

Übersicht



Der Bürgermeister
Hilden, den 27.08.2026
AZ.:

WP 25-30 SV 12/013

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

16.09.2026

Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

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

Erläuterungen und Begründungen:

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 • Organisationsunter-suchungen / -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: OZG-I (Einführung Serviceportal)</i>	273	<i>Nicht bekannt (Klickzahlen o. a.)</i>
Online-Formulare (digitaler Antrag)	OZG-II (Neue Online- Formulare/ Digitaler Eingang)	Neu: 1 (0) Bestand: 69	5249 (3297)
	<i>Abgeschlossen: Bereits erstelle Online- Formulare /-Anträge</i>	<i>in 2025: 69</i>	<i>in 2025: Ca. 25500</i>
Digitale Anmeldungen / Buchungen	Veranstaltungsbuchungen (Beteiligungsportal NRW)	139 (91)	2954 (1955)
	Umfragen	8	288
	Meldeverfahren (inkl. Mängelmelder)	3	1520
	<i>Abgeschlossen: - Veranstaltungsbuchungen (Beteiligungsportal NRW) - Terminbuchungen /- Reservierungen (Bürgerbüro, Rentenauskunft, Trautermine) - Mängelmelder</i>	<i>in 2025: 178 3 1</i>	<i>in 2025: 3270 16980 1540 Meldungen</i>
Elektronische Bezahlverfahren (ePayment)	Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll	/	/
	Erweiterung Bezahlverfahren (Internetbezahlverfahren: z. B. Wero, ApplePay, GooglePay, Kreditkartenzahlung)	/	/
	<i>Abgeschlossen: - Webkasse</i>	-	-

	- <i>ParkApp</i>		
Digitale Authentifizierung: BundID, ELSTER	Einführung MUK (Mein Unternehmenskonto / ELSTER)	/	/
	Anbindung EUDI-Wallet Geplant in Q4/2026	/	/
	<i>Abgeschlossen: Einführung BundID (eID)</i>	in 2025: 6	in 2025: 370
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	
		Stand aus dem letzten Bericht	Aktueller Stand
Digitale Aktenführung	DMS: Allgemeines Schriftgut (ASV)	Verwaltungsweiter Rollout Umsetzungsstand: 41% Organisationseinheiten: 24 (Stand 01.06.2026)	Verwaltungsweiter Rollout Umsetzungsstand: 44% Organisationseinheiten: 26 (Stand 26.08.2026)
	eFallakte (diverse Fachbereiche und Fachsoftware betroffen)	Erarbeitung einer verwaltungsweiten Übersicht inkl. Bedarf und technischen Möglichkeiten	unverändert
Digitaler Dateneingang	Diverse Online-Formulare /-Anträge, digitale Anmeldungen, digitale Umfragen	Verwaltungsintern etabliert; (Kein Umsetzungsgrad identifizierbar)	
	Abgeschlossen: - 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) (Stand 01.06.2026)	17 Anträge / Workflows 1034 Eingänge (Stand 28.08.2026)

	eEingangsrechnung (ReReWe)	Verwaltungsweiter Rollout Umsetzungsstand: 12 % Organisations-einheiten: 7 (Stand 01.06.2026)	unverändert
	eAusgangsrechnung (Faktura App)	Verzug durch externen Zuständigkeitswechsel; Pilotierung Q3/2026 (Stand 01.06.2026)	unverändert
	Software-Erweiterung zentraler Bauhof (Kommunale Betriebe)	Diverse technische Probleme; Planung Produktivbetrieb in Verzug (Stand 01.06.2026)	unverändert
	Gemeinsame Software für ASD und WJH	Erarbeitung einer Leistungsübersicht	unverändert
	Vergabemanagementsoftware	Marktsichtung, Leistungsverzeichnis erstellt (Stand 03.06.2026)	Kurze Testphase des favorisierten Produktes ab Herbst, danach Entscheidung (28.08.2026)
	Digitales Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten	Marktsichtung, Testphase im Juni/Juli geplant (Stand 03.06.2026)	Testphase begonnen (Stand 28.08.2026)
	Digitales Baugenehmigungsverfahren (Anbindung Bauportal NRW)	Technische Anbindung fast abgeschlossen; Zertifikat fehlt noch (Stand 03.06.2026)	Zur Anbindung ist ein Update im Fachverfahren nötig (Q4 2026) (Stand 28.08.2026)
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	unverändert
	Abgeschlossen: - Personalmanagementsystem: einfache digitale Signatur - DMS: Allgemeines Schriftgut (ASV) einfache digitale Signatur		
Technische Schnittstellen	Bewohnerparken	Technische Prüfung (Stand 04.03.2026)	unverändert
	Standesamt (Autista)	Klärung mit Anbieter (Stand 03.06.2026)	Suche nach Lösungen ohne RPA-Einsatz (Stand 28.08.2026)
	Abgeschlossen: - Gewerbe (An-, Ab- & Ummeldung) - Musikschulangebot + JeKits		
Automation / Robotic Process Automation	Einführung RPA (u. a. Datenübertragung)	Marktsichtung erfolgt; Offene Punkte klären (Stand 03.06.2026)	Neue Projekte identifizieren (Alternativen zum

(RPA)			Standesamt) (Stand 28.08.2026)
	Abgeschlossen: - Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll (Kontingent + Tourenplanung)		
KI- Anwendungen / KI-Einsatz	Digitale Aufzeichnung und KI-unterstützte Erstellung von Niederschriften / Protokollen	Erstellung eines Leistungsverzeichnisse s; Klärung offener Punkte (03.06.2026)	Sichtung Anbieter abgeschlossen, Test und Planung „Pilotjahr“ ab Herbst 2026 (Stand 28.08.2026)
Digitale Alltagshelfer / Tools	Digitalisierung Versand Briefpost / Hybridpost: Digitaler Postausgang 1.0	Rollout und Einführung PZA gestartet (Stand 03.06.2026)	unverändert
	Einsatz ChatGPT (Business / kostenpflichtig) für Stellen- ausschreibungen	Start Anfang 2026 (Stand 04.03.2026)	Fazit & genauere Einsparung sollen spätestens nach einem Jahr vorliegen (Stand 28.08.2026)
	ChatGPT (Business / kostenpflichtig) im Rettungsdienst	Start Anfang 2026 (Stand 04.03.2026)	Fazit & genauere Einsparung sollen spätestens nach einem Jahr vorliegen (Stand 28.08.2026)
	Laufend: Sichtung und Bewertung KI-Plattformen -/Lösungen; ggf. Wahrnehmung kostenfreier Testphase(n)		
	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 (2)	
	Im Kalenderjahr abgeschlossene OU	2 (2)	
	Laufende Organisationsberatungen	2 (1)	
	Im Kalenderjahr abgeschlossene Organisationsberatungen	3 (2)	
	Laufende Organisationsentwicklungsmaßnahmen	1 (2)	
	Im Kalenderjahr abgeschlossene OE- Maßnahmen	1 (0)	
	Stellenkonsolidierung 26 - 31	In Umsetzung, erzielte Einsparungen bislang: 4,945 VZÄ (1,321 VZÄ)	
	Vorliegende aktuelle	306 (306)	

Stellenbeschreibungen-offensive	Stellenbeschreibungen	
	abgeschlossene Stellenbewertungen im Kalenderjahr	28 (17)
Prozess-management	Vollständig vorhandene Prozess-DNA	59 (59)
	Modellierte Prozesse	183 (179)
New Work	Homeoffice - 48-Tage-Regelung	218/632 = 34 % (34 %)
	Homeoffice - 40/60-Regelung	108/632 = 17 % (17 %)
	Raumplanung / Desksharing Anzahl von Mitarbeitenden mit wechselndem Arbeitsplatz	27 (27)
	Im Kalenderjahr geschaffene Arbeitsplätze ohne Raumausweitung	0 (0)
Entwicklung / Implementierung übergreifender organisatorischer Themen	Neue Arbeitswelten Durchgeführte räumliche Umstrukturierungen im Kalenderjahr im Sinne/unter Berücksichtigung neuer Arbeitswelten	0 (0)
	Wissensmanagement	In Bearbeitung. Die Kurzkonzeption 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, Entwurfsversion befindet sich in der finalen Abstimmung

Weitere allgemeine Informationen und Entwicklungen:

Ergänzung zum Projekt Robotic Process Automation:

Der zunächst anvisierte Einsatz von Robotic Process Automation (RPA) im Standesamt musste auf unbestimmte Zeit gestoppt werden, da seitens des Softwareherstellers ein Einsatzverbot vorliegt. Aktuell werden weitere Einsatzfelder identifiziert und erste Gespräche, teils auch zusammen mit der Verwaltungsorganisation, sind geplant.

Neu: Anbindung EUDI-Wallet:

Die European Digital Identity Wallet (EUDI-Wallet) ist eine von der Europäischen Union geplante digitale Briefftasche, mit der EU Bürgerinnen und EU Bürger ihre Identität elektronisch nachweisen (ähnlich der eID-Funktion des elektronischen Personalausweises in Deutschland) und dadurch einfacher auf Online Dienste zugreifen können. Die EUDI-Wallet muss gemäß EU-Verordnung (eIDAS-VO) bis zum 01.01.2027 an ausgewählte online Dienste angebunden sein. Dies gilt für mindestens alle digitalen Anträge, die das Vertrauensniveau „hoch“ benötigen. Konkret betrifft das alle Online-Formulare für die derzeit eine Authentifikation mit der BundID nötig ist, hier wird mit der Anbindung der EUDI-Wallet ein zusätzliches Authentifizierungsverfahren angebunden.

Fokusthema Stellenkonsolidierung 2026 - 2031:

Ziel der - mit dem Personalrat der Stadt Hilden abgestimmten - Konsolidierungsmaßnahmen ist es, innerhalb von fünf Jahren insgesamt 15,0 Vollzeitäquivalente (VZÄ) einzusparen. Für den Stellenplan 2027 war ursprünglich eine Einsparung von 1,0 VZÄ vorgesehen. Für die Folgejahre sind weitere Einsparungen in Höhe von jeweils 2,0 VZÄ für die Stellenpläne 2028 und 2029 sowie jeweils 5,0 VZÄ für die Stellenpläne 2030 und 2031 vorgesehen.

Die Umsetzung soll insbesondere im Zusammenhang mit altersbedingten Vakanzen erfolgen und damit grundsätzlich planbar und ohne betriebsbedingte Kündigungen ermöglicht werden.

Die erforderlichen Einsparungen sollen insbesondere durch die Optimierung von Abläufen, den verstärkten Einsatz digitaler Lösungen sowie eine systematische Kritik interner Aufgaben erreicht werden. Dabei wird geprüft, welche Aufgaben weiterhin erforderlich sind, welche reduziert oder verlagert werden können und auf welche Aufgaben gegebenenfalls vollständig verzichtet werden kann. Einen weiteren Schwerpunkt bilden die Optimierung und Digitalisierung von Prozessen, insbesondere durch Automatisierung, E-Government, Self-Service-Angebote, den Einsatz von KI und die Reduzierung von Medienbrüchen. Ergänzend werden organisatorische Strukturen, Dienstwege, Führungsspannen sowie Möglichkeiten der interkommunalen Zusammenarbeit betrachtet. Dabei sind auch die jeweiligen Auswirkungen auf den Verwaltungsaufwand, mögliche Erträge und die Qualität der Leistungserbringung zu berücksichtigen.

Der bisherige Umsetzungsstand fällt positiv aus:

Bereits nach acht Monaten konnten für den Stellenplan 2027 Einsparungen in Höhe von insgesamt 4,945 VZÄ erzielt werden.

Die Einsparungen resultieren unter anderem aus der Fremdvergabe von Reinigungsleistungen, der Anpassung an das aktuelle Schichtkonzept, der Fortschreibung beziehungsweise Aktualisierung von Stellenbemessungen sowie dem Wegfall von Stellenanteilen aufgrund zwischenzeitlich veränderter oder entfallener Aufgaben. Damit wurde das für den Stellenplan 2027 ursprünglich vorgesehene Einsparziel bereits deutlich überschritten.

Für die weitere Entwicklung richtet sich der Blick insbesondere auf die kommenden Jahre. In nahezu allen Ämtern ist in den nächsten vier Jahren mit altersbedingten Austritten zu rechnen. Diese Entwicklung bietet die Möglichkeit, die Stellenkonsolidierung im Rahmen der natürlichen Fluktuation weiterzuführen.

Gleichzeitig wird erwartet, dass Maßnahmen der Digitalisierung – insbesondere im Bereich der Automatisierung, der Einführung von Workflows und der verbesserten Nutzung von Schnittstellen – künftig einen zunehmend sichtbaren Beitrag zur Effizienzsteigerung leisten können. Darüber wird auch die Haushaltskonsolidierung und die damit verbundene Aufgabenkritik in die Konzeption einfließen. Die Konzeption wird daher auch über den Fünfjahreszeitraum hinaus ausgeweitet.

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).

Dort, 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.

