

Übersicht



Der Bürgermeister
Hilden, den 05.06.2026
AZ.:

WP 25-30 SV 12/012

Mitteilungsvorlage

Sachstandsbericht Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung

Für eigene Aufzeichnungen: Abstimmungsergebnis			
	JA	NEIN	ENTH.
CDU			
SPD			
AfD			
Grüne			
FDP			
Linke			
BA Piraten			

öffentlich

Finanzielle Auswirkungen

Organisatorische Auswirkungen

☐ ja
☐ ja

☒ nein
☒ nein

☐ noch nicht zu übersehen
☐ noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Hauptausschuss

24.06.2026

Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss nimmt den Sachstandsbericht zur Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung zur Kenntnis.

Erläuterungen und Begründungen

Unter Bezugnahme auf die Mitteilungsvorlage [IIIWP 25-30 SV 12/003](#) liegt zum zweiten Mal ein Sachstandsbericht im neuen Format mit folgendem Aufbau vor:

Es werden grundsätzlich vier Handlungsfelder betrachtet, die die Bereiche Digitalisierungs-, Verwaltungsorganisations-, IT- und IT-Sicherheitsthemen abbilden:

- Digitale Services / eGovernment
- Modernes und digitales Arbeiten
- Zukunftsthemen / Perspektiven
- IT und IT-Sicherheit

Hierzu wurden die einzelnen Projekte und Maßnahmen geclustert und mit übergeordneten Begriffen in Themen überführt.

Diese wurden ihrerseits entsprechend einem Handlungsfeld zugeordnet.

Die Handlungsfelder „IT und IT-Sicherheit“ sowie „Zukunftsthemen / Perspektiven“ werden nur einmal jährlich in den Sachstandsbericht aufgenommen.

Handlungsfelder

Digitale Services / eGovernment	Modernes / digitales Arbeiten	Zukunftsthemen / Perspektiven	IT und IT-Sicherheit
• Serviceportal mit Informationen zu städtischen Leistungen und Anträgen • Online-Formulare (digitaler Antrag) • Digitale Anmeldungen / Buchungen • Elektronische Bezahlverfahren (ePayment) • Digitale Authentifizierung: BundID, ELSTER • Digitale Zustellung	• Digitale Aktenführung • Digitaler Dateneingang • Digitaler Workflows • eSignatur • Technische Schnittstellen • Digitale Alltagshelfer / Tools • Organisationsuntersuchungen / -beratungen • Stellenbeschreibungs-offensive • Prozessmanagement • Entwicklung / Implementierung übergreifender organisatorischer Themen	• Einsatz / Pilotierung von KI-Produkten oder -Tools • Automation / Robotic Process Automation (RPA) • New Work • Endgeräte & Mobilität • Hardware-Lifecycle • Zukünftiges ISMS	• Service & Support • Systemstabilität • IT-Etat & Projekte • ISMS nach ISIS12 und CISIS12 • Mitarbeitenden-Sensibilisierung • Maßnahmen zur Informationssicherheit • Sicherheitsübungen • Notfallmanagement • Business Continuity Management (BCM) • Netzwerksicherheit

Handlungsfelder mit einzelnen Themen**Digitale Services / eGovernment**Ergänzungen / Hinweise:

Das Handlungsfeld „Digitale Services / eGovernment“ teilt sich in der Darstellung in geplante oder bereits gestartete Projekte auf, es werden aber auch abgeschlossene Projekte und Maßnahmen gelistet, die das bestehende Angebot sowie die Nutzung aufzeigen. Geplante Projekte und Maßnahmen sollen die Perspektive aufzeigen und damit eine Aussicht auf noch kommende digitale Services und/oder Erweiterungen geben.

Digitale Services / eGovernment			
Einzelne Themen (Digitalisierung)	Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen	Kennzahlen (vorheriger Wert in Klammern)	
		Digitale Services (Anzahl)	Nutzung digitaler Services (Eingereicht)
Serviceportal mit Informationen zu städtischen Leistungen und Anträgen	Ablösung Serviceportal / langfristige Serviceportal-Lösung	/	/
	<i>Abgeschlossen:</i> <i>OZG-I (Einführung Serviceportal)</i>	273	<i>Nicht bekannt (Klickzahlen o. a.)</i>
Online-Formulare (digitaler Antrag)	OZG-II (Online-Formulare/ Digitaler Eingang)	69 Stand 01.06.2026	3297 Stand 01.06.2026
	<i>Abgeschlossen:</i> <i>Bereits erstelle Online-Formulare /-Anträge</i>	2025: 69	2025: Ca. 25500
Digitale Anmeldungen / Buchungen	Veranstaltungsbuchungen (Beteiligungsportal NRW)	91 (Stand 02.06.2026)	1955 (Stand 02.06.2026)
	<i>Abgeschlossen:</i> <i>- Veranstaltungsbuchungen (Beteiligungsportal NRW)</i>	2025: 178	2025: 3270
	<i>- Terminbuchungen /-Reservierungen (Bürgerbüro, Rentenauskunft, Trautermine)</i>	3	16980
	<i>- Mängelmelder</i>	1	1540 Meldungen
Elektronische Bezahlverfahren (ePayment)	Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll	/	/
	Erweiterung Bezahlverfahren (Internetbezahlverfahren: z. B. ApplePay, GooglePay, Kreditkartenzahlung)	/	/
	<i>Abgeschlossen:</i> <i>- Webkasse</i> <i>- ParkApp</i>	-	-
Digitale Authentifizierung: BundID, ELSTER	Einführung MUK (Mein Unternehmenskonto / ELSTER)	/	/
	<i>Abgeschlossen:</i>	6	370

	<i>Einführung BundID (eID)</i>	(2025)	(2025)
Digitale Zustellung / Empfang von Briefpost	Digitaler Postausgang 2.0	/	/
	<i>Abgeschlossen: Einführung „Zentrales Bürgerpostfach (ZBP)“ über BundID (eID)</i>	s.o. (BundID)	s.o. (BundID)

Modernes und digitales Arbeiten

Ergänzungen / Hinweise:

Im Handlungsfeld „Modernes und digitales Arbeiten“ werden die Digitalisierungseffekte in zweierlei Hinsicht betrachtet. Es werden abgeschlossene Projekte und Maßnahmen gelistet, die die intern bereits erreichten Effekte darstellen sollen (Einsparung, Arbeitserleichterung/Effizienz). Laufende und geplante Projekte und Maßnahmen sollen das geschätzte noch zu hebende Potenzial darlegen.

Modernes und digitales Arbeiten		
Einzelne Themen (Digitalisierung)	Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen	Projektstand und/oder Hinweise
Digitale Aktenführung	DMS: Allgemeines Schriftgut (ASV)	Verwaltungsweiter Rollout Umsetzungsstand: 41% Organisationseinheiten: 24 (Stand 01.06.2026)
	eFallakte (diverse Fachbereiche und Fachsoftware betroffen)	Erarbeitung einer verwaltungsweiten Übersicht inkl. Bedarf und technischen Möglichkeiten
Digitaler Dateneingang	Diverse Online-Formulare /-Anträge, digitale Anmeldungen, digitale Umfragen	Verwaltungsintern etabliert; (Kein Umsetzungsgrad identifizierbar)
	<i>Abgeschlossen:</i> - Interne Formulare / Anträge (Personalmanagement, Formcycle,) - Umfragen: Wochenmarkt (2024): 888 Antworten; Umfrage Zuzug (2025): 758 Antworten	
Digitaler Workflows	Formcycle (interne Formulare, teils mit WF)	Verwaltungsintern etabliert; Aktuell 15 interne Formulare teils mit WF (695 Eingänge in 2026) (Stand 01.06.2026)
	eEingangsrechnung (ReReWe)	Verwaltungsweiter Rollout Umsetzungsstand: 12 % Organisationseinheiten: 7 (Stand 01.06.2026)
	eAusgangsrechnung (Faktura App)	Verzug durch externen Zuständigkeitswechsel; Pilotierung Q3/2026 (Stand 01.06.2026)
	Software-Erweiterung zentraler Bauhof (Kommunale Betriebe)	Diverse technische Probleme; Planung Produktivbetrieb in Verzug
	Vergabemanagementsoftware	Marktsichtung, Leistungsverzeichnis erstellt

		(Stand 03.06.2026)
	Digitales Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten	Marktsichtung, Testphase im Juni/Juli geplant (Stand 03.06.2026)
	Digitales Baugenehmigungsverfahren (Anbindung Bauportal NRW)	Technische Anbindung fast abgeschlossen; Zertifikat fehlt noch (Stand 03.06.2026)
	Abgeschlossen: - Personalmanagementsystem: Workflows (150 WF; ca.6000 Eingänge pro Jahr) - DMS ASV: Einführung Workflows - Elektronische Übermittlung von Lichtbildern im Ausweis- und Passwesen	
eSignatur	Digitales Baugenehmigungsverfahren	Noch nicht begonnen
	Abgeschlossen: - Personalmanagementsystem: einfache digitale Signatur - DMS: Allgemeines Schriftgut (ASV) einfache digitale Signatur	
Technische Schnittstellen	Bewohnerparken	Technische Prüfung (Stand 04.03.2026)
	Standesamt (Autista)	Klärung mit Anbieter (Stand 03.06.2026)
	Abgeschlossen: - Gewerbe (An-, Ab- & Ummeldung) - Musikschulangebot + JeKits	
Automation / Robotic Process Automation (RPA)	Einführung RPA (u. a. Datenübertragung)	Marktsichtung erfolgt; Offene Punkte klären (Stand 03.06.2026)
	Abgeschlossen: - Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll (Kontingent + Tourenplanung)	
KI-Anwendungen / KI-Einsatz	Digitale Aufzeichnung und KI-unterstützte Erstellung von Niederschriften / Protokollen	Erstellung eines Leistungsverzeichnisses; Klärung offener Punkte (03.06.2026)
	KI-basierte Prozessmodellierung	Testphase von zwei verschiedenen Tools
Digitale Alltagshelfer / Tools	Digitalisierung Versand Briefpost / Hybridpost: Digitaler Postausgang 1.0	Rollout und Einführung PZA gestartet (Stand 03.06.2026)
	Einsatz ChatGPT für Stellenausschreibungen	Start Anfang 2026 (Stand 04.03.2026)
	ChatGPT im Rettungsdienst	Start Anfang 2026 (Stand 04.03.2026)
	Abgeschlossen: - Unterstützung Veranstaltungsplanung (Plan Clever) - Digitalisierung Verkehrsüberwachung - Digitale Spracherkennungssoftware (ASD) - KI-basierte Zahlungszuordnung (Buchhaltung)	
Durch abgeschlossene Digitalisierungsprojekte und -Maßnahmen eingesparte VZÄ (aufsummiert): Ca. 1,5 VZÄ		
Einzelne Themen (Orga)	Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen	Kennzahl / Aktueller Stand (vorheriger Wert in

		Klammern)
Organisations- untersuchungen / -beratungen	Laufende Organisationsuntersuchungen (OU)	2 (3)
	Im Kalenderjahr abgeschlossene OU	2 (0)
	Laufende Organisationsberatungen	1 (2)
	Im Kalenderjahr abgeschlossene Organisationsberatungen	2 (0)
	Laufende Organisationsentwicklungsmaßnahmen	2
	Im Kalenderjahr abgeschlossene OE-Maßnahmen	0
	Stellenkonsolidierung 26 - 31	In Umsetzung, erzielte Einsparungen bislang: 1,321 VZÄ (0,0 VZÄ)
Stellenbe- schreibungs- offensive	Vorliegende aktuelle Stellenbeschreibungen	306 (302)
	abgeschlossene Stellenbewertungen im Kalenderjahr	17 (11)
Prozess- management	Vollständig vorhandene Prozess-DNA	59 (59)
	Modellierte Prozesse	179 (178)
New Work	Homeoffice - 48-Tage-Regelung	216/632 = 34 % (32 %)
	Homeoffice - 40/60-Regelung	110/632 = 17 % (17 %)
	Raumplanung / Desksharing Anzahl von Mitarbeitenden mit wechselndem Arbeitsplatz	27 (27)
	Im Kalenderjahr geschaffene Arbeitsplätze ohne Raumausweitung	0 (0)
	Neue Arbeitswelten Durchgeführte räumliche Umstrukturierungen im Kalenderjahr im Sinne/unter Berücksichtigung neuer Arbeitswelten	0 (0)
Entwicklung / Implementierung übergreifender organisatorischer Themen	Wissensmanagement	In Bearbeitung. Die Kurzkonzepktion wurde aufgegriffen, Werkzeuge werden zusammengestellt und verfügbar gemacht.
	Einführung einer Standardführungsspanne (Empfehlungen aus der pwc-Organisationsuntersuchung werden bereits bei Überarbeitung von Führungsstellen aufgegriffen, hinsichtlich einer vollständigen Standardisierung aktuell pausierend)	s. links
	Entwicklung eines Sicherheitskonzeptes für städtische Beschäftigte (und Externe Besucher*innen)	In Bearbeitung

Weitere allgemeine Informationen und Entwicklungen:

Die Einführung einer Software zur Aufzeichnung von Sitzungen inklusive KI-unterstützter Protokollerstellung wird aktuell geprüft.

Die noch ausstehenden Prüfungen umfassen insbesondere Fragestellungen zum Datenschutz, aber auch technische Aspekte (geeignete Hard- und Software). Parallel werden bereits grundsätzliche Voraussetzungen und Anforderungen zusammengestellt.

Es soll eine Lösung gefunden werden, die möglichst sowohl für einen externen Einsatz (öffentliche Gremiensitzungen) sowie auch für einen verwaltungsinternen Einsatz (Besprechungen, Sitzungen) geeignet ist.

gez.

Dr. Claus Pommer
Bürgermeister

Klimarelevanz:

Keine.

Inklusionsrelevanz:

Insbesondere Digitalisierungsmaßnahmen können dazu führen Angebote und Leistungen besser für alle Menschen verfügbar zu machen (z.B. Wegfall von Besuchen vor Ort). Da, wo durch den digitalisierten Weg Personengruppen womöglich ausgeschlossen werden, werden andere Wege und Zugänge weiterhin offengehalten. So werden Anträge beispielsweise weiterhin auch in Papierform entgegengenommen, auch wenn eine digitale Option bereits eingerichtet ist.