Übersicht

Hilden

Der Bürgermeister
Hilden, den 19.02.2026
AZ.:

WP 25-30 SV 12/003

Mitteilungsvorlage

Sachstandsbericht Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung

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

öffentlich

Finanzielle Auswirkungen	☐ ja	☒ nein	☐ noch nicht zu übersehen
Organisatorische Auswirkungen	☐ ja	☒ nein	☐ noch nicht zu übersehen

Beratungsfolge:

Hauptausschuss	18.03.2026	Kenntnisnahme

Anlage zum Bericht_Intro neues Berichtswesen

Beschlussvorschlag:

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

Erläuterungen und Begründungen:
Mitteilungsvorlage
Sachstandsbericht Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung

Erläuterungen und Begründungen

Die Sachstände zur Digitalisierung und Verwaltungsorganisation der Verwaltung sind seit Mitte 2021 ein regelmäßiger Tagesordnungspunkt im Hauptausschuss.

Die Anzahl der Projekte und Maßnahmen ist in den letzten Jahren kontinuierlich angestiegen. Zum einen, weil sich Digitalisierung nach und nach immer mehr etabliert hat aber zum anderen, weil viele Projekte und Maßnahmen verwaltungsweit betrachtet parallel erfolgen.

Die Erstellung der individuellen, jeweilig projektbezogenen Zwischenstände für die regelmäßige Berichterstattung in den Hauptausschuss nimmt durch diesen kontinuierlichen Anstieg folglich zunehmend immer mehr Zeit in Anspruch, die Berichte werden stetig länger, wodurch Kernaussagen teilweise untergehen können.

Nicht zuletzt hat sich vor dem Kontext der Haushaltsentwicklung und -konsolidierung gleichzeitig auch die Betrachtung der Arbeiten und Arbeitsergebnisse der Verwaltungsmodernisierung verändert.

Konkret liegt der Fokus deutlich stärker auf den durch Projekte und Maßnahmen erzeugten Effekten und Auswirkungen innerhalb der Verwaltung (Arbeitserleichterungen, Stelleneinsparungen, etc.).
Zum anderen wird der Bericht um Informationen aus der IT-Sicherheit und der IT angereichert, da Fortschritt durch Digitalisierung und Modernisierung sicher um- und eingesetzt werden muss (IT-Infrastruktur, Schulungen/Wissensmanagement).

Aufgrund dieser Entwicklungen wurde der Sachstandsbericht Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung komplett überarbeitet.

Mit dem letzten Bericht im Jahr 2025 erfolgte eine umfassende Darstellung der bisherigen Ergebnisse und Zwischenstände.
Darauf aufbauend sollen künftig die unterjährigen Berichte entsprechend der o. g. Gründe übersichtlicher in kurzer Form Entwicklungen und damit verbundene Kennzahlen benennen und gleichzeitig die Zusammenhänge der Themen aufzeigen.

Neue Projekte und Themen werden zukünftig bei erstmaliger Nennung jeweils ausführlicher erläutert und darauffolgend in die Übersichten eingeordnet.

Einmal jährlich erfolgt künftig ein Jahresresümee, in dem die Entwicklungen des zurückliegenden Jahres noch einmal zusammengefasst werden.
Ebenfalls einmal jährlich wird der Fortschritt im Bereich IT und IT-Sicherheit incl. technischer Infrastruktur berichtet.
Zusätzlich soll einmal im Jahr ein spezielles Thema der Verwaltungsmodernisierung und Digitalisierung als sogenanntes „Fokusthema“ ausgewählt werden, das genauer beleuchtet wird.

Im vorliegenden Sachstandsbericht wird der Fokus auf die digitale Entwicklung der

Stadtverwaltung sowie die Nutzung digitaler Angebote gelegt.

Den themenbezogenen Austausch sowie die Zeit und Möglichkeit für Fragen zu konkreten Projektständen, -Entwicklungen oder -Planungen werden die regelmäßig stattfindenden Sitzungen der AG Digitalisierung weiterhin ermöglichen.

Zum Aufbau des neuen Berichtes:
Es wurden vier Handlungsfelder entwickelt, 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.
Die Tabellen im Folgenden zeigen die je Handlungsfeld entwickelten Themen und Kennzahlen. Der Anhang am Ende des Berichtes gibt eine Übersicht über bereits abgeschlossene Projekte und ordnet diese jeweils dem Handlungsfeld zu.

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 • Harware-Lifecycle • Zukünftiges ISMS	• Service & Support • Systemstabilität • IT-Etat & Projekte • ISMS nach ISIS12 und CISIS12 • Mitarbeitenden-Sensibilisierung • Maßnahmen zur Informations-sicherheit • 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	/	/
	Abgeschlossen: *OZG-I (Einführung Serviceportal)*	*273*	*Nicht bekannt (Klickzahlen o. a.)*
Online-Formulare (digitaler Antrag)	OZG-II (Online-Formulare/ Digitaler Eingang)	69	1388 Stand 03.03.2026
	Abgeschlossen: *Bereits erstelle Online-Formulare /-Anträge*	*2025:* *69*	*2025:* *Ca. 25.500*
Digitale Anmeldungen / Buchungen	Veranstaltungsbuchungen (Beteiligungsportal NRW)	41 (Stand 03.03.2026)	991 (Stand 03.03.2026)
	Abgeschlossen: *- Veranstaltungsbuchungen (Beteiligungsportal NRW)* *- Terminbuchungen /-Reservierungen (Bürgerbüro, Rentenauskunft, Trautermine)* *- Mängelmelder*	*2025:* *178* *3* *1*	*2025:* *3270* *16.980* *1540 Meldungen*
Elektronische Bezahlverfahren (ePayment)	Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll	/	/
	Erweiterung Bezahlverfahren (Internetbezahlverfahren: z. B. ApplePay, GooglePay, Kreditkartenzahlung)	/	/
	Abgeschlossen: *- Webkasse* *- ParkApp*	-	-
Digitale Authentifizierung: BundID, ELSTER	Einführung MUK (Mein Unternehmenskonto / ELSTER)	/	/
	Abgeschlossen: *Einführung BundID (eID)*	6	370
Digitale Zustellung / Empfang von Briefpost	Digitaler Postausgang 2.0	/	/
	Abgeschlossen: *Einführung „Zentrales*	s.o.	s.o.

	Bürgerpostfach (ZBP)“ über BundID (eID)	(BundID)	(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: 34% Organisationseinheiten: 20 (Stand 04.03.2026)
	eFallakte (diverse Fachbereiche und Fachsoftware betroffen)	Erarbeitung einer verwaltungsweiten Übersicht inkl. Bedarf und technischen Möglichkeiten
	Abgeschlossen: Siehe Anhang	
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 14 interne Formulare teils mit WF (850 Eingänge in 2025) (Stand 04.03.2026)
	eEingangsrechnung (ReReWe)	Verwaltungsweiter Rollout Umsetzungsstand: 8 % Organisationseinheiten: 5 (Stand 04.03.2026)
	eAusgangsrechnung (Faktura App)	Softwaremodul in Testumgebung installiert, Klärung aufgetretener Fehler mit Hersteller (Stand 04.03.2026)
	Vergabemanagementsoftware	Marktsichtung (Stand 04.03.2026)
	Digitales Baugenehmigungsverfahren (Anbindung Bauportal NRW)	Technische Anbindung (mehrere Schritte/Termine) (Stand 04.03.2026)
	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 04.03.2026)
	Abgeschlossen: *- Gewerbe (An-, Ab- & Ummeldung)* *- Musikschulangebot + JeKits*	
Automation / Robotic Process Automation (RPA)	Einführung RPA (u. a. Datenübertragung)	Marktsichtung erfolgt; Beauftragung Testphase (Stand 04.03.2026)
	Abgeschlossen: *- Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll (Kontingent + Tourenplanung)*	
Digitale Alltagshelfer / Tools	Digitalisierung Versand Briefpost / Hybridpost: Digitaler Postausgang 1.0	Pilotierung; Finanzservice mit Massenversand angebunden; Planung Einführung PZA und weiterer Rollout (Stand 04.03.2026)
	Einsatz ChatGPT für Stellenausschreibungen	Start Anfang 2026 (Stand 04.03.2026)
	ChatGPT im Rettungsdienst	Start Anfang 2026 (Stand 04.03.2026)
	Unterstützung Veranstaltungsplanung (Plan Clever)	Start Anfang 2026 (Stand 04.03.2026)
	Abgeschlossen: *- 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)	3
	Im Kalenderjahr abgeschlossene OU	0
	Laufende Organisationsberatungen	3
	Im Kalenderjahr abgeschlossene Organisationsberatungen	0
	Laufende Organisationsentwicklungsmaßnahmen	2
	Im Kalenderjahr abgeschlossene OE-Maßnahmen	0

	Stellenkonsolidierung 26 - 31	In der Identifizierung
Stellenbe-schreibungs-offensive	Vorliegende aktuelle Stellenbeschreibungen	306 (302)
	abgeschlossene Stellenbewertungen im Kalenderjahr	11 (0)
Prozess-management	Vollständig vorhandene Prozess-DNA	59 (59)
	Modellierte Prozesse	178 (172)
New Work	Homeoffice - 48-Tage-Regelung Homeoffice - 40/60-Regelung	204/632 = 32 % (30 %) 110/632 = 17 % (18 %)
	Raumplanung / Desksharing Anzahl von Mitarbeitenden mit wechselndem Arbeitsplatz Im Kalenderjahr geschaffene Arbeitsplätze ohne Raumausweitung	27 (27) 0 (0)
	Neue Arbeitswelten Durchgeführte räumliche Umstrukturierungen im Kalenderjahr im Sinne/unter Berücksichtigung neuer Arbeitswelten	0 (0)
Entwicklung / Implementierung übergreifender organisatorischer Themen	Wissensmanagement (Auf Grundlage einer Kurzkonzeption wurden zwei Pilot-Wissensaufnahmen initiiert und die Konzeption weiter erarbeitet. Dieser Stand wird nun wieder aufgegriffen.)	s. links
	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

Zukunftsthemen / Perspektiven

Ergänzungen / Hinweise:
Das Handlungsfeld „Zukunftsthemen / Perspektiven“ wird einmal jährlich aufgeführt und entsprechend aktualisiert.
Im Anhang sind - wie zu anderen Handlungsfeldern - auch die abgeschlossenen Projekte und Maßnahmen im Handlungsfeld Zukunftsthemen / Perspektiven aufgeführt.

Ausgewählte Projekte, wie zum Beispiel
Automation / Robotic Process Automation (RPA) und New Work tangieren verschiedene

Handlungsfelder und werden fortan im Handlungsfeld Modernes und digitales Arbeiten abgebildet. Somit ist gesichert, dass engmaschiger zur Entwicklung berichtet wird.

Zukunftsthemen / Perspektiven		
Einzelne Themen	**Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen**	**Ggf. Beschreibung / Hinweis**
Einsatz / Pilotierung von KI-Produkten oder -Tools	ChatGPT (verwaltungsweit)	
	Kostenfreie Testphase: GovRadar	Die Kostenfreie Testphase ist im März 2026 beendet.
Automation / Robotic Process Automation (RPA)	-	-
New Work	-	-
Endgeräte & Mobiliät	-	-
Hardware-Lifecycle	-	-
Zukünftige ISMS	-	-

IT und IT-Sicherheit

Ergänzungen / Hinweise:
Das Handlungsfeld „IT und IT-Sicherheit“ wird einmal jährlich aufgeführt und entsprechend aktualisiert.

IT und IT-Sicherheit				
Einzelne Themen (IT)	**Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen mit Status**			
	Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen	**Status**		
		erledigt	**begonnen**	**offen**
Endgeräte & Mobilität	Rollout mobiler Arbeitsplätze (Laptops/Tablets) zur Förderung flexiblen Arbeitens für Meetings & Homeoffice. *5.208 betreute Endgeräte gesamt* *Davon 3.684 iPads, 219 PCs und 485 Notebooks an Schulen.* *550 Notebooks, 125 PCs, 135 iPads und 10 Tablets in der Verwaltung.*	x		
Hardware-Lifecycle	Austausch überalterter Hardware (Modernisierung): Endgeräte für Nutzer sind Ende 2025 ausgetauscht worden.	x		
	Austausch überalterter Hardware (Modernisierung): Server müssen dieses Jahr und Netzwerkinfrastruktur		x	

	nächstes Jahr getauscht werden.			
Service & Support	Optimierung der Störungsbeseitigung für die Fachämter mittels professionellem Ticketsystem *Seit Juli 2025 wurden 1.253 Tickets über das System erledigt*	x		
Systemstabilität	Sicherstellung des Betriebs der Kern-Fachanwendungen *Ziel: 99,9 % Systemverfügbarkeit* *Ist: 99,91 % Systemverfügbarkeit*	x		
IT-Etat & Projekte	Umsetzung der für das Jahr priorisierten Digitalisierungsprojekte Mittelausschöpfung investiv i.R. 99% (Außnahme 2025: Durch den Kauf gebrauchter Lizenzen wurden 300.000 € eingespart) Mittelausschöpfung Aufwand und Unterhaltung 90 - 115 % (durch Mehrerträge)	Regelmäßig		
Einzelne Themen (IT-Sicherheit)	**Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen mit Status**			
	Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen	**Status**		
		erledigt	**begonnen**	**offen**
ISMS nach ISIS12 und CISIS12	ISIS12 (ab 2017) - Aufbau ISMS-Strukturen - Erste IS-Leitlinie - Eingeschränkter ISMS-Betrieb	x		
	CISIS12 (ab 2022) - Umstellung auf Norm CISIS12 - Etablierung vollständiges ISMS ISMS-Betrieb gem. PDCA-Zyklus	x		
CISIS12 Zertifizierung für 3 Jahre (Gültig bis März 2027)	- Erst-Audit im März 2024 - 1. Zwischenaudit im April 2025	x		
	- 2. Zwischenaudit im April 2026		x	
Zukünftiges ISMS	CISIS12 ist keine Option für die Zukunft (Entscheidung in 2026) Möglichkeiten zukünftiger ISMS-Norm:		x	

	- BSI-Standard 200-1 / BSI IT-Grundschutz (Entwurfsstatus) - ISO/IEC 27001			
Mitarbeitenden-Sensibilisierung	Jährliche E-Learning-Kampagne mit verpflichtenden Lernmodulen zur Cybersicherheit für alle Beschäftigten	Regelmäßig		
Maßnahmen zur Informations-sicherheit	- Betrieb von Firewalls, Spam-Filtern und Virenschutz (Endpoint Protection) - Honeypot-ähnliches System zur Erkennung eingedrungerer Angreifer - Betrieb MDR (Managed Detection and Response) mit externem 24/7 SOC (Security Operation Center) - Etablierung einer 24/7 Rufbereitschaft	Dauerhaft		
Sicherheits-übungen	- Schwachstellenscans (B-Hard in 2024) - Schreibtischübungen (2025) - Penetrationstests (Q1/2026) - Übergreifende Notfallübung (Q3-2026) - Notfallszenario Cyberangriff (2027)	Regelmäßig		
Notfall-management	- Etablierung IT-Notfallmanagement - Erstellung IT-Notfall-Handbuch	x		
Business Continuity Management (BCM)	- Teilweise im Rahmen des Notfallmanagements		x	
	- Vollständiges BCM mittelfristig geplant			x
Netzwerk-sicherheit	Netzwerk-Segmentierung (Trennung von Computern, Server, Drucker, Telefonen) umgesetzt	x		
	Lösung zur Netzwerk-Zugriffs-Kontrolle (Network-Access-Control - NAC)		x	

Fokusthema 2026:

Digitale Entwicklung und Nutzung des digitalen Angebots der Verwaltung

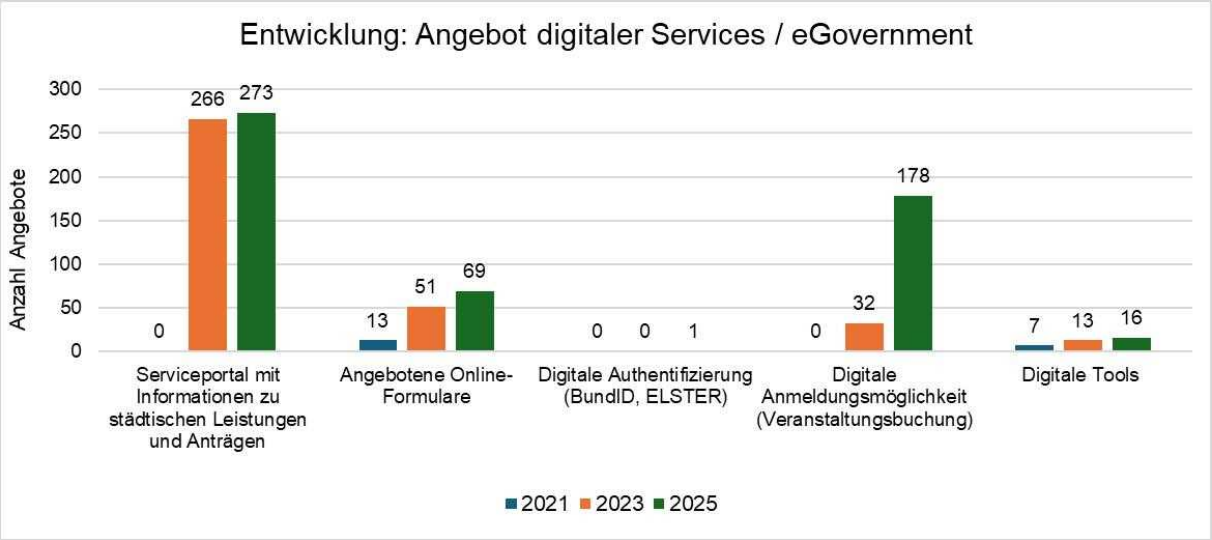
Das diesjährige Fokusthema wirf einen Blick zurück und befasst sich mit Antworten auf die Fragen: Wie hat sich das Angebot digitaler Services der Stadt Hilden entwickelt? Wie werden diese Angebote angenommen? Wo gibt es Hürden bei der Nutzung und wo entstehen zukünftig Potenziale?

Die Betrachtung startet im Jahr 2021, da hier der „Startschuss“ der Digitalisierungsoffensive - mit Schaffung und Besetzung der Stelle der Digitalisierungsbeauftragten und der Erarbeitung einer ersten digitalen Agenda - gefallen ist.

Abbildung 1 zeigt die Entwicklung des digitalen Angebotes der Verwaltung von 2021 bis 2025 im Abstand von zwei Jahren. Durch die Umsetzungsfrist des Onlinezugangsgesetztes (OZG; Frist 31.12.2022) wurde ein Serviceportal eingeführt, in dem detaillierte Leistungsbeschreibungen diverser bestehender Services veröffentlicht wurden.
Die Umsetzung des OZG mit Serviceportal und zunächst überwiegend PDF-Anträgen, hat weiteren Handlungsbedarf hinsichtlich des Komforts für die Antragsstellenden aber auch verwaltungsintern hinsichtlich einer Effizienzsteigerung bei der Bearbeitung der Anträge erzeugt. Für das Ziel der medienbruchfreien Bearbeitung von Anträgen stand in den Jahren 2023 bis 2025 zunächst die Eingangsdigitalisierung durch Online-Formulare im Vordergrund. Entsprechend stieg die Anzahl angebotener Online-Formulare von anfangs 13 auf 69 an und hat sich damit verfünffacht.

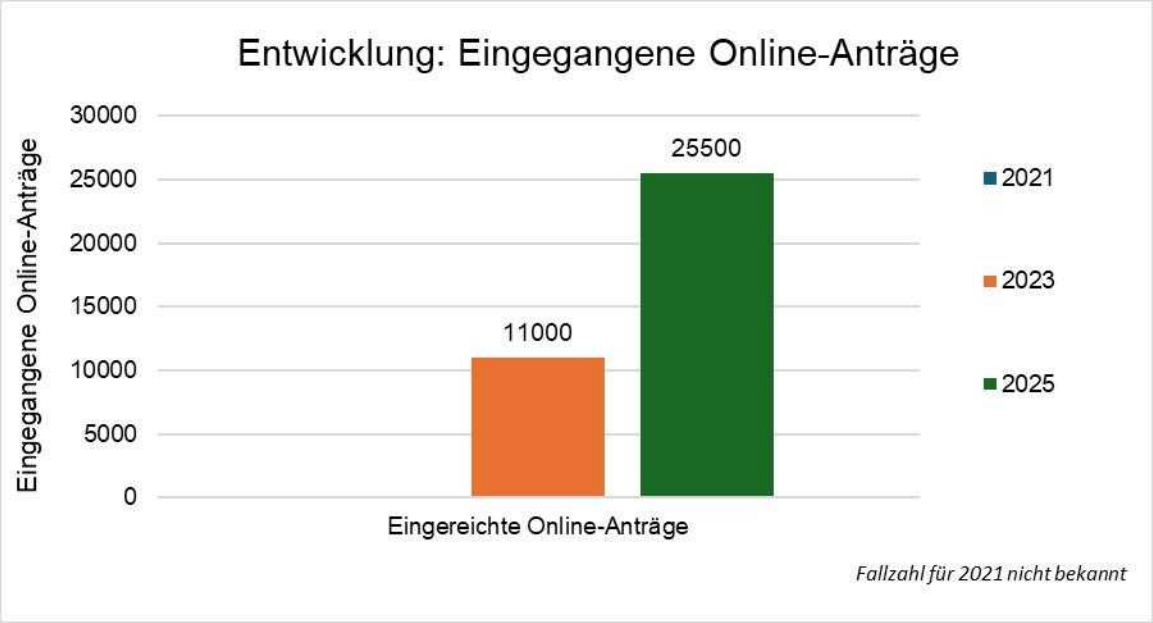
Mit der Einführung des Beteiligungsportals NRW kam die Möglichkeit der digitalen Anmeldung für Veranstaltungen hinzu. Das Portal wurde Mitte 2023 eingeführt, daher gab es im Einführungsjahr nur 32 Veranstaltungen mit digitaler Anmeldungsmöglichkeit.

„Digitale Tools“, wie beispielsweise eine Abfall-App, ein Mängelmelder, das Geoportal oder die digitale Gremienarbeit (Ratsinformationssystem) waren bereits in 2021 schon Bestandteil des digitalen Angebots. Mit neuen „Tools“, wie u. a. Online-Terminvergaben (Bürgerbüro, Rentenauskunft), dem digitalen Fundbüro, der ParkApp und dem Traukalender, kamen bis 2025 noch 9 weitere Angebote hinzu.



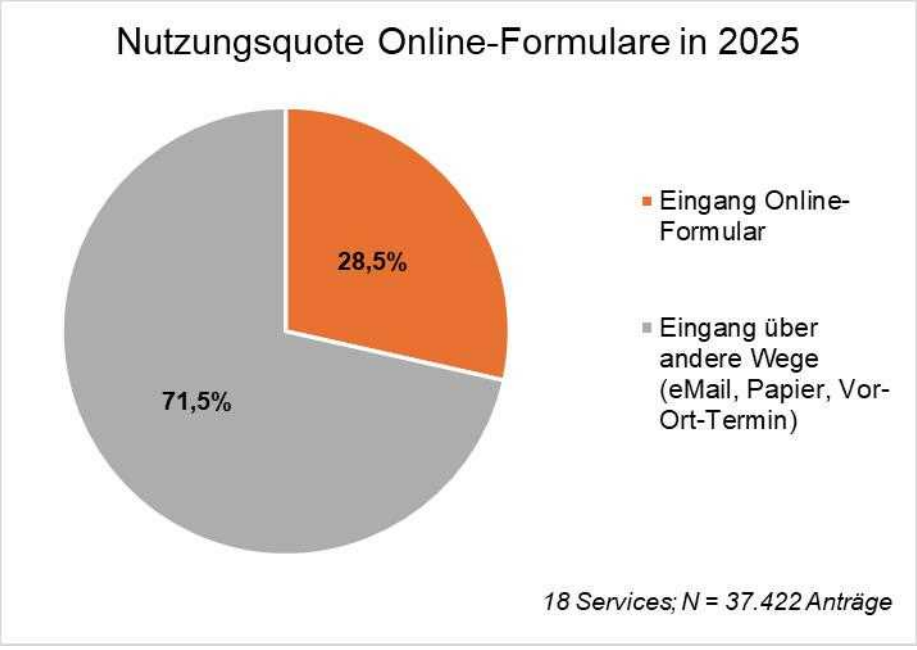
(Abbildung 1)

Der rasante Anstieg im Angebot digitaler Anträge, zeigt sich auch in der Nutzung (Abbildung 2a). 2023 gingen circa 11.000 digitale Formulare in, 2025 etwa 25.500. Für das Jahr 2021 liegen keine Daten vor, der erste Online-Formularserver wurde in 2022 eingeführt.



(Abbildung 2a)

Um die 25.500 digital eingereichten Anträge besser einordnen zu können, wurde eine Nutzungsquote berechnet (Abbildung 2b).
Hierzu wurden zur Verbildlichung zunächst 18 Services, die eine größere Bandbreite von Themen abdecken, ausgewählt.
Auswahlkriterium war, dass die Services sowohl online wie auch auf anderen Wegen in Anspruch genommen werden können und zu denen auch Fallzahlen vorliegen.
Hier zeigt sich, dass mehr als 70% der Bürger diese Services nicht digital nutzen.

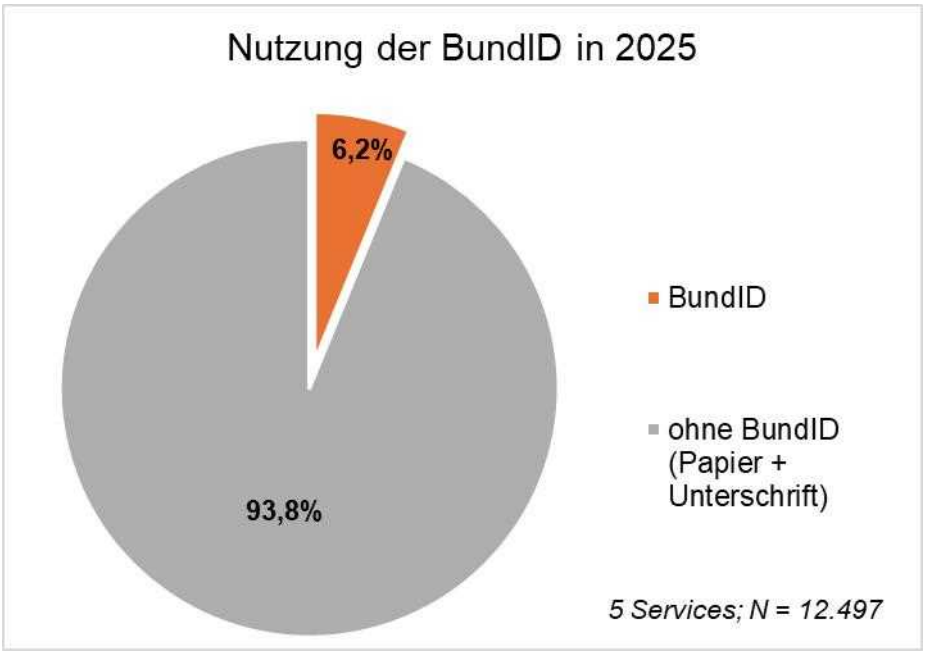


(Abbildung 2b)

Mit der BundID wurde 2024 die erste digitale Authentifizierungsmöglichkeit eingeführt. Die Stadt Hilden setzt die BundID mit der höchsten Authentifizierungsstufe (sicherste Form der Authentifizierung) ein. Hierzu ist die eID-Funktion des Personalausweises erforderlich. Im Ergebnis kann bei Nutzung der BundID in dieser Form eine händische Unterschrift ersetzt werden. Eine Auswertung aus dem vergangenen Jahr zeigt allerdings eine relativ geringe Nutzung seitens der

Bürger. Da sowohl der Papierweg (oder ein Termin vor Ort) als auch der digitale Weg angeboten werden, nutzt ein Großteil der Bürger nicht den digitalen Weg. Abbildung 2c zeigt dies sehr deutlich auf:

Nur knapp 6% der Bürger stellten einen Antrag mit der BundID, alle anderen (fast 12.000 Anträge) Anliegen erfolgten über andere Wege.



(Abbildung 2c)

Pauschal betrachtet führt die Nutzung digitaler Anträge nicht immer zu einem Effizienzanstieg, dies erfolgt vor allem insbesondere dort, wo die Daten automatisiert in die jeweilige Fachanwendung eingespielt werden und nicht manuell übertragen werden müssen.
An diesem wichtigen Schritt, hin zum medienbruchfreien Arbeiten, wird aktuell bereits mit diversen Projekten gearbeitet.
Dennoch können Online-Formulare insofern Abhilfe verschaffen, dass sie über Pflichtfelder sicherstellen können, dass vollständige Antragsdaten übermittelt werden und auch erforderliche Dateianhänge nicht vergessen werden. Zudem kann auch der sonst erforderliche Scan des Papierantrags entfallen.
Derzeit werden durch Einreichung digitaler Anträge der betrachteten Services ca. 0,5 VZÄ eingespart. Die digitale Nutzungsquote je betrachtetem Service variiert von 2,3% bis 100%, im Durchschnitt liegt die Quote bei 42%.
Ein möglicher prognostizierter Anstieg der digitalen Nutzung in den nächsten zwei bis drei Jahren könnte bis zu 1 VZÄ einsparen. Hierzu wurde eine realistische Steigerung der bisherigen Nutzungsquote individuell pro betrachtetem Service qualifiziert geschätzt. Die Annahme geht von einem durchschnittlichen Anstieg der Nutzungsquote von 63% aus. Die weitere Entwicklung (Ausbau technischer Schnittstellen für medienbruchfreies Abreiten) und eine hierdurch erzeugte Zeiteinsparung wurde in dieser Schätzung noch nicht berücksichtigt.
Die Verwaltung muss und wird auch weiterhin die bestehenden Eingangskanäle (Online-Formular, Papier, ggf. Termin) aufrechterhalten, die BundID nur dort einfordern, wo sie zwingend erforderlich ist, um die Hürde zur Nutzung digitaler Services möglichst gering zu halten.

Die oben aufgeführten Zusammenhänge zeigen, dass die Hebung von möglichen Einsparpotenzialen von vielerlei Einflussfaktoren abhängig ist, so insbesondere auch von der Nutzungsquote des digitalen Angebotes.

Anhang:
Bereits abgeschlossene Projekte und Maßnahmen

Handlungs-feld	Einzelne Themen	Projekte / Teilprojekte / Maßnahmen
Digitale Services / e Government	*Serviceportal mit Informationen zu städtischen Leistungen und Anträgen*	OZG-I
	Elektronische Bezahlverfahren (ePayment	Webkasse
		ParkApp
	Digitale Authentifizierung: BundID, ELSTER	Einführung BundID
	Digitale Anmeldungen / Buchungen	Veranstaltungsbuchung: Beteiligungsportal NRW
		Online-Terminvergabe (Bürgerbüro)
		Reservierung Trautermin
		Terminbuchung Rentenauskunft
		Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll
	Digitale Zustellung / Empfang von Briefpost	Einführung „Zentrales Bürgerpostfach (ZBP)“ über BundID (eID)
	Spezielle digitale Services	Elektronische Wohnsitzanmeldung
		Untersuchungsberechtigungsschein
		Digitales Fundbüro
		Ehrenamtskarte NRW
Modernes und digitales Arbeiten	*Digitale Aktenführung*	Personalmanagementsystem: Digitale Personalakte
		Einführung Hybridakte Standesamt
		Finanzservice
	Digitaler Dateneingang	Online-Formulare, digitale Anmeldungen, digitale Umfragen Wochenmarkt-Umfrage (2024): 888 Antworten Umfrage Zuzug (2025): 758 Antworten
	Digitale Workflows	Personalmanagementsystem
		Elektronische Übermittlung von Lichtbildern im Ausweis- und Passwesen
		DMS ASV: Einführung Workflows
	eSignatur	Personalmanagementsystem (einfache digitale Signatur)
		DMS: Allgemeines Schriftgut (ASV) einfache digitale Signatur
	Technische Schnittstellen	Gewerbe (Gewe Online)
		Angebot Musikschule & JeKits
	Automation / Robotic Process Automation (RPA)	Pilotierung RPA (u. a. Datenübertragung)
		Digitalisierung und Optimierung Sperrmüll (Kontingent + Tourenplanung)
	„Digitale Alltagshelfer“	Digitalisierung Versand Briefpost / Hybridpost: Digitaler Postausgang 1.0
		Einsatz digitaler Spracherkennungssoftware im ASD
		Digitalisierung Verkehrsüberwachung
		KI-basierte Zahlungszuordnung
	Organisationsuntersuchungen und -beratungen	Vorliegende fortschreibungsfähige Stellenbemessungen: 13 von 50 Organisationseinheiten
		Durchgeführte Untersuchungen und Beratungen in den Vorjahren: 2025: 10 2024: 8 2023: 8
	New Work	Arbeitsplatzschaffungen ohne Raumausweitung seit 2022: 24

	Entwicklung / Implementierung übergreifender organisatorischer Themen	Flexibilisierung des Stellenplans
		Anpassung der alternierenden Telearbeit hin zu flexiblen Homeoffice-Modellen
		Einführung einer Prozess-DNA für ein strategisches Prozessmanagement
Zukunftsthemen / Perspektiven	*Einführung und Umgang mit dem Thema KI*	Dienstanweisung (generative) KI
		Whitelist und Handlungsleitfäden

Gez.
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.

Berichtswesen Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung

Inhalt

1. Änderung des Aufbaus des Berichtswesens

2. Handlungsfelder

3. digitale Services / eGovernment

4. modernes und digitales Arbeiten

5. Zukunftsthemen / Perspektiven

6. IT und IT-Sicherheit

1. Änderung des Aufbaus des Berichtswesens

Hilden

<u>Ziele:</u>

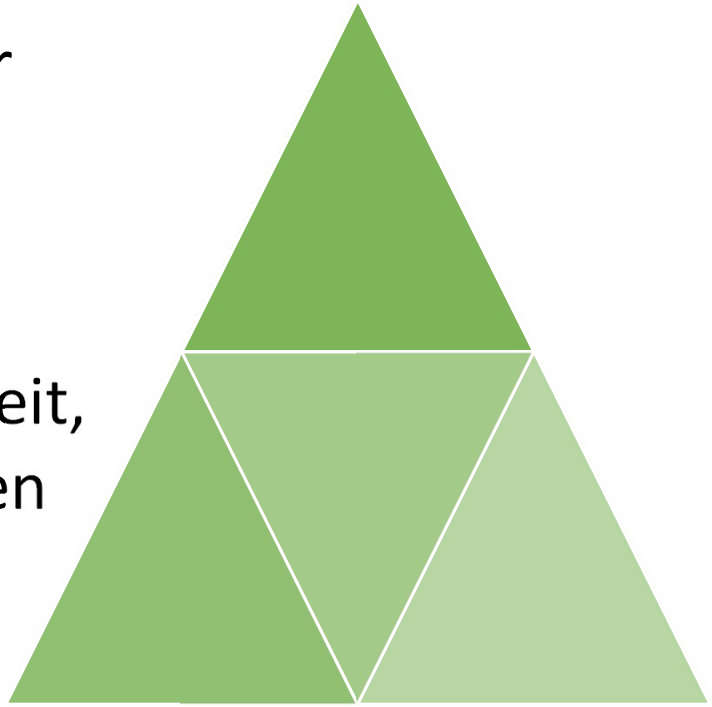
- Fortschritte sollen sicht- und greifbarer dargestellt werden
- bessere Verzahnung (*Hinzufügung von IT + IT-Sicherheit*)
- deutlichere Darstellung von Effekten im Sinne einer „Digitalisierungsrendite“
- Fokusthemen / Spotlights, die näher betrachtet werden

1. Änderung des Aufbaus des Berichtswesens

Ablauf:

- Fortschreibung in jedem Hauptausschuss
- unterschiedliche Fokusthemen
  - aktueller Bericht:
    Entwicklung und Nutzung digitaler Services

- Jahresresümee
- 1 x jährlich Bericht zu IT und IT-Sicherheit, sowie zu Zukunftsthemen / Perspektiven



2. Handlungsfelder

digitale Services / eGovernment	modernes und digitales Arbeiten	Zukunftsthemen / Perspektiven	IT und IT-Sicherheit

3. Handlungsfeld: digitale Services / eGovernment

- alle Hildener Bürgerinnen und Bürger sollen digitale Services problemlos zeit- und ortsunabhängig nutzen können

- Services sollen nutzerorientiert gestaltet sein

- Aber:

  analoge Angebote bleiben erhalten,
  um alle Wege zur Verwaltung offen zu halten

4. Modernes und digitales Arbeiten

- interne Arbeitsabläufe und Prozesse sollen modern, möglichst digital und medienbruchfrei gestaltet sein
- Prozesse beschleunigen
- von Routinetätigkeiten entlasten
- mobiles Arbeiten unterstützen

5. Zukunftsthemen / Perspektiven

- neue Themenfelder prüfen und erschließen
- Schnittmengen zu anderen Handlungsfeldern
- Themen aktuell:
  - Automation / Robotic Process Automation (RPA)
  - New Work
  - Endgeräte & mobiles Arbeiten
  - KI-Produkte
  - Weiterentwicklung IT-Sicherheit

6. IT und IT-Sicherheit

- IT und IT-Sicherheit liefern die Basis für die tägliche Funktionsbereitschaft der Stadtverwaltung

- Verzahnung:
  - IT und IT-Sicherheit sind auch für alle anderen aktuellen wie auch zukünftigen Themenfelder fundamental