

Übersicht



Der Bürgermeister
Hilden, den 19.03.2025
AZ.:

WP 20-25 SV 12/064

Mitteilungsvorlage

Sachstandsbericht Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung

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

Öffentlich

Finanzielle Auswirkungen

Organisatorische Auswirkungen

☐ ja
☐ ja

☒ nein
☒ nein

☐ noch nicht zu übersehen
☐ noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Hauptausschuss

25.06.2025

Kenntnisnahme

Beschlussvorschlag:

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

Erläuterungen und Begründungen:

Seit der letzten Sitzung des Hauptausschusses am 12.02.2025 wurden folgende Fortschritte erzielt:

OZG II / Digitale Workflows:

Seit dem Wechsel des Online-Formularservers im September 2024 ist der aktuelle Stand der im Anschluss geplanten Aufgaben inzwischen folgender:

- Eine Evaluierung der aktuell eingesetzten Online-Formulare ist erfolgt, es wurden Standards geschaffen (bspw. Vorlagen und einheitliche Datenfelder) und alle ermittelten Optimierungen vollständig eingearbeitet.
- Die Umwandlung und Erstellung der Online-Formulare dauert weiter an. Zusätzlich zu den 60 bestehenden Formularen wurden 6 neue Formulare erstellt und 8 weitere befinden sich im Erstellungs- und Abstimmungsprozess. Bei der Umwandlung (von PDF in Online-Formulare) schreiten die Arbeiten nur langsam fort, da entweder im Fachamt begrenzt Ressourcen vorhanden sind oder der Prozess der Antragsstellung komplexer ist und hierfür ein anderer Workflow erforderlich ist. Inzwischen konnte ein erster Entwurf eines komplexeren Antrags-Workflows erarbeitet werden, um perspektivisch auch solche Formulare umwandeln zu können.
- Bei der Entwicklung von Schnittstellen in Fachverfahren für medienbruchfreie Workflows konnten die Arbeiten erst vor kurzem gestartet werden, da die unter anderem für solche Projekte vorgesehene Stelle in der IT erst seit April besetzt ist.
- Ein NRW-Austauschformat wurde bislang noch nicht geschaffen wird aber weiter anvisiert. Der Online-Store zur kostenfreien Nachnutzung von Formularen ist inzwischen aufgebaut, muss allerdings noch sukzessive bestückt werden.

Seit Februar gibt es ein Online-Formular zur Anmeldung einer Geburt, das sehr gut angenommen wird. Bereits im Krankenhaus wird eine Postkarte der Stadt Hilden übergeben, die die erforderlichen Schritte kurz aufzeigt und der dort platzierte QR-Code führt direkt zum Online-Formular. Im Serviceportal der Stadt Hilden ist dieses Formular (wie alle anderen Online-Formulare auch) ebenfalls zu finden. Seit Startzeitpunkt im Februar sind bereits 233 digitale Geburtsanmeldungen eingegangen. Auf die zuvor erforderlichen Telefonate (u. a. Datenübermittlung und Rückfragen) könnte durch diese Digitalisierungsmaßnahme vollständig verzichtet werden.

Der Online-Antrag zur Neuerteilung, Verlängerung oder Kennzeichenwechsel von Bewohner- und Gewerbeparkausweisen wurde optimiert, insbesondere im Ablauf nach Antragseingang. Durch automatisierte Plausibilitätsprüfungen der Antragsdaten kann die Sachbearbeitung deutlich effizienter und sicherer erfolgen. Genehmigungs- und Gebührenbescheide sowie der Parkausweis selbst, werden automatisch auf Basis der Formulardaten erzeugt. Dies führt bei ca. 250 Anträgen im Jahr zu merklichen Produktivitätsgewinnen. Der Prozess ist soweit digitalisiert, dass ein Termin im Bürgerbüro nicht mehr erforderlich ist.

Neu ist ein umfangreicher Online-Antrag zur Einbürgerung. Bereits vor der notwendigen persönlichen Vorsprache, kann so der Antrag auf Vollständigkeit und Erfolgsaussicht vorgeprüft werden. Termine zur persönlichen Antragsabgabe können auf Grund einer abzugebenden eidesstattlichen Versicherung nicht ganz entfallen, allerdings deutlich besser vorbereitet werden. Insbesondere kann vermieden werden, dass Termine wegen fehlender Angaben und / oder Unterlagen umsonst stattfinden. Der sich bereits beim Kreis Mettmann im Einsatz befindliche „Einbürgerungs-Quick-Check“ wurde ebenfalls nachgebildet und zur freiwilligen Nutzung bereitgestellt. Mit diesem Check

kann unkompliziert und vor Antragsstellung überprüft werden, ob die persönlichen Voraussetzungen für eine Einbürgerung erfüllt werden oder nicht.

Personalmanagementsystem:

Die Verscannung der Altakten schreitet weiter voran, sodass inzwischen 94% der Akten digital vorliegen.

Digitaler Postausgang 1.0:

Das Projekt pausierte zeitweise, da zunächst die Genehmigung des laufenden Haushaltsjahres 2025 durch die Kommunalaufsicht abgewartet werden musste.

Mit Vorliegen der Haushaltsgenehmigung wurde ein Vergabeverfahren gestartet, dies musste aufgrund erforderlicher Korrekturen der Vergabeunterlagen wieder kurzfristig aufgehoben werden. Inzwischen sind die Korrekturen eingearbeitet und die Ausschreibung wurde erneut veröffentlicht. Der aktuell vorgegebene Zeitplan sieht eine frühestmögliche Beauftragung im dritten Quartal 2025 vor, die auch angestrebt wird.

Reorganisation Rechnungswesen

Die Tests wurden weitestgehend abgeschlossen und somit wird das Amt für Finanzservice Ende Juni in den Echtbetrieb starten. Als nächstes folgen nach und nach weitere Organisationseinheiten. Hierzu wurden bereits Auftaktgespräche geführt, weitere sind auch zukünftig noch geplant. Je nach Komplexität wird die Einführung je Organisationseinheit unterschiedlich viel Vorlauf in Anspruch nehmen, weshalb die Auftaktgespräche von großer Bedeutung für die weitere zeitliche Planung und Umsetzung sind.

Einführung der eFallakte im Standesamt:

Nachdem die Sammelakte im vorherigen Jahr vom Standesamt getestet wurde, konnte diese ab Genehmigung des Haushalts 2025 im April beauftragt und im Mai eingeführt werden.

Es handelt sich hierbei um eine sogenannte Hybridakte, da es im Standesamt die Besonderheit gibt, dass einige ausgewählte Papierunterlagen weiterhin im Original vorgehalten werden müssen und nach dem Scan in die eAkte nicht vernichtet werden dürfen (§22 PSTV). Die digitale Sammelakte gehört zum Typ Fallakte und wurde im bereits eingesetzten Fachverfahren Autista als ergänzendes Modul implementiert.

Homeoffice

Aktuell besteht mit 47% aller Beschäftigten mit einem computergestützten Arbeitsplatz eine der beiden möglichen Homeoffice-Vereinbarungen.

Diese schlüsseln sich wie folgt auf:

Vereinbarung mit 40% Homeoffice-Anteil (vorheriger Wert in Klammern)	Anteil an computer-unterstützten Arbeitsplätzen* (alter Wert in Klammern)	48-Tage-Regelungen (alter Wert in Klammern)	Anteil an computer-unterstützten Arbeitsplätzen* (alter Wert in Klammern)
112 (101)**	18 % (16 %)**	183 (180)**	29% (28%)**

*Aktuell werden in der Stadtverwaltung insgesamt 538 PCs und 127 Notebooks genutzt, in 33 Fällen hat eine Person sowohl einen PC als auch ein Notebook (z.B. für Sitzungsarbeiten). Es wird daher mit insgesamt 632 computergestützten Arbeitsplätzen gerechnet.

Raumplanung

Mehrere Bereiche hatten im vergangenen Jahr Raumbedarfe angemeldet. Diese sind entweder durch Einrichtung zusätzlicher Stellen oder Stellenteilungen aufgrund von organisatorischen Umstrukturierungen oder Besetzungen einer Stelle mit mehreren Personen entstanden. Um die Raumbedarfe realisieren zu können, musste eine umfangreichere Raumplanung erfolgen, da keine bzw. nicht ausreichend freie Büros zur Verfügung standen, insbesondere nicht in räumlicher Anbindung an die Organisationseinheiten, die den Raumbedarf haben.

Im Ergebnis wird allen Raumbedarfen entsprochen werden können ohne dass zusätzliche Räumlichkeiten angemietet werden müssen. Dies wird möglich durch die Ausweitung von Desksharings und effizientere Nutzung der vorhandenen Räumlichkeiten. Hierbei wurden auch Aspekte von New Work einbezogen.

Zusätzlich werden auch weitere kleine Besprechungsräume und ein weiteres buchbares Desksharing-Büro eingerichtet werden. Beides wird erforderlich, da sich auch teilweise die Büros der Leitungskräfte verkleinern und für Dienstbesprechungen mit mehreren Personen auf größere Büros ausgewichen werden muss.

Die Realisierung der Raumbedarfe hat finanzielle Auswirkungen. Einerseits werden durch die Umzüge einmalige Kosten entstehen, andererseits werden aber regelmäßige Kosten für die Ausweitung von Räumlichkeiten vermieden oder gesenkt. Hierfür hält die KGSt Pauschalwerte für die Kosten eines Arbeitsplatzes vor. Eine Übersicht über die zusätzlich entstandenen Arbeitsplätze bei gleichbleibenden Räumlichkeiten und dadurch eingesparte Kosten wird für den nächsten Sachstandsbericht aufbereitet.

Stellenbeschreibungsoffensive

Anzahl Stellenziffern lt. Stellenplan (vorh. Stand in Klammern)	Insgesamt vorliegende Stellenbeschreibungen (vorheriger Bearbeitungsstand in Klammern)	Vorliegende aktuelle Stellenbeschreibungen (ab 01.01.2019) (vorheriger Bearbeitungsstand in Klammern)	Bearbeitungsstand in Prozent (vorheriger Bearbeitungsstand in Klammern)	Anzahl von Stellen, für die keine Stellenbeschreibung erforderlich ist	Bearbeitungsstand in Prozent nach Abzug von Stellen ohne erforderliche Stellenbeschreibung
884 (886)	386 (373)	276 (261)	31% (29%)	296 (297)	47 % (44 %)

Ab Juli werden Stellenbeschreibungsworkshops angeboten, um die Führungskräfte bei der Erstellung der Stellenbeschreibungen zu unterstützen. Hierbei wird ein theoretischer Input zu Stellenbeschreibungen gegeben und anschließend gemeinsam Problemstellungen betrachtet und Stellenbeschreibungen erarbeitet. Dies streut und sichert erforderliches Wissen zur Erstellung der Stellenbeschreibungen und gleichzeitig kann von Erfahrungen anderer profitiert werden.

Prozessmanagement

Durchgeführte Workshops mit Organisationseinheiten (vorheriger Bearbeitungsstand in Klammern)	Identifizierte Prozesse (vorheriger Bearbeitungsstand in Klammern)	Vollständig ausgefüllte Prozess-DNA (vorheriger Bearbeitungsstand in Klammern)	Modellierte Prozesse (vorheriger Bearbeitungsstand in Klammern)
2 (2)	65 (65)	65 (37)	156 (91)

Mit anderen Mitteln (Powerpoint, Visio etc.) modellierte Prozesse werden aktuell in die Prozess-

managementsoftware implementiert, um diese weiter zu vereinheitlichen und gesammelt für die Organisationseinheiten und zur Verwaltungssteuerung zur Verfügung zu stellen.

Daneben wurde die Prozess-DNA eingekürzt, um die Ersterfassung der Kerndaten zu erleichtern.

Bei den folgenden Projekten ist der Sachstand unverändert geblieben:

- Digitale Langzeitarchivierung
- KI-basierte Zahlungszuordnung
- Digitales Baugenehmigungsverfahren

Weitere Entwicklungen:

- Elektronische Übermittlung von Lichtbildern im Ausweis- und Passwesen: Die erforderlichen lizenzierten Bildaufnahmegeräte für das Bürgerbüro (als Ersatz für die bestehende „Fotobox“) wurden bereits vor der gesetzlich erforderlichen Umsetzungsfrist beschafft und auch bereits eingesetzt. Zum 01.05.2025 erfolgte sodann noch die Live-Schaltung der Schnittstelle zur Übermittlung der Lichtbildaufnahmen, die von externen Anbietern bereitgestellt werden (Fotofachgeschäfte, Drogerieketten, usw.).
- Terminagent im Bürgerbüro: Im Rahmen der Einführung eines neuen, weiteren Bürgerservice, dem sogenannten „Terminagenten“ können, falls zeitweise keine Termine buchbar sind, Terminanfragen über ein Online-Formular zielgerichtet an das Amt für Bürgerservice adressiert werden, von wo aus sodann eine Priorisierung und ggf. Terminbereitstellung erfolgt.
Der Terminagent soll im Vorfeld vor „typischen“ Reisezeiten (Ferienzeit) als jeweils zeitlich begrenztes Zusatzangebot dienen, um die saisonal üblich eintretenden „Spitzen“ des erhöhten Terminbedarfs, insbesondere im Passwesen, abzufangen. Der Prozess soll zunächst rein unter Nutzung des Online-Formulars und des Terminvergabesystems des Bürgerbüros pilotiert werden und im Anschluss nochmals hinsichtlich weiterem Optimierungspotenzial (Prozessautomatisierung) begutachtet werden. Die Pilotierung soll im Laufe des Monats Juni starten.
- „Equipment Außer-Haus-Service“: Die Projektarbeiten zur Einführung eines Service für mobilitätseingeschränkte Menschen im Sinne eines aufsuchenden Service vor Ort (zu Hause oder in Alten- und Pflegeheimen) wurden gestartet.
- Dienstanweisung zum Einsatz von KI: Ein Entwurf der Dienstanweisung zum Einsatz von künstlicher Intelligenz wurde erstellt und befindet sich derzeit in interner Abstimmung. Die Dienstanweisung legt den Fokus zunächst auf generative KI mit sogenannten „Large Language Models“ (wie Chat GPT, DeepSeek, u. a.), soll aber sukzessive um weitere Formen von KI und/oder spezielle Einsatzbereiche erweitert werden.
- Beteiligung an der Testphase von GovRadar: Das derzeit vom Ministerium (MHKBD) bereitgestellte Produkt „GovRadar“ soll im Rahmen der vom MHKBD ermöglichten kostenfreien Testphase genutzt und im Anschluss auch evaluiert werden. Die kostenfreie Testphase läuft bis März 2026. Mit GovRadar kann die Erstellung von Vergabeunterlagen erleichtert und damit auch beschleunigt werden. So steht eine umfangreiche Datenbasis mit diversen Such- und Filtermöglichkeiten zur Verfügung sowie ein KI-Tool, das auf Grundlage dieser Datenbasis Textvorschläge generiert.
- Digitale Agenda: Neben den geplanten und bereits laufenden Projekten befinden sich aktuell weitere sieben Projekte und Vorhaben in Prüfung (Kosten-Nutzen-Analyse und Priorisierungsverfahren) zur Aufnahme auf die digitale Agenda.
- Organisationsuntersuchungen / Organisationsentwicklungen: Derzeit laufen mehrere organisatorische Betrachtungen. Teilweise werden Organisationseinheiten untersucht hinsicht-

lich einer Stellenbemessung und des organisatorischen Aufbaus, teilweise handelt es sich aber auch um Organisationsentwicklungsmaßnahmen. Über Organisationsuntersuchungen wurde allgemein bereits in vergangenen Sachstandsberichten berichtet. Gerade hinsichtlich einer Anpassung der Verwaltung an sich verändernde Rahmenbedingungen sind aber auch die Organisationsentwicklungsmaßnahmen von besonderer Bedeutung. Hier wird die Veränderung einer Organisationseinheit gemeinsam betrachtet, geplant und begleitet. Die Auslöser hierfür können vielfältig sein. Beispielhaft können die Änderung der Aufbaustruktur (zum Beispiel um auf den Fachkräftemangel zu reagieren) oder die Implementierung neuer Arbeitsmethoden / Software genannt werden. Eine ausführlichere Übersicht über die laufenden und anvisierten Organisationsentwicklungsmaßnahmen (und Organisationsuntersuchungen) folgt in einem der nächsten Sachstandsberichte.

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.