz weist klar in diese Richtung: „Für kleine Behörden wird es irgendwann nicht mehr sinnvoll sein, eine eigene IT zu betreiben. Das Onlinezugangsgesetz“, so Schmid, „wird den Outsourcing-Prozess weiter beschleunigen. Denn die Verfügbarkeit von Fachanwendungen und Applikationen sowie das Schutzniveau der Daten ist im Rechenzentrum viel höher. Viele kleine Gemeinden werden demnächst keinen physischen Server mehr im Rathaus stehen haben.“

### Die Kommune als Servicecenter

Außerdem prophezeit er einen weiteren Trend: „Wir werden eine ähnliche Entwicklung erleben wie im Bankenwesen: Der Großteil der Bürgeranliegen wird online abgewickelt. Und kommunale Mitarbeiter werden zunehmend zu Beratern der Bürger, wenn es um komplexere Angelegenheiten geht. Zum Beispiel bei Bauanträgen.“

Rathäuser als Servicecenter? Denkbar wäre es. Robert Schmid jedenfalls verzeichnet ein großes Interesse am Next Generation Outsourcing, das die AKDB seit 2018 anbietet.

### Sicherheit im Outsourcing-Rechenzentrum

Das hohe Interesse liegt auch an den gestiegenen Anforderungen an die Informationssicherheit. Am 1. Januar 2020 müssen alle Kommunen ein hieb- und stichfestes Informationssicherheitskonzept ausgearbeitet haben. Durch die Verlagerung der hoheitlichen Daten in ein zentrales Rechenzentrum verringert sich auch ein großer Teil der eigentlich vor Ort umzusetzenden Maßnahmen. Aber sind die kommunalen Daten in einem Outsourcing-Rechenzentrum wirklich sicher? „Das Rechenzentrum der AKDB bietet höchstmögliche Sicherheit. Denn anders als bei vielen privaten Rechenzentren verbleiben die hoheitlichen Daten auch beim Outsourcing im öffentlich-rechtlichen Zugriffsbereich.“ Die AKDB sei ja selbst eine öffentlich-rechtliche Einrichtung. „IT-Verantwortung“, so Schmid abschließend, „kann man also sehr wohl outsourcing“. ■



*Kreisjugendamt Saarlouis wechselt zum  
SYNERGO®-Verfahren OK.JUS*

## Kein Produkt von der Stange

Fast 100 Mitarbeiter zählt das Kreisjugendamt in Saarlouis. Verteilt auf fünf Sachgebiete. Doch die arbeiten in voneinander getrennten Verwaltungsgebäuden. Das behindert nicht nur den Arbeitsalltag, sondern auch die Zukunftsplanung. Deshalb fiel der Entschluss, die Vorgänge vollkommen zu digitalisieren. Die Wahl fiel auf OK.JUS. Seitdem sind die Arbeitsprozesse durchgängiger und transparenter und die Arbeit messbarer.



**E**s geht um Familien in finanzieller Not, um Missbrauch, um häusliche Gewalt. Und um Kinder, die Pflegeeltern brauchen. Immer wenn Kindeswohl auf dem Spiel steht, wird das Jugendamt aktiv. Mit sozialpädagogischer Unterstützung, mit Fortbildungs- oder Freizeitangeboten – und mit Geld. Kein Wunder, dass Jugendämter so viele Bereiche und Mitarbeiter haben. Es gibt sechs Jugendämter im Saarland, wo die Zahl der Kindeswohlgefährdungen im letzten Jahr gestiegen ist, trotz gesunkenener Geburtenrate. Und so fällt immer mehr Arbeit an. Im Kreisjugendamt Saarlouis ist diese auf fünf Bereiche verteilt, mit insgesamt 95 Mitarbeitern. „Der größte Bereich war und ist der Allgemeine Soziale Dienst“, so Hans-Ludwig Kiefer, stellvertretender Jugendamtsleiter. Der zweitgrößte Bereich ist die Leistungsabteilung, die finanzielle Leistungen erbringt: Beiträge für Kindertagesstätten, betreutes Wohnen, Heime. Und ebenso Beiträge für außerschulische Jugendarbeit, also für Fortbildung, Freizeiten, kulturelle Angebote.

#### Abschied von Excellisten

„Auch die Kosten sind gestiegen. Das ist zum einen ein bundesweiter Trend, zum anderen hat es mit der Ankunft minderjähriger, unbegleiteter Flüchtlinge zu tun“, so Kiefer. Nach eingehender Prüfung durch einen externen Beratungsdienstleister stand fest: Es musste ein internes Fachcontrolling eingerichtet werden, das für die Prüfung und Verbesserung der Arbeits- und Organisationsabläufe im Jugendamt zuständig war. Und die Sozialarbeit musste messbar gemacht werden. Das neue Fachcontrolling formulierte eine Handlungsempfehlung: „Wir mussten Abläufe neu denken, verschlanken, und vor allem die Arbeit im Allgemeinen Sozialen Dienst und in der Jugendgerichtshilfe digitalisieren. Bisher wurde dort nämlich alles händisch erfasst und in Excellisten gespeichert. Das war nicht mehr zeitgemäß: So sah der eine Sachbearbeiter die Daten nicht, die sein Kollege erfasst und auf seinem Computer gespeichert hatte. Das führte zu Verzögerungen und Mehrarbeit.“ Die Frage war: Wie sollte es weitergehen? Welche Software sollte zum Einsatz kommen? „In den Bereichen

Unterhaltsvorschuss, Beistandschaften sowie in der Leistungsabteilung hatten wir bis dato OK.JUG benutzt“, erinnert sich Kiefer. „Und wir waren mit der Betreuung durch die AKDB zufrieden. Als wir hörten, dass die AKDB die Software OK.JUG allmählich durch die neue SYNERGO®-Software OK.JUS ersetzt, haben wir uns für diesen Wechsel entschieden. Erst einmal im Allgemeinen Sozialen Dienst, in der Jugendgerichtshilfe und in der Leistungsabteilung.“

#### Alle Bereiche sind jetzt vernetzt

Was Kiefer dabei besonders überzeugte, war die neue, zeitsparende Art, Fälle in der Software abzubilden und zu bearbeiten. „Die unterschiedlichen Bereiche sind komplett integriert und miteinander verzahnt: Wenn der Sozialarbeiter im Allgemeinen Sozialen Dienst ein Leistungspaket erstellt mit allen Daten zum Fall, dann kann er gleich Dokumente erstellen, hinterlegen und das Paket an die Leistungsabteilung weiterleiten. Direkt aus dem Programm heraus.“ Oft kommt es vor, dass ein Fall, der in der Jugendgerichtshilfe angesiedelt ist, Berührungspunkte zum Allgemeinen Sozialen Dienst hat. Etwa wenn ein straffälliger Jugendlicher gleichzeitig Erziehungshilfen bezieht oder in einem Heim untergebracht ist. Beide Abteilungen haben dann Einblick in den Fall. „Außerdem vermeiden wir so, dass finanzielle Mittel an Personen fließen, die keinen Anspruch mehr darauf haben. Zum Beispiel, wenn ein Jugendlicher, der bei einem Elternteil lebte, irgendwann in einem Heim untergebracht wird. Dann erhält nämlich sein Anspruch auf Unterhaltsvorschuss. Heute kann der Sachbearbeiter der Leistungsabteilung das ganz leicht ermitteln.“ Früher hätte er Akten wälzen müssen. „Selbstverständlich“, so Kiefer, „haben wir von Anfang an die Zugriffsberechtigungen festgelegt. Nicht alle können dieselben Daten einsehen.“

#### Eng betreut vom IT-Dienstleiter

Aber der Reihe nach. Nachdem die Entscheidung für OK.JUS Ende 2017 gefallen war, fand im April 2018 eine Kick-off-Veranstaltung statt, bei der die Vorgehensweise definiert wurde. Das Jugendamt richtete eine halbe Systemadministrator-Stelle ein. Außer-



**„Es ist ein komplexes Tool, mit dessen Bausteinen man die eigenen Prozesse abbilden kann.“**

Hans-Ludwig Kiefer, stellvertretender Jugendamtsleiter des Kreisjugendamtes in Saarlouis

dem wurde früh erkannt, dass man auch in den Sachgebieten Administratoren mit einem gewissen Stundenumfang freistellen musste, um den recht zeitaufwändigen Umstieg zu „schultern“.

Ab jetzt sollte Michael Theobald, der in der Leistungsabteilung arbeitete, den Migrations- und Installationsprozess federführend begleiten. „Es gab zuerst Workshops, in denen Kernprozesse definiert wurden“, so Theobald. „Die sind ja von Jugendamt zu Jugendamt etwas unterschiedlich. Diese Prozesse wurden in der Software umgesetzt. Dann wurde eine Beta-Testung durchgeführt. Und erst dann die Mitarbeiter durch die AKDB-Tochter kommlT GmbH geschult. Anschließend pflegten die Mitarbeiter aus den Fachgebieten die Falldaten ins System ein.“ Die Ergebnisse wurden in einer Fachcontrolling-Gruppe diskutiert, evaluiert und bei Bedarf angepasst. Stetiger Austausch war den Beteiligten wichtig – ein Grund für den Projekterfolg.

Viele Daten mussten neu eingepflegt werden, da die Sozialen Dienste bis dato keine digitale Unterstützung nutzten. Lediglich bei der Übernahme der Kita- und Ganztagschulbeiträge erfolgte eine Migration der in OK.JUG vorliegenden Stammdaten. „Dann erst ging es in den Echtbetrieb“, erklärt Michael Theobald. Die ersten Auszahlungen an die Bürger fanden Anfang 2019 statt – offizieller Startschuss für OK.JUS. Das Fazit ein Dreivierteljahr später: „Wir freuen uns über die Gesamtperformance von OK.JUS“, so Theobald. „Hier und da muss noch angepasst werden, besonders an einigen Schnittstellen und bei der Massenverarbeitung. Aber daran arbeiten wir zusammen mit der AKDB bzw. der kommlT. Auch neue Regelungen, wie die Geschwisterregelung, werden bald in OK.JUS abgebildet. Was wir besonders schätzen, ist das Engagement vonseiten kommlT und AKDB: Sie haben uns nie allein gelassen mit unseren Fragen oder Problemen.“

#### **Messbare Jugendarbeit – bessere Zukunftsplanung**

Jetzt geht es zügig weiter. Im Januar 2020 mit den Administratorenenschulungen für Amtsvormundschaften und Beistandschäften. Ab Mitte 2020 mit dem Bereich Unterhaltsvorschuss. Hans-Ludwig Kiefer freut sich ganz besonders, dass Sozialarbeit durch OK.JUS endlich messbar geworden ist. Die Fallzahlen, die jährlich an das Statistische

Landesamt gemeldet werden müssen, erstellt das Jugendamt jetzt einfach aus der Software heraus. Aktuell steht noch der Aufbau der Controlling-Plattform CAP aus, hier verspricht sich der Landkreis erweiterte Auswertungsmöglichkeiten, die sowohl in der Personalbemessung wie auch in der Haushaltsplanung und Haushaltsüberwachung notwendig sind. Für die Amtsleitung ist es so viel leichter, Entscheidungen zu treffen und für die Zukunft zu planen.

„OK.JUS ist kein Produkt von der Stange“, fasst Kiefer zusammen. „Es ist ein komplexes Tool, mit dessen Bausteinen man die eigenen Prozesse abbilden kann. Das war schließlich der ausschlaggebende Grund, warum wir uns überhaupt für diese Software entschieden haben.“ ■



**„Wir freuen uns über die Gesamtperformance von OK.JUS.“**

Michael Theobald,  
Kreisjugendamt Saarlouis,  
Leistungsabteilung





**Maßgeschneiderte Cloud-Lösung innerhalb kürzester Zeit erfolgreich umgesetzt – rund 8.500 Mitarbeiter der IKK classic buchen mit der Zeiterfassungssoftware ZEUS®X einfach und bequem über Webterminals und profitieren von der hohen Verfügbarkeit und Stabilität des Systems.**

**D**ie seit 2005 genutzte Software zur Zeiterfassung sollte nach langjährigem Einsatz moderner werden – sie entsprach nicht mehr den Anforderungen und Erwartungen der Mitarbeiter und des Managements. Dazu kam, dass der Anbieter Softwarebetreuung und

-aktualisierung aufgrund eines Nachfolgeproduktes zum Jahresende kündigte. Eine perfekte Gelegenheit, ein neues, moderneres Zeiterfassungssystem einzuführen. Die Anforderungen waren klar: Automatismen, bessere Performance und umfassende Systemprüfungen sollte das zeitgemäße Workforce-Management beinhalten. Die IKK classic suchte ein neues, flexibles System, das direkt und automatisch mit dem Personalwirtschaftssystem OK.PWS von der AKDB kommuniziert. Die neue Zeiterfassung sollte, wie auch OK.PWS, als Cloud-Lösung betrieben werden können.

#### **Langjährige Partnerschaft mit der AKDB**

Auf der Suche nach einer neuen Lösung sprach man deshalb zunächst mit der AKDB. Die IKK classic wusste, dass die AKDB und deren Vertriebstochter kommIT GmbH zu den wenigen deutschlandweiten Spezialanbietern von Kommunalsoftware gehören und Marktführer in diesem Bereich sind. Die neue Generation der Zeiterfassungssoftware ZEUS®X und OK.PWS harmonieren ideal miteinander und tauschen Stammdaten, Kalenderdaten und Zeitwerte automatisch und bidirektional aus. So entsteht ein durchgängiger digitaler Prozess, der sich durch alle HR-Prozesse zieht.



Von der langjährigen Partnerschaft profitiert jetzt auch die IKK classic. Dort nutzt man nun Synergieeffekte und reduziert die manuelle Datenerfassung deutlich, wie Claudia Strunck aus dem Personalbereich der IKK classic berichtet: „Die kombinierte Lösung von OK.PWS und ZEUS®X bedeutet eine einmalige Erfassung von Personalstammdaten und Fehlzeiten im jeweils führenden System. Wir konnten Formulare abschaffen und mussten keine separate Zeitdatenhaltung mehr in Excel machen, dafür gibt es jetzt eine Software.“

#### Straffer Zeitplan

Nach Kick-off und vertiefenden Gesprächen startete das Projekt. Der von der IKK classic vorgegebene zeitliche Rahmen von sieben Monaten bis zum „Go-live“ erforderte ein professionelles und vertrauensvolles Projektmanagement. Man definierte Arbeitspakete, klärte Zuständigkeiten und legte Termine fest. In den Experten-Teams von IKK classic, ISGUS und AKDB waren insgesamt bis zu zwölf Personen mit Vorbereitung und Durchführung der einzelnen Teilprojekte eingebunden. Der Termin zum „Go-live“ am 1. Januar 2019 war zu keiner

Zeit in Gefahr. Besondere Highlights waren die Möglichkeiten, die ZEUS®X bietet, um Daten und Modelle zu importieren, erinnert sich Claudia Strunck: „Initialisierung und Einführung von ZEUS®X waren nicht schwer. Die Zusammenarbeit bei Stammdatenimporten und deren Verknüpfung haben den Projekterfolg maßgeblich gesichert.“ Insgesamt wurden rund 250 Schichtpläne, über 500 Tagespläne, mehr als 850 Rollen und etwa 8.200 Personendaten importiert.

#### Individuelle Anforderungen

Wie flexibel ZEUS®X ist, zeigt sich erneut in diesem Projekt. Die IKK classic pflegt ihre Personalstammdaten und abrechnungsrelevante Fehlzeiten, wie beispielsweise Elternzeit, grundsätzlich in OK.PWS. Weitere Fehlzeiten, wie Gleitzeit oder Urlaub, werden mit Hilfe des Webworkflows im Zeiterfassungssystem ZEUS®X gepflegt. Durch die Schnittstellen zwischen OK.PWS und ZEUS®X findet ein regelmäßiger Datenaustausch statt und berücksichtigt termingebundene Stammdatenveränderungen in beiden Systemen. Auch diesen Wunsch setzten AKDB und ISGUS schnell um. Claudia Strunck freut sich über weniger Arbeit: „Wegen der erweiterten Schnittstelle müssen wir nur noch die Daten manuell anpassen, die bei Personalneuanlagen, -änderungen oder -beendigungen unbedingt notwendig sind.“

#### Erfolgreiche Umsetzung in der ISGUS-Cloud

Ab 1. Januar 2019 entschied man sich für einen ganzheitlichen Wechsel aller Mitarbeiter auf das neue System. „Das neue System unterscheidet sich deutlich in der Zeitrechnung, etwa hinsichtlich Arbeitszeitgutschriften und Dienstreise-Erfassungen. Zudem bietet ‚Mein ZEUS‘ allen Mitarbeitern eine einmalige Information über Urlaubskalender, Zeitkonten oder Buchungen auf einen Blick. Für die Gleichberechtigung aller Mitarbeiter sollten alle ab 1. Januar mit dem neuen System arbeiten. Jetzt gibt es bei der IKK classic kein einziges Zeiterfassungs-Terminal mehr. Alle Mitarbeiter buchen seitdem an ihrem Bildschirm über das Internet.“ Die Vorteile des ISGUS-Rechenzentrums erklärt Claudia Strunck so: „Wir profitieren von der hohen Verfügbarkeit, ohne dass wir uns selbst mit Administration, Hardwarefragen, Serverumzügen, Release-Updates usw. beschäftigen müssen!“ ■

**„Wir profitieren von der hohen Verfügbarkeit, ohne dass wir uns selbst mit Administration, Hardwarefragen, Serverumzügen, Release-Updates usw. beschäftigen müssen!“**

Claudia Strunck,  
Personalbereich der IKK classic



Die **IKK classic** ist Deutschlands größte Innungskrankenkasse mit Sitz in Dresden.

Die Körperschaft des öffentlichen Rechts positioniert sich mit rund 3,2 Millionen IKK-Versicherten, darunter 405.000 Firmenkunden, auf Platz 7 aller Krankenkassen. Sie beschäftigt an 600 Standorten bundesweit etwa 8.500 Mitarbeiter.



*Interview mit Elke Zehetner, Erste Bürgermeisterin der Stadt Penzberg*

# Digitales Rathaus wird Wirklichkeit



Elke Zehetner, seit Mai 2014 Erste Bürgermeisterin der Stadt Penzberg

Penzbergs Bürgermeisterin sieht die Digitalisierung der Verwaltung als ein drängendes Problem. Elke Zehetner, die seit 2014 an Penzbergs Spitze steht, hat das Projekt „Digitale Gremienarbeit“ deshalb gleich zu Beginn ihrer Amtszeit in Angriff genommen.

*Frau Bürgermeisterin, Sie haben Session, SessionNet und die Mandatos iPad App in Penzberg seit 2015 im Einsatz. Wie hat dies seinen Anfang genommen?*

**ZEHETNER:** Eines der ersten Digital-Vorhaben nach meinem Amtsantritt war die Entwicklung der Sitzungsorganisation. Unser langjähriger IT-Partner LivingData hat uns Session, die führende Software für modernes Sitzungsmanagement und digitale Gremienarbeit, 2015 vorgestellt. Bei der Programmvorstellung haben uns insbesondere der hohe Bedienungskomfort und die vielfältigen Möglichkeiten, einfach mit den digitalen Sitzungsdokumenten in Mandatos zu arbeiten, überzeugt.

*Welchen Nutzen bringt die Lösung den Stadträten und Mitarbeitern?*

Der größte Nutzen für die Ratsmitglieder liegt in der ständigen Zugriffsmöglichkeit auf Informationen. Sämtliche Sitzungsunterlagen werden elektronisch bereitgestellt und nicht mehr mit hohem Aufwand in Papierform verschickt. Unsere Räte haben jetzt jederzeit und von überall aus Zugriff auf wichtige Dokumente, Informationen, Beschlüsse und Termine. Die browsergestützte Wissensverteilung entlastet die Räte ebenso wie die Mitarbeiter. Zudem können sich die Ratsmitglieder besser auf die Sitzungen vorbereiten. Durch die automatische Bereitstellung aller Informationen im Ratsinformationssystem stehen den Räten alle wichtigen Dokumente frühzeitig zur Verfügung.

Mit der mobilen Mandatos App lassen sich synchronisierte Dokumente jederzeit auf dem iPad anzeigen und kommentieren – auch ohne Internetverbindung. Die App eignet sich bestens, um beispielsweise im

Immer mehr Bürger möchten sich über die Arbeit der politischen Gremien informieren. Um der Forderung nach mehr Transparenz gerecht zu werden, stellen wir über unser Bürgerinformationssystem interessierten Bürgern alle öffentlichen Beratungsunterlagen zu den Ratssitzungen im Internet zur Verfügung. Die Inhalte können von unseren Mitarbeitern ohne viel Aufwand einfach online gestellt werden.

*Was empfehlen Sie Kommunen, die ein Ratsinformationssystem und die digitale Gremienarbeit einführen möchten?*

Für eine erfolgreiche Einführung sind eine gute Planung und erfolgreiche Kommunikation unerlässlich. Um die positiven Effekte von Session nutzen zu können, müssen Zuständigkeiten und Abläufe in der Sitzungsvorbereitung und -nachbereitung klar strukturiert und definiert werden. Räte und Mitarbeiter sollten frühzeitig mit Informationen und Schulungen auf die anstehende Neuerung vorbereitet werden. Nur wenn Räte und Mitarbeiter die IT problemlos anwenden können, ist die Akzeptanz hoch und die Einführung des Systems gelingt.

*Wie wird sich die Ratsarbeit für Sie und Ihre Verwaltung weiterentwickeln?*

Die mit einem Ratsinformationssystem verbundene Öffnung der Kommunalpolitik nach außen ist sehr wichtig und bringt uns im Bereich E-Government ein gutes Stück voran.

*Welche Meilensteine der Digitalisierung folgten nach Einführung des Ratsinformationssystems Session in Ihrer Verwaltung?*

Mit der Digitalisierung der Gremienarbeit hat unsere Verwaltung einen wichtigen Schritt in Richtung „digitales Rathaus“ getan. In den vergangenen vier Jahren folgten weitere Digitalisierungsprojekte wie der Ausbau des Dokumentenmanagementsystems komXwork für die digitale Aktenführung in der Verwaltung und die digitale Archivierung der Kassenbelege.

Die Komplexität der Datenverarbeitung wird weiter zunehmen, Personalmangel muss aufgefangen, Kosten müssen eingespart und der Bürgerservice muss weiter verbessert werden. Um die Zukunftsfähigkeit unserer Verwaltung zu sichern, gehen wir den eingeschlagenen Weg weiter und investieren in innovative Informations- und Kommunikationstechnologien. ■

Sitzungssaal alle kommentierten Dokumente zu einer Sitzung auf dem Tablet parat zu haben. Wir steuern in Penzberg alle Prozesse des Sitzungsmanagements in einem Bruchteil der früher benötigten Zeit. Die Zusammenarbeit der beteiligten Stellen im Rathaus gestaltet sich heute einfach und reibungslos, von der Vorlagenerstellung bis zur Beschlussumsetzung.

*Welche Herausforderungen gilt es heute in Sitzungsmanagement und der digitalen Gremienarbeit zu meistern?*

Akzeptanz ist das entscheidende Element für eine erfolgreiche digitale Gremienarbeit. Viel Überzeugungsarbeit mussten wir jedoch nicht leisten. Unsere Ratsmitglieder haben sich sehr schnell an die digitale Gremienarbeit gewöhnt, wobei ihnen die einfache Bedienung und die übersichtliche Darstellung der Inhalte in Session und in der Mandatos iPad-App sehr entgegenkommt. Die Bereitstellung von iPads durch die Stadt ist dabei eine Investition, die sich für alle lohnt.



## Datenschutzrechtliche Aspekte von Wahlen

# Sicher wählen!

**Wahlen in Deutschland sind frei und geheim. Der Wahlvorgang findet in einer nicht einsehbaren Wahlkabine statt, der Stimmzettel wird in eine verschlossene Wahlurne eingeworfen. Die Wahrung des Datengeheimnisses ist dabei das oberste Prinzip, denn eine Wählerstimme darf keine Rückschlüsse auf die Person zulassen, die sie abgegeben hat. Eine der wichtigsten Errungenschaften unserer Demokratie. Auch andere datenschutzrechtliche Aspekte sind bei einer Wahl zu beachten.**

### Wahlwerbung der Parteien per Post, E-Mail oder Telefon

In den sechs Monaten vor der Wahl haben Parteien das Recht, Namen und Adressen, etwa potenzieller Erstwähler, beim Meldeamt zu erfragen. Die abgerufenen Daten dürfen nur bei einer einzigen Wahl verwendet werden. Spätestens einen Monat nach der Wahl müssen die Parteien die Daten wieder löschen. Jeder Bürger hat das Recht, der Zusendung persönlich adressierter Wahlwerbung zu widersprechen. Der Widerspruch kann formlos, mündlich oder schriftlich, und ohne Begründung über das Einwohnermeldeamt erfolgen. Allgemeine Wahlwerbung ohne Namens- oder Adressangabe in den Briefkasten zu werfen, ist grundsätzlich erlaubt. Es sollte aber respektiert werden, wenn ein Briefkasten den Aufdruck „Keine Werbung“ trägt.

Will ein Kandidat mit einem Wähler telefonisch in Kontakt treten, muss er vorher, zum Beispiel bei einer Wahlkampfveranstaltung oder an einem Infostand, die ausdrückliche Einwilligung des Betroffenen einholen. Werbung per E-Mail ist grundsätzlich immer dann rechtswidrig, wenn sie an eine E-Mail-Adresse mit Personenbezug versandt wird.

### Umgang mit personenbezogenen Daten von Wahlhelfern

Wahlhelfer sorgen dafür, dass die Wahl ordnungsgemäß abläuft. Name, Vorname und Anschrift der Wahlhelfer dürfen in ei-

ner Wahlhelferdatei für künftige Wahlen gespeichert werden, sofern sie dem nicht widersprochen haben. Außerdem müssen sie auf ihr Widerspruchsrecht und den Zweck der Datenspeicherung hingewiesen worden sein.

Falls sich nicht genügend freiwillige Wahlhelfer melden, können die Kommunen sich an Arbeitgeber aus dem öffentlichen Dienst wenden, die verpflichtet sind, aus dem Kreis ihrer Beschäftigten Wahlhelfer zu benennen. Darüber müssen die Beschäftigten informiert werden. Scheidet eine Person aus dem öffentlichen Dienst aus, so hat sie einen Anspruch auf Löschung ihrer Daten aus der Wahlhelferdatei.

### Bescheinigung der Unterstützung von Wahlkreisvorschlägen

Parteien oder Gruppierungen, die neu zu einer Wahl zugelassen werden wollen, müssen dafür Unterstützungsunterschriften vorlegen. Jeder stimmberechtigte Bürger darf nur einen Wahlkreisvorschlag unterstützen. Um das zu gewährleisten, kann eine Kommune alphabetische Listen mit den Namen der Unterstützer führen. Daraus darf aber nicht hervorgehen, welcher Wahlkreisvorschlag unterstützt wurde. Die Listen mit den Unterstützungsunterschriften dürfen nicht kopiert werden, auch dann nicht, wenn der Name des unterstützten Wahlvorschlags abgedeckt oder geschwärzt ist.

**Wie kommt  
die Kommune  
an Wahlhelfer?  
Ist Wahlwerbung  
erlaubt?**



### Einsicht in Wählerverzeichnisse und Zustellung von Wahlunterlagen

Die Wählerverzeichnisse dürfen nicht allgemein einsehbar sein. Stellt ein Wahlberechtigter Unstimmigkeiten bei seinen eigenen Daten fest, kann er eine Überprüfung im Wählerverzeichnis verlangen.

Die Wahlbriefe können, um Kosten zu sparen, auch von gemeindlichen Arbeitskräften zugestellt werden. Um Missbrauch auszuschließen, dürfen die Unterlagen nur im verschlossenen Umschlag mitgenommen und in die Briefkästen eingeworfen werden. Es ist nicht erlaubt, die von den Wählern ausgefüllten Wahlbriefe gleich wieder mitzunehmen.

### Manipulationsrisiko bei Briefwahlunterlagen

Bei einer Briefwahl ist nicht nachvollziehbar, ob Wähler ihre Stimme selbst abgegeben haben und ob sie dabei unbeobachtet und unbeeinflusst waren. Ein Missbrauch der Briefwahl kommt immer wieder vor, ist aber insgesamt so selten, dass das Risiko einer Wahlfälschung oder Wahlbeeinflussung dabei zu vernachlässigen ist.

### Durchführung von Wahlstatistiken

Die Auszählung der Statistik-Stimmzettel und die eigentliche Auszählung müssen voneinander streng getrennt erfolgen. Auf die Durchführung einer Wahlstatistik ist im Abstimmungsraum gut erkennbar hinzuweisen.

### 18-Uhr-Prognose

Zur 18-Uhr-Prognose werden Wähler am Wahltag nach dem Verlassen des Wahllokals schriftlich nach ihrem Wahlverhalten befragt. Dabei dürfen keine Namen oder Adressen erhoben werden. Es sind lediglich Fragen zulässig, wen man gerade gewählt hat, sowie sozialstrukturelle Merkmale wie etwa Alter, Geschlecht, Bildung, Erwerbsstatus oder Konfession. ■



- Wahlen beinhalten viele Aspekte, bei denen das Thema Datenschutz beachtet werden muss.
- Kunden der GKDS erhalten dazu gesonderte Hinweise über die Kommunikationsplattform.



Die Kommunikation mit Wählern ist fester Bestandteil des demokratischen Prozesses. Datenschutz spielt dabei eine große Rolle.



*Informationssicherheit und Cloud Computing in Kommunen*

# Von neuen Siegeln und Wolken

Den 1. Januar 2020 sollte jede Verwaltung in Bayern im Terminkalender markiert haben. Denn bis dahin muss sie den Nachweis erbringen können, dass ihre IT-Systeme durch die Erstellung und dauerhafte Aktualisierung eines Informationssicherheitskonzepts geschützt sind. Die Innovationsstiftung hat bereits 2016 eine Arbeitshilfe zur Verfügung gestellt, die Kommunen unterstützen sollte, diese Anforderungen aus dem BayEGovG zu erfüllen. Mittlerweile haben zahlreiche Kommunen auf dieser Grundlage ein Informationssicherheitskonzept eingeführt und sehen dem herannahenden Termin gelassen entgegen.

**E**s liegt nun mal in der Natur eines Konzepts, dass nach der Einführung die Arbeit nicht vorbei ist. Im Betrieb ziehen technische, organisatorische sowie gesetzliche Änderungen Anpassungen nach sich, damit ein Konzept aktuell bleibt. Genauso bei der Arbeitshilfe: Nach einer rechtlichen Überarbeitung 2018 infolge der DSGVO erscheint die Arbeitshilfe nun bereits in ihrer dritten Auflage. Ursächlich für die erneute Überarbeitung war nun die Abstimmung des Fragenkatalogs auf die Prüfkriterien für den Erhalt des Siegels „Kommunale IT-Sicherheit“.

Das Landesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (LSI) ermöglicht mit diesem Siegel Verwaltungen, einen offiziellen Nachweis zu erhalten, dass die wichtigsten Aspekte der Informationssicherheit nach aktuellem Stand der Technik und Rechtslage erfüllt sind. Sascha Kuhrau, Verfasser der Arbeitshilfe, nahm im Auftrag der Innovationsstiftung und in Abstimmung mit dem LSI die Überarbeitung vor. Zur Orientierung für alle, die bereits mit einer früheren Version gearbeitet haben und die ihr bestehendes Konzept nun einem „Upgrade“ unterziehen möchten, sind die für den Erhalt des Siegels relevanten Prüffragen mit einem symbolischen Sicherheitsschloss gekennzeichnet.

## Siegel bestätigt die Wirksamkeit umgesetzter Maßnahmen

Zur Klarstellung: Die Beantragung des LSI-Siegels ist für Kommunen keine Pflicht. Es bestätigt die Wirksamkeit der in der

Behörde umgesetzten Maßnahmen durch das LSI für einen Zeitraum von zwei Jahren. Zudem dient es dazu, Bürgern gegenüber den gesetzeskonformen Einsatz eines Informationssicherheitskonzepts zu belegen. Umgekehrt reicht es aber für Etablierung und Betrieb eines vollständigen Informationssicherheitskonzepts nicht, lediglich die Fragen zu bearbeiten, die insbesondere für den Erhalt des Siegels relevant sind!

Die Möglichkeit, sich vom LSI die geleistete Arbeit im Bereich Informationssicherheit offiziell bestätigen zu lassen, verlieh dem Thema vor Ablauf der Frist ordentlich Schwung. Auf der Kommunale, die im Oktober in Nürnberg stattfand, überreichte LSI-Präsident Daniel Kleffel einer Reihe von Kommunen, darunter Städte, Gemeinden und Landkreise, die Siegelurkunden. Erfreulich ist, dass laut LSI rund ein Viertel der Verwaltungen, die bisher mit dem Siegel ausgezeichnet wurden, auf Basis der Arbeitshilfe der Innovationsstiftung gearbeitet haben.

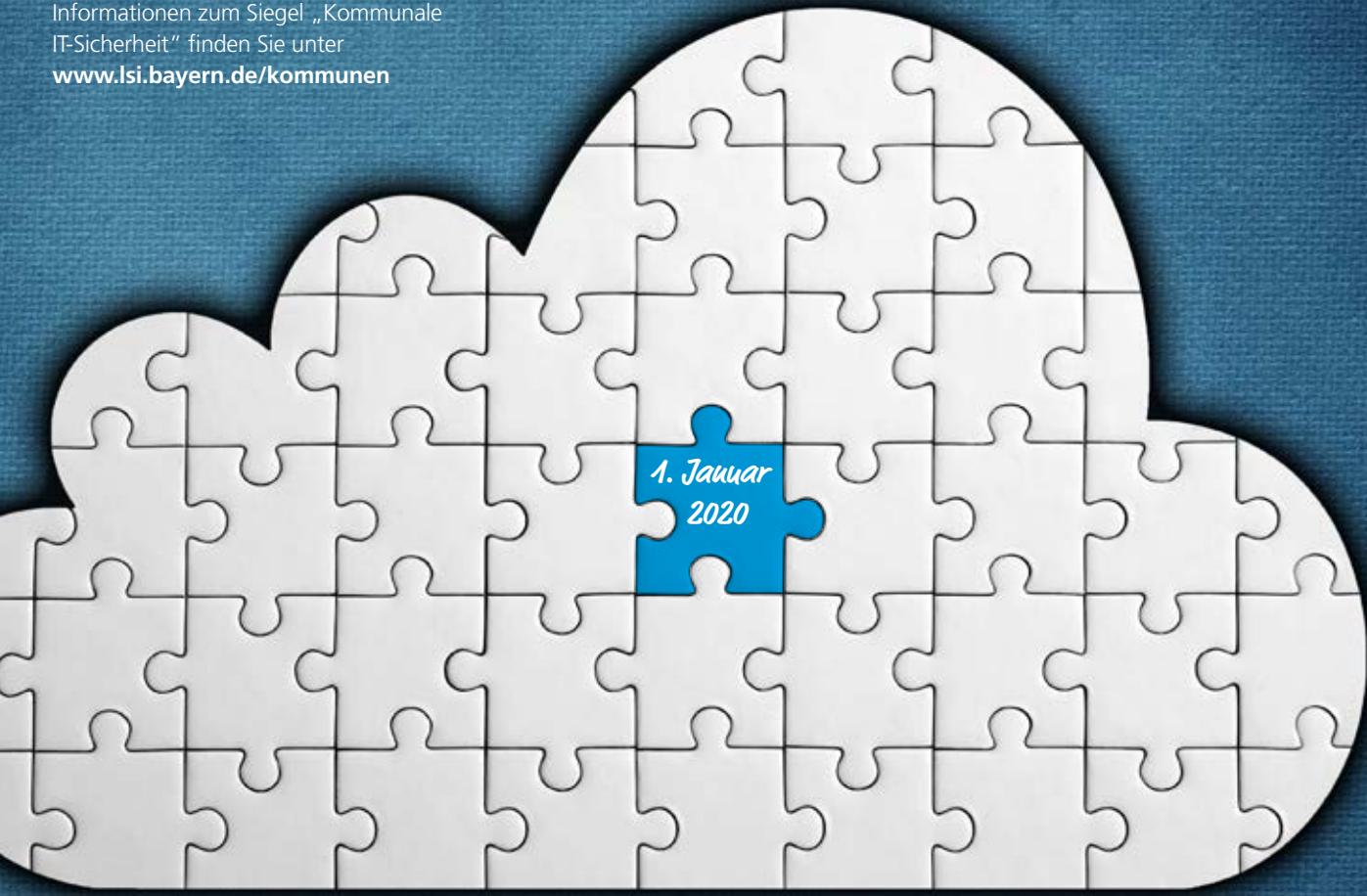
Einrichtungen, die bei den Themen Informationssicherheit und LSI-Siegel Unterstützung wünschen, sollten sich an einen Dienstleister wenden, der über umfassende Erfahrung im kommunalen bzw. öffentlichen Bereich verfügt. Die Gesellschaft für kommunalen Datenschutz (GKDS) hat ein entsprechendes Angebot erstellt. ■

von l. nach r.: Bernd Buckenhofer, Stefanie Krüger (beides Mitglieder des Kuratoriums Innovationsstiftung), Prof. Dr. Dirk Heckmann (TUM School of Governance), Gudrun Aschenbrenner (stellv. Vorstand Innovationsstiftung), Rudolf Schleyer (Vorstand Innovationsstiftung), Dr. Franz Dirnberger (Mitglied des Kuratoriums Innovationsstiftung) und Prof. Dr. Eugénia da Conceição-Heldt (Dekanin TUM School of Governance) ▶

Prof. Dr. Heckmann stellte bei dieser Gelegenheit seinen neuen Lehrstuhl an der TU München der Öffentlichkeit vor. ▼



Informationen zum Siegel „Kommunale IT-Sicherheit“ finden Sie unter  
[www.lsi.bayern.de/kommunen](http://www.lsi.bayern.de/kommunen)



## Update für C<sup>3</sup> Compliant Community Cloud

Ebenfalls neu veröffentlicht wurden eine wissenschaftliche Studie und ein dazugehöriger kurzer Praxisleitfaden zum Thema sicheres IT-Outsourcing für Kommunen. Erstmals erschienen im Jahr 2013 wurden im Zuge der Einführung der DSGVO und der daraus folgenden Novellierung diverser Fachgesetze rechtliche Anpassungen beim Thema kommunales Outsourcing erforderlich. Der technologische Fortschritt im Laufe der letzten Jahre wurde bei der Aktualisierung ebenso berücksichtigt.

Prof. Dr. Dirk Heckmann, seit Oktober 2019 Inhaber des Lehrstuhls für Recht und Sicherheit der Digitalisierung an der TU München und Verfasser der

Studie, präsentierte die Neuauflage im Rahmen der Vorstellung seines neuen Lehrstuhls vor ausgewählten Gästen, darunter hochrangige Vertreter von Kuratorium und Vorstand der Innovationsstiftung sowie der Hochschule für Politik an der TU München. Dabei kamen die Referenten überein, dass für die Digitalisierung der Verwaltungen die Gesetzgebung kein Hemmnis, sondern vielmehr Notwendigkeit sei, da beide Disziplinen einander bedürfen. Aus Sicht vor allem der kleineren Kommunen sei es bei diesem Stiftungsprojekt erfreulicherweise erneut gelungen, wissenschaftliche juristische Expertise mit hoher Praxisrelevanz für den Behördenalltag zu verbinden.

Die neue Studie samt Praxisleitfaden sowie die 3. Auflage der Arbeitshilfe sind kostenlos abrufbar unter [www.bay-innovationsstiftung.de/projekte](http://www.bay-innovationsstiftung.de/projekte).

*Neues Forschungsprojekt für Verkehrs- und Infrastrukturplanung*

# AktMel: Mobilität von morgen



AktMel-Projektgruppe  
trifft sich in der AKDB-  
Geschäftsstelle Bayreuth

Mitte September 2019 fiel der Startschuss für das Forschungsprojekt AktMel. Das Forschungsprojekt, an dem die Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hof, die AKDB und der Landkreis Wunsiedel beteiligt sind, wird mit knapp einer Million Euro vom Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur gefördert. Ziel: anonymisierte, geocodierte Einwohnerdaten bei der Infrastrukturplanung zu nutzen.

**A**lle Beteiligten des Forschungsprojekts AktMel kamen in der AKDB-Geschäftsstelle Bayreuth zum Kick-off zusammen. Das Projekt hat zum Ziel, im Zeitraum von September 2019 bis August 2021 eine Online-Schnittstelle für anonyme, geocodierte Einwohnerdaten bereitzustellen, die öffentliche Stellen nutzen können. Diese Datenbasis soll künftig unter anderem für Ausbau und Optimierung von Systemen für den Personennahverkehr eingesetzt werden. Denkbar ist eine Nutzung auf kommunaler und Länderebene. Initiator und Koordinator des Projekts mit einem Volumen von einer knappen Million Euro ist das Institut für Informationssysteme an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hof (iisys). Weiterer Partner ist außer der AKDB der Landkreis Wunsiedel im Fichtelgebirge. Das Projekt setzt auf bereits existierende Einwohnerdatenbestände und erzeugt keine neuen Datenregister.

## Die Infrastrukturplanung erleichtern

Der Projektverantwortliche, Prof. Dr. Richard Göbel vom Institut für Informationssyste-

me, freut sich auf die Zusammenarbeit in den kommenden zwei Jahren und über die Unterstützung durch das Bundesministerium. „In diesem Projekt können wir an der Realisierung einer Lösung arbeiten, die demnächst eine konkrete Anwendung in der Infrastrukturplanung finden wird. So kommen Forschung und öffentliche Verwaltung zusammen, um einen gesellschaftlich wichtigen Impuls zu leisten – besonders im Sinne von mehr Nachhaltigkeit im Verkehrswesen und in der Modernisierung unserer Infrastruktur. Solch eine Zusammenarbeit sollte im Übrigen viel öfter passieren.“

Wir freuen uns über dieses zukunftsweisende Projekt, so Karl-Heinz Müller, Produktmanager im Geschäftsfeld Einwohnerwesen, der das Projekt AKDB-seitig betreut. „Mit diesen anonymisierten Daten erkennen in Zukunft öffentliche Stellen und Stadtplaner, wo die Verkehrsinfrastruktur in Deutschland weiter ausgebaut werden muss. Dieser Pool an immer aktuellen Daten gibt ihnen eine objektive Planungsgrundlage.“ Die AKDB gewährleistet durch ihren Beitrag, dass Einwohnermelddaten sicher

und datenschutzrechtlich unbedenklich aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden.

## Datensicherheit ist höchste Priorität

An dem Projekt sind neben Informatikern und Datenanbietern auch Juristen beteiligt. Denn eine der zentralen Anforderungen ist, sämtliche Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung einzuhalten und somit höchsten Datenschutz-Standards nachzukommen. Etwa mit Filterfunktionen, die die Datenweitergabe wahlweise erlauben oder einschränken. Der Schutz des Datenbestands vor unberechtigtem Zugriff ist ebenfalls von größter Wichtigkeit. Entsprechend bauen die Beteiligten ein Sicherheitskonzept auf, das den technischen und rechtlichen Anforderungen umfassend genügt. ■

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages





# „Geht nicht, gibt's nicht!“

*Interview mit Barbara Hinz (39),  
Vertriebsberaterin Region Oberbayern*

Seit Juni 2017 ist Barbara Hinz als Vertriebsberaterin in der AKDB-Geschäftsstelle Oberbayern tätig. Das heißt, eigentlich ist sie dort nicht so häufig, weil Bürotage im Vertrieb eher selten sind. Sie ist vor allem draußen, im Außendienst, unterwegs bei ihren Kunden. Und das macht der gebürtigen Münchenerin richtig Spaß.

*Frau Hinz, wie geht es Ihnen?*

**HINZ:** Gut, danke, viel zu tun, so wollen wir das ja, im Vertrieb.

*Beschreiben Sie doch mal Ihren Weg zur AKDB ...*

Für mich stand früh fest, dass ich BWL studieren und danach im Bereich Vertrieb und Marketing arbeiten möchte. Im Studium entdeckte ich auch eine Affinität zur IT und zum Controlling. Bei der AKDB bin ich seit dem 1. Juni 2017. Davor war ich Account Managerin für IT, nachdem ich bei den Steinhöringer Werkstätten den Bereich Marketing/Vertrieb verantwortet hatte. Bei jedem Arbeitgeber war es mir wichtig, mich weiterzuentwickeln, mit den Aufgaben zu wachsen und mir immer wieder neue Ziele zu setzen.

*Im Vertrieb kommen Sie viel herum, lernen viele Leute kennen. Da erleben Sie auch, was Kommunen gerade besonders „auf den Nägeln“ brennt ...*

Was mir großen Spaß macht: Ich habe immer mit tollen Menschen zu tun. Der Vertrieb ist eine Art Lebenselixier für mich. Ich liebe abwechslungsreiche Herausforderungen, bin gerne draußen beim Kunden. Und klar, da bekomme ich schon mit, welche Themen gerade in der kommunalen Landschaft im Fokus stehen. Bürgermeister, Geschäftsleiter, Kämmerer oder IT-Leiter wünschen sich Unterstützung und Beratung bei allen Digitalisierungsthemen. Und die erfordern angesichts der dynamischen Entwicklung ein entschiedenes Handeln. Wir sind zum Glück nicht nur breit, sondern auch tief aufgestellt. So ist es überhaupt möglich, ganzheitliche Lösungen und sogar „Rundum-sorglos-Pakete“ wie Next Generation Outsourcing den Kunden anbieten zu können. Für die Anforderungen durch das Onlinezugangsgesetz bieten wir ganz aktuell ein förderfähiges Dienste-Paket an.





**„Ich will Kommunen dabei unterstützen, die richtigen Weichen für die Zukunft zu stellen. Dabei lege ich besonderen Wert auf Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit.“**

Barbara Hinz,  
Vertriebsberaterin  
AKDB Oberbayern

Ein spannendes Thema ist unter anderem auch die E-Rechnung, hier haben die Kunden ganz unterschiedliche Ausgangslagen und Wünsche zur entsprechenden Ausbaustufe.

Eine professionelle Beratung steht und fällt mit den Menschen. Deshalb ist es mir besonders wichtig, immer alle Beteiligten vor allem bei Projektbeginn im Boot zu haben und mir in der Produkt-Einführungsphase besonders viel Zeit zu nehmen.

*Ein großes, gewagtes Vorhaben, angesichts der vielen Kommunen, die Sie betreuen...*

Das Motto meiner Oma war immer: „Geht nicht, gibt's nicht!“ Dies ist auch mein Lebensmotto. Deswegen kann ich schon mal sehr hartnäckig sein, auch wenn man mir das so nicht ansieht (lacht). Sicher, man muss immer realistisch sein, mit dem, was man Kunden verspricht, und man muss auch ein bisschen mit seinen Kräften haus halten. Jedoch wenn besondere Umstände besondere Maßnahmen erfordern, dann sind wir von der AKDB immer ganz vorne dabei. Dann ziehen wirklich alle an einem Strang, unabhängig von den Geschäftszeiten! Wir haben eine besondere Verantwortung für Kommunen, selbst wenn ein Fehler gar nicht bei uns liegt. So ein Engagement schätzt der Kunde, und vor allem: Er merkt es sich! Ein Dankeschön des Kunden motiviert mich sehr!

*Wir haben uns mal in der Geschäftsstelle Oberbayern umgehört. Ihre Kollegen beschreiben Sie als wertschätzend, aufmerksam, strukturiert, verbindlich, kundenorientiert. Stimmt das?*

Ja, hm, schön (lacht). Wenn es die anderen sagen. Also, ich kann das Kompliment nur zurückgeben, unser Team ist spitze und ich bin wirklich gerne bei der AKDB. Über alle Geschäftsstellen hinweg wird eine sehr freundliche und partnerschaftliche Atmosphäre zwischen Kunden und Kollegen gepflegt. Dabei spielt es oft keine Rolle, ob sie mit einer anderen Geschäftsstelle zuvor noch keinen Kontakt hatten. Bei ca. 1.000 Kollegen kann das schon vorkommen. Es ist sehr gut, dass man sich in der AKDB mit Gestaltungsvorschlägen einbringen kann. Und ich freue mich, wenn die AKDB gerade Frauen weiterhin persönliche Entwicklungsmöglichkeiten bietet.

*Gibt es vor lauter AKDB überhaupt noch ein Privatleben?*

Nein, natürlich nicht (lacht). Aber im Ernst – ja, meine Freizeit verbringe ich gerne im Reitstall bei den Pferden und Freunden. Das ist mein liebstes Hobby. Das bietet mir einen wunderbaren Ausgleich zum Beruf. Des Weiteren fahre ich gerne Ski, da bin ich draußen in der Natur, an der frischen Luft. Nur leider ist das viel zu selten. Übrigens bin ich großer Fan der Behörden-Skimeisterschaft: immer eine Riesengaudi, auch abends das gemeinsame Feiern mit unseren Kunden und den Kollegen. Wenn ich noch meinen geplanten Tanzkurs absolviere, dann bin ich restlos glücklich.

*Frau Hinz, herzlichen Dank für das Gespräch!*



# Lesen Sie im nächsten Report unter anderem ...

## ... über die Personalgewinnung bei der AKDB:

Demografischer Wandel und Fachkräftemangel sind natürlich auch bei der AKDB wichtige Themen. Erfahren Sie in der nächsten Ausgabe mehr darüber, was die AKDB unternimmt, um hochqualifizierte Bewerber anzusprechen und neue Talente zu gewinnen.



## ... über OK.CASH:

Die Software unterstützt Kommunen bei der Erhebung und Verfolgung von Gebühren, die u. a. im Einwohnermeldeverfahren OK.EWO entstehen. In der Stadt Röthenbach an der Pegnitz sorgt ein Kassensautomat für einen komfortablen Datenaustausch von Buchungsdaten.

## ... über OK.VERKEHR, das bundesweit erfolgreich im Einsatz ist:

Jetzt nutzen auch die Zulassungsstellen der Stadt Köln und des Rhein-Erft-Kreises die Software, mit der sich der Kraftfahrzeugbestand bürgerfreundlich verwalten lässt. Der Report spricht mit Kunden und Projektverantwortlichen.



# Impressum

**AKDB REPORT** | Magazin für Kommunen  
32. Jahrgang, Heft 03|2019

## Inhaber und Verleger

AKDB · Anstalt des öffentlichen Rechts  
Hansastraße 12–16, 80686 München  
Tel.: 089 5903 0, E-Mail: presse@akdb.de

## Herausgeber

Rudolf Schleyer  
Geschäftsführender Direktor, Tel.: 089 5903 1750  
E-Mail: rudolf.schleyer@akdb.de

## Redaktion

Wolfram Weisse (verantwortlich)  
Tel.: 089 5903 1516  
E-Mail: wolfram.weisse@akdb.de  
Andreas Huber, Tel.: 089 5903 1294  
E-Mail: andreas.huber@akdb.de  
Susanne Schuster, Tel.: 089 5903 1891  
E-Mail: susanne.schuster@akdb.de  
Claudia von der Brüggen, Tel.: 089 5903 1835  
E-Mail: claudia.brueggen@akdb.de

## Konzept & Design

balleywasl.muenchen GmbH

## Bezugspreis

Bei Einzelbezug 7,50 EUR.  
Für Kunden der AKDB ist der Bezug kostenlos.

Nachdruck nur mit Genehmigung der AKDB. ©2019 AKDB

**Bildnachweise:** Titelbild: AKDB (Held), iStock/Nerthuz, Seite 3: AKDB/Antje Meinen, Seite 4-5: AKDB/Mathis Beutel (Kommunale), iStock/zssp (Bus), iStock/4x6 (Junge), Stadt Penzberg (Rathaus), Seite 6: iStock/Prykhodov (Handy), Bundesministerium des Inneren, für Bau und Heimat (Personalausweis), Messe Berlin GmbH (links oben), Seite 7: Hanns-Seidel-Stiftung (rechts oben), iStock/Peopleimages (Laptop), Screenshot Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur, Fotolia.com/Bughdaryan, Seite 8-9: iStock/zssp (Bus), Seite 10: thenounproject, Seite 11: iStock/Janista, Seite 12-15: AKDB/Mathis Beutel (Kommunale), AKDB/Thomas Jussenhoven-Holz (Comiczeichnung), Seite 16-17: iStock/AndreyPopov (Roboterhand), AKDB/Mathis Beutel (Kommunale), Seite 18: iStock/Feodora Chiosea, Seite 19: iStock/Varijanta (Meeting, Läufer), iStock/Mykyta Dolmatov (Kabelhalter), AKDB (Bildschirm, Auto), Seite 20-21: iStock/coolvectormaker (Datenträger), iStock/Varijanta (Jubelnde, Handshake, Meeting), iStock/Ihor Kashurin (Bayern), iStock/dikobraziy (Kalender), Seite 22-23: iStock/CSA-Archive, Seite 24-25: iStock/ljubaphoto (Basketball), iStock/dejanj01 (Comicgesicht), Seite 26-27: Stadt Osterhofen (Porträt), iStock/duckycards (Stapel), iStock/alvarez (Kopf), Seite 28-29: AKDB (3), Seite 30-32: iStock/jacoblund, Seite 33-35: iStock/4x6 (Junge), Landratsamt Saarlouis (zwei Porträts), Seite 36-37: iStock/BraunS, Seite 38-39: Stadt Penzberg (3), Seite 40-41: iStock/RapidEye, Seite 42-43: iStock/ersinkisack (Puzzlewolke), iStock/sbayram (Hintergrund), AKDB/P. Gülland (2), Seite 44: AKDB, iStock/manwolste (U-Bahn), Seite 45-46: AKDB/Mathis Beutel, iStock/solareseven (Tänzer), iStock/msan10 (Skifahrer), iStock/Ukususha (Pferd), Seite 47: AKDB/P. Gülland (Meeting), iStock/fatido (Euro), iStock/Bertlmann (Autobahn), Seite 48: iStock/Meranna



Wir wünschen Ihnen frohe Weihnachten  
und ein gutes neues Jahr.