

**Bericht zur
Verwaltungsdigitalisierung
für das Jahr 2022**

Autor:

Philipp Kalverkamp

Digitalisierungsbeauftragter

Inhaltsverzeichnis

I.	Vorwort	3
II.	Projektberichte und -ausblick	4
	Sachstand zu umfangreichen Projekten	4
	Serviceportal Erkrath bietet mehr Onlinedienste – EfA-Dienste und technische Plattform stehen zur Diskussion	4
	OZG Umsetzung – wie schafft Erkrath digitale Services?	6
	IT-Kooperation mit dem KRZN	7
	Schulen wollen modernisieren – Verwaltung und Administratoren unterstützen dabei	8
	Sachstand zu Einzelprojekten	9
	App zur Ehrenamtskarte NRW	9
	Bürgerbeteiligungsportal beteiligung.nrw.de	10
	Internetauftritt muss aktualisiert werden	10
	Eltern und Kita per App verbunden	10
	Erkrath App: Gemeinsam gute Lösungen entwickeln	11
	Die E-Akte zieht um	11
	Kurz zusammengefasst: Jahresübergreifende Berichte	12
	Softwarebeschaffungsverfahren	12
	Telearbeit bleibt gefragt	13
	Online-Konferenzen sparen Zeit und Geld	13
	Anstieg der digital unterstützten Projektarbeit	14
	Kompetenzbildung im Change-Prozess	14
	Anwendungsunterstützung für Beschäftigte	15
	Online-Anträge	15
	Online-Terminvereinbarungen	15
	Bericht zur IT-Infrastruktur	16
	Städtische Gebäude per Glasfaser verbunden	16
	Kitas werden für die digitale Zukunft gerüstet	16
	Fortlaufende Modernisierung der IT-Infrastruktur	16
III.	Finanzen	17
IV.	Personal	18
	Auslastung	18
V.	Fazit	19
VI.	Redaktionelle Hinweise	19

I. Vorwort

OZG und neue weltweite Krisen bestimmen das Jahr 2022. Dabei tragen die Bemühungen der ersten drei Jahre, die Verwaltungsdigitalisierung als festen Bestandteil der Verwaltungskultur zu etablieren, inzwischen Früchte.

Während in 2021 noch der Schwerpunkt auf digitalen Bürgerservices lag, konnten auch in 2022 wieder zahlreiche Digitalisierungsprojekte gestartet, umgesetzt und abgeschlossen werden.

Die IT-Kooperation mit dem Kommunalen Rechenzentrum Niederrhein (KRZN) wurde pünktlich mit Beginn des Jahres gestartet. Durch diese können beispielsweise Verträge digital verwaltet oder die elektronische Fallbearbeitung im gesamten Fachbereich Jugend auf einer einheitlichen Plattform abgewickelt werden. Gleichzeitig wird die Schul-IT durch drei Administratoren vor Ort etabliert und die Modernisierung der Schul-IT-Infrastruktur vorangetrieben.

Das Angebot online beantragbarer Dienstleistungen im Serviceportal der Stadt Erkrath wächst zunehmend. Das dazu parallel durchgeführte Verwaltungsscreening wurde planmäßig in 2022 abgeschlossen – jetzt bedarf es der Priorisierung von umzusetzenden Onlinediensten unter Berücksichtigung von Antragslösungen, die auf Bundes- und Landesebene zur Verfügung gestellt werden. Das geplante Einer-für-Alle-Prinzip (EfA) ist dabei, entgegen des kommunalen Wunsches, nicht immer die beste oder praktikabelste Lösung.

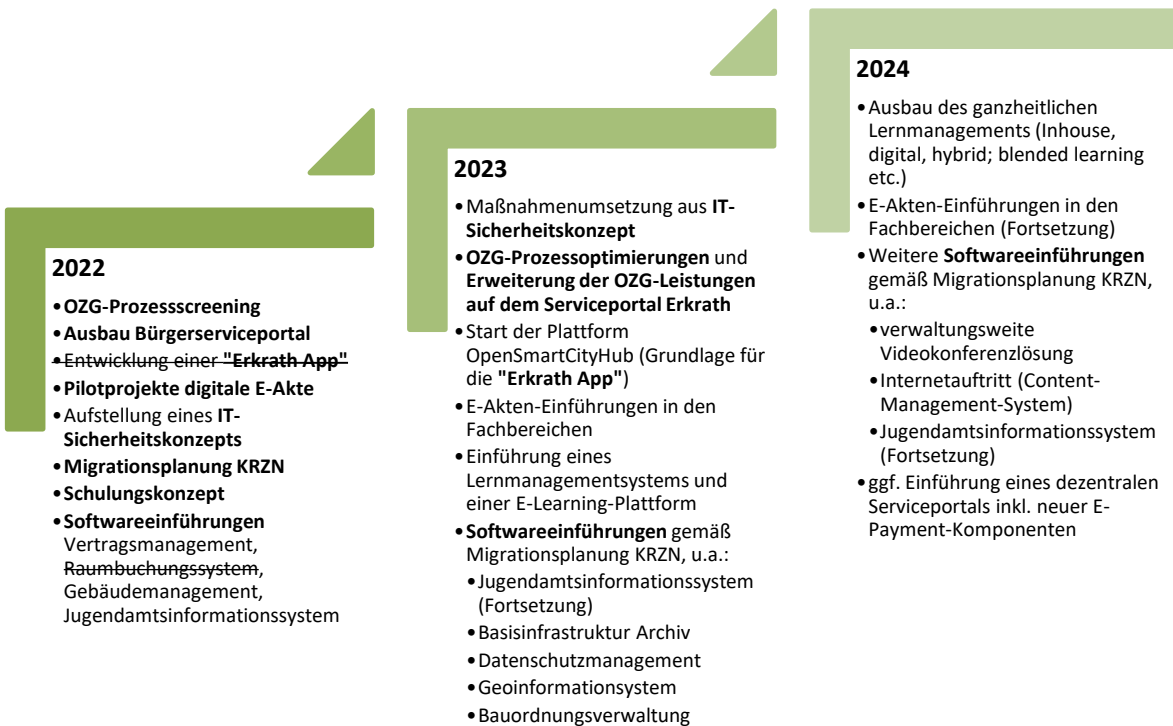
Neben den zahlreichen Softwareprojekten beschäftigt sich die Verwaltung zunehmend mit der digitalen Kulturentwicklung – als Motor und Treiber für moderne Leistungserbringung. Best Practices, steigende Projekterfahrungen und die konsequente Nutzung digitaler Arbeitsplattformen in den Fachbereichen fördern diese Kulturentwicklung auf allen Hierarchieebenen.

Das Verhältnis zwischen Anregung einzelner Querschnittsbereiche vs. Anforderungen aus allen anderen Fachbereichen der Verwaltung ändert sich zunehmend. Während noch in den ersten Jahren Digitalisierungsideen vorwiegend aus den Bereichen Informationstechnik, Personal · Organisation und der Stabsstelle Digitalisierung entwickelt wurden, zeigt sich in 2022 eine zunehmende Tendenz von Nachfragen zu digitalen Lösungen und Prozessveränderungen aus den anderen Fachbereichen, die im Schwerpunkt bürgernahe Dienstleistungen anbieten.

Aufgrund der begrenzten finanziellen und personellen Möglichkeiten, auch bedingt durch Fluktuationen und damit zusammenhängendem Fachkräftemangel, müssen zunehmend Projektumsetzungen priorisiert und teilweise verschoben werden.

Das Jahr 2022 ergab aus Digitalisierungssicht viele positive Entwicklungen und offenbart weiteres Ausbaupotenzial sowohl in organisatorischer, als auch technischer Sicht.

II. Projektberichte und -ausblick



Sachstand zu umfangreichen Projekten

Serviceportal Erkrath bietet mehr Onlinedienste – EfA-Dienste und technische Plattform stehen zur Diskussion

Mit inzwischen 41 online beantragbaren Dienstleistungen und Terminvereinbarungen zeigt sich eine kontinuierliche Weiterentwicklung des [Serviceportals Erkrath](#). Im Vergleich zum Start des Portals im Oktober 2020 hat sich das Leistungsangebot fast verdreifacht. Seit 2022 stehen folgende, neue Anträge zur Verfügung:

- Antrag auf Genehmigung zur Fällung oder Veränderung geschützter Bäume
- Antrag auf Ausstellung eines Bewohnerparkausweises
- Neu-, Um- oder Abbestellung von Abfallbehältern
- Kaufvorschlag für die Stadtbücherei
- Antrag auf Gewährung von Zuwendungen für Maßnahmen zur Dach- und Fassadenbegrünung
- Formular zum Abruf der bewilligten Fördermittel zur Dach- und Fassadenbegrünung
- Widerspruch gegen Bescheide der Stadt Erkrath

Folgende Anträge befinden sich zum Zeitpunkt der Berichtserstellung in der Entwicklung:

- Anmeldung und Ummeldung für die Jugendmusikschule
- Antrag auf Ausstellung einer Schülerfahrkosten-Bescheinigung
- Bestellung einer Medienbox bei der Stadtbücherei
- Bestellung von Medien zur Abholung in der Stadtbücherei

Der Ausbau des Serviceportals ist abhängig von weiteren Prozessen, die im Folgenden näher erläutert werden.

OZG-Verwaltungsscreening schafft Klarheit

Das OZG-Verwaltungsscreening war die notwendige Grundlage, um die Erstellung der nächsten Onlineanträge zu priorisieren und fehlende Informationen auf dem Serviceportal Erkrath zu hinterlegen.

Das Screening wurde bedingt mit der Besetzung der Stelle im ersten Quartal 2022 begonnen. Aus den Ergebnissen ergibt sich ein Ausbaupotenzial i.H.v. 58 Dienstleistungen im Serviceportal, die bis Mitte 2023 mindestens dem Reifegrad 2 des OZGs entsprechen werden.

Weitere Informationen zum OZG-Verwaltungsscreening sind unter „OZG Umsetzung – wie schafft Erkrath digitale Services?“ zu finden.

„Einer-für-Alle“-Dienste – Gute Beispiele und Herausforderungen

Ein gelungenes Beispiel bietet das [Wirtschaftsserviceportal.NRW](https://www.wirtschaftsserviceportal.nrw.de) (WSP NRW), welches frühzeitig vom Land NRW entwickelt und zur verpflichtenden Nutzung für alle Kommunen flächendeckend freigegeben wurde. Kontinuierlich werden auf diesem Portal neue Antragsprozesse angeboten; aktuell stehen 17 Anträge vorwiegend zu den Themengebieten Gewerbe, Märkte und Sondernutzungen zur Verfügung.

Der im WSP NRW genutzte technische Standard wird nicht in allen Serviceportalen des Landes bzw. anderer Bundesländer verwendet. Dies führt zu noch zu schaffenden Datenverbindungen (Schnittstellen) oder unterschiedlichen Programmfunktionen für die Anwenderschaft sowie die Sachbearbeitungen in der Verwaltung. Teils undurchsichtige Planungen zur Etablierung und Nachnutzung von Einer-für-Alle-Produkten (im Folgenden EfA genannt) erschweren zudem den öffentlichen Verwaltungen, eigene Lösungsentwicklungen unter wirtschaftlichen Aspekten voranzutreiben – insbesondere dann, wenn EfA-Lösungen angekündigt werden, deren Umsetzung aber aus organisatorischen, rechtlichen oder technischen Gründen bundes- und landesweit stockt.

Bekanntnis zur interkommunalen Zusammenarbeit

Verwaltung und Politik sind sich einig, dass die interkommunale Zusammenarbeit gestärkt werden muss. Dazu werden EfA-Dienste eingesetzt, Kooperationen mit kommunalen Rechenzentren vereinbart und Erfahrungen zwischen den Kommunen geteilt, um schneller passgenaue Lösungen zu entwickeln.

Mit dem Bekenntnis zur Zusammenarbeit geht auch einher, dass gemeinsame Antragsentwicklungen verbandsseitig (KRZN) abgewartet werden und teilweise die notwendigen Softwaremigrationen zunächst erfolgen müssen, bevor auch die Online-Angebote genutzt werden können.

Erkrath kann und wird mit dem bestehenden Serviceportal auch in 2023 und 2024 weitere Online-Antragsverfahren anbieten können und damit das Angebot von rund um die Uhr verfügbaren Onlineservices für die Bürgerinnen und Bürger ausbauen.

OZG Umsetzung – wie schafft Erkrath digitale Services?

Mit der im Jahr 2022 gestarteten IST-Analyse über alle Verwaltungsleistungen hinweg konnte ein Lagebild geschaffen werden, welches Priorisierungen und einen konkreten OZG-Maßnahmenplan zulässt.

Reifegradmodell und Once-Only

Im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) wird das Reifegradmodell des Bundesinnenministeriums herangezogen, um den digitalen Entwicklungsstand einzelner Leistungen zu bewerten. Das Modell misst die Online-Verfügbarkeit auf einer Skala von 0 (die Leistung ist nur offline verfügbar) bis 4 (die Leistung kann vollständig digital abgewickelt werden). Die OZG-Konformität gilt als gegeben, wenn die Anforderungen der Stufe 3 erfüllt sind. Das Reifegradmodell umfasst zehn Kriterien, die erfüllt sein müssen, um eine bestimmte Stufe zu erreichen. Das Kriterium mit der niedrigsten Stufe bestimmt die Gesamtbewertung des Online-Services.

In Stufe 4 müssen von den Antragstellenden keinerlei Nachweise mehr erbracht werden, die der Verwaltung bereits vorliegen ("Once-Only-Prinzip"). Die Nachweise sollen zukünftig durch Registerabfragen und zwischenbehördliche Datenaustausche ersetzt werden. Als Grundlage dafür sollen auf Basis des Registermodernisierungsgesetzes bis Ende 2025 die 19 Top-Register in Deutschland modernisiert und an ein technisches System zum Datenaustausch angeschlossen sein. Bis voraussichtlich Ende 2028 müssen alle 51 relevanten Register angeschlossen sein. Die Reifegradstufe 4 ist daher zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht erreichbar.

Eine OZG-Leistung entspricht einem Bündel von ähnlichen Verwaltungsleistungen. Einzelne Verwaltungsleistungen aus dem OZG-Leistungsbündel können im Digitalisierungsprozess unterschiedlich weit fortgeschritten sein und zu verschiedenen Zeitpunkten online verfügbar sein.

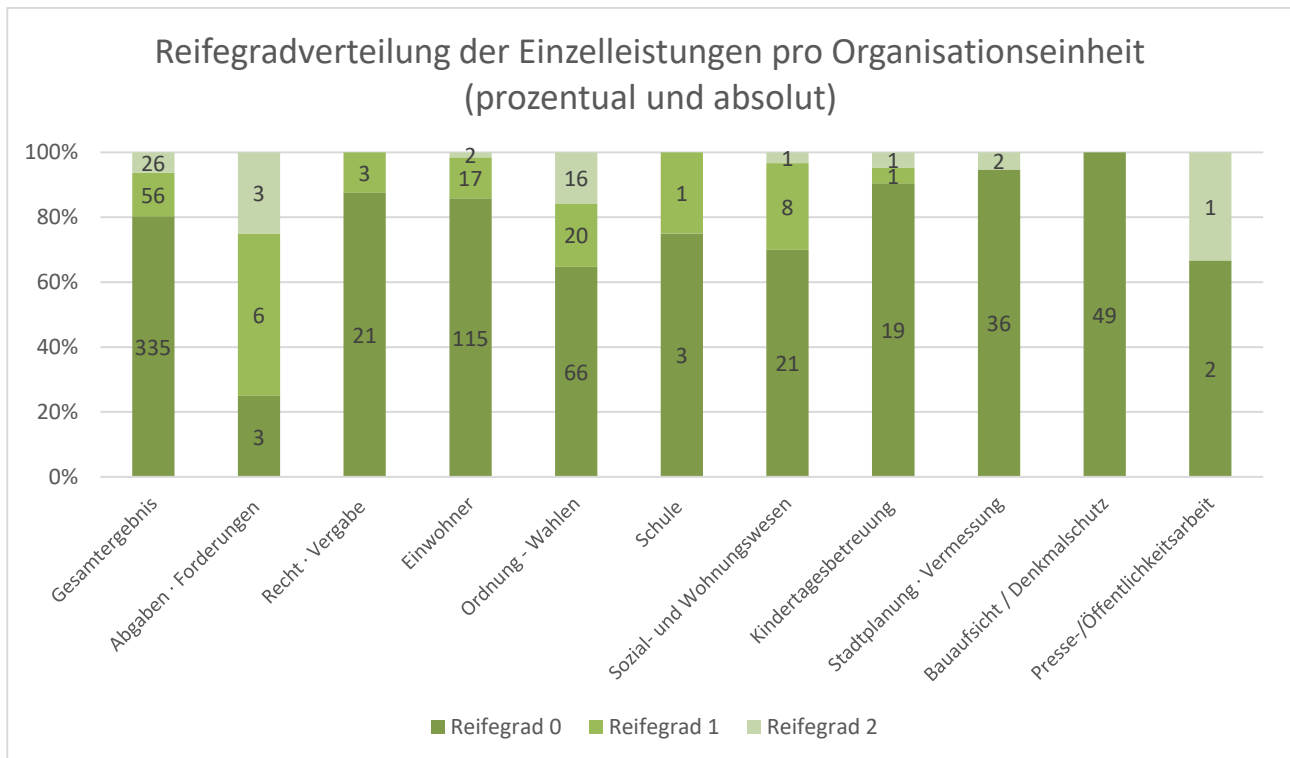
Der Bund betrachtet OZG-Leistungen als erfüllt, wenn ein einziger Einzelprozess im Leistungsbündel OZG-konform ist¹. Das bedeutet im Endeffekt, dass nicht alle Einzelprozesse OZG-konform abgebildet wurden, die der OZG-Katalog vorsieht.

Weitere Umsetzung in Erkrath

Im Rahmen des sogenannten Verwaltungsscreenings wurden die Reifegrade aller (Einzel-)Leistungen, die in der Zuständigkeit der Stadt Erkrath liegen, betrachtet. Bei der weiteren Behandlung gilt (entgegen der Darstellung des Bundes) die Annahme, dass der niedrigste Reifegrad einer Leistung innerhalb des Bündels den Reifegrad der OZG-Leistung insgesamt bestimmt. Die OZG-Konformität einer OZG-Leistung ist damit erst gegeben, wenn alle Leistungen innerhalb dieses Bündels digital angeboten werden. Diese Darstellung bildet den Umsetzungsstand realistisch ab und zeigt die Handlungsbedarfe auf.

Insgesamt wurden 89 OZG-Leistungen, in denen 417 Einzelleistungen enthalten sind, tiefergehend analysiert. Schwerpunktmäßig sind Leistungen aus den Bereichen Einwohnerwesen, Jugend und Soziales sowie Stadtplanung und Bauaufsicht betroffen. 84 % der Leistungsbündel befanden sich zum Betrachtungszeitpunkt noch auf Reifegradstufe 0.

¹ Siehe auch: [Bericht des Bundesrechnungshofes vom 05.04.2022 „Verwaltungsdigitalisierung: BMI beschönigt Fortschritt“](#)



Mit Hilfe zusätzlich erhobener Informationen pro Einzelleistung (bspw. hinsichtlich Formerfordernissen, Fallzahlen, usw.) wurden Maßnahmen in drei Priorisierungsstufen geplant, um bis zum Ende des zweiten Quartals 2023 für 58 Einzelleistungen mindestens den Reifegrad 2, in einigen Fällen sogar Reifegrad 3 zu erreichen. Dazu werden von der Stabsstelle Digitalisierung in Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachabteilungen Leistungsbeschreibungen und Online-Anträge erarbeitet.

Zwischenfazit OZG

Eine ganzheitliche OZG-Umsetzung ist aus den oben beschriebenen Gründen somit nicht bis Ende 2022 möglich. Ob das OZG 2.0 dazu effektivere und effizientere Wege ab 2023 schafft, ist weiterhin ungewiss.

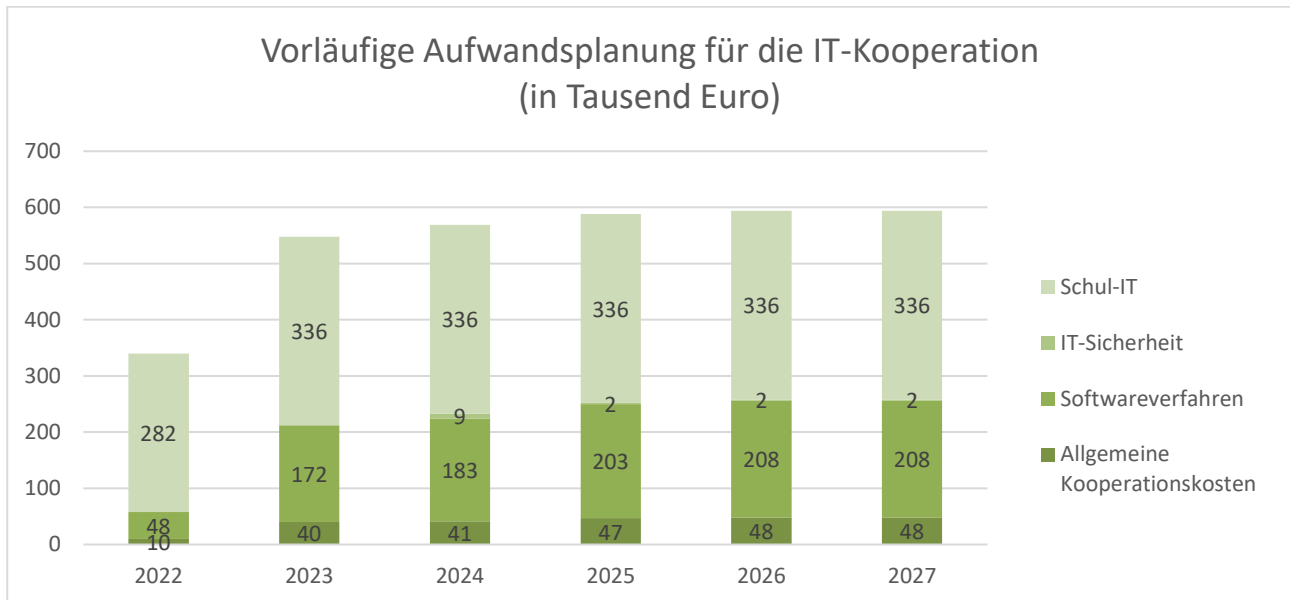
Schlussendlich müssen in der bestehenden Dynamik bei den eFA-Diensten und den Unwägbarkeiten zukünftiger Entwicklungen (Stichwort: Bundescloud) aus Sicht der Verwaltung pragmatische Lösungen forciert werden. Die Entwicklungen von Bundes-, Landes- und Verbandsportalen behält die Stadt Erkrath stets im Blick. Daraus könnte auch resultieren, dass das bisherige Serviceportal Erkrath durch eine verbandsseitige Lösung mittelfristig abgelöst wird.

IT-Kooperation mit dem KRZN

Die interkommunale Kooperation mit dem IT-Dienstleister „Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN)“ startete am 01.01.2022.

Im Vordergrund stand zum Kooperationsstart die Übernahme der Schul-IT durch das KRZN. Für die IT-Betreuung der Schulen werden drei Administratoren vor Ort eingesetzt. Die Stadt Erkrath berücksichtigt die Kosten i.H.v. 282 T€ im Schulprodukt (03.02.02). Ab 2023 erhöht sich der Betrag um 19 % Mehrwertsteuer und wird dadurch mit 335,6 T€ veranschlagt.

Im Jahr 2022 wurden bereits drei Softwareverfahren abgenommen: Software zum zentralen, elektronischen Vertragsmanagement, ganzheitliche Plattform für die „Jugendamtsverwaltung“ sowie das vom KRZN betriebene Dokumentenmanagementsystem (siehe hierzu auch „Die E-Akte zieht um“). Ebenfalls wurde wie geplant die Aufstellung des IT-Sicherheitskonzeptes im zweiten Halbjahr 2022 zusammen mit dem KRZN gestartet. Mit zunehmender Softwareabnahme (von 48 T€ auf 172 T€ in 2023) steigen auch die allgemeinen Kooperationskosten (von 10 T€ auf 40 T€ in 2023).



Die Erstellung des ursprünglich für das erste Halbjahr 2022 angekündigten Migrationsplans verzögerte sich durch Verfahrenssichtungen und -abstimmungen bei beiden Kooperationspartnern. Ein Entwurf für die Migrationsplanung befindet sich zum Zeitpunkt der Berichtserstellung in finaler Abstimmung. Bis Ende des Jahres 2022 soll dieser Plan aufgestellt sein und beiden Kooperationspartnern Planungssicherheit für die nächsten fünf Jahre geben.

Schulen wollen modernisieren – Verwaltung und Administratoren unterstützen dabei

Basierend auf der Kooperationsvereinbarung mit der Stadt Hilden wurden die Aufgaben der IT-Betreuung von Schulen bis Ende 2020 gemeinsam mit der dortigen IT-Abteilung wahrgenommen. Neben der grundlegenden Ausstattung der Schulen mit Endgeräten und Präsentationstechniken wurden bis dahin Projekte wie Anbindung der Schulen an das Glasfasernetz, sichere Netzwerke und flächendeckendes WLAN auf den Weg gebracht. Zusätzlich startete mit der Corona-Pandemie eine bedarfsgerechte Ausstattung der Schülerinnen und Schüler mit zentral administrierten Laptops.

Anfang 2021 übernahm der bei der Schulverwaltung Erkrath angesiedelte IT-Koordinator die Betreuung wachsender Digitalisierungsaufgaben und führte in Zusammenarbeit mit der IT der Stadt Hilden die begonnenen und laufenden Projekte in den Schulen weiter fort. So wurde der Fortschritt der Digitalisierung sichergestellt.

Neben dem IT-Koordinator der Schulverwaltung wird die Schul-IT seit Beginn des Jahres 2022 von drei Administratoren des KRZN betreut. Diese übernehmen unter der Anleitung vom IT-Koordinator die operativen

Aufgaben in den Schulen. Die Beschaffung der Hard- und Software erfolgt in regelmäßiger Abstimmung und bedarfsgerecht durch die Schulverwaltung.

Parallel dazu wurde seitens der Schulverwaltung in enger Kommunikation mit den Schulen der Medienentwicklungsplan erstellt, der mit Hilfe von durchgeführten Pilotprojekten einen Bedarf an Ausstattung mit Hard- und Software in den Schulen für die nächsten vier Jahre darstellt.

Wie auch im Bereich der städtischen Verwaltung ist in den Schulen ein Trend in den letzten zwölf Monaten erkennbar, dass die Schulen nicht nur höhere Anforderungen an die Schul-IT stellen, sondern auch mittels Kenntnis der Digitalisierungsmöglichkeiten diese Anforderungen qualitativ besser beschreiben können. Dies führt zu einem Digitalisierungsschub, der vergleichbar mit der Situation in der Stadtverwaltung, mehr Digitalisierungs- und Modernisierungsprojekte aus der Anwenderschaft generiert.

Bedarfsorientierte Lösungen für diese Schullandschaft führen zu einem Mehraufwand bei Projektplanung und Administration. Dieser Mehraufwand konnte durch Abgabe der operativen Tätigkeiten an die Administratoren des KRZN, durch Standardisierung in der Infrastruktur (einhergehend mit verstärkten Fernwartungsmöglichkeiten) und effizienteren Hardwarelösungen kompensiert werden.

Das Beispiel Schuldigitalisierung zeigt sehr gut, dass dezentrale Digitalisierer (hier: IT-Koordinator der Abteilung Schulen) mit einem motivierten und engagierten Team sowohl innerhalb der Verwaltung als auch mit Unterstützung durch das KRZN aktiv den digitalen Wandel gestalten und fördern können.

Sachstand zu Einzelprojekten

App zur Ehrenamtskarte NRW

Bereits seit 2011 können sich Bürgerinnen und Bürger, die ehrenamtlich in Erkrath engagiert sind oder ihren Wohnsitz in Erkrath haben, bei der Stadt Erkrath um die Vergabe der [Ehrenamtskarte NRW](#) bewerben.

Seit Mitte September 2022 steht den ehrenamtlich engagierten Erkratherinnen und Erkrathern die neue App „Ehrenamtskarte NRW“ zur Verfügung. Die App „Ehrenamtskarte NRW“ wurde im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) im Themenfeld „Engagement & Hobby“ entwickelt, in dem das Land Nordrhein-Westfalen die Federführung hat. Finanziert wurde das Projekt vom Bund und den Bundesländern.

Die Ehrenamtskarte NRW kann unkompliziert auf das Smartphone oder Tablet geladen und so vorgezeigt werden. Zudem können Nutzerinnen und Nutzer die Ehrenamtskarte online beantragen oder verlängern. Ein schriftlicher Antrag in Papierform ist somit nicht mehr notwendig, aber selbstverständlich weiterhin möglich. Bei der Antragstellung kann angegeben werden, ob ausschließlich die digitale Karte oder zusätzlich die analoge Karte ausgestellt werden soll. Die Bearbeitung der Anträge seitens der Verwaltung erfolgt hingegen vollständig elektronisch.

Inhaberinnen und Inhaber der Ehrenamtskarte NRW profitieren schon jetzt von landesweit mehr als 4.700 Vergünstigungen und Sonderaktionen. Mit dem neuen digitalen Angebot können die Dankeschön-Angebote durch Lokalisierung des Standortes jederzeit mobil abgerufen werden. Außerdem ermöglicht die App, sich

den Weg zu den Angeboten per Navigation anzeigen zu lassen. Die App kann im [App Store](#) (Apple iOS) sowie im [Google Play Store](#) (Android) kostenfrei heruntergeladen werden.

Sollten Ehrenamtliche bereits im Besitz einer Ehrenamtskarte NRW sein, erhalten sie die Möglichkeit, sich für die App zu registrieren, so dass ihnen auch die digitale Version der Ehrenamtskarte zusätzlich auf dem jeweiligen Endgerät zur Verfügung steht.

Die Einführung der App „Ehrenamtskarte NRW“ stellt ein sehr gutes Beispiel für medienbruchfreie, digitale Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung dar.

Als Ansprechperson für die Ehrenamtskarte steht Frau Mollberg aus dem Fachbereich Soziales zur Verfügung.

Bürgerbeteiligungsportal beteiligung.nrw.de

Das Bürgerbeteiligungsportal beteiligung.nrw.de wurde vom Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie (ehemals MWIDE, heute MWIKE) Ende des Jahres 2021 allen Kommunen in NRW kostenlos zur Nachnutzung angeboten.

In erster Linie werden damit die OZG-Leistungen „Beteiligungsverfahren nach dem Baugesetzbuch“ und „Einstellen von raumbezogenen Planwerken in das Internet“ abgedeckt.

Der Fachbereich Stadtentwicklung und die Stabsstelle Digitalisierung der Stadt Erkrath planen gemeinsam die pilotweise Einführung der Plattform. Ziel ist zunächst, die formellen und gesetzlich vorgeschriebenen Beteiligungsverfahren zu Bauleitplänen, welche bisher in unterschiedlichen analogen und digitalen Verfahren bearbeitet wurden, im Wesentlichen auf der o. g. Plattform zu konsolidieren. Die Pilotphase wird im 1. Halbjahr 2023 anlaufen.

Das städtische Beteiligungsportal ist über die Webseite <https://www.erkrath.de/buergerbeteiligung> abrufbar.

Internetauftritt muss aktualisiert werden

Durch die Produkteinführung „eGov-Suite“ vom KRZN werden neben der Einführung eines neuen zentralen Dokumentenmanagementsystems auch die Internetauftritte der Stadtverwaltung überarbeitet, um den Anforderungen an technische und rechtliche Standards dauerhaft gerecht zu werden. Insbesondere aus wirtschaftlichen Gründen ist eine Weiterentwicklung des bisherigen Internetauftritts nicht vertretbar.

Entsprechende Vorgespräche mit dem KRZN ergaben, dass eine mittelfristige Umsetzung möglich ist. Mit der Pressestelle im Büro des Bürgermeisters wird im Jahr 2023 ein Projektzeitplan aufgestellt.

Eltern und Kita per App verbunden

Pilotweise wurde die „Kita App“ in der Kita Hochdahl-Mitte eingeführt. Die App für Smartphones mit Android oder iOS ermöglicht es den Kindertagesstätten, sicher und zielgerichtet Nachrichten digital an die Eltern zu schicken. Ein weiterer Vorteil liegt in der zentralen Bekanntgabe von anstehenden Terminen, welche direkt aus der App in den Kalender des Smartphones übertragen werden können.

Auch die bidirektionale Kommunikation ist möglich: Eltern können den Kitas ihr Kind für einen bestimmten Zeitraum abwesend melden, Rückmeldungen geben und - wenn gewünscht - weitere Informationen zum Kind wie Bring- und Abholzeiten oder Lebensmittelvorgaben hinterlegen.

Die Einführung der Kita-App bei weiteren Kindertagesstätten verzögert sich aufgrund personeller Engpässe im Fachbereich Jugend. Der geplante Start in den sonstigen Kitas ab Q4/2021 konnte daher nicht umgesetzt werden.

Die App-Nutzung in der Kita Hochdahl-Mitte zeigt jedoch, dass nahezu alle Eltern der dort angemeldeten Kinder die App nutzen.

Erkrath App: Gemeinsam gute Lösungen entwickeln

Die Entwicklung einer stadteigenen App auf den Plattformen iOS und Android war für das Jahr 2021 und 2022 vorgesehen. Aufgrund der neuen IT-Kooperation verschob sich der Start des Projektes bereits auf Mitte 2022. Mit dem Haushaltsoptimierungskonzept stand zudem das gesamte Projekt zur Disposition.

Aktuell werden Vorbereitungen mit einer kommunalen Entwicklungsgemeinschaft getroffen, um eine Datenplattform zu errichten, auf deren Basis auch eine städtische App betrieben werden kann. Mit dem Betrieb der Datenplattform ist ab 2023 zu rechnen.

Die E-Akte zieht um

Durch den Beitritt zum KRZN erfolgt auch ein Systemwechsel im Bereich der E-Akte. Vor allem der elektronische Rechnungsworkflow verbleibt vorerst im bestehenden Produkt. Neue Projekte und neue E-Akten werden ab jetzt nur noch im vom KRZN bereitgestellten Produkt umgesetzt.

Aus dem Wechsel ergeben sich im Vergleich zum bisherigen Dokumentenmanagementsystem (DMS) Vorteile, da einige Standards für das DMS bereits vorhanden und durch KRZN-Kommunen entwickelt worden sind.

Aufgrund der mangelnden personellen Kapazitäten in den Fachbereichen zur Erarbeitung von verwaltungsweiten Grundlagen, wird durch den DMS-Wechsel auch ein neuer Ansatz bei der Einführung der E-Akte angestrebt. Das Angebot, die E-Akte im DMS zu führen, soll in Zukunft niederschwellig den Organisationseinheiten der Stadtverwaltung angeboten werden. Jede Organisationseinheit wird schrittweise durch Schulungen, eine durch die Projektleitung begleitete Ist-Auswertung der Aktenlage und Übertragung auf das neue DMS dazu befähigt, E-Akten selbstständig im DMS zu verwirklichen.

Mit diesem Schritt geht auch einher, dass sich Fachverfahrensanbindungen verzögern (ggf. durch ausstehende Migrationen zum KRZN) oder weniger individuelle Anpassungen angeboten werden können.

Aufgrund der angespannten Haushaltslage und gewünschten Personaleinsparung wird versucht eine permanente Stellvertretung für die Projektleitung durch vorhandene personelle Kapazitäten abzubilden. Dies birgt jedoch das Risiko, dass diese an anderer Stelle fehlen werden und sich damit in den Folgejahren zwangsläufig andere Digitalisierungsmaßnahmen verzögern könnten.

Kurz zusammengefasst: Jahresübergreifende Berichte

Die steigende Anzahl von Bürgerservices und digitalen Programmen in der Verwaltungsarbeit ermöglichen auch konkrete Vergleiche zu Vorjahren, welche ab diesem Jahr dem Digitalisierungsbericht dauerhaft beigelegt werden sollen. Die Datenerhebung erfolgt grundsätzlich zum 30.09. des aktuellen Jahres.

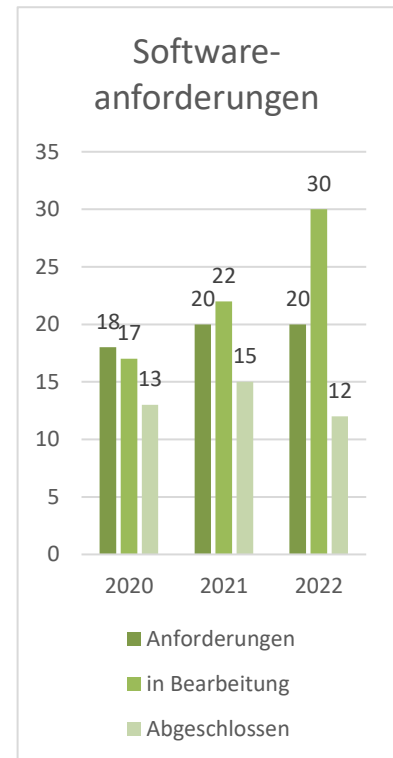
Softwarebeschaffungsverfahren

Das Angebot von Onlinediensten und die digitale Verwaltungsarbeit erfolgt softwarebasiert (mit PC-Programmen). Eines der Kerngeschäfte der Stabsstelle Digitalisierung, die Beratung der Fachbereiche in digitalen Fragen, die Anforderungsermittlung sowie die Unterstützung zur Einführung von Softwareverfahren, wird aus den statistischen Daten deutlich.

Die von der Stadt Erkrath beschafften Softwareprodukte bilden dabei die Komplexität einer öffentlichen Verwaltung ab: Programme für die allgemeine, interne Verwaltungsarbeit (bspw. Dokumentenmanagement, Kollaborationsplattformen), grundlegende Onlineservices für Bürgerinnen und Bürger (Serviceportal, Online-Terminvereinbarung, E-Payment) sowie fachspezifische Softwareprodukte für beide Personengruppen aus allen Verwaltungsbereichen (Einwohnerwesen, Wirtschaftsförderung, Ratsarbeit, Bauaufsicht etc.).

Insbesondere seit 2021 steigen die Anforderungen in der Verwaltung im Hinblick auf digitale Fachverfahren zur Bewältigung der täglichen Arbeit (fachspezifische Software). Die Statistik zeigt, dass in 2022 bedingt durch die KRZN-Migrationen und damit einhergehenden Projektverschiebungen nicht so viele Softwareeinführungen abgeschlossen werden konnten, wie in den Vorjahren.

Zu berücksichtigen bleibt generell, dass die Projekte teilweise aufgrund der Komplexität umfangreicher Vorarbeiten bedürfen, so dass ein Abschluss mittels Installation und Einrichtung der Software nicht immer im gleichen oder nächsten Jahr nach der Anforderungsstellung erfolgen kann. Die Vorarbeiten hängen im Wesentlichen auch von der Definition der fachlichen Anforderungen sowie der Bereitstellung personeller Kapazitäten seitens der Fachbereiche ab. Zudem wird auch während der Softwareeinführung Personal aus den Fachbereich zeitlich gebunden - sowohl für Schulungsmaßnahmen als auch die fachliche Einrichtung der Software und damit zusammenhängender Dateneingaben oder -übertragungen aus vorhandenen Datenbeständen.



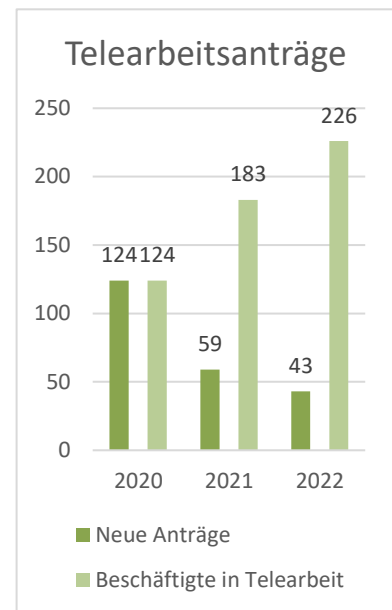
Telearbeit bleibt gefragt

Inzwischen liegen 229 Anträge auf Telearbeit vor, davon wurden 226 bewilligt. Die restlichen Anträge befinden sich noch in der Personalratsbeteiligung.

Von den 229 Anträgen sind bis Ende des Jahres 2022 44 Anträge ausgelaufen, so dass dann noch 182 Beschäftigte aktiv Telearbeit nutzen. Wie viele Fortsetzungsanträge gestellt werden, ist derzeit nicht bekannt und von den Beschäftigten abhängig.

Schlussendlich nutzen aktuell 43 % der Beschäftigten (mit Büroarbeitsplätzen) das Angebot zur Telearbeit. Dies entspricht in etwa dem Vorjahreswert (44 %).

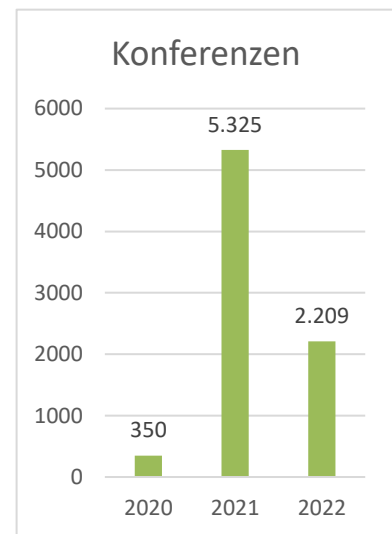
Bereits in 2021 wurde die Beschaffungsstrategie von Desktop-PCs auf Notebooks umgestellt. Der Anteil von Notebooks im Vergleich zu der gesamten PC-Ausstattung (Notebooks und Desktop-PCs) beträgt 7,5 %. Die Möglichkeit zur mobilen, digitalen Arbeit in der Verwaltung wächst kontinuierlich.



Online-Konferenzen sparen Zeit und Geld

Die Nutzung von Online-Konferenzen mit der eigenen Videokonferenzsoftware ging zum Stand 30.09.2022 im Vergleich zum gesamten Vorjahr zurück. Bis Jahresende werden voraussichtlich um die 3.000 Konferenzen online durchgeführt worden sein. Die durchschnittliche Dauer ist hingegen nahezu gleichbleibend.

Der Rückgang liegt vor allem darin begründet, dass die Teilnahmen an Besprechungen vor Ort wieder ohne größere Beschränkungen und Schutzmaßnahmen möglich waren. Hinzu kommt, dass neben dem Konferenzsystem, welches die Stadt Erkrath nutzt, weitere Systeme existieren, an denen die Kolleginnen und Kollegen verstärkt teilnehmen (bspw. an Konferenzen mit dem KRZN über die vom KRZN bereitgestellte Software).



Insgesamt kann festgehalten werden, dass durch den Einsatz von Videokonferenzsystemen insbesondere Fahrtzeiten und damit einhergehend Ressourcen eingespart werden. Allein mit der Videokonferenzlösung der Stadtverwaltung wurden rund 220 T€ für Dienstfahrten (Arbeitszeit und Fahrzeugkosten) eingespart.

Für das Jahr 2024 ist ein flächendeckender Ausbau einer Videokonferenzlösung auf Basis eines vom KRZN angebotenen Produktes geplant.

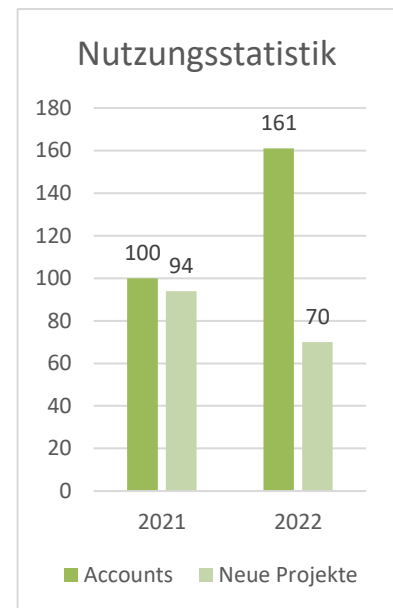
Anstieg der digital unterstützten Projektarbeit

Die Anzahl der Benutzerinnen und Benutzer der in 2020 eingeführten browserbasierten Projektmanagementplattform stieg in 2022 um 61 % an (inzwischen über 160 aktive Accounts). Auch die Zusammenarbeit in der Software mit externen Mitarbeitenden nahm zu, beispielsweise durch die Migrationsprojekte mit dem KRZN.

Insgesamt wird an 34 % der städtischen PC-Arbeitsplätze inzwischen die Projektmanagementplattform für stellen- und organisationseinheitenbezogene sowie verwaltungsweite und interkommunale Projekte genutzt.

Die Anzahl der neu eingerichteten Projekte pro Jahr ist voraussichtlich gleichbleibend (etwas mehr als 90).

Die Nutzung der Plattform wird über regelmäßige Schulungen weiter gefördert.



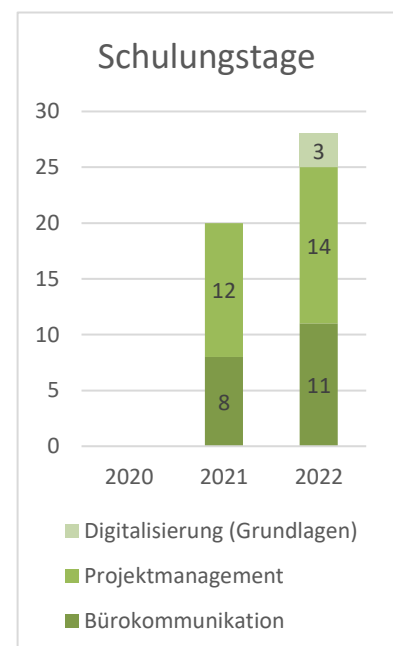
Kompetenzbildung im Change-Prozess

Seit 2021 werden insbesondere für den Erwerb digitaler Kompetenzen verstärkt Inhouseschulungen angeboten. Bedingt durch die IT-Kooperation mit dem KRZN steigt der Schulungsbedarf an. Die Schulungsorganisation übernimmt die Stabsstelle Digitalisierung.

Im Jahr 2021 wurden fünf Schulungen mit insgesamt 20 Schulungstagen und 207 Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmern durchgeführt.

Im Jahr 2022 sind bis zum Ende des Jahres neun Schulungen mit insgesamt 28 Schulungstagen und ca. 317 Schulungsteilnehmerinnen und -teilnehmern geplant bzw. durchgeführt worden.

Nicht aufgeführt sind Schulungen und Workshops, die durch eigenes Personal der Stabsstelle Digitalisierung durchgeführt wurden (bspw. Schulungen im Umgang mit Videokonferenzsystemen).



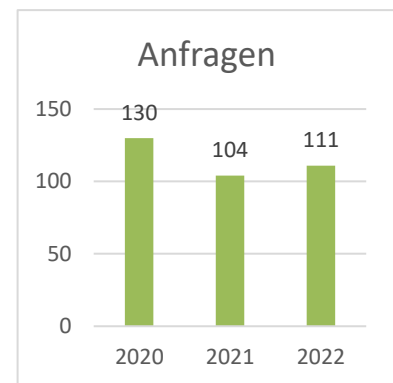
Ab 2023 sind weitere Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen geplant. Die dazu eingeführte E-Learning-Plattform und ein Schulungsraum im Hochdahlhaus wird dabei ein vielfältiges und mehrstufiges Lernen in digitaler und hybrider Form sowie in Präsenz ermöglichen.

Ziel der Schulungsoffensive ist es, den Wandel zur digitalen Verwaltung und modernen Arbeitsmethoden für alle Beschäftigten transparent zu gestalten. Dabei fallen die Schulungskosten im Vergleich zu Einzelbuchungen von Seminaren geringer aus, es werden passgenaue Schulungsangebote nach dem jeweiligen Bedarf generiert und Führungskräfte sowie Beauftragte werden bei regelmäßigen Schulungen und Unterweisungen durch das digitale Lernmanagementsystem entlastet.

Anwendungsunterstützung für Beschäftigte

Das Digital Helpdesk unterstützt die Beschäftigten der Verwaltung im Umgang mit verwaltungsweit eingesetzten Softwareverfahren, insbesondere in Software für Bürokommunikation. Diese Anfragen sind abzugrenzen von technischen Anfragen an den Support der Abteilung Informationstechnik.

Das Anfrageaufkommen hält sich über die Jahre hinweg auf gleichem Niveau (zwischen 100 und 150 Anfragen).



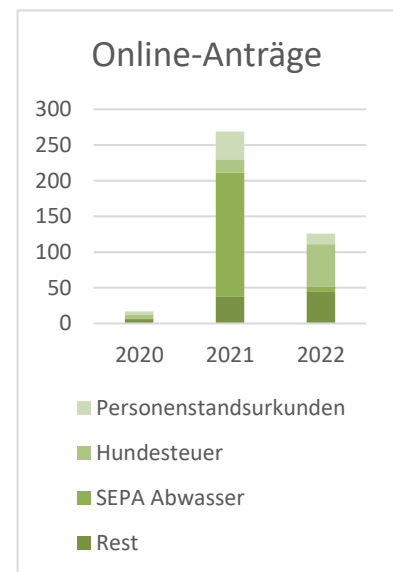
Online-Anträge

Am häufigsten wurde im Jahr 2022 der Online-Antrag für die An- und Abmeldung zur Hundesteuer verwendet.

Seit dem Start des Serviceportals (2020) wurden am häufigsten folgende Anträge online eingereicht:

1. SEPA Lastschriftmandat für Abwassergebühren
2. An- und Abmeldung zur Hundesteuer
3. Bestellung von Personenstandsurkunden

Durch die Umstellung des Abrechnungsbetriebs für die Abwassergebühren waren gegen Ende des Jahres 2021 zahlreiche neue SEPA Lastschriftmandate erforderlich. Für das Jahr 2021 wurde allein dafür 173 Mal der Online-Antrag genutzt.



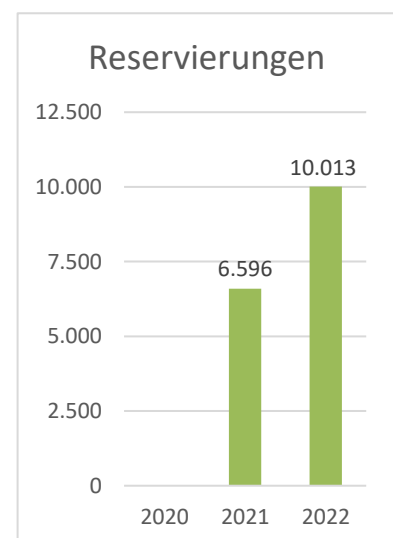
Weitere Informationen zum Ausbau der Onlineanträge sind unter „Serviceportal Erkrath bietet mehr Onlinedienste – EFA-Dienste und technische Plattform stehen zur Diskussion“ zu finden.

Online-Terminvereinbarungen

Der Dienst zur Online-Terminvereinbarung startete erfolgreich im Jahr 2021. Inzwischen etabliert sich das System bei Bürgerinnen und Bürgern, so dass im Jahr 2022 ein Zuwachs zum Vorjahr i.H.v. über 51 % (+3.417 Reservierungen) erzielt werden konnte.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Daten für 2022 zum Stichtag 30.09.2022 erhoben wurden (siehe Abbildung). Nach linearer Hochrechnung für das Jahr 2022 läge der Zuwachs zum Vorjahr rechnerisch bei über 100 % (+6.754 Reservierungen).

Die Online-Terminvereinbarung steht aktuell für die angebotenen Dienste der Bürgerbüros Alt-Erkrath und Hochdahl zur Verfügung.



Bericht zur IT-Infrastruktur

Städtische Gebäude per Glasfaser verbunden

Für eine zukunftssichere digitale Zusammenarbeit werden mittelfristig alle städtische Lokationen sukzessive über Lichtwellenleiter (LWL) mit dem städtischen Netzwerk verbunden.

Neben den bereits angebotenen Haupt- und Nebenstandorten der Verwaltung, sollen u.a. auch die Büroarbeitsplätze der städtischen Beschäftigten in den Kitas, offenen Ganztagschulen, Übergangwohnheimen etc. berücksichtigt werden. Bei den Übergangwohnheimen an der Gruitener Straße und der Freiheitstraße konnte dies in 2022 realisiert werden.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt zudem auf der Kommunikation und Datenverarbeitung im Bereich des Energiemanagements und der Gebäudeleittechnik, die durch die Gebäudeanbindung effizient gesteuert werden kann.

Kitas werden für die digitale Zukunft gerüstet

In Zusammenarbeit mit dem Fachbereich Jugend, dem Immobilienmanagement und der Abteilung Informationstechnik wird die IT-Infrastruktur in den städtischen Kindertagesstätten für ein modernes, digitales Arbeiten ausgebaut.

Die Medienkompetenzen der Kita-Beschäftigten soll dadurch gefördert und digitale Medien als Teil der Lebenswelt von Kindern in der frühkindlichen Bildung pädagogisch begleitet werden.

Die WLAN-Ausleuchtung der Kitas ist bereits abgeschlossen und die Planung zum Ausbau der IT-Infrastruktur aufgenommen worden.

Die finale LWL-Anbindung der Kitas an das städtische Netz wird sich auf unbestimmte Zeit aufgrund von Hardwarelieferschwierigkeiten verzögern, so dass bis zum Abschluss des Projektes weiterhin nur die weniger performante Anbindung über DSL zur Verfügung steht.

Fortlaufende Modernisierung der IT-Infrastruktur

Die IT-Infrastruktur der Stadt Erkrath wird, wie auch schon in den vergangenen Jahren, kontinuierlich modernisiert und an die aktuellen technischen Standards angepasst. Der sichere Betrieb von IT-Anwendungen, sowie die Verarbeitung und Speicherung von großen Datenmengen wird durch eine professionell eingerichtete, moderne Infrastruktur des Rechenzentrums gewährleistet. Die modernisierte Infrastruktur reduziert zudem die Risiken vor Cyberangriffen, erhöht die Sicherheit und schafft die Grundlage für die digitale Transformation der Verwaltung.

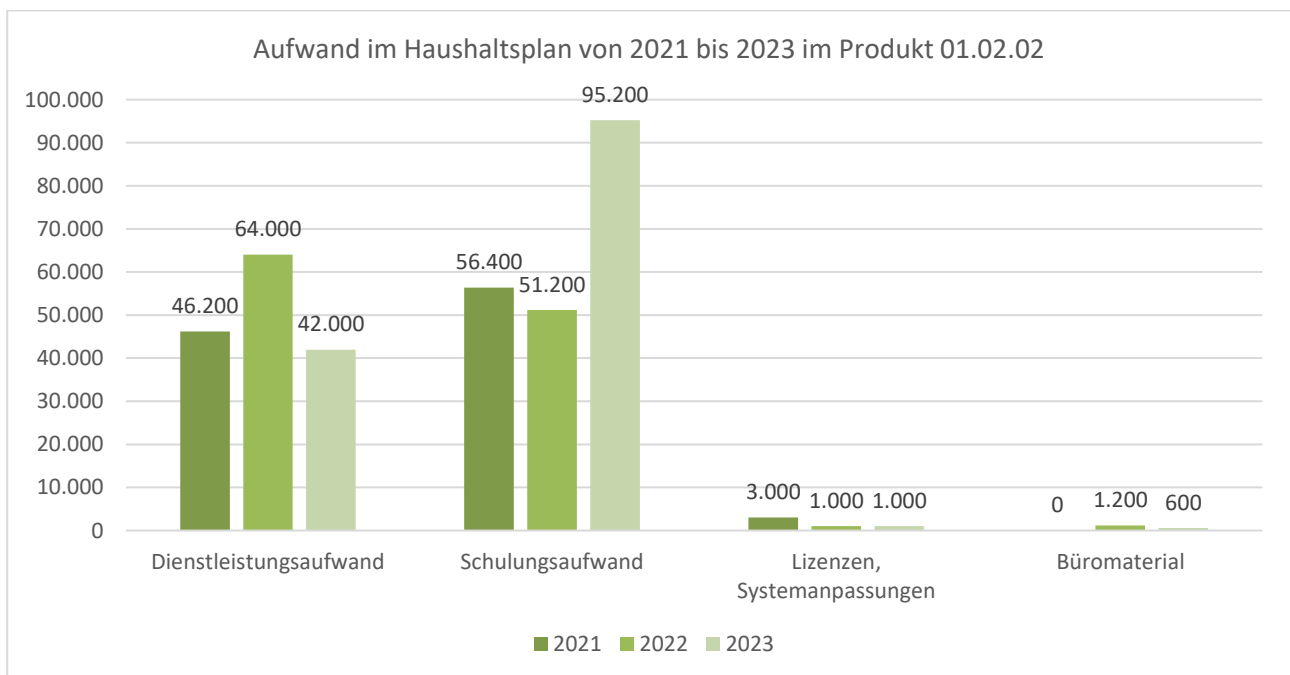
Mobile Anwendungen, Datensicherheit, Arbeitsplatz der Zukunft - dies sind einige von vielen Themen, die den Rechenzentrumsbetrieb vor große Herausforderungen stellt. Hinzu kommen immer komplexere IT-Strukturen und Prozessabläufe, die die Netzwerkinfrastruktur bewältigen muss. Gleichzeitig muss der Zugang der Stadtverwaltung Erkrath zu öffentlichen Kommunikationsnetzen, Cloud-Providern und Internet stets gewährleistet sein. Ältere IT-Infrastrukturen können diese Anforderungen oft nicht mehr erfüllen.

Eine moderne technische Infrastruktur wird daher ein maßgeblicher Erfolgsfaktor für die Digitalisierung der Stadt Erkrath sein.

Aufgrund der weltweiten angespannten Marktlage, sowie der Unterbrechung von Lieferketten und Lieferengpässen bei IT-Produkten, kommt es allerdings zu erheblichen zeitlichen Projektverzögerungen. Hardwarebestellungen die bereits in 2021 erfolgten, konnten bisher zum Teil nicht geliefert werden oder wurden seitens der Auftragsnehmer storniert, so dass neue Beschaffungsverfahren initiiert werden mussten. Aufgrund des Chipmangels und der Inflationsrate muss zudem mit erhöhten Preisen im IT-Sektor kalkuliert werden.

Erfreulicherweise konnten durch die Kooperation mit dem KRZN Preisvorteile bei der Beschaffung erzielt und die Aufwände für einen Vergabeprozess minimiert werden, aber auch das KRZN ist von Lieferschwierigkeiten betroffen.

III. Finanzen



Im Jahr 2022 standen der Stabsstelle Digitalisierung im Produkt 01.02.02 insgesamt 117,4 T€ zur Verfügung. Die größten Ansätze zählten zum Dienstleistungsaufwand (64 T€) sowie zum Schulungs- und Weiterbildungsaufwand (51,2 T€).

Schwerpunkte im Dienstleistungsaufwand bildeten die externen Unterstützungen beim OZG-Verwaltungsscreening sowie für die Etablierung eines IT-Steuerungsgremiums.

Aus dem Bereich des Schulungs- und Weiterbildungsaufwands wurden und werden bis Ende des Jahres vorwiegend digitalisierungsbezogene Inhouseseminare für alle Beschäftigten der Stadt Erkrath bezahlt. Es wird eine Budgetauslastung zwischen 60 % und 70 % bis Ende des Jahres 2022 erwartet.

Für das Folgejahr sind 138,8 T€ konsumtiver Aufwand im Digitalisierungsprodukt eingeplant.

Wie bereits im vergangenen Jahr angekündigt, steigt im Wesentlichen der Schulungsaufwand (+86 %). Grund dafür ist, dass sämtliche Schulungen zu Programmen, die vom KRZN übernommen werden, zentral von der Stabsstelle Digitalisierung koordiniert und aus dem Digitalisierungsprodukt bezahlt werden. Zudem sind einmalig für das Jahr 2023 Einkäufe von E-Learning-Einheiten i.H.v. 20 T€ zur Einbindung in das neue Lernmanagementsystem geplant. Ab 2024 beträgt der reguläre, jährliche Schulungsaufwand 75,8 T€.

Eingespart wurden im Vergleich zum Vorjahr vor allem die Ansätze für Schulungen des Personals in der Stabsstelle Digitalisierung (-57 %).

IV. Personal

Die bisherigen drei Säulen der Verwaltungsdigitalisierung (Strategie, Projektmanagement, Anwendungsunterstützung) wurden ab dem Jahr 2021 durch eine vierte Säule mit dem Themenbereich „OZG-Prozessmanagement“ erweitert; die dazugehörige Stelle konnte erst zum 01.01.2022 besetzt werden.

Die Vollzeitäquivalenten (VzÄ) verteilen sich auf die Säulen wie folgt:

- Strategie, Führung, Beratung, Organisation: 1,15 VzÄ
- Projektmanagement: 1,975 VzÄ
- Prozess- und Antragsmanagement: 1,0 VzÄ
- Anwendungsunterstützung: 0,3 VzÄ

Im Stellenplan 2022 waren keine Stellenmehrungen für die Stabsstelle Digitalisierung vorgesehen.

Auslastung

Das bisher eingesetzte Personal der Stabsstelle Digitalisierung wird vorwiegend für die Verwaltungsdigitalisierung eingesetzt und ist mit den bestehenden wie auch den geplanten Projekten vollständig ausgelastet.

Die Sensibilisierung und Schulung aller Beschäftigten der Verwaltung in digitalen Themen verstärkt inzwischen den ohnehin zunehmenden Digitalisierungsdruck seitens EU, Bund und Land.

Hinzu kommen unplanmäßige Projekte und markt- und lieferbedingte Projektverzögerungen, die nahezu jede Projektplanung obsolet macht. Neue Projekte werden dennoch planmäßig gestartet, führen dann aber unweigerlich zu einer auf Dauer nicht tragbaren Mehrbelastung, wenn der Projektstau aufgelöst wird.

Insbesondere die Unterstützungsleistung im Rahmen des von der Stabsstelle Digitalisierung angebotenen Projektmanagements für das Projekt E-Akte reichte personell nicht aus, um das Projekt fristgerecht umzusetzen. Zur Sicherstellung der Projektumsetzung wurden daher Kapazitäten für die stellvertretende Projektleitung freigegeben, was wiederum zu geringeren Kapazitäten in anderen Digitalisierungsprojekten, insbesondere in den Bereichen Strategieentwicklung und Softwarebeschaffung führte.

Die digitale Transformation erfordert neben der Strategie, dem Projektmanagement und der Anwendungsunterstützung vor allem eine Betrachtung auf Prozessebene und Anpassung organisatorischer Grundlagen. Für die zusätzlichen Aufgaben der Digitalisierung, die vorwiegend den organisatorischen Bereich betreffen, stehen weiterhin nur bedingt personelle Ressourcen zur Verfügung.

V. Fazit

Es mangelt nicht an Digitalisierungsprojekten oder Umsetzungswillen. Die Verwaltung begegnet den Herausforderungen des digitalen Zeitalters zunehmend proaktiv – gestärkt durch digitale Kompetenzbildung. Dieser Trend zeigt sich sowohl in der Stadtverwaltung als auch in Schulen und Kindergärten.

Verwaltungsmodernisierung und Prozessdigitalisierung verlangen weiterhin Kraftanstrengungen in Querschnittsbereichen (Personal, Finanzen, Organisation, IT und Digitalisierung) und in allen Fachbereichen, die ihre Verfahrensabläufe zunehmend auf digitale Lösungen umstellen. Generell wächst parallel die Aufgabenlast in allen Verwaltungseinheiten – dabei treten IT und Digitalisierung vor allem unter Betracht der aktuellen Krisen und Herausforderungen zuweilen in den Hintergrund.

Unvorhersehbare Ereignisse, personelle Fluktuationen in der gesamten Verwaltung und der mit Liefer-schwierigkeiten geplagte IT-Markt erschweren die Projektplanung und Einhaltung gesetzter Projektzeiträume – mit zunehmender Flexibilisierung und agiler Vorgehensweise kann dieser Herausforderung begegnet werden und ermöglicht es IT- und Digitalisierungsprojekte erfolgreich umzusetzen.

Festzuhalten bleibt: Im kommunalen Vergleich kann die Stadt Erkrath moderne und zukunftssichere Lösungen vorweisen – dabei bestehen weiterhin Verbesserungspotenziale. Mit zunehmender Beteiligung aller Fachbereiche an der digitalen Transformation steht ein abwechslungs- und ereignisreiches Jahr 2023 bevor.

VI. Redaktionelle Hinweise

Der nächste Bericht soll zu Beginn eines Jahres erstellt werden, damit insbesondere die statistischen Werte nur einmalig für ein ganzes Jahr erhoben werden müssen. Dies schafft zudem eine bessere Vergleichbarkeit der Jahre. Für das Jahr 2023 erscheint der Bericht somit im ersten Quartal des Jahres 2024.

Um den Bericht zukünftig zielgruppenorientierter zu gestalten, sind alle Leserinnen und Leser des Berichtes dazu eingeladen, die einzelnen Themenfelder des Digitalisierungsberichts zu bewerten sowie ihre Ideen zur zukünftigen Berichtsgestaltung einzubringen. Hierzu steht unter folgendem Link eine Umfrage bereit:



<https://www.erkrath.de/umfragedigitalisierungsbericht>