

# Übersicht



Der Bürgermeister  
Hilden, den 18.11.2025  
AZ.:

WP 25-30 SV 12/001

## 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

03.12.2025

Kenntnisnahme

**Beschlussvorschlag:**

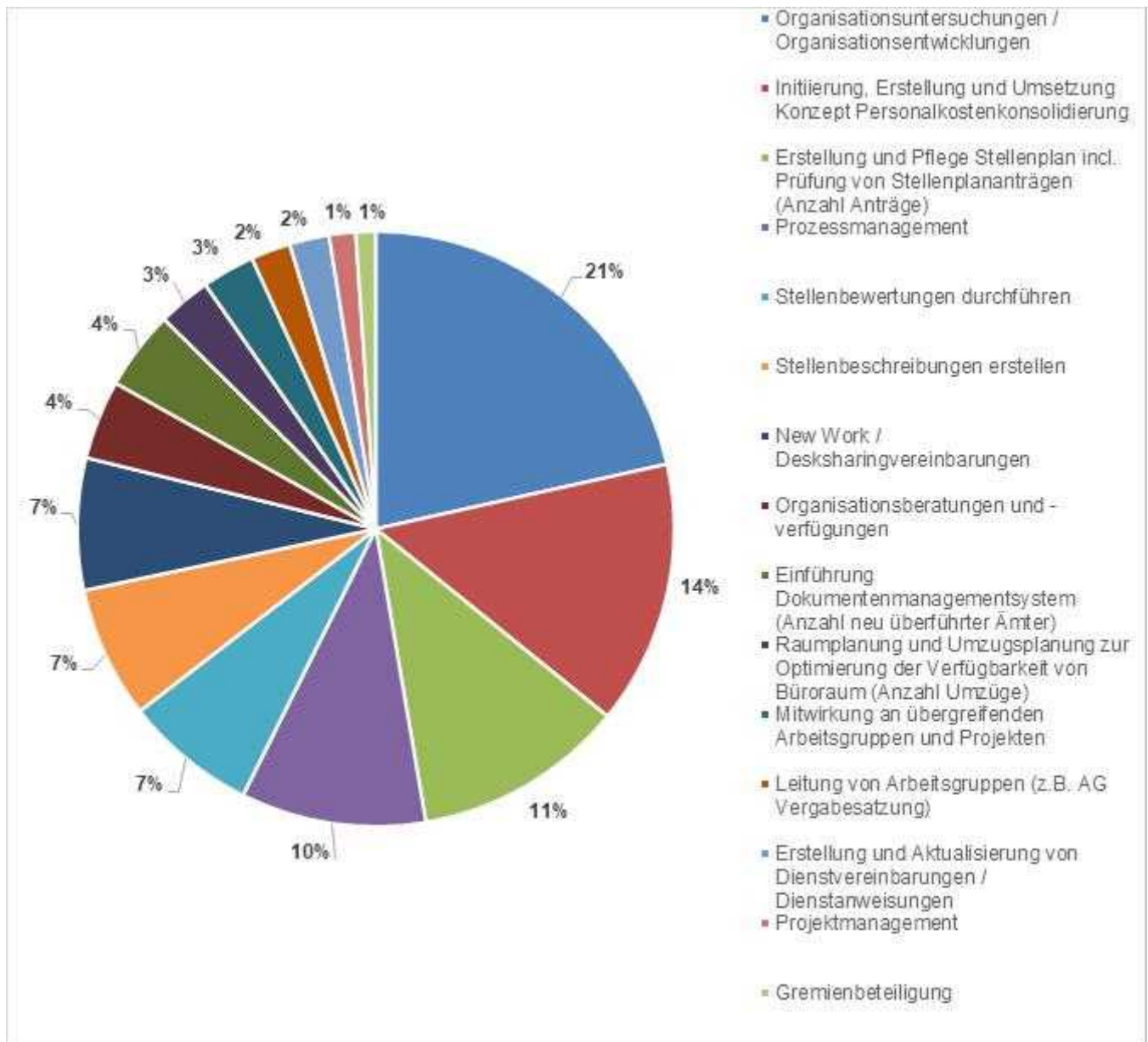
Der Hauptausschuss nimmt den Sachstandsbericht zur Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung zur Kenntnis.

**Sachstandsbericht Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung****1. Bericht Verwaltungsmodernisierung**

Das Aufgabenspektrum des Amtes für Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung ist breit gefächert. Es fallen so auch diverse Tätigkeiten an, die unter dem Begriff „Tagesgeschäft“ zusammengefasst werden können (zum Beispiel Erstellung / Aktualisierung von Dienstvereinbarungen, Erstellung von Stellenbeschreibungen, Durchführung und Begleitung der Gremienbeteiligung - d.h. Beteiligung von Personalrat, Gleichstellungsstelle und Schwerbehindertenvertretung - und vieles mehr).

Zusätzlich zu diesen Aufgaben eröffnet sich ein breites Feld von Tätigkeiten, die allesamt die Modernisierung der Verwaltung voranbringen, Optimierungen herbeiführen und Einsparpotentiale heben.

Die folgende Grafik zeigt einen nicht abschließenden und zunächst vereinfachten Überblick über die Diversität und Komplexität der Aufgabenfelder im Bereich der Verwaltungsorganisation. Auf den Bereich Digitalisierung wird im weiteren Verlauf des Berichtes näher eingegangen. In der überwiegenden Zahl der Tätigkeiten greifen Verwaltungsorganisation und Digitalisierung ineinander.



### Zu den Tätigkeiten im Detail:

#### Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation

Bis zum Zeitpunkt der Vorlagenerstellung sind im laufenden Kalenderjahr zahlreiche Optimierungen der Aufbau- und Ablaufstruktur erfolgt. Insgesamt haben unterjährig Beratungen und Abstimmungen mit dem Großteil aller Organisationseinheiten stattgefunden.

Als kleinste Organisationseinheit sei hier das Themenfeld der Stellenbeschreibungen der eingerichteten Stellen genannt.

Insgesamt war der Datenbestand an Stellen mit (aktueller) Stellenbeschreibung sehr reduziert und wurde in den letzten Jahren aufgebaut.

Allein in diesem Jahr konnte die Anzahl von 261 erneut auf jetzt 302 aktuelle Stellenbeschreibungen gesteigert werden.

Insgesamt wurden 62 Stellenbewertungen durchgeführt, denen immer eine aktualisierte Stellenbeschreibung vorangeht was aufzeigt, dass auch weitere noch junge Stellenbeschreibungen aktualisiert wurden.

Aktuelle Stellenbeschreibungen sind zwingend erforderlich - insbesondere auch, um Umstrukturierungen oder die Einführung neuer Systeme oder Methoden zu initiieren und Effekte und Potenziale identifizieren zu können.

In diesem Jahr sind bis jetzt acht Organisationsverfügungen verfügt worden, denen jeweils Organisationsberatungen vorangegangen sind.

Diese Organisationsverfügungen sorgen für eine Verbesserung der Aufbauorganisation.

Es wurden sechs Organisationsuntersuchungen und -entwicklungsmaßnahmen durchgeführt oder sind im Abschluss befindlich.

Aufgrund der aktuellen finanziellen Situation stehen Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen im Fokus, so dass organisatorische Betrachtungen auch in Zusammenarbeit mit dem Amt für Finanzservice erfolgen.

Die Ergebnisse sorgen entweder für Umstrukturierungen in der Organisationseinheit oder bringen sonstige weitere Empfehlungen zur Optimierung der Ablauforganisation mit sich und stellen einen neuen Soll-Zustand dar.

Zudem werden die Organisationsuntersuchungen seit 2021 fortschreibungsfähig durchgeführt, so dass künftige Betrachtungen hierauf aufbauen können und insbesondere eine Aktualisierung des Stellenbedarfs bei einer reinen Veränderung der Quantität ohne größeren Aufwand erfolgen kann.

Die abgeschlossenen Organisationsuntersuchungen mit angeschlossenen Optimierungsmaßnahmen konnten zuletzt eine Ausweitung des Stellenbedarfs in Höhe von 1,2 VZÄ verhindern.

#### Auswirkungen der Digitalisierung auf Aufbau- und Ablaufstruktur:

Digitalisierungsmaßnahmen im direkten Bürgerkontakt hängen stark von der Nutzung ab.

Da neben dem digitalen Weg überwiegend auch noch der Papierweg offengehalten werden muss, können theoretisch vorhandene Einspareffekte nicht bei jeder umgesetzten Maßnahme realisiert werden.

Ein Beispiel hierfür ist die online Ummeldung im Bürgerbüro. Dieser vollständig digitalisierte Prozess mittels eID-Funktion des Personalausweises oder elektronischen Aufenthaltstitels macht den Besuch im Bürgerbüro entbehrlich. Eine Personaleinsparung ist aber dennoch derzeit nicht realisierbar, da Bürger\*innen den digitalen Prozess nur in geringem Umfang nutzen und weiterhin lieber den direkten Weg ins Bürgerbüro wählen.

Ein anderes sehr anschauliches Beispiel dafür, dass Digitalisierungsmaßnahmen durchaus spürbare Effekte generieren, zeigt sich im Bereich des Standesamtes.

Durch die Zusammenlegung der Geburtsstationen der Krankenhäuser Hilden und Langenfeld in Hilden hat sich die Zahl der im Standesamt Hilden zu registrierenden Geburten deutlich erhöht. Nur durch umgesetzte Digitalisierungsprojekte (zum Beispiel online Urkundenantrag, online Traukalender, online Geburtsanmeldung) gelingt es, das deutlich erhöhte Arbeitsaufkommen ohne zusätzliches Personal und mit nur geringen Serviceeinbußen für die Bürgerschaft trotzdem zu bewältigen. Der zentrale Nutzen der Digitalisierung in diesem Beispiel liegt darin, den zusätzlichen Personalbedarf - trotz stetig wachsender Aufgaben und unveränderter Serviceerwartung der Bürgerschaft - zu begrenzen.

Diese Beispiele zeigen, dass durch Digitalisierung selbstverständlich eine Verschlinkung und zugleich Effizienzsteigerung bestehender Prozesse herbeigeführt wird - die Beispiele zeigen aber auch, dass dennoch nicht automatisch eine Reduzierung von Personal in der Verwaltung realisiert werden kann.

Im internen Schriftverkehr hingegen kann der digitale Weg einfacher vorgegeben und somit dann vorrangig genutzt werden.

Damit hierdurch aber spürbare Entlastungen erfolgen können, ist eine überwiegend flächendeckende elektronische Aktenführung erforderlich, damit nicht im Rahmen der

Dokumentenablage Aufwände entstehen. Im September wurde die Thematik der Dokumentenmanagement-Einführung (DMS) in der Allgemeinen Schriftgutverwaltung (ASV) im Verwaltungsvorstand (VV) erörtert und entschieden, dass bis Ende 2026 alle Verwaltungseinheiten auf die Schriftgutverwaltung mit Enaio umgestellt haben sollen. Dies erfolgt unter Einbeziehung der vorgelagerten Erarbeitung der fachspezifischen Aktenpläne seitens der Fachämter. Des Weiteren wurde seitens des VV der Empfehlung gefolgt, die Projektgruppe, die zur Einführung und Auswahl eines DMS im Jahr 2016 gegründet wurde, aufzulösen. Da die Aufgaben inzwischen vollständig in die bestehende Linienorganisation integriert wurden und die Einführung der ASV inzwischen regelhaft im Rahmen eines Rollouts erfolgt, wird keine weitere Begleitung durch die Projektgruppe erforderlich. Mit dem DMS im Zusammenhang stehende Themen (zum Beispiel Fallakten) werden einzeln betrachtet und zukünftig werden fallbezogen und bedarfsorientiert kleine Projekt- oder Arbeitsgruppen einberufen.

Mit dem vollständigen Ausrollen der Allgemeinen Schriftgutverwaltung bis spätestens 31.12.2026 steht hier nun das Erreichen eines großen Meilensteins bevor.

Parallel werden aber auch u.a. mit dem Formularserver die Kommunikationsmöglichkeiten weiter optimiert.

Alle vorgenannten Aspekte kommen nun auch bei der anlaufenden Stellenkonsolidierung zum Tragen. Auch mit Initiierung dieses Konzeptes zeigt sich aktuell, dass die Beratungsbedarfe hinsichtlich der Aufbau- und Ablaufstruktur - auch seitens der Fachämter selbst - deutlich steigen.

### **Stellenplan**

Das Stellenplanverfahren wurde in den vergangenen Jahren weiterentwickelt. Auch die vorgenannten Aspekte sorgen für eine qualifiziertere Betrachtung von Stellenplananträgen. Insgesamt ist erkennbar, dass der Großteil von Stellenausweitungen der vergangenen Jahre in Verbindung mit Pflichtaufgaben bzw. im Bereich des unmittelbaren Bürgerkontaktes erfolgten. Die Stellenplanausweitungen haben in den vergangenen Jahren wieder kontinuierlich abgenommen. Diese Entwicklung wird sich auch für den folgenden Stellenplan 2026 fortsetzen und ist auf die gesetzten Rahmenbedingungen und die Optimierung der Abläufe zurückzuführen, die eine Stellenausweitung auch bei steigenden Fallzahlen vermeiden. In den vergangenen Jahren konnten hierdurch Ausweitungen von 0,33 VZÄ mit Stellenplan 2025 und 0,951 VZÄ mit Stellenplan 2024 vermieden werden. Auch bei dem noch einzubringenden Stellenplan 2026 wurden nicht alle Anträge empfohlen und werden in der Folge auch nicht eingebracht.

### **Raumplanung und Desksharing**

Wie bereits im Sachstandsbericht vom 25.06.2025 mitgeteilt, hatten im vergangenen Jahr mehrere Fachbereiche Raumbedarfe angemeldet. Diese sind entweder durch Einrichtung zusätzlicher Stellen oder Stellenteilungen aufgrund von organisatorischen Umstrukturierungen oder durch 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 gemeldet haben.

Im Juli 2025 wurde mit den Umzügen begonnen. Hierfür wurden durch Amt 12 Bedarfe bei den Fachämtern abgefragt und neun große Umzugsketten, aus welchen die Reihenfolge der Umzüge hervorgeht, gebildet. Insgesamt waren von den Umzügen zwölf Organisationseinheiten betroffen. Die Umzüge sind mittlerweile zum Großteil abgeschlossen.

Es konnten hierdurch drei Arbeitsplätze im Rathaus geschaffen werden, ebenso zwei neue Besprechungsräume. Möglich war dies u.a. auch, da im Desksharing-Bereich optimiert wurde (vier neue Desksharing Arbeitsplätze). Zusätzlich wird noch ein weiteres Desksharing-Büro eingerichtet, welches durch die Gesamtverwaltung gebucht werden kann.

Daneben wurde auch das angemietete Gebäude auf der Schwanenstraße freigezogen, bei dem der Mietvertrag zum Ende des Jahres ausläuft.

Auch bei diesem Umzug in die Gerresheimer Straße 20a konnten weitere Arbeitsplätze geschaffen werden.

Es konnten somit alle Raumbedarfe gelöst werden, zudem weitere Besprechungsmöglichkeiten geschaffen werden, gleichzeitig eine organisatorische Anbindung an die jeweiligen Bereiche beibehalten werden und auch die Ordnung im Rathaus - orientiert an der Bürgernutzung und internen Schnittstellen - beibehalten oder verbessert werden.

Seit 2022 sind im Rathaus insgesamt 14 Arbeitsplätze geschaffen worden. Das sind Arbeitsplätze, für die kein externes Gebäude gefunden, gemietet, betrieben und genutzt werden muss. Zudem sind hiermit nun auch weitere Grundlagen geschaffen, um das Desksharing weiter auszurollen. Aktuell arbeiten alleine im Rathaus 27 Personen im Desksharing-System, wodurch weitere zehn Arbeitsplätze eingespart werden.

-

Durch das Desksharing werden aber auch flexibel Arbeitsplätze für Praktikanten und Auszubildende vorgehalten, so dass die Zahl der Nutzenden höher ist. Auch diese Mehrfachnutzungen von Arbeitsplätzen vermeiden das Bereitstellen von zusätzlichen Arbeitsplätzen.

Da die Anzahl an Desksharing-Vereinbarungen deutlich höher liegt, kann hier - sofern auch die weiteren Voraussetzungen, wie digitales Arbeiten, Präsenzerfordernisse etc. es ermöglichen, - somit nun auch eine Ausweitung von Desksharing-Arbeitsplätzen betrachtet werden, um weitere Räume freizuziehen. Die Anzahl an Homeoffice-Vereinbarungen pendelt sich ein, wie der nachfolgenden Aufstellung entnommen werden kann:

| Vereinbarung mit 40% Homeoffice-Anteil (vorheriger Wert in Klammern) | Anteil an computerunterstützten Arbeitsplätzen* (alter Wert in Klammern) | 48-Tage-Regelungen (alter Wert in Klammern) | Anteil an computerunterstützten Arbeitsplätzen* (alter Wert in Klammern) |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 112 (112)**                                                          | 18 % (18 %)**                                                            | 188 (187)**                                 | 30% (29%)**                                                              |

\*Aktuell werden in der Stadtverwaltung noch 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 aktuell mit insgesamt 632 computergestützten Arbeitsplätzen gerechnet.

Aktuell findet der im letzten Sachstandsbericht angekündigte Hardwaretausch statt, wodurch nun zukünftig überwiegend Notebooks eingesetzt werden. Aktuell werden auf diesem Wege 500 Notebooks in der Verwaltung installiert und gegen Tischcomputer ausgetauscht.

### **Prozessmanagement:**

Es wurde die Prozess-DNA eingeführt und für erste Pilotbereiche vollständig erhoben (59 Prozesssteckbriefe). Daneben wurde ein Handbuch zur Standardisierung der Modellierung erstellt. Auch die vollständig modellierten Prozesse konnten deutlich gesteigert werden allein in diesem Jahr von 90 auf 172 knapp verdoppelt werden.

Hier zeigt sich nun gerade in den letzten Monaten, dass Prozessbetrachtungen das Mittel der Wahl werden, wenn es um die Betrachtung von Digitalisierungspotenzialen oder der Begleitung von Digitalisierungsmaßnahmen geht oder auch im Rahmen von konkreten organisatorischen Betrachtungen. Hier sind die Rahmenbedingungen jetzt geschaffen, dem nun ein Aufwuchs der Prozesssteckbriefe folgen wird, die die Basis für Prozessanalysen darstellen.

### **Ausblick:**

Durch das Konzept der Stellenkonsolidierung, das seitens des Amtes Verwaltungsmodernisierung erstellt wurde und darauf basiert, dass frühzeitig planbar freiwerdende Stellen (altersbedingte Abgänge) oder längere Zeit unbesetzte Stellen und das jeweilige Stenumfeld analysiert werden, um Optimierungen durch Digitalisierung, Prozessanalyse, Aufgabenkritik herbeizuführen und Stelleneinsparungen zu realisieren, wird die Verwaltungsmodernisierung in die Lage versetzt, proaktive Betrachtungen vorzunehmen und personalreduzierend wirkende Maßnahmen in enger Abstimmung mit den betroffenen Fachämtern herbeizuführen.

## 2. **Bericht Digitalisierung**

Der Bereich Digitalisierung ist in diversen parallellaufenden Digitalisierungsmaßnahmen eingebunden und konnte seit der letzten Sitzung des Hauptausschusses am 17.09.2025 folgende nennenswerte Fortschritte erzielen:

### **OZG II / Digitale Workflows**

Durch ein umfangreiches Update des Formularservers stehen einige neue Funktionen zur Verfügung, die aktuell auf ihr Einsatzpotenzial geprüft werden.

So können beispielweise Formularabläufe in einem Standardformat exportiert und in eine Prozessmanagementsoftware eingespielt werden.

Für Anfang 2026 ist die Nutzung einer kostenfreien Testphase eines vielversprechenden neuen Moduls geplant, das bidirektionale Kommunikation ermöglicht. Hierdurch könnte bei Bedarf digital und antragsbezogen die Kommunikation mit der antragstellenden Person hergestellt werden (bspw. für Rückfragen oder die Nachreichung von Unterlagen).

Auch für verwaltungsinterne Workflows könnte dieses Modul eingesetzt werden, um erforderliche Kommunikationswege anlass- und themenbezogen zu eröffnen und die digitale Dokumentation zu übernehmen.

Mit dem Rollout der eAkte beim Allgemeinen Schriftgut wird voraussichtlich auch in 2026 die Schnittstelle zum DMS ein sinnvolles Investment sein, damit würden digital eingehende Anträge direkt im DMS abgelegt werden.

### **Digitaler Postausgang 1.0**

Die technische Einrichtung der erforderlichen Übermittlungswege in die Software zur Konfiguration und Verarbeitung der Briefsendungen ist abgeschlossen.

Derzeit erfolgt der Feinschliff bei der Aufbereitung der zu versendenden Dokumente und Vorlagen im pilotierenden Bereich, beispielsweise Anpassungen im Anschriftenfeld für die digitale Frankierung.

Nachdem Briefsendungen mit Testdaten erfolgreich durchgeführt werden konnten, wurden inzwischen auch bereits erste kleinere bis mittlere Briefchargen erfolgreich produktiv versendet.

Die Anwenderschulung für den pilotierenden Bereich wird in Kürze erfolgen. Die aktuelle Pilotierung erfolgt in zwei Sachgebieten des Amtes für Finanzservice, da hier die meisten Massensendungen vorliegen. Der Rollout auf weitere Verwaltungseinheiten soll nach und nach im Jahr 2026 erfolgen. Auch das Modul für den Versand von Postzustellungsaufträgen wird in 2026 eingerichtet.

### **Reorganisation Rechnungswesen**

- Rechnungseingangsworkflow: Zwei von drei Sachgebieten des Amtes für Finanzservice sind inzwischen an den neuen Rechnungseingangsworkflow angebunden. Die aktuell laufende Anbindung des Haupt- und Personalamtes befindet sich in der Testphase. Parallel finden bereits Auftaktgespräche und erste Planungen für die Anbindung des Amtes für Gebäudewirtschaft statt.
- eAusgangsrechnung: Zurzeit erfolgt die technische und administrative Basiseinrichtung der App Faktura zur Vereinheitlichung des Rechnungsausgangs innerhalb der Stadtverwaltung Hilden. Nach erfolgter Einrichtung besteht die Möglichkeit Rechnungen im neuen eRechnungsformat zu erstellen und digital zu versenden. Eine sukzessive Einführung aller involvierten Organisationseinheiten erfolgt ab dem ersten Halbjahr 2026. Eine organisatorische Auswirkung auf den Stellenplan ist nicht zu erwarten. Es werden ausschließlich Abläufe vereinheitlicht und gesetzliche Vorgaben umgesetzt.

### **KI-basierte Zahlungszuordnung**

Auch wenn zukünftig immer wieder Datensätze eingespielt werden, kann das Projekt inzwischen als abgeschlossen betrachtet werden. Größere Veränderungen bei der Zuordnungsquote, verbunden mit weiteren Effizienzgewinnen, sind aktuell nicht zu erwarten. Die erzielten Einsparungseffekte sind überschaubar und werden aktuell in die Abarbeitung des laufenden Tagesgeschäfts investiert.

### **Optimierung und Digitalisierung der Sperrmüllentsorgung**

Die Möglichkeit der Online-Terminierung für Sperrgutabholungen wurde am 13.10.2025 erfolgreich eingerichtet. Täglich gehen rund 30 Sperrgutmeldungen ein, wovon inzwischen 98-99 % als Onlineanmeldungen erfolgen. Damit konnte die digitale Quote schlagartig weiter erhöht werden und Anmeldungen per Karte stellen aktuell absolute Ausnahmen dar. Dies zeigen die hohe Akzeptanz sowie positive Resonanz gegenüber dem digitalen Angebot.

Onlineanmeldungen werden im Regelfall automatisch durch das System verarbeitet. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten unmittelbar nach Auswahl des eigenen Wunschtermins am Ende des Anmeldeprozesses eine Anmeldebestätigung sowie eine Terminbestätigung, während der Auftrag gleichzeitig in die Tourenplanung übernommen wird.

Nicht automatisch angenommen werden Onlineanmeldungen nur in Ausnahmefällen: Wenn beispielsweise die maximale Anzahl kostenloser Sperrgutabfuhrer bereits erreicht wurde oder Unstimmigkeiten bzw. Fehler in den angegebenen Daten vorliegen. Diese Ausnahmefälle werden anschließend manuell geprüft, geklärt und weiterbearbeitet.

Seit dem 03.11.2025 werden die Sperrguttouren vollständig digital mithilfe von Tablets abgewickelt. Die optimierte Tourenplanung wird jeweils am Vorabend an die Geräte übermittelt. Die zu fahrende Tour (zu bedienende Sperrgutstellen) liegt somit in optimierter Reihenfolge mit integrierter Navigationsfunktion zu Dienstbeginn am Folgetag vor. Der bisherige tägliche Ausdruck der Sperrguttouren entfällt damit vollständig.

Die Tablets ermöglichen eine direkte digitale Rückmeldung aus dem Einsatz, sodass eine Abholung unmittelbar digital bestätigt werden kann und diese auch für die Verwaltungsmitarbeitenden in der Webanwendung sichtbar ist.

Bei nicht durchführbarer Sperrgutabholungen ist der Verhinderungsgrund auszuwählen und in Form eines Fotos zu dokumentieren. Auch diese Informationen stehen den Verwaltungsmitarbeitenden in der Webanwendung in Echtzeit zur Verfügung und können bei Rückfragen von Bürgerinnen und Bürgern unmittelbar genutzt werden.

Die Rückmeldung der Bürgerinnen und Bürger als auch der Mitarbeitenden zum neuen digitalen Verfahren und zur Tourenabwicklung sind durchweg positiv.

Sowohl die vereinfachte Anmeldung als auch die transparenten Rückmeldemöglichkeiten werden als Verbesserung wahrgenommen.

Aufgrund der erst kurzen Laufzeit dieser Digitalisierungsmaßnahme können mögliche Einsparungspotentiale aktuell noch nicht beziffert werden, da sich die deutlich geänderten Prozesse noch einspielen.

### **Digitales Baugenehmigungsverfahren**

Im Zuge der Weiterentwicklung des Bauportals und der Bereitstellung einer Kommunikationsplattform in diesem Jahr hat das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung des Landes Nordrhein-Westfalen d-NRW AöR mit der Koordination und Betreuung des Roll-Outs und IT.NRW mit der technischen Anbindung und dem technischen Betrieb beauftragt. Die Produktivsetzung der Anbindung für die unteren Bauaufsichtsbehörden erfolgt in Wellen, das heißt die Bauaufsichtsbehörden werden gruppenweise angebunden. Die Stadt hat ihr Interesse an einer Anbindung an das Bauportal bekundet und wurde nun für die erste Anbindungswelle ausgewählt. In einem ersten Schritt müssen nun die technischen Voraussetzungen für die

Anbindung geschaffen werden. Hierzu steht die Stadt bereits in engem Austausch mit dem Betreiber des Portals sowie dem Anbieter des eingesetzten städtischen Fachverfahrens. Ziel ist es, die notwendigen Schnittstellen und technischen Abläufe zeitnah zu implementieren, um einen reibungslosen Start der Anbindung sicherzustellen.

#### **Unveränderte Sachstände:**

Bei den folgenden Projekten ist der Sachstand unverändert geblieben:

- Einführung einer neuen Bauhof-Software
- Digitale Langzeitarchivierung

#### **Weitere Informationen und Entwicklungen:**

- Einführung ePayment: Erste Planungen zur Einführung von ePayment wurden aufgenommen. Aktuell wird die Eignung für und die Kompatibilität mit der bestehenden Systemlandschaft geprüft.
- Digitalisierung bei der Auftragsbearbeitung der Verkehrsüberwachung: Die Verkehrsaufseher/innen arbeiten die Aufträge durch eingehende Beschwerden im Außendienst inzwischen mit digitalen Endgeräten und damit papierlos ab. Hier kommt ein bestehendes Portalprodukt zum Einsatz, das mit minimalen Anpassungen nun auch für diesen Einsatzzweck genutzt werden kann. Die Aufträge im Stadtgebiet werden kartenbasiert auf dem Smartphone dargestellt, dies ermöglicht zugleich auch eine effizientere Aufteilung und Ansteuerung der Einsatzorte seitens der Verkehrsaufseher/innen. Auch die Dokumentation erfolgt Fallbasiert digital direkt vor Ort (ggf. auch mit Foto). Im Innendienst können die Bearbeitungsstände live verfolgt und ggf. angepasst werden. Abgearbeitete Aufträge werden archiviert um bei wiederholten Beschwerden entsprechend reagieren zu können.
- Einsatz von Robotic Process Automation (RPA): Nachdem eine Produktpräsentation Einblicke in die Arbeitsweise eines Roboters gegeben hat, werden aktuell potenzielle Einsatzfelder für RPA in der Verwaltung zusammengetragen. Grundsätzlich kann RPA in allen Aufgabenbereichen eingesetzt werden, in denen eine Datenübertragung (bspw. wenn eine technische Schnittstelle fehlt) oder eine Datenablage erfolgt. Weitere Einsatzfelder sind spezieller und werden genauer untersucht. Minimalziel beim Einsatz von RPA ist ein kostenneutraler Einsatz, es ist aber sehr wahrscheinlich von einem größeren Potenzial auszugehen. Die Preise für RPA-Produkte variieren, weshalb parallel eine Markterkundung erfolgt.
- Zum Themenfeld und Einsatz von künstlicher Intelligenz: Die Dienstanweisung zum Einsatz von KI, mit Fokus auf den Einsatz von generativer KI, wird im Anschluss an das aktuell laufende Beteiligungsverfahren in der 48.KW erlassen. Zusätzlich gibt es für die Beschäftigten zwei verpflichtende Schulungen sowie unterstützende Leitfäden und Tipps. Die Nutzung sowie erste Erfahrungen sollen vom Sachgebiet Digitalisierung unterstützt bzw. begleitet werden.

Zudem hat eine Produktpräsentation für einen KI-basierten Chatbot stattgefunden. Hierbei ging es grundsätzlich um einen Einblick in Funktion und Arbeitsweise des Produktes, die potenziellen Einsatzfelder und mögliche Potenziale (Einsparungen/Mehrwerte). Im Ergebnis ist das Produkt grundsätzlich interessant, allerdings stehen die Kosten in keinem Verhältnis zum Nutzen, wie leider sehr häufig bei neuen und innovativen Produkten.

- „Vergabemanagementsoftware“: Derzeit wird der Bedarf für eine Vergabemanagementsoftware geprüft, um die bestehende Datenbank zu ersetzen. Durch

eine passende Software könnten einige Prüfschritte digital erfolgen, zudem wäre eine automatische digitale Dokumentation gegeben.

### Effekte von Digitalisierungsmaßnahmen

Vor dem Hintergrund der strengen Fokussierung auf wirtschaftliche Aspekte und eine ressourcenschonende Ausrichtung wurden die internen Effekte von Digitalisierungsprojekten und -maßnahmen betrachtet. Ein externer Nutzen (bspw. Bürgernutzen) wird hierbei nicht betrachtet.

Unter der Annahme, dass die qualifiziert geschätzten Parameter zutreffen, kann in Summe durch die inzwischen erfolgreich abgeschlossenen 24 Projekte und Maßnahmen von einer jährlichen Einsparung 1,5 VZÄ ausgegangen werden. Hierunter können auch „Ausgleich-Effekte“ fallen, die entstehen, wenn zeitgleich ein Aufgabenanwuchs (bspw. Steigerung der Fallzahlen / Anträge) erfolgt. Dann könnte durch die Digitalisierung zumindest ein Stellenaufwuchs oder eine Überlastungssituation vermieden werden. Beispiele hierzu wurden bereits in den vorstehenden Ausführungen aufgezeigt.

Für 2026 sind weitere Projekte geplant, kleinere Maßnahmen werden zumeist spontaner und flexibler gehandhabt und zwischengeschoben, um die Fachbereiche zu unterstützen.

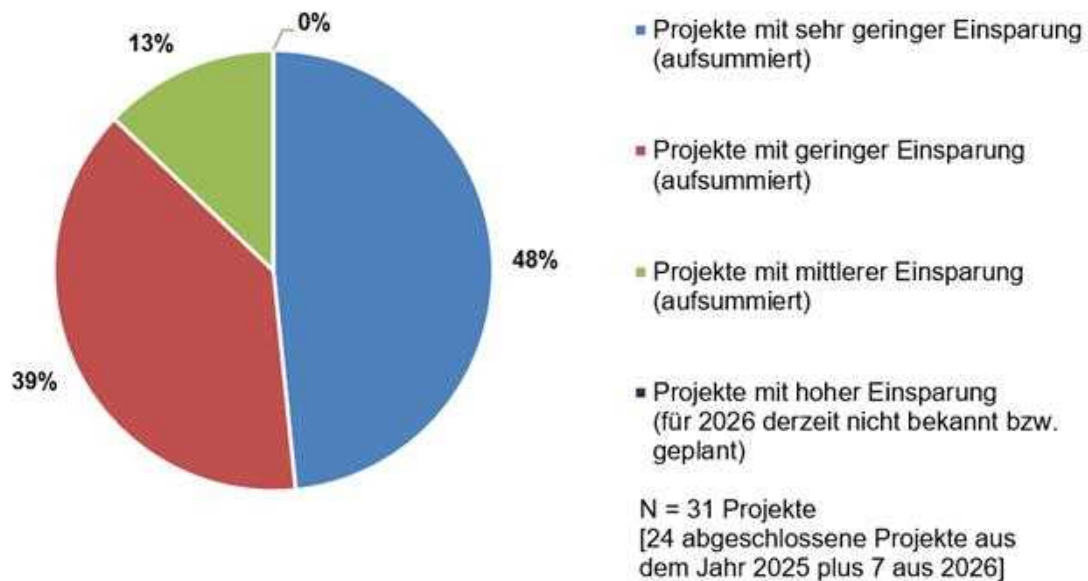
Eine konkretere Bezifferung (jeweils je Projekt / Maßnahme) ist jeweils erst im Nachgang mit Projektabschluss und durch Betrachtung des Sachgebietes Verwaltungsorganisation möglich.

Digitalisierungsprojekte und Maßnahmen laufen zumeist parallel zum Tagesgeschäft der jeweiligen betroffenen Verwaltungseinheiten. Die (zeitlichen) Ressourcen in den Fachämtern sind in der Regel so bemessen, dass die fachlichen Aufgaben abgedeckt werden. (Umfangreiche) Digitalisierungsprojekte gehören nicht dazu. Aus diesem Grund können oft nur kleinere Maßnahmen mit geringeren Effekten parallel zu den Fachaufgaben umgesetzt werden, wodurch sich die recht hohe Fallzahl an Projekten bzw. Maßnahmen mit geringen Einsparungseffekten in den Abbildungen ergeben.

**Abbildung 1: Aufteilung der geschätzten Einsparungseffekte durch Digitalisierung in 2025**



**Abbildung 2: Aufteilung der vorläufig prognostizierten Einsparungseffekte durch Digitalisierung für 2026**



\*Erläuterung der Kategorien für „geschätzte potenzielle Einsparung“ (je Projekt):

- sehr gering = bis zu 250 Stunden im Jahr (ca. 0,12 VZÄ)
- gering = bis zu 800 Stunden im Jahr (ca. 0,5 VZÄ)
- mittel = bis zu 1600 Stunden (ca. 1 VZÄ)
- hoch = über 1600 Stunden (über 1 VZÄ)

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.