

Meer-Digitalisierung

Digitale Agenda der Stadt Meerbusch



Inhaltsverzeichnis

Grußwort des Bürgermeisters	4
1 Einleitung	5

2 Aufbau der Digitalen Agenda	7
--------------------------------------	----------

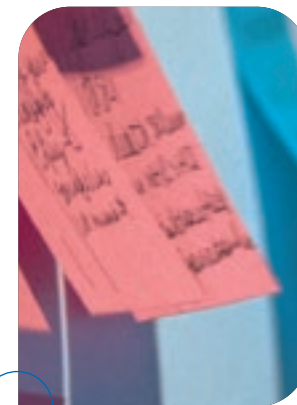
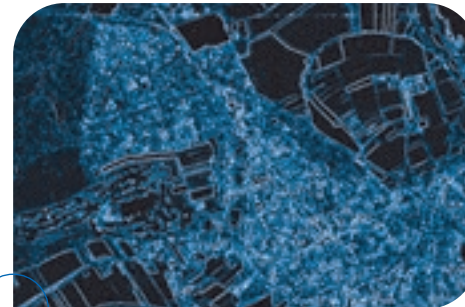
3 Zielsetzung der Digitalen Agenda	11
3.1 Smart City	11
3.2 Digitale Verwaltung	12
3.3 Synergien nutzen	14

4 Interessensgruppen	17
-----------------------------	-----------

5 Einflussfaktoren und Treiber	19
5.1 Gesetzliche Vorgaben	19
5.2 Technologische Trends	21
5.3 Gesellschaftliche Entwicklung	22

6 Smart City Strategie	25
6.1 Der Weg zur Smart City Strategie	25
6.2 Visionen der Smart City Meerbusch	26
6.3 Handlungsfelder	27
6.4 Projektsammlung	27
6.5 Priorisierung der Projekte	29
6.6 Monitoring	30
6.7 Ausblick	32
6.8 Roadmap	33

7 Der Weg zur digitalen Verwaltung	35
7.1 Themenschwerpunkte und Projekte	35
7.1.1 IT-Infrastruktur	35
7.1.2 IT-Sicherheit und Datenschutz	36
7.1.3 Breitbandausbau in Meerbusch	37
7.1.4 Kommunikation, Kollaboration	38
7.1.5 eAkte und digitale Poststelle	38
7.1.6 Elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung	40
7.1.7 Zeitmanagement	41
7.1.8 Projektmanagement	42
7.1.9 eRechnung	42
7.1.10 Künstliche Intelligenz	43
7.2 Ausblick	44
Glossar	46





Grußwort des Bürgermeisters

Meerbusch auf dem Weg in die digitale Zukunft

In Zeiten des digitalen Wandels stehen alle Kommunen – so auch Meerbusch – vor großen Herausforderungen, aber auch vor großen Chancen. Wir wollen Meerbusch voranbringen, wir wollen den Menschen in unserer Stadt eine zukunftsfähige Stadtverwaltung, aber auch attraktive Lebensbedingungen bieten. Dazu brauchen wir eine umfassende kommunale Digitalstrategie.

Die Digitalisierung hat schon heute massive Auswirkungen auf nahezu alle Lebensbereiche. Sie verändert die Art und Weise, wie wir kommunizieren, arbeiten, lernen und interagieren. Sowohl als modernes Dienstleistungsunternehmen als auch als großer, attraktiver Arbeitgeber hat die Stadt Meerbusch die Verantwortung, diesen Veränderungsprozess aktiv mitzugestalten. Die ersten Schritte auf dem Meerbuscher Weg zur digitalen Stadt sind getan, aber in weiten Teilen liegt er noch vor uns. Das Konzept „Meer-Digitalisierung“, das wir fortlaufend aktualisieren möchten, wird uns ein guter Wegweiser sein.

Viele Akteure haben mitgeholfen, die jetzt vorliegende Strategie zu entwickeln. Mein besonderer Dank gilt zunächst allen beteiligten Bürgerinnen und Bürgern unserer Stadt: Ihre Ideen, Anregungen und konstruktiven Rückmeldungen haben wesentlich dazu beigetragen, dass unsere „Smart City Strategie“ tatsächlich auch die Bedürfnisse und Erwartungen der Bevölkerung widerspiegelt. Ebenso möchte ich den Mitgliedern unserer Ratsgremien danken,

die die politischen Rahmenbedingungen für die Umsetzung dieser Strategie geschaffen haben. Ein herzlicher Dank geht auch an Prof. Dr. Dr. Björn Niehaves und Herrn Dr. Christian Klein von der Universität Siegen. Als Experten auf dem Gebiet der Digitalisierung haben die beiden wertvolle Einblicke und viel Fachwissen eingebracht.

Auch den beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern meiner Verwaltung möchte ich danken. Ihr Einsatz, Ihr Interesse sowie ihre Bereitschaft zur Veränderung können wie ein Motor wirken, der uns antreibt, diese Strategie auch in die Praxis umzusetzen.

Das Zwischenfazit ist ermutigend: Das „Drehbuch“ steht – machen wir uns nun gemeinsam daran, die Vision eines digitalen und zukunftsfähigen Meerbusch zu verwirklichen!

Christian Bommers
Bürgermeister

1 Einleitung


Mit der vorliegenden Agenda verfolgt die Stadt Meerbusch die Vision einer intelligenten, innovativen und bürgerfreundlichen Stadt, deren Basis eine moderne und digitalisierte Verwaltung ist.

Die Agenda ist der erste Schritt in einem fortlaufenden, dauerhaften Prozess auf dem Weg zur gesamtstädtischen Digitalstrategie. Sie bildet das Fundament für eine zielgerichtete und koordinierte Umsetzung von aktuellen Maßnahmen und Planungen, die unsere Kommune fit für die digitale Zukunft machen. Dabei berücksichtigt die Agenda die spezifischen Bedürfnisse und Gegebenheiten Meerbuschs und legt den Rahmen für eine nachhaltige und zukunftsorientierte Digitalisierungspolitik fest.

Im Zentrum dieser Agenda und deren Weiterentwicklung zur Digitalstrategie stehen die Bedürfnisse unserer Bürgerinnen und Bürger. Wir wollen ihnen ermöglichen, die Vorteile der Digitalisierung zu nutzen, sei es durch einen erleichterten Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen, durch die Förderung von digitaler Bildung oder durch die Schaffung eines digitalen und vernetzten Lebensumfeldes. Dazu streben wir eine effizientere und transparentere Verwaltung an, die durch den Einsatz digitaler Technologien optimiert wird. Dies beinhaltet die Optimierung und Digitalisierung von Verwaltungsprozessen, den Ausbau digitaler Infrastrukturen und die Förderung von Innovation und Zusammenarbeit.

Gemeinsam mit allen relevanten Akteuren werden wir aufbauend auf diese Agenda eine Strategie entwickeln, aktiv umsetzen und kontinuierlich evaluieren, um sicherzustellen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Wir sind überzeugt, dass eine konsequente und koordinierte Digitalstrategie uns als Kommune stärken wird und unsere Zukunftsfähigkeit sichert.

Lassen Sie uns gemeinsam den Weg in die digitale Zukunft Meerbuschs gestalten und die Chancen der Digitalisierung nutzen, um das Leben unserer Bürgerinnen und Bürger in Meerbusch nachhaltig zu verbessern.



Das Ziel der Smart City ist die digitale Umgestaltung der städtischen Verwaltung: effizienter, benutzerfreundlicher und transparenter.

2 Aufbau der Digitalen Agenda

Die vorliegende Agenda umfasst die beiden Hauptkomponenten Smart City und digitale Verwaltung. Beginnend mit einer umfassenden Analyse der sich entwickelnden technologischen Landschaft und den sich verändernden Anforderungen, wurden die Kernbereiche einer ganzheitlichen Digitalstrategie identifiziert. Diese umfassen die transformative Vision einer Smart City, die auf technologischer Innovation und datengetriebenen Ansätzen basiert, sowie die digitale Umgestaltung der städtischen Verwaltung, um städtische Prozesse effizienter, benutzerfreundlicher und transparenter zu gestalten.

Zu diesem Zweck werden zunächst die Ziele dieser Bereiche erläutert sowie die Interessensgruppen und verschiedenen Einflussfaktoren der Digitalen Agenda beschrieben. Die Zielsetzungen sind das Leitmotiv dieser Agenda, da sie die Richtung weisen und den Mehrwert definieren, den die Digitalisierung bringen soll. Die Interessensgruppen, zu denen Bürgerschaft, Unternehmen, Politik und städtische Mitarbeitende gehören, stellen eine vielfältige Palette von Perspektiven sicher, die in die Gestaltung der Agenda einfließen. Die Einflussfaktoren, wie gesetzliche Vorgaben, technologische Trends und die soziale Entwicklung, prägen den Kontext, in dem die Digitale Agenda operiert, und beeinflussen die Art und Weise, wie Technologie eingesetzt wird.

Das darauffolgende Kapitel widmet sich dem Themengebiet Smart City. Dabei werden die Vorgehensweise bei der Entwicklung der Strategie, die Visionen der Meerbuscher Smart City sowie die relevanten Handlungsfelder ausgeführt. Die Gestaltung einer Smart City Strategie erfordert eine strukturierte Herangehensweise mit einer klaren Planung. Die Visionen für die Smart City Meerbusch zeichnen ein inspirierendes Bild davon, wie die Stadt von morgen aussehen könnte, in der Technologie, Nachhaltigkeit und Lebensqualität Hand in Hand gehen. Die Identifizierung von Handlungsfeldern legt den Grundstein für konkrete Maßnahmen und Projekte.

Anschließend folgt eine Auflistung der entwickelten Projekte sowie die Priorisierung und das Monitoring eben dieser. Die Projektsammlung spiegelt die Bandbreite der geplanten Initiativen wider. Die Priorisierung dieser Projekte erfolgt auf der Grundlage ihrer strategischen Bedeutung, Ressourcenverfügbarkeit und potenziellen Auswirkungen auf die Stadt und ihre Bürger. Das kontinuierliche Monitoring stellt sicher, dass die Projekte auf Kurs bleiben und die angestrebten Ziele erreicht werden.

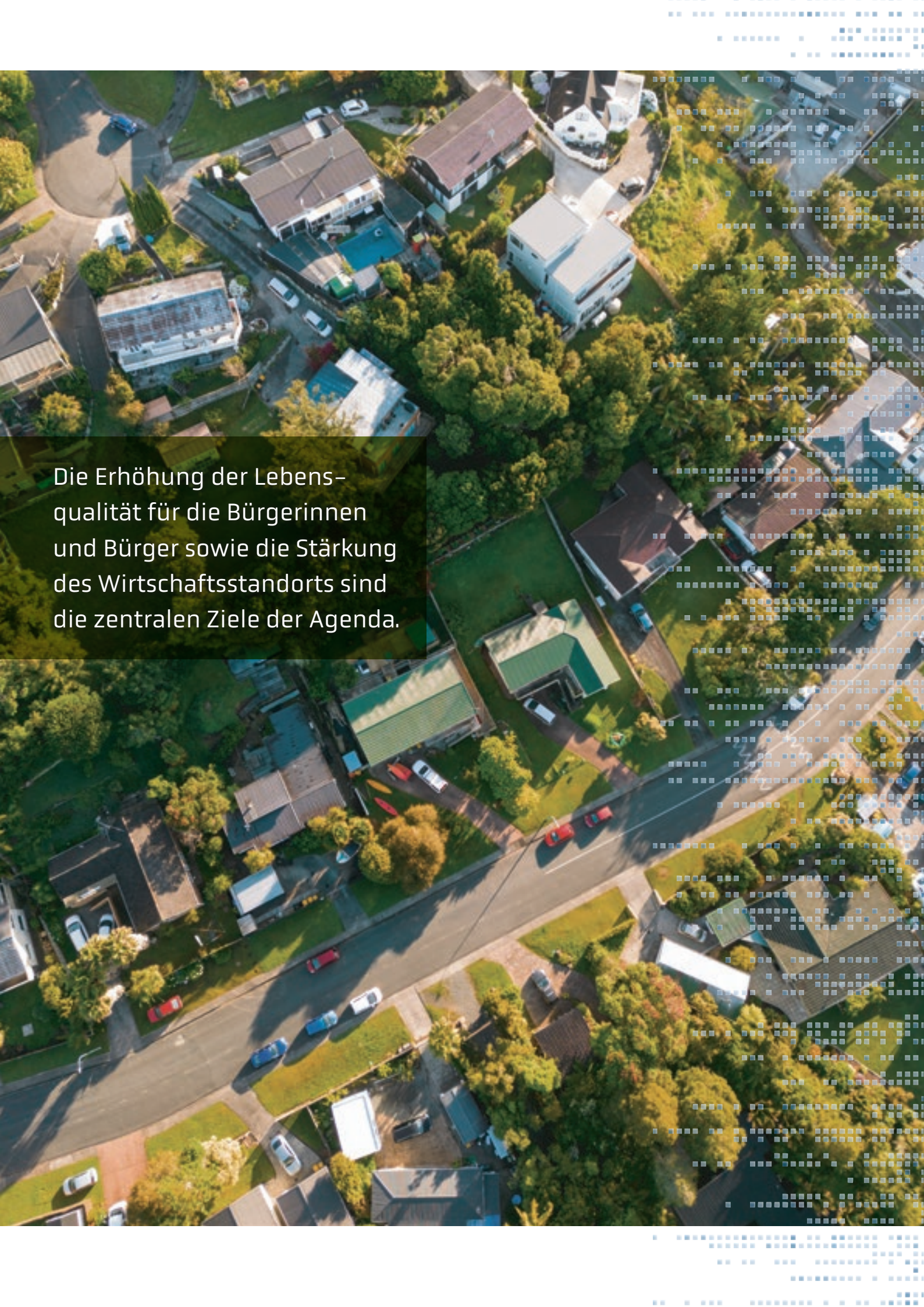
Das Kapitel endet mit einer Roadmap der begonnenen und geplanten Projekte. Die Roadmap bietet eine klare zeitliche Darstellung der Umsetzungsschritte, die die Smart City Visionen Wirklichkeit werden lassen. Sie soll zudem Grundlage für eine kontinuierliche Berichterstattung zum Fortschritt der Maßnahmen sein.

Das nächste Hauptkapitel thematisiert die Digitalisierung der städtischen Verwaltung.

Dabei werden aufbauend auf den beschriebenen Zielen die Themenschwerpunkte und Digitalisierungsprojekte aus den verschiedenen Bereichen der Verwaltung erläutert und die aktuellen Stände beschrieben. Auch hier folgt eine Roadmap der Projekte anhand einer zeitlichen Planung. Diese Roadmap zeigt den stufenweisen Fortschritt der Digitalisierungsbemühungen in der Verwaltung auf und bietet einen klaren Überblick über die zu erwartenden Meilensteine und Implementierungsschritte.

Die Digitale Agenda endet mit einem Glossar, in dem relevante Begrifflichkeiten erklärt werden. Das Glossar erleichtert das Verständnis für technische Begriffe und Konzepte, um sicherzustellen, dass die Leserinnen und Leser die Agenda in ihrem vollen Umfang begreifen können.





Die Erhöhung der Lebensqualität für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Stärkung des Wirtschaftsstandorts sind die zentralen Ziele der Agenda.

3 Zielsetzung der Digitalen Agenda

3.1 Smart City

Die Zielsetzung dieser Agenda im Kontext der Smart City umfasst zwei zentrale Aspekte: **die Erhöhung der Lebensqualität für die Bürgerinnen und Bürger sowie die Stärkung des Wirtschaftsstandorts**. Diese Ziele sind der Antrieb für die Entwicklung und Umsetzung einer durchdachten Smart City Strategie, die darauf abzielt, innovative Technologien und datengetriebene Ansätze einzusetzen, um positive Veränderungen in der Stadtentwicklung zu bewirken. Die Verwaltung versteht sich in diesem Zusammenhang als relevanter Teil der Stadtgesellschaft.

Zur Steigerung der Lebensqualität sollen insbesondere durch den intelligenten Einsatz von Technologie die Bedürfnisse und Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner ermittelt und in den Vordergrund gerückt werden. Die Nutzung von Daten und Analysen ermöglicht es, die Stadtumgebung an die individuellen Präferenzen anzupassen und somit ein besseres Lebensumfeld zu schaffen.

Die Transformation zur Smart City bietet auch beträchtliche wirtschaftliche Vorteile. Die gezielte Integration von Technologien kann die Innovationskraft der Wirtschaft fördern, neue Geschäftsmodelle ermöglichen und die Attraktivität für Unternehmen steigern. Ein digitales Ökosystem zieht Investitionen an, fördert die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Bildungseinrichtungen und schafft somit einen fruchtbaren Boden für Wachstum und Beschäftigung.

Die Verfolgung dieser Ziele bildet die Grundlage für das Kapitel 6.2 „Visionen der Smart City Meerbusch“, in dem die Visionen der Smart City Meerbusch näher erläutert werden. Sie dienen als Inspirationsquelle für die geplanten Maßnahmen und Projekte, die darauf abzielen, die Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger zu verbessern und den Wirtschaftsstandort nachhaltig zu stärken.

3.2 Digitale Verwaltung

Die digitale Transformation ist unabdingbar für die zukünftige Leistungsfähigkeit des Dienstleisters Stadtverwaltung und verändert alle Bereiche innerhalb der Organisation nachhaltig. Die mitarbeitenden Menschen bei den anstehenden Veränderungen mitzunehmen ist Basis für den notwendigen Erfolg.

Viele der internen Digitalisierungsprozesse werden nach außen nicht unmittelbar sichtbar, binden aber erhebliche Ressourcen, insbesondere dann, wenn sie die Gesamtverwaltung oder mehrere Bereiche betreffen. Die Digitalisierung der Verwaltung bedarf daher der dauerhaften Unterstützung und Expertise der Mitarbeitenden und erfordert auch eine Anpassung der städtischen Personalentwicklung an die veränderten Anforderungen, insbesondere im Hinblick auf die Entwicklung von Digital- und Führungskompetenzen. Vor diesem Hintergrund ist es besonders wichtig, auch diese Maßnahmen und Prozesse in dieser Agenda und der zukünftigen Digitalstrategie umfänglich abzubilden.

Folgende Themen sind in diesem Zusammenhang zu berücksichtigen:

Moderne Verwaltung & Arbeitgeberattraktivität:

Die Zielsetzung der Agenda im Bereich der digitalen Verwaltung ist vielschichtig und zielt darauf ab, die Arbeitsweise der Verwaltung grundlegend zu transformieren. Die gesteckten Ziele sind eng miteinander verbunden und streben gemeinsam an, die Verwaltung effizienter, agiler und zeitgemäßer zu gestalten. Die folgenden Ziele stehen im Fokus:

Arbeitgeberattraktivität:

Die digitale Verwaltung strebt an, eine attraktive Arbeitgeberin für talentierte Fachkräfte zu sein. Durch den Einsatz moderner Technologien und innovativer Arbeitsmethoden wird eine zeitgemäße und dynamische Arbeitsumgebung geschaffen. Dies trägt dazu bei, qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzuziehen und zu halten, die zur Weiterentwicklung der Verwaltung beitragen.

Moderne Arbeitskultur und mobiles Arbeiten:

Die Digitalisierung der Verwaltung ermöglicht die Einführung einer modernen Arbeitskultur, die Flexibilität und Effizienz fördert. Durch den Einsatz digitaler Tools und Lösungen können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeit- und ortsunabhängig arbeiten, was die Work-Life-Balance verbessert und die Produktivität steigert. Dies trägt zur Zufriedenheit der Belegschaft bei und stärkt die Attraktivität als Arbeitgeberin.

Jedoch ist es wichtig zu beachten, dass mobiles Arbeiten auch Herausforderungen im Hinblick auf beispielsweise Stressentwicklung und das soziale Miteinander nach sich zieht, die u. a. ein verändertes Führungsverständnis und ein angepasstes Gesundheitsmanagement erforderlich machen.

Organisationsentwicklung:

Die digitale Verwaltung nutzt Technologien, um ihre Strukturen und Prozesse zu optimieren. Die Einführung von automatisierten Abläufen, digitalen Workflows und interaktiven Plattformen fördert eine schlankere und agilere Organisation. Dies ermöglicht es, schneller auf Veränderungen zu reagieren und Bürgerdienste effizienter anzubieten.

Personalentwicklung:

Die Digitalisierung eröffnet Chancen zur gezielten Weiterentwicklung der Mitarbeitenden. Durch Schulungen und Qualifizierungsmaßnahmen werden die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse vermittelt, um die neuen digitalen Tools und Prozesse effektiv zu nutzen. Dies fördert nicht nur die berufliche Entwicklung, sondern steigert auch die Motivation und das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Changemanagement:

Die Einführung digitaler Verwaltungsprozesse erfordert zudem einen kulturellen Wandel. Die Verwaltung muss sich als lernende Organisation verstehen und organisieren, um nicht nur einmalig, sondern grundsätzlich Veränderungsprozesse kurzfristig und effizient bewältigen zu können. Eine strukturierte Begleitung im Sinne eines Changemanagements stellt sicher, dass alle Beteiligten die Veränderungen verstehen, akzeptieren und aktiv unterstützen. Ein verändertes Führungsverständnis, ein klar definierter Prozess, eine offene Kommunikation, eine kontinuierliche Befähigung und die frühzeitige Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Veränderungsprozess sind entscheidend, um eine reibungslose Umstellung zu gewährleisten.

Die Verfolgung dieser Ziele bildet die Grundlage für die nächsten Schritte, die im Kapitel 7.1 „Themenschwerpunkte & Projekte“ näher erläutert werden. Hier werden die konkreten Maßnahmen und Projekte beleuchtet, die darauf abzielen, die digitale Verwaltung zu verwirklichen und die gesetzten Ziele umzusetzen.

3.3 Synergien nutzen

Die erfolgreiche Umsetzung einer umfassenden Digitalstrategie erfordert eine enge Verzahnung der Digitalisierung der Verwaltung mit den ambitionierten Smart City-Projekten. Diese enge Koordination eröffnet die Möglichkeit, Synergien zu nutzen und die Wirkung beider Bereiche zu verstärken. In diesem Kontext spielen verschiedene Aspekte eine entscheidende Rolle:

Identifikation von Schnittstellen und gegenseitigen Abhängigkeiten:

Die Digitalisierung der Verwaltung und die Entwicklung von Smart City-Projekten sind miteinander verbunden und können voneinander profitieren. Eine detaillierte Analyse der Schnittstellen und gegenseitigen Abhängigkeiten zwischen beiden Bereichen ermöglicht es, Potenziale für Synergien aufzudecken. Beispielsweise kann die Optimierung von Verwaltungsprozessen die Grundlage für effiziente Dienstleistungen in der Smart City schaffen.

Austausch von Daten und Informationen:

Der reibungslose Austausch von Daten und Informationen zwischen der digitalen Verwaltung und den Smart City-Projekten ist essenziell. Datenbasierte Entscheidungen können so fundiert getroffen werden und die Projekte lassen sich effektiv steuern. Informationen über Bürgerbedürfnisse aus der Verwaltung können dazu beitragen, Smart City-Projekte an den realen Anforderungen der Bevölkerung auszurichten. In dieser Umgebung gewinnt das Konzept der Bürgernähe eine herausragende Bedeutung. Bürgerinnen und Bürger möchten nicht nur informiert, sondern aktiv in die Entscheidungsprozesse ihrer Stadt eingebunden werden. Dabei relevant sind beispielsweise die Stichworte Bürgerbeteiligung und Partizipation, Open Government, Open Data und Transparenz als Grundlage für Vertrauen.

Einrichtung einer zentralen Koordinationsstelle oder eines Projektteams:

Um sicherzustellen, dass die Umsetzung der digitalen Verwaltung und der Smart City-Projekte Hand in Hand geht, ist die Einrichtung einer zentralen Koordinationsstelle oder eines spezialisierten Projektteams empfehlenswert. Diese Instanz überwacht beide Aufgabenbereiche und stellt sicher, dass sie sich nicht nur ergänzen, sondern auch gegenseitig unterstützen. Durch diese Koordination können Ressourcen effizienter genutzt und Doppelarbeit vermieden werden. Zur Umsetzung dieser Anforderungen wurde 2019 die Stabsstelle Chief Digital Officer (CDO) gebildet. Dem CDO stehen inzwischen zwei Verwaltungskräfte zur Unterstützung bei der Erledigung seiner Aufgaben zur Verfügung.


Synergien für verbesserte Dienstleistungen und gesteigerte Lebensqualität:

Die strategische Kombination der Digitalisierung der Verwaltung mit der Umsetzung von Smart City-Projekten hat das Potenzial, die Stadtverwaltung zu optimieren und die Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger spürbar zu erhöhen. Effizientere Verwaltungsabläufe führen zu schnelleren Bürgerdiensten, während Smart City-Lösungen das tägliche Leben angenehmer und umweltfreundlicher gestalten können.

Verwirklichung der Smart City-Vision durch enge Verknüpfung:

Die Vision einer Smart City, in der technologische Innovationen die Lebensqualität steigern und nachhaltige Entwicklung gefördert wird, kann durch die enge Verknüpfung von Verwaltungsdigitalisierung und Smart City-Projekten Wirklichkeit werden. Indem beide Bereiche harmonisch zusammenwirken, können die gesetzten Ziele effektiver erreicht werden.

Die eng verzahnte Umsetzung der Digitalisierung der Verwaltung und der Smart City-Projekte ist somit von zentraler Bedeutung für den Erfolg der Digitalen Agenda. Diese Symbiose ermöglicht nicht nur bürgernähere Dienstleistungen und eine verbesserte Lebensqualität, sondern fördert auch die nachhaltige Entwicklung und Innovation in der gesamten Stadt.



Die Bürgerinnen und Bürger sind die Hauptnutzerinnen und -nutzer der Dienstleistungen, die im Rahmen der Digitalen Agenda entwickelt werden. Ihre Bedürfnisse, Erwartungen und ihr Feedback sind von zentraler Bedeutung für die Ausrichtung der Agenda.

4 Interessensgruppen

Die Umsetzung einer umfassenden Digitalstrategie im Kontext einer Smart City erfordert die aktive Beteiligung und Zusammenarbeit verschiedener Interessensgruppen. Die Berücksichtigung der Anliegen und Perspektiven dieser Gruppen ist entscheidend für den Erfolg der Strategie und die Erreichung ihrer Ziele. Im Folgenden werden die Hauptinteressensgruppen genauer beleuchtet:

Die Bürgerinnen und Bürger sind die Hauptnutzerinnen und -nutzer der Dienstleistungen, die im Rahmen der Digitalen Agenda entwickelt werden. Ihre Bedürfnisse, Erwartungen und ihr Feedback sind von zentraler Bedeutung für die Ausrichtung der Agenda. Die Akzeptanz neuer Technologien und Projekte hängt maßgeblich von der Partizipation und Unterstützung der Bürgerinnen und Bürger ab. Eine transparente Kommunikation und die Möglichkeit zur Mitgestaltung sind daher essenziell.

Unternehmen bilden eine wichtige Säule der Interessensgruppen, da sie nicht nur als Arbeitgeber, sondern auch als Innovationspartner agieren können. Die Integration von Unternehmen in die Digitale Agenda kann zu neuen Geschäftsmöglichkeiten führen und die lokale Wirtschaft stärken. Die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft kann dazu beitragen, technologische Lösungen zu entwickeln, die sowohl den Bedürfnissen der Unternehmen als auch der Stadt gerecht werden.

Die politische Ebene spielt eine wichtige Rolle bei der Gestaltung und Umsetzung der Digitalen Agenda. Politische Entscheidungsträgerinnen und -träger setzen die Rahmenbedingungen, legen Prioritäten fest und tragen dazu bei, die Vision einer Smart City in die Realität umzusetzen. Ihre Unterstützung und Bereitschaft zur Investition in Technologie und Innovation sind unverzichtbar, um die nötigen Veränderungen voranzutreiben.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung sind unmittelbar von der Umsetzung der Digitalen Agenda betroffen. Sie werden in den Veränderungsprozess einbezogen, erlernen neue Fähigkeiten und müssen die digitalen Werkzeuge im Arbeitsalltag nutzen. Die Mitwirkung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Möglichkeit zur Weiterbildung sind entscheidend, um die Verwaltung auf den digitalen Wandel vorzubereiten.

Externe Dienstleister, wie die ITK-Rheinland, bringen spezialisiertes Know-how und technische Ressourcen in die Umsetzung der Digitalen Agenda ein. Sie unterstützen bei der Entwicklung und Implementierung technischer Lösungen, stellen die erforderlichen Infrastrukturen bereit und tragen dazu bei, dass die Technologien reibungslos funktionieren. Ihre enge Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung ist ausschlaggebend für den Erfolg der Digitalen Agenda.

Die Einbindung dieser Interessensgruppen in den Prozess der Digitalen Agenda ist essenziell, um eine ganzheitliche und ausgewogene Umsetzung zu gewährleisten. Die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen den Gruppen ist der Schlüssel, um die vielfältigen Perspektiven zu berücksichtigen und die Vision einer Smart City gemeinsam zu realisieren.

Das eGovernment-Gesetz wurde entwickelt, um die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse voranzutreiben und die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen besser in den Behördenkontakt einzubinden.

5 Einflussfaktoren und Treiber

5.1 Gesetzliche Vorgaben

Das eGovernment-Gesetz in Nordrhein-Westfalen, auch als EGovG NRW abgekürzt, ist ein rechtlicher Rahmen, der die Digitalisierung der Verwaltung regelt. Das Gesetz zielt darauf ab, moderne Technologien zu nutzen, um Bürgerservices effizienter, benutzerfreundlicher und transparenter zu gestalten. Es wurde entwickelt, um die Digitalisierung der Verwaltungsprozesse voranzutreiben und die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen besser in den Behördenkontakt einzubinden.

Die Hauptziele des EGovG NRW sind:

Elektronische Zugänglichkeit und Online-Services:

Das Gesetz fordert, dass die Verwaltung ihre Dienstleistungen auch online über das Internet anbietet. Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen sollen die Möglichkeit haben, bestimmte Anliegen und Transaktionen digital abzuwickeln, ohne physisch zu den Behörden gehen zu müssen.

Interoperabilität und Vernetzung:

Das Gesetz betont die Notwendigkeit, dass verschiedene Behörden und Verwaltungseinheiten in NRW in der Lage sein müssen, Daten und Informationen auszutauschen und miteinander zu kommunizieren. Dies ermöglicht einen nahtlosen Ablauf von Prozessen und verhindert doppelte Datenerhebungen.

Datenschutz und Datensicherheit:

Das EGovG NRW legt großen Wert auf den Schutz personenbezogener Daten. Bei der Implementierung von digitalen Lösungen müssen strenge Datenschutzstandards eingehalten werden, um die Privatsphäre der Bürgerinnen und Bürger zu wahren.

Bürgerorientierung:

Die Digitalisierung der Verwaltung soll die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger in den Mittelpunkt stellen. Die Angebote und Services müssen nutzerfreundlich gestaltet sein und eine einfache Navigation sowie klare Informationen bieten.

Förderung von Innovation:

Das Gesetz ermutigt die Verwaltung, moderne Technologien wie elektronische Signaturen, digitale Akten und Online-Formulare einzusetzen, um die Effizienz der Prozesse zu steigern.

Das **Onlinezugangsgesetz (OZG)** ist eine bundesweite gesetzliche Regelung in Deutschland, die darauf abzielt, die Verwaltungsleistungen für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen digital verfügbar zu machen. Das OZG legt fest, dass bis Ende 2022 alle Verwaltungsleistungen der Bundesverwaltung und der Länderverwaltungen in Deutschland auch online angeboten werden müssen.

Die wichtigsten Punkte des Online-Zugangsgesetzes sind:

Digitalisierung von Verwaltungsleistungen:

Das OZG verpflichtet Behörden dazu, ihre Dienstleistungen digital anzubieten. Das bedeutet, dass Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen in der Lage sein sollten, Anträge, Formulare und Anfragen online auszufüllen und abzuschicken, ohne persönlich zur Behörde gehen zu müssen.

Einheitliche Standards:

Das Gesetz legt Wert auf einheitliche Standards bei der Gestaltung der Online-Dienste. Das Ziel ist es, die Nutzerfreundlichkeit zu erhöhen und eine konsistente Erfahrung für die Nutzerinnen und Nutzer zu gewährleisten, unabhängig davon, welche Behörde die Dienstleistung anbietet.

Datenschutz und Datensicherheit:

Das OZG betont die Wichtigkeit des Datenschutzes und der Datensicherheit. Bei der Umsetzung der digitalen Dienstleistungen müssen hohe Datenschutzstandards eingehalten werden, um die persönlichen Daten der Nutzerinnen und Nutzer zu schützen.

Barrierefreiheit:

Die digitalen Angebote müssen barrierefrei gestaltet sein, um sicherzustellen, dass alle Menschen, unabhängig von ihren Fähigkeiten oder Einschränkungen, die Online-Dienste nutzen können.

Am 24.05.2023 wurde von der Bundesregierung der **Gesetzentwurf zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes**, auch **OZG 2.0** genannt, beschlossen. Dieser soll den Rahmen für die weitere Digitalisierung der Verwaltung sowie zentrale Voraussetzungen für nutzerfreundliche und vollständig digitale Verfahren schaffen und ist somit eine Weiterentwicklung des ursprünglichen OZGs. Der aktuelle Haushaltsentwurf 2024 der Bundesregierung sieht deutliche finanzielle Einsparungen im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung vor. Es ist daher derzeit nicht ersichtlich, mit welchen finanziellen Mitteln notwendige Investitionen zur weiteren Umsetzung des OZG realisiert werden sollen.

5.2 Technologische Trends

Die rasante Entwicklung moderner Technologien prägt maßgeblich die Gestaltung von Digitalstrategien in einer immer stärker vernetzten Welt. Die strategische Berücksichtigung dieser technologischen Trends ist von zentraler Bedeutung, um innovative Lösungen zu schaffen und die Potenziale der Digitalisierung bestmöglich zu nutzen. Im Folgenden werden einige bedeutende technologische Trends skizziert, die bei der Entwicklung der Digitalstrategie berücksichtigt werden sollten:

Künstliche Intelligenz und Maschinelles Lernen (KI) haben sich zu bedeutenden Treibern der digitalen Transformation entwickelt. Durch die Fähigkeit, aus Daten zu lernen und Muster zu erkennen, können KI-Technologien Prozesse automatisieren, Vorhersagen treffen und personalisierte Dienstleistungen ermöglichen.

Das Internet der Dinge (IoT) umfasst die Vernetzung von Alltagsgegenständen und Geräten über das Internet. Dies ermöglicht die Erfassung und Übertragung von Daten in Echtzeit. In einer Smart City können IoT-Technologien beispielsweise zur Überwachung von Verkehrsströmen, Energieverbrauch und Umweltparametern genutzt werden. Dies ermöglicht eine effiziente Ressourcennutzung und verbesserte Lebensqualität.

Die Blockchain-Technologie bietet eine dezentrale und sichere Methode zur Verwaltung und Verifizierung von Transaktionen. In der Verwaltung kann sie dazu verwendet werden, Prozesse transparenter und fälschungssicher zu gestalten, beispielsweise bei der Dokumentenverwaltung, Identitätsprüfung oder Abwicklung von Verträgen.

Die Einführung der 5G-Technologie verspricht ultraschnelle Datenübertragung und niedrige Latenzzeiten. Dies ermöglicht eine zuverlässige Kommunikation und Vernetzung von Geräten in Echtzeit. In der Smart City können 5G-Netzwerke die Grundlage für intelligente Verkehrssysteme, autonome Fahrzeuge und vernetzte Infrastrukturen bilden.

Augmented Reality (AR) und Virtual Reality (VR) erweitern die physische Realität um digitale Elemente oder erzeugen vollständig virtuelle Umgebungen. Diese Technologien können in der Verwaltung beispielsweise für Schulungen, virtuelle Stadtführungen oder Simulationen genutzt werden, um komplexe Informationen verständlich zu vermitteln.

Die Berücksichtigung und Integration dieser technologischen Trends in die Digitalstrategie ermöglicht es, innovative Lösungen zu schaffen, die den Bedürfnissen der Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen gerecht werden. Die strategische Anpassung an aktuelle Entwicklungen und die Nutzung neuer Technologien tragen dazu bei, die Stadtverwaltung zukunftsfähig zu gestalten und die Potenziale der Digitalisierung voll auszuschöpfen.

5.3 Gesellschaftliche Entwicklung

Die gesellschaftliche Entwicklung spielt eine maßgebliche Rolle bei der Gestaltung und Umsetzung einer Digitalstrategie. Verschiedene Faktoren beeinflussen den Weg hin zur Digitalisierung, darunter die Urbanisierung, der demografische Wandel und der Fachkräftemangel. Diese Elemente sind eng miteinander verknüpft und haben direkte Auswirkungen auf die Art und Weise, wie die Stadtverwaltung und die Smart City-Projekte gestaltet werden.

Die Urbanisierung beschreibt den anhaltenden Trend, dass immer mehr Menschen in städtischen Gebieten leben. Dieser Prozess hat zur Folge, dass Städte wachsen und die Bevölkerungsdichte in Ballungszentren zunimmt. Die erhöhte Bevölkerungszahl stellt die Stadtverwaltung vor neue Herausforderungen. Die Digitalstrategie kann dazu beitragen, die Ressourcen effizienter zu nutzen und die Dienstleistungen besser auf die Bedürfnisse der wachsenden Bevölkerung abzustimmen. Smart City-Lösungen können beispielsweise den Verkehr optimieren, die Energieeffizienz steigern und die Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger in verdichteten Lebensräumen verbessern.

Der demografische Wandel beschreibt die Veränderungen in der Altersstruktur der Bevölkerung. Dies beinhaltet eine steigende Lebenserwartung, niedrige Geburtenraten und eine alternde Gesellschaft. Die Digitalstrategie kann darauf abzielen, die Bedürfnisse der älteren Bevölkerung zu berücksichtigen, indem sie barrierefreie Online-Dienste und Technologien entwickelt, die auch für ältere Menschen zugänglich sind. Gleichzeitig können Angebote der digitalen Teilhabe dazu beitragen, die Versorgung und Betreuung älterer Menschen zu verbessern.

Der Fachkräftemangel ist eine Herausforderung, der viele Regionen gegenüberstehen. Insbesondere in technologischen Bereichen fehlt es oft an qualifizierten Fachkräften. Die Digitalstrategie kann dazu beitragen, diesen Mangel zu mildern, indem sie innovative Ansätze für Aus- und Weiterbildung fördert. Die Schaffung eines attraktiven digitalen Arbeitsumfeldes und die Möglichkeit zum flexiblen Arbeiten können dazu beitragen, talentierte Fachkräfte anzuziehen und zu halten. Zudem können digitale Lösungen, wie automatisierte Prozesse, Verwaltungsaufgaben erleichtern und die Belastung der vorhandenen Fachkräfte reduzieren.

Die gesellschaftliche Entwicklung bildet den Hintergrund, vor dem die Digitalstrategie entwickelt wird. Indem sie diese Faktoren berücksichtigt und auf die Bedürfnisse der Bevölkerung eingeht, kann die Strategie einen nachhaltigen und positiven Einfluss auf die Stadtentwicklung und das Leben der Menschen haben.



Bereits 2017 hat sich die Stadt Meerbusch mit dem Integrierten Stadtentwicklungskonzept (ISEK) zur Aufgabe gemacht, Meerbusch dauerhaft attraktiv zu halten.

6 Smart City Strategie

6.1 Der Weg zur Smart City Strategie

So wie sich u. a. durch neue Technik und die damit verbundenen Möglichkeiten das Verhalten des Bürgers in den letzten Jahren veränderte, so veränderten sich auch die Herausforderungen der Kommunen. Nicht nur die Technik in den Verwaltungen wandelte sich. Vielfältige neue Aufgaben sind entstanden. Der individuelle Bedarf und die Nachfrage der Bürgerschaft im Bereich Mobilität, Arbeitswelt und Wohnen veränderte sich. Oft verbunden mit den komplexen Themen wie Klima-veränderung, Klimaschutz und Nachhaltigkeit. Unter anderem mit dem Instrument der integrierten Stadtentwicklung stellen sich die Kommunen diesen neuen Aufgaben und entwickeln Lösungen.

Bereits 2017 hat es sich die Stadt Meerbusch mit dem Integrierten Stadtentwicklungskonzept (ISEK) Meerbusch 2030 zur Aufgabe gemacht, Meerbusch dauerhaft so attraktiv zu halten, dass sich Kinder, Jugendliche, Erwachsene und Senioren gleichermaßen hier in Meerbusch wohlfühlen. Mit seinem integrierten Ansatz hatte das ISEK deshalb nicht nur die rein bauliche Stadtentwicklung im Fokus. Vielmehr verband es die Ergebnisse aus demografischen und räumlichen Untersuchungen, um den Anforderungen an Familie und Beruf, an das Wohnen im Alter, an Grün- und Freiräume, an intelligente Verkehrslösungen und an ein lebendiges Miteinander gerecht zu werden.

In 2021 hat es sich der Stadtrat zur Aufgabe gemacht, eine Digitalstrategie für Meerbusch zu entwickeln. Durch die hierzu eingesetzte Projektgruppe wurde der Vorschlag erarbeitet, dass das o. g. ISEK als Grundlage der Digitalstrategie für Meerbusch dienen soll.

Den nun vorliegenden Teilbereich der Digitalen Agenda, die Smart City Strategie, haben Bürgerschaft, die Fraktionen des Stadtrates und Beschäftigte der Stadtverwaltung gemeinsam in mehreren Workshops entwickelt. Dort wurden Visionen und Handlungsfelder definiert. Den Handlungsfeldern ordneten sie Projektziele zu. Den entwickelten Projekten im Bereich Smart City Strategie hat der Stadtrat im März 2022 einstimmig zugestimmt.

Aufgrund stetiger technologischer Weiterentwicklungen gilt es, die Smart City Strategie Meerbuschs einem kontinuierlichen Monitoring zu unterziehen und zu aktualisieren. Hierbei ist das übergeordnete Ziel, die digitale Transformation der Stadt Meerbusch im Einklang der Bürgerschaft, des Stadtrates und der Stadtverwaltung selbstbestimmt und proaktiv voranzutreiben.

6.2 Visionen der Smart City Meerbusch

Die Meerbuscher Vision einer zukunftsfähigen Kommune setzt sich aus sechs Unterpunkten zusammen, die in den o. g. Workshops entwickelt und im Stadtrat am 28.10.2021 einstimmig beschlossen wurden. Diese sollen mithilfe der Digitalisierung ein „Meer“ in Meerbusch schaffen. Dieses kleine Wortspiel zeigt sich in den folgenden Visionen und deren Beschreibungen:

Meer-Mensch

Die Erhaltung und Verbesserung der Lebens- und Umweltqualität für alle Menschen mit ihren vielfältigen Lebenswirklichkeiten und Bedarfen ist das Hauptziel der Digitalisierung in Meerbusch. Der Mensch steht im Mittelpunkt. Für ihn soll die Digitalisierung spürbare Entlastung und erkennbare Mehrwerte bieten. Der Zugang zu Informationen, Serviceangeboten und Möglichkeiten für ein individuelles, verantwortliches Handeln ist frei und – wo es sinnvoll ist – zielgruppenspezifisch.

Meer-Nachhaltigkeit

Die Digitalisierung in Meerbusch steht für den nachhaltigen und intelligenten Einsatz von Ressourcen und Kompetenzen. Mithilfe technologischer Lösungen werden bestehende Strukturen gestärkt, weiterentwickelt und der generelle Verbrauch von Gütern perspektivisch reduziert.

Meer-Partizipation

Durch die Digitalisierung wird Meerbusch in die Lage versetzt, Informationstransparenz und Teilhabe zu verbessern. Die Einbindung der Meerbuscher Bürgerschaft in Planungs- und Entscheidungsprozesse wird hierdurch vereinfacht und vertieft.

Meer-Innovation

Mittels digitaler Innovationen werden das Leben und das Arbeiten in unserer Stadt ökologisch, sozial und ökonomisch nachhaltig gestaltet. Damit werden die Rahmenbedingungen für die Entstehung vielfältiger und zukunftsorientierter Arbeitsplatztypen und -angebote geschaffen und neue Technologien agil nutzbar gemacht.

Meer-Daten

Rückgrat der intelligenten und digitalen Stadt Meerbusch ist eine belastbare Datengrundlage. Dabei ist den höchsten Anforderungen an Datensicherheit gerecht zu werden. Dies ist bei Datennutzung und -speicherung ebenso wichtig wie bei dem souveränen und verantwortungsvollen Umgang mit den Daten aller Beteiligten.

Meer-Infrastruktur

Die Sicherstellung einer smarten, leistungsstarken und zukunftsorientierten digitalen Infrastruktur ist eine städtische Aufgabe im Rahmen der Daseinsvorsorge.

6.3 Handlungsfelder

Aufbauend auf dem bereits genannten ISEK 2030 wurden neben den Visionen in den Workshops sieben Handlungsfelder entwickelt. Diese bilden die für die Digitalisierung in Meerbusch relevantesten Themengebiete ab und wurden im Stadtrat am 28.10.2021 einstimmig beschlossen.

- Mobilität
- Siedlungsentwicklung
- Bildungsstandort
- Stadtteilzentren
- Natur- und Landschaftsraum
- Wirtschaftsstandort und Nahversorgung
- Verwaltung

Bei der Entwicklung der Projektideen zu den o. g. Handlungsfeldern wurden immer wieder Inhaltsüberschneidungen bei den Themenfeldern festgestellt. Damit der Informationsfluss innerhalb der Verwaltung und zwischen den einzelnen Fachausschüssen gewahrt bleibt, wurden zu den Handlungsfeldern Themenpaten aus der Verwaltung eingesetzt.

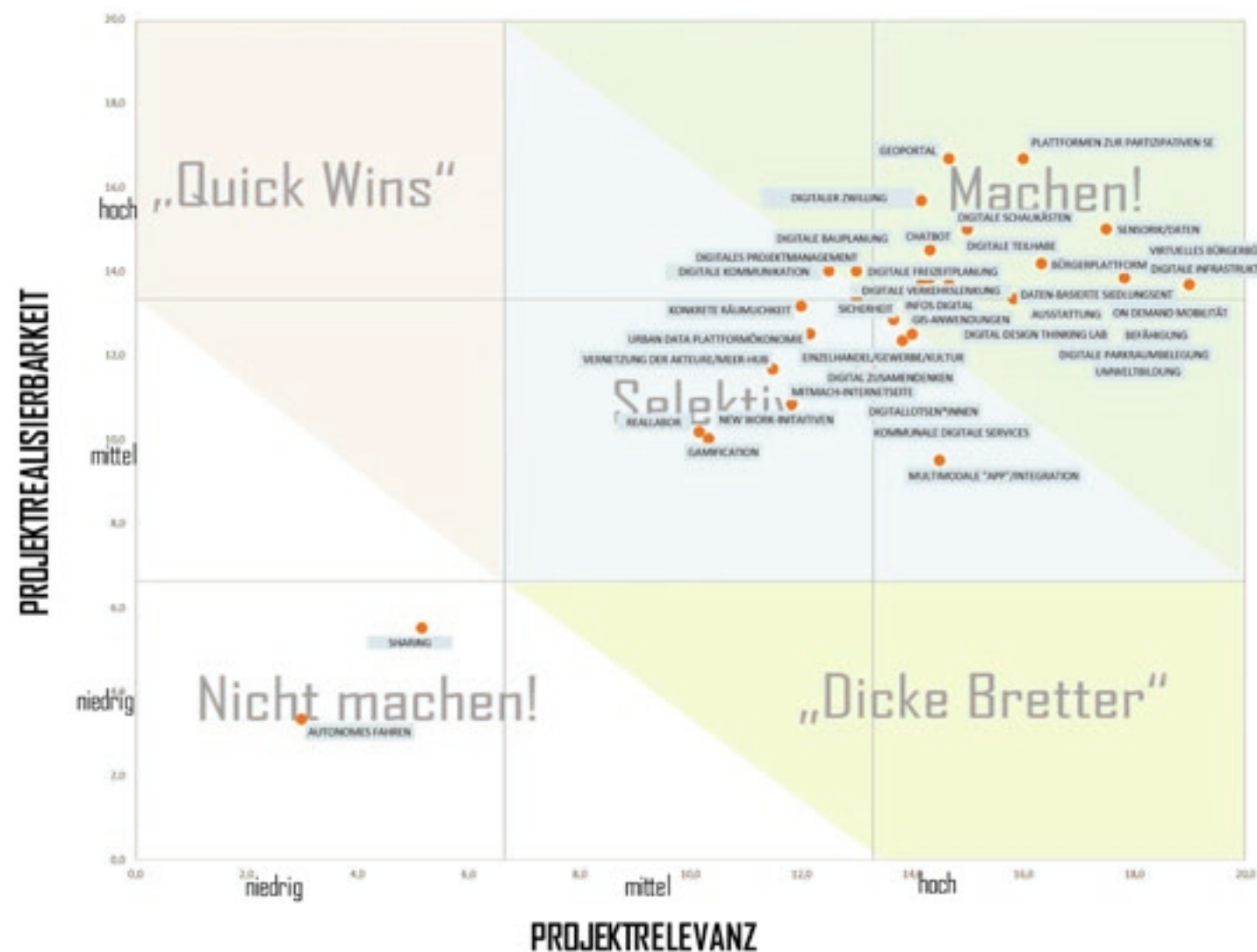
Trotz der vielseitigen Überschneidungen des Themenfeldes Verwaltung werden die verwaltungs-internen Digitalisierungsprojekte im beiliegenden Papier „Verwaltungsdigitalisierung“ detaillierter beschrieben.

6.4 Projektsammlung

Mit verschiedensten Projekten dieser Smart City Strategie sollen auf der Grundlage der o. g. Visionen u. a. städtische Lebensqualität, Nachhaltigkeit, Effizienz und Bürgerbeteiligung durch den Einsatz von Technologie und Innovation verbessert werden.

Smart City-Projekte sind darauf ausgerichtet, die Lebensbedingungen der Bewohnerinnen und Bewohner zu optimieren und gleichzeitig die Herausforderungen anzugehen, die in zunehmend urbanisierten Gebieten auftreten. Es wurden in den Themenfeldern verschiedenste Ziele definiert, wie etwa die effiziente Nutzung des Verkehrsraumes, Verbesserung des Informationsgeschehens rund um das Thema Siedlungsentwicklung, Erlangung von Medienkompetenz, Umweltschutzförderung, Aufwertung des Wirtschaftsstandortes, Qualifizierte Nahversorgung, den Bürgerinnen und Bürgern durch die Verwaltung neue Technologien im Bereich der Dienstleistung zur Verfügung stellen.

Antworten zu diesen und anderen täglichen (Lebens-)Fragen sollen die entwickelten Projektideen bringen. Insgesamt wurden 39 Projektideen zu den o. g. sieben Themenfeldern entwickelt und am 10.03.2022 vom Stadtrat einstimmig beschlossen. In der Projektphase Konsolidierung wurde zu den Projektideen jeweils eine Bewertungsmatrix erstellt, die in eine SWOT-Analyse floss. Zudem wurden einige Projektideen zusammengelegt. Die verbliebenen wurden in 2 Kategorien platziert. 20 Projektideen in die Kategorie 1 mit dem Ziel, dass diese direkt weiterentwickelt werden. Die restlichen 10 Projektideen wurden der Kategorie 2 zugeführt. Diese sollen in einer späteren Phase umgesetzt werden.



Quelle: Prof. Dr. Dr. Niehaves

Ausführliche Beschreibungen der entwickelten Projekte sind im Anhang „30 Projektideen zur Entwicklung einer Digitalstrategie“ zu finden.

6.5 Priorisierung der Projekte

Mit Blick auf die dynamischen Anforderungen und Chancen der heutigen Zeit hat der Stadtrat Ende 2022 die Entscheidung getroffen, mit den ersten Smart City Projektideen zu starten. Bei der Auswahl der Projekte wurden eine Vielzahl von Kriterien berücksichtigt, die das Potenzial haben, einen signifikanten Einfluss auf unsere Gemeinschaft zu haben.

Ein maßgeblicher Faktor bei der Umsetzung der vorgeschlagenen Projekte ist das Haushaltsbudget. Die Tatsache, dass die vorgeschlagenen Projekte kosteneffizient gestaltet werden können, wurde als großer Pluspunkt gewertet. Dies ermöglicht es, Ressourcen optimal zu nutzen und dennoch innovative Lösungen zu entwickeln, die den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger gerecht werden.

Ebenfalls von hoher Bedeutung ist in diesem Zusammenhang die Verfügbarkeit von Fördermitteln. So wurden in interkommunaler Zusammenarbeit im Rhein-Kreis Neuss Fördermittel für den digitalen Zwilling beantragt.

Die Entscheidung, Projekte auszuwählen, die eine unmittelbare Anschlussfähigkeit an bestehende Vorhaben und laufende Initiativen aufweisen, wurde ebenfalls mit großer Überlegung getroffen. Die geplanten Projekte, darunter die Plattform zur partizipativen Stadtentwicklung, der digitale Zwilling, das virtuelle Bürgerbüro und die datenbasierte Siedlungsentwicklung, sind darauf ausgerichtet, Synergien zu schaffen und unsere Stadtentwicklung auf eine logische Weise voranzutreiben.

Der Aspekt des schnellen Nutzens steht im Mittelpunkt dieser Initiative. Die Projekte wurden so gestaltet, dass sie direkte Auswirkungen auf das tägliche Leben unserer Bürgerinnen und Bürger haben, sei es durch Zwischenergebnisse, Meilensteine oder bessere Entscheidungsgrundlagen für die Stadtverwaltung. Die geringe Komplexität und der Fokus auf praktische Umsetzung tragen dazu bei, dass die positiven Effekte zeitnah spürbar sind.

Aktuell sollen die nachfolgenden Projekte in 2023 ff. starten:

- Plattform zur partizipativen Stadtentwicklung
- digitaler Zwilling
- virtuelles Bürgerbüro
- digitale Infrastruktur/Sensorik
- datenbasierte Siedlungsentwicklung
- digitale Teilhabe
- ChatBot
- digitales Lab

6.6 Monitoring

• Plattform zur partizipativen Stadtentwicklung

Bereits heute haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, Bebauungspläne einzusehen und Anregungen zu geben. Ebenso werden Träger öffentlicher Belange (Stadtwerke, Telekom, Bezirksregierung, Ministerien des Landes und/oder Bundes) eingebunden, sodass sie zu den Plänen ebenfalls Stellung nehmen können.

Nähere Informationen dazu finden Sie hier: <https://meerbusch.de/service-und-politik/planen-und-bauen/stadtplanung.html>

Zudem steht der Stadtverwaltung das Beteiligungsportal des Landes NRW zur Verfügung. Darüber können Umfragen, Beteiligungen und Veranstaltungen zu städtischen Projekten veröffentlicht werden, sodass sich Bürgerinnen und Bürger aktiv in Entscheidungsprozesse der Stadt Meerbusch einbringen können.

• Digitaler Zwilling

Zur Finanzierung dieses Projektes wurde unter Federführung des Rhein-Kreises Neuss ein gemeinsamer Landesfördermittelantrag für alle kreisangehörigen Kommunen Ende 2022 eingereicht. Zwischenzeitlich stufte das Land den Förderantrag als förderwürdig ein. Der notwendige formale (große) Antrag wurde vom Rhein-Kreis Neuss im Februar 2023 beim Land eingereicht und im Sommer 2023 bewilligt.

Nach erfolgter Ausschreibung im Oktober 2023 soll die Befahrung der Kreiskommunen bis voraussichtlich Ende November durchgeführt werden. Erste Nutzungsoptionen für die Verwaltung sind für Anfang 2024 geplant.

• Virtuelles Bürgerbüro

Seit Mitte Dezember 2022 steht das Bürgerserviceportal der Stadt Meerbusch zur Verfügung. Dort sind alle städtischen Dienstleistungen gebündelt online aufrufbar. Zusätzlich bietet das Portal die Möglichkeit, sich mit dem Servicekonto.NRW (zukünftig ID.Bund) anzumelden, Anträge online auszufüllen und einzureichen sowie direkt per ePayment zu bezahlen.

Aktuell besteht diese Möglichkeit für Personenstandsunterlagen im Standesamt sowie für Meldebescheinigungen im Bürgerbüro. Dieses Angebot soll fortlaufend erweitert werden.

Erheblicher Nachteil und Störfaktor hinsichtlich der Nutzung des Bürgerserviceportals ist aber nach wie vor die weitestgehend fehlende Ende-zu-Ende-Digitalisierung der Verwaltungsvorgänge in der Verwaltung infolge der noch gegebenen Medienbrüche zwischen den genutzten Anwendungen und Fachverfahren. Diese werden auch zukünftig weitestgehend nicht ohne Unterstützung externer Kooperationspartner, wie beispielsweise der ITK, gelöst werden können.

• Digitale Infrastruktur/Sensorik

Ein erster Aufbau und Test mit Sensorik im LoRaWAN-Bereich erfolgte in der Verwaltung, ein weiterer Test mit der Meerbuscher Fa. ECBM auf dem Parkplatz Holbeinstraße wurde beendet.

Sowohl der Rhein-Kreis Neuss als auch die Städte Dormagen und Mönchengladbach haben bereits Projekte im Bereich LoRaWAN aufgesetzt. Mit ihnen steht Meerbusch im Wissenstransfer und Austausch. Dies ermöglicht, zukünftig ggf. gemeinsame Projekte im LoRaWAN-Bereich aufzusetzen. Interne vorbereitende Gespräche mit möglichen beteiligten Fachbereichen sollen ab Oktober 2023 intern stattfinden und im kommenden Jahr beginnend umgesetzt werden.

• Datenbasierte Siedlungsentwicklung

Mit dem Geoportal Meerbusch stellt die Stadtverwaltung den Bürgerinnen und Bürgern eine zentrale Kartenauskunft im Internet bereit. Dort können diverse Fachdaten abgerufen werden, wie beispielsweise eine Starkregenereigniskarte. Das Portal stellt einen der zentralen digitalen Bausteine dar und bildet die Grundlage für eine datenbasierte Siedlungsentwicklung.

Die Inbetriebnahme dieses Portals (maps.meerbusch.de) erfolgte im Juli 2023.

• Digitale Teilhabe

Die digitale Teilhabe im Bereich der Bibliothek wird durch die ständige innovative Angebotserweiterung weiter vorangetrieben. Mit der Schaffung der vergrößerten digitalen Reichweite nutzen mittlerweile 9 % der Erwachsenen mit Bibliotheksausweis die Onleihe.

Erstmals ist in den Herbstferien 2023 ein dreitägiger Robotik-Workshop für Jugendliche in der Bibliothek geplant.

• ChatBot

Die Integration eines ChatBots ist mit dem Relaunch der städtischen Homepage (HP) geplant. Es ist vorgesehen, die Ausschreibung zur Erstellung eines HP-Relaunchs Ende 2023/Anfang 2024 zu veröffentlichen.

• Digitales Lab

Geplant ist, ein Konzept für 2024 mit internen und ggf. externen Beteiligten zu erstellen und eine entsprechende Örtlichkeit zu finden.

6.7 Ausblick

In Nachgang zum Relaunch der städtischen Homepage soll im kommenden Jahr aus dem Themenfeld Natur- und Landschaftsraum das Projekt „Mitmach-Internetseite“ gestartet werden. Es ist vorgesehen, eine digitale Plattform zu erstellen, die zur Inspiration, zur Information, zur Weiterbildung und zum Austausch aller, die zum Wohle der heimischen Tier- und Pflanzenwelt aktiv werden möchten, eingerichtet wird. Sie soll Spaß am naturnahen Gärtnern in Meerbusch wecken und gleichgesinnte Meerbuscherinnen und Meerbuscher zusammenbringen.

Des Weiteren ist vorgesehen, im Themenfeld Mobilität die Projekte „Digitales Verkehrsmanagement“ und „On-Demand-Mobilität“ über ein Dashboard mit Echtzeitschnittstellen zu verbinden. Alle Komponenten rund um die Mobilität sollen auf einem Dashboard dargestellt werden, u. a. Ladesäulen, Verkehrsbehinderungen wie Baustellen, Umleitungen, verschiedenste Verkehrsmittel, Parkflächen, Sharing-Fahrzeuge, ÖPNV, Co₂-Fußabdruck.

Zusätzlich soll in 2024 zum bisherigen Angebot der Stadtbibliothek im Bereich „Digitale Teilhabe“ das dort gestartete Projekt „Robotik-Workshop für Jugendliche“ ausgeweitet und Projekte zum **Erwerb von Medienkompetenz** von Kindern und Jugendlichen unterstützt werden.

Auf Wunsch aus dem politischen Raum und vor dem Hintergrund vergleichbarer Angebote in anderen kreisangehörigen Kommunen prüft der Bereich Bürgerbüro und Wahlen die Umsetzung einer Online-Terminvereinbarung für die drei städtischen Bürgerbüros. Unter Berücksichtigung der dezentralen Strukturen und der hohen Anzahl von Teilzeitkräften ist die Realisierung jedoch nicht mit der in anderen kreisangehörigen Kommunen vergleichbar.

Wie schon bei der Erstellung der Smart City Strategie sollte auch bei der Umsetzung der Projekte eine Partizipation der Bürgerinnen und Bürger mitgedacht und ggf. umgesetzt werden. Ob und in welchem Format, ist anhand der Zielsetzung und der Zielgruppen der jeweiligen Maßnahme im Einzelfall zu entscheiden. Aber nur durch einen entsprechenden Dialog mit den zukünftigen Nutzenden kann der konkrete Bedarf ermittelt werden und auch die zielführende Umsetzung effizient erfolgen.

6.8 Roadmap

Roadmap	2022				2023				2024				2025			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Plattform zur partizipativen Stadtentwicklung																
Beteiligungsportal.NRW	→															
Geoportal Meerbusch			→													
Virtuelles Bürgerbüro																
Bürgerserviceportal Meerbusch *					→											
Digitale Infrastruktur/Sensorik																
LoRaWAN *					→											
Datenbasierte Siedlungsentwicklung																
Digitaler Zwilling					→											
Bildungsstandort – Digitale Teilhabe																
Medienkompetenz *					→											
Relaunch Homepage									→							
ChatBot																
Digitales Lab																
Natur- und Landschaftsraum																
Mitmach-Internetseite																
Mobilität																
Dashboard																

* fortlaufendes Projekt



Mobiles Arbeiten hat in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Diese Arbeitsweise ermöglicht es den Mitarbeitenden, ihre Aufgaben von außerhalb des traditionellen Büros zu erledigen.

7 Der Weg zur digitalen Verwaltung

7.1 Themenschwerpunkte und Projekte

7.1.1 IT-Infrastruktur

Die Stadt Meerbusch betreibt ihr Verwaltungsnetz in Zusammenarbeit mit der ITK Rheinland. Bedingt durch die dezentrale Unterbringung der Verwaltung ist dieses Netz größer und komplexer als in Kommunen vergleichbarer Größe. Die Hauptstandorte sind über gesicherte Festverbindungen mit jeweils 1Gbit an das Rechenzentrum angebunden.

Kleinere Standorte sind über DSL-Leitungen mit VPN-Tunnel und hardwareseitiger Verschlüsselung angeschlossen. Dazu gehören u. a. auch Schulen und Kitas.

Viele Standardanwendungen wie Browser oder Office werden von der ITK Rheinland bereitgestellt. Allerdings betreibt die Stadt Meerbusch für spezielle Anwendungen noch eigene Server, die nicht bei der ITK Rheinland untergebracht, aber in die dortige Domäne eingebunden sind.

Mobiles Arbeiten hat in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Diese Arbeitsweise ermöglicht es den Mitarbeitenden, ihre Aufgaben von außerhalb des traditionellen Büros zu erledigen, oft mithilfe von Technologien wie Laptops, Smartphones und Internetverbindungen. In den vergangenen Jahren wurden die Verwaltungsmitarbeitenden entsprechend mit Notebooks ausgerüstet. Außerdem gibt es viele mobile Endgeräte, die für Fachanwendungen genutzt werden. So sind z. B. auch die Ratsmitglieder mit iPads ausgestattet worden, um mit der App Mandatos ihre Sitzungsunterlagen verwalten zu können. Eine Optimierung und Ergänzung der IT-Ausstattung, auch unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse und unterschiedlichen Aufgabenstellungen der Mitarbeitenden sowie der weiter voranschreitenden Digitalisierung, wird aber auch für die nächsten Jahre Zielsetzung sein.

Im Zusammenhang mit der Rats- und Ausschussarbeit wäre es wünschenswert, auch im Hinblick auf die zukünftige Durchführung digitaler und hybrider Sitzungen, einen Sitzungssaal zu bekommen, in dem die entsprechende Technik fest verbaut werden kann.

7.1.2 IT-Sicherheit und Datenschutz

Eine solide IT-Infrastruktur sollte nicht nur leistungsstark, sondern auch zuverlässig und sicher sein. Insbesondere vor dem Hintergrund der ansteigenden Cyberkriminalität ist es von zunehmender Bedeutung, sich an rechtliche Vorgaben und Empfehlungen zu halten. Diese Vorgaben ergeben sich aus verschiedenen Quellen wie dem IT-Sicherheitsgesetz des Bundes, den Standards des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), der ISO/IEC-27000-Normenreihe und den Datenschutzbestimmungen, insbesondere der EU-Datenschutz-Grundverordnung. Es ist daher essenziell, klare Vorgaben und Prozesse zu identifizieren, zu bewerten und zu entwickeln, die aus diesen Quellen abgeleitet werden.

Daher soll zukünftig ein/eine Informationssicherheitsbeauftragte/r (ISB) den Aufbau und die Umsetzung eines Informationssicherheitsmanagements (ISMS) entsprechend den rechtlichen Vorgaben und Empfehlungen sicherstellen. Eine entsprechende Stabsstelle muss noch geschaffen und besetzt werden. Diese Aufgabe kann vor dem Hintergrund möglicher Interessenskonflikte im Rahmen der Aufgabenerfüllung keinesfalls durch Mitarbeitende der Abteilung IT-Management gewährleistet werden.

Der/Die Informationssicherheitsbeauftragte

- bereitet das anzustrebende Informationssicherheitsniveau und die organisationsweiten Informationssicherheitsziele vor, formuliert diese aus und führt Entscheidungen herbei
- stellt den Informationsfluss zur Leitungsebene und den Fachverantwortlichen, insb. IT, sicher
- berichtet der Leitungsebene über den Stand des ISMS
- bereitet Organisationsentscheidungen zu notwendigen und ggf. kostenintensiven Maßnahmen zum ISMS vor und führt eine Entscheidung herbei
- unterstützt ein strukturiertes Vorgehen sowie die Durchführung von Risikoanalysen zur Verbesserung der Steuerungsmöglichkeiten des ISMS
- spezifiziert die Organisationsziele mit den Zielen des ISMS
- entwickelt und formuliert die Leitlinie zur Informationssicherheit, holt die Zustimmung der Organisationsleitung ein und kommuniziert die Ergebnisse
- ist verantwortlich für die Wahrnehmung aller Belange des ISMS innerhalb der Organisation
- legt die Aufgaben und Zuständigkeiten für den Bereich des ISMS fest
- erlässt Regelungen, auf welche Weise das angestrebte Informationssicherheitsniveau erreicht werden soll
- erstellt den Realisierungsplan für Maßnahmen zum ISMS
- überwacht die Regelungen zum ISMS auf Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit sowie deren Einhaltung
- erstellt das Sicherheitskonzept in Abstimmung mit weiteren Sicherheitsverantwortlichen
- untersucht Informationssicherheitsvorfälle und beachtet Meldepflichten
- koordiniert den Einsatz von IT und stimmt ihn mit den Informationssicherheitsmaßnahmen der einzelnen Organisationsbereiche ab
- koordiniert Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen für die Mitarbeitenden
- koordiniert die für das ISMS zur Verfügung stehenden Ressourcen

Ferner wurde ein Facharbeitskreis IT-Sicherheit bei der ITK Rheinland ins Leben gerufen, dessen 1. Sitzung am 14.06.2023 stattfand und der ab jetzt regelmäßig tagt.

Aktuell stellen sich die Sicherheitsvorkehrungen der Abteilung IT-Management der Stadt Meerbusch wie folgt dar:

Die Stadt Meerbusch hat keinen eigenen Internetzugang zum Verwaltungsnetz. Dieser wird durch das Rechenzentrum der ITK Rheinland, das nach Norm DIN ISO / IEC 27001 zertifiziert ist, bereitgestellt. Dort sind die gängigen Sicherheitseinrichtungen wie z. B. Firewall, Proxy-Server, Reverse-Proxy usw. installiert.

Für die Sicherheit der Endgeräte in der Stadt Meerbusch werden regelmäßig Windows-Updates, Bios-Updates durchgeführt und bekannte Patches zeitnah eingespielt. Außerdem werden die USB-Ports der Endgeräte durch eine spezielle Software geschützt und die Festplatten gemäß ITK-Standard verwaltungswweit verschlüsselt.

Beim mobilen Arbeiten außerhalb der Domäne der ITK Rheinland wird mit einer Verschlüsselungssoftware eine sichere Verbindung zum Rechenzentrum hergestellt. Zum Thema Awareness werden die diesbezüglich eingehenden Mails der ITK Rheinland umgehend weitergeleitet, um die Mitarbeitenden entsprechend zu sensibilisieren.

7.1.3 Breitbandausbau in Meerbusch

Eine Versorgung mit schnellem Internet ist ein wichtiger Standortfaktor sowohl für Unternehmen als auch für private Haushalte.

Insgesamt ist die Versorgungssituation in Meerbusch als gut zu bewerten, jedoch ist sie insbesondere im Bereich der gigabitfähigen Anschlüsse noch deutlich zu verbessern. Daher steht die Wirtschaftsförderung in einem ständigen Austausch mit den am Markt befindlichen Telekommunikationsunternehmen, um eine optimale Breitbandversorgung zu erreichen. Telekommunikationsanbieter bauen jedoch nur dort aus, wo es für sie wirtschaftlich ist, also eine ausreichende Kundenanzahl die nötigen Investitionen rechtfertigt. Insbesondere in den kleineren Ortschaften ist dies meist nicht der Fall.

Deutsche Telekom

In Meerbusch baut die Deutsche Telekom eigenwirtschaftlich ihr Glasfasernetz großflächig aus. Bis Ende 2025 können mehr als 30.000 Meerbuscher Haushalte an das Glasfasernetz der Deutschen Telekom angeschlossen werden.

Die Telekom wird in Meerbusch auch in den Stadtteilen Bösinghoven, Lank-Latum und Strümp ein Glasfasernetz für insgesamt rund 9.600 Haushalte ausbauen.

Zunächst profitieren die bereits im Dezember 2021 kommunizierten 8.200 Haushalte in den Stadtteilen Buderich und Osterath sowie die 3.600 Haushalte im aktuell laufenden Ausbau in Buderich.

Deutsche Glasfaser

Die Deutsche Glasfaser Wholesale GmbH ist ein Telekommunikationsanbieter mit Sitz in Borken und baut eigenwirtschaftlich Glasfaser in den Stadtteilen Bösinghoven, Ilverich, Langst-Kierst, Lank-Latum, Nierst und Strümp aus.

Der Anbieter knüpft den kostenlosen Glasfaserausbau an eine Quote von mindestens 40 % abgeschlossener Verträge in den jeweiligen Ausbaugebieten. In allen vorgenannten Stadtteilen war die Nachfragebündelung in den vergangenen Monaten erfolgreich.

Die jeweiligen Projekte befinden sich teilweise bereits in der Umsetzung (Bösinghoven, Lank, Rheingemeinden), teilweise aber auch noch in der Planungsphase, was bedeutet, dass die Baumaßnahmen konkret vorbereitet und alle einzelnen Hausanschlüsse geplant werden. Bis zum Ende der Planungsphase ist der Hausanschluss im Anschlussgebiet laut Anbieter noch kostenlos erhältlich.

7.1.4 Kommunikation, Kollaboration

Der Einsatz von ProCall Enterprises ermöglicht die Weiterentwicklung einer effizienten, digitalen Kommunikation im Team und gegenüber Kunden. Dies bildet die Grundlage für die Gestaltung flexibler Arbeitsplatz- und Arbeitszeitmodelle. Infolge des nunmehr ebenfalls möglichen Einsatzes der ProCall Mobile App gestaltet sich der Übergang vom festen Arbeitsplatz am Windows-PC zur mobilen Anwendung unterwegs oder im Homeoffice noch einfacher und fließender.

Seit dem 01.01.2022 ist grundsätzlich die Nutzung des elektronischen Rechtsverkehrs für Behörden und juristische Personen des öffentlichen Rechts verpflichtend. Gleichzeitig haben Behörden einen sicheren Übermittlungsweg für die elektronische Zustellung eines elektronischen Dokuments zu eröffnen. Im Zuge dessen hat die Stadtverwaltung das besondere elektronische Behördenpostfach (beBPo) in mehreren Fachbereichen eingerichtet. Für die Nutzung des Postfaches und das Versenden von Nachrichten werden dabei ein Identifizierungsverfahren sowie ein VHN-Zertifikat (Vertrauenswürdiger Herkunftsnachweis) verwendet. Dieses Zertifikat stellt die Authentizität einer beBPo-Nachricht her. Außerdem wird eine beBPo-Nachricht automatisch verschlüsselt, um die Datensicherheit und die Integrität der Nachricht zu gewährleisten.

7.1.5 eAkte und digitale Poststelle

Die Digitalisierung betrifft immer weitere Bereiche in Gesellschaft, Wirtschaft und selbstverständlich auch die Verwaltung. Im Rahmen des digitalen Wandels sowie auf der Grundlage des eGovernment-Gesetzes wird die Stadtverwaltung Meerbusch die Aktenführung sukzessive auf elektronische Akten umstellen. Mit dem Onlinezugangsgesetz sind entscheidende Meilensteine für eine umfassende Digitalisierung der Verwaltung gesetzt worden. Real ergibt sich daraus die Notwendigkeit, die Verwaltungstätigkeit auf der Ebene der Kommunen durchgängig medienbruchfrei auszugestalten. Letztlich wird dies nicht ohne die Einführung elektronischer Akten in den Kommunen umsetzbar sein. In einem ersten Schritt hierzu wurde zwischen 2019 und 2021 ein neues Dokumentenmanagementsystem eingeführt, d.velop documents (d.3). Hier werden Informationen er-

fasst, zusammengeführt, verarbeitet, gespeichert und archiviert. Die elektronische Anbindung von Fachverfahren ist möglich und wird vorangetrieben. Gemeinsames Arbeiten an einer Akte oder einem Vorgang, sogar an einem Dokument ist durchführbar. Die Beteiligung anderer Abteilungen und Fachbereiche lässt sich durch Workflows abbilden. Seit September 2021 ist es der Gesamtverwaltung möglich, d.3 produktiv zu nutzen.

Um die aufkommenden Fragen aus der Verwaltung – rund um die produktiven Arbeitsprozesse des Dokumentenmanagementsystems d.3 und der elektronischen Aktenführung – zu beantworten, hat der Bürgermeister die Zentralen Dienste beauftragt, eine Projektgruppe einzurichten. Diese „Projektgruppe zur elektronischen Aktenführung“ soll aufkommende Fragestellungen beantworten und den Mitarbeitenden Sicherheit im Umgang mit d.3 und der Arbeit mit elektronischen Akten bieten. Sie entwickelte die verbindliche Besondere Geschäftsordnung 10-32 „Richtlinien zur elektronischen Aktenführung bei der Stadt Meerbusch“. Diese Besondere Geschäftsordnung ist unterteilt in die „Richtlinien zur Anwendung von d.3“ und das „Rechtskonzept zur elektronischen Aktenführung“.

Mit den „Richtlinien zur Anwendung von d.3“ sollen den Mitarbeitenden Handlungsanweisungen und Lösungen für den Umgang mit elektronischen Akten und der Arbeit in d.3 an die Hand gegeben werden, um verwaltungsintern einheitliche Regelungen festzulegen, die die Arbeit mit den neuen digitalen Arbeitsprozessen erleichtern. Das „Rechtskonzept zur elektronischen Aktenführung“ dient der Verwaltung als Nachschlagewerk zu entsprechenden Fragestellungen und bietet Definitionen rechtlicher Natur. Die digitale Poststelle, die sowohl kopierendes als auch ersetzendes Scannen durchführen kann, wurde im April 2021 im Zentralen Dienst eingeführt und wird nun weiter sukzessive in die Verwaltung implementiert. Zurzeit sind 50 % der Verwaltung an die digitale Poststelle angeschlossen. Die vollständige Produktivsetzung der digitalen Poststelle in der Stadtverwaltung wird zum Ende des 3. Quartals 2024 angestrebt.

Zusätzlich zu der digitalen Poststelle wurden im Laufe des Jahres 2023 zwei weitere Scanstraßen eingerichtet, die sowohl ersetzend als auch kopierend scannen können, und für den Scan der aktuellen Bestands- und Altakten zuständig sind. Wann dieser entsprechende Aktenbestand vollständig eingescannt ist, ist schwer abzusehen. Die Scanarbeiten werden nicht vor 2026 abgeschlossen sein. Die Einführung der E-Akte ermöglicht es, ein Informations- und Wissensmanagement zu etablieren, das Grundlage für ortsunabhängige, flexible und arbeitsteilige Verwaltungsarbeit ist.

Zurzeit sind 50 % der Verwaltung an die digitale Poststelle angeschlossen. Die vollständige Produktivsetzung wird zum Ende des 3. Quartals 2024 angestrebt.

7.1.6 Elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung

Zum 01.01.2023 wurde verpflichtend die elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (eAU) eingeführt.

Eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung (AU-Bescheinigung) stellt eine Ärztin oder ein Arzt aus, wenn eine nachgewiesene Erkrankung die Patientin oder den Patienten daran hindert, ihrer oder seiner beruflichen Tätigkeit nachzugehen. Diese AU wurde bislang dreifach ausgefertigt, jeweils eine Ausfertigung für die erkrankte Person, die Arbeitgeberin oder den Arbeitgeber und die Krankenkasse.

Im Zuge der Digitalisierung lassen sich patientenbezogene Daten auch automatisiert ans Ziel bringen. In einem digitalen Netzwerk zwischen Ärztinnen und Ärzten, Kliniken, Krankenkassen und Arbeitgebenden werden zukünftig alle Informationen mithilfe der eAU automatisch übertragen. Somit entfallen die Ausdrucke der AU für die Krankenkassen und Arbeitgebenden.

Mitarbeitende haben dennoch weiterhin die Pflicht, dem Arbeitgeber ihre Arbeitsunfähigkeit zu melden und diese grundsätzlich nach dem dritten Tag ihrer Arbeitsunfähigkeit ärztlich feststellen und bescheinigen zu lassen. Für die eigenen Unterlagen bekommen Versicherte weiterhin

einen Nachweis der AU in Papierform. Im Falle einer ärztlich festgestellten AU übermittelt die ausstellende Arztpraxis im elektronischen Versand die eAU mit allen notwendigen Daten an die Krankenkasse der Patientin oder des Patienten. Danach stellt die Krankenkasse die durch die eAU empfangenen und für die Arbeitgebenden relevanten Informationen über eine gesicherte und verschlüsselte Datenverbindung zum Abruf für die Arbeitgebenden bereit. Eine Abfrage der Daten kann jedoch seitens des Arbeitgebers frühestens nach 5 Tagen erfolgen. Bei krankheitsbedingten Ausfällen an weniger als drei Tagen, bei denen kein Arztbesuch erfolgt ist, greift noch das bis 31.12.2022 praktizierte Verfahren. Ebenso ist die eAU nicht vorgesehen bei privat Krankenversicherten, Krankschreibungen von Privatärztinnen und -ärzten, Erkrankungen im Ausland und bei Erkrankung des Kindes. Diesbezüglich bleibt die „alte Welt“ bis auf Weiteres erhalten. Hierbei sind die AU-Bescheinigungen wie bisher vorzulegen. Die Umstellung auf die eAU durch das Personalmanagement der Stadt Meerbusch erfolgte fristgerecht zum 01.01.2023. Auch wenn das neue Verfahren der eAU Mitarbeitende entlasten soll, ist für die Einführung und weitere Umsetzung ein deutlicher personeller Mehraufwand festzustellen. Inwieweit der Aufwand durch eine Optimierung der Prozesse bei den unterschiedlichen Beteiligten zukünftig wieder reduziert werden kann, bleibt abzuwarten.

In einem digitalen Netzwerk werden zukünftig alle Informationen mithilfe der eAU automatisch übertragen.

7.1.7 Zeitmanagement

In der heutigen dynamischen Arbeitswelt gewinnt die Flexibilität bei der Gestaltung der Arbeitszeiten zunehmend an Bedeutung, insbesondere aufgrund des deutlichen Anstiegs der Nutzung von Heimarbeitsangeboten während der Coronapandemie. Mit dieser Entwicklung geht jedoch auch die Herausforderung einher, wie die Arbeitsstunden der im Homeoffice arbeitenden Mitarbeitenden korrekt erfasst werden können. Hier kommt das Staff-Center von Atoss ins Spiel. Anfang des Jahres 2023 begannen die Ausgestaltung sowie die Implementierung des neuen Programms. In enger Abstimmung mit dem Anbieter der Software wurde das Programm zunächst an die Anforderungen der Stadt Meerbusch angepasst und dann im kleinen Kreis im SB 7 SZD ausgetestet. Nach dem erfolgreichen Abschluss des Tests wurde das Programm auf den ganzen SB 7 und später dann auch auf andere Bereiche im Rahmen einer zweiten Testphase ausgeweitet. Während dieser Zeit wurden immer wieder Anpassungen und Optimierungen vorgenommen. Nun sind Einrichtung und Testphase abgeschlossen, sodass das Staff-Center noch im Verlauf des Jahres 2023 in allen Bereichen der Kernverwaltung der Stadt Meerbusch eingeführt werden kann.

Mithilfe des Staff-Centers können sich die Mitarbeitenden ganz einfach per Klick ein- und ausstempeln, selbst wenn sie nicht vor Ort im Büro sind, sodass die Arbeitszeiten nicht wie zuvor händisch durch die Gleitzeitbeauftragten eingetragen werden müssen, nachdem die Vorgesetzten die Zeiten auf einem Korrekturbeleg in Papierform abgezeichnet haben. Auf dem Korrekturbeleg wurden ebenfalls Korrekturen der Arbeitszeit (bspw. vergessenes Einstempeln) eingetragen und mit dem gleichen Workflow über die Vorgesetzten und Gleitzeitbeauftragten im System erfasst. Auch diese nachträglichen Korrekturen sind nun digital per Staff-Center möglich, wodurch die Korrekturbelege überflüssig werden. Neben den Korrekturbelegen verschwinden durch das neue Programm ebenfalls die Urlaubsblätter, da man über das Staff-Center neben Gleitzeitabbau und Sonderurlaub auch den Erholungsurlaub beantragen kann. Das neue Programm führt außerdem dazu, dass die Beschäftigten einen einfachen und unkomplizierten Überblick über ihr Urlaubs- und Saldenkonto haben und sich zudem einen sog. Monatsbericht bzgl. ihrer Arbeitszeiten erstellen können.

Insgesamt führt das Staff-Center zu einer optimierten Organisation von Gleitzeit und Urlaub, wodurch Arbeitsprozesse vereinfacht, transparenter gestaltet und beschleunigt werden. Die Einführung dieser Lösung verdeutlicht den Schritt in Richtung einer zeitgemäßen Arbeitsumgebung, die den Anforderungen der modernen Arbeitswelt gerecht wird.

Durch das Staff-Center werden Arbeitsprozesse vereinfacht, transparenter gestaltet und beschleunigt.

7.1.8 Projektmanagement

In 2022 hat die Verwaltungskonferenz den Beschluss gefasst, die innerstädtische Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern. Außerdem wurde entschieden, dass zukünftig eine Software für das Projektmanagement eingeführt und genutzt werden soll.

Bisher basierte das Projektmanagement der Stadtverwaltung auf nicht mehr zeitgemäßen Methoden, die für das Gelingen der Projekte zunehmend Risiken bedeuteten. Planungen und Abwicklungen sollen zukünftig sowohl bei den klassischen als auch bei den agilen städtischen Projekten professioneller zwischen den Beteiligten und den Betroffenen erfolgen.

Nach rund einem Jahr Marktanalyse und Tests wurde Mitte 2023 innerstädtisch der Beschluss gefasst, zukünftig gesamtstädtisch die webbasierende Software des deutschen Herstellers „Stackfield“ einzusetzen. Zwecks Kompetenzerweiterung der Mitarbeitenden wurde in Kooperation mit dem Technologiezentrum Glehn ein dediziertes Fortbildungsprogramm konzeptioniert. In der vorgesehenen 10-tägigen Fortbildung werden die Kernpunkte des Projektmanagements in Verbindung mit der Anwendung Stackfield den Mitarbeitenden vermittelt. Der erste Kurs startete in der zweiten Jahreshälfte 2023, weitere Kurse sind für die kommenden Jahre vorgesehen.

Stackfield ist nicht als reine Projektmanagementsoftware zu betrachten, sondern als flexible Toolbox bzw. Plattform, die neben einer klassischen Strukturierung von Arbeitsabläufen ebenso agile Methoden unterstützt. Die Stärken der Software liegen dabei nicht nur im Bereich des Customizing, sondern ebenso in den enthaltenen Modulen für Kollaboration, Kommunikation und Dokumentation. Dementsprechend kann ein Einsatz abseits von Projekten im Tagesgeschäft der Verwaltung erfolgen.

Über Stackfield haben die Mitarbeitenden zukünftig die Möglichkeit, auch KANBAN, Ticketsystem, Projektstrukturplan, Gantt-Diagramm, Chat, Videokonferenz und Whiteboard zu nutzen. Zudem ist ein interner und externer Datentransfer vereinfacht über Stackfield möglich. Veraltete Projektberichte können zukünftig entfallen, da Stackfield automatisiert die Vorgänge und Abwicklungen dokumentiert. Somit können die Projektbeteiligten jederzeit den aktuellen Projektstand einsehen und ggf. sofort reagieren.

7.1.9 eRechnung

Zum 01.01.2022 wurde seitens des Service Finanzen mit dem Roll-Out des elektronischen Rechnungsworkflows in der Stadtverwaltung begonnen. Innerhalb der Umstellung auf den elektronischen Rechnungsworkflow werden einzelne Fach- und Servicebereiche sukzessive auf den neuen digitalen Prozess unter Federführung des Service Finanzen umgestellt. Derzeit sind bereits die Dezernate I und IV sowie die Stabsstellen an den Rechnungsworkflow angebunden. In Umstellung befindet sich derzeit der Service Bereich 11. Die vollständige Implementierung in allen Fach- und Servicebereichen soll zum 31.12.2025 erreicht werden. Die in Meerbusch eingesetzte Software der Firma xSuite ist ebenfalls bei den anderen SAP-Anwendern im ITK-Verbund im Einsatz.

Die Rechnungsbearbeitung bei der Stadt Meerbusch erfolgt derzeit (in den nicht umgestellten Bereichen) in analoger Form mithilfe der einschlägigen Kontierungsbelege. Die verschiedenen Stationen der Rechnungsbearbeitung (Eingang in der Poststelle, Weiterleitung an zuständigen Bereich, Bearbeitung im Bereich, Weiterleitung und Bearbeitung im SFi) werden komplett analog vorgenommen und sollen im Zuge des elektronischen Rechnungsworkflows in einen medienbruchfreien digitalen Arbeitsprozess umgewandelt werden. Es handelt sich hierbei um die Umstellung und Veränderung eines Kernprozesses der Gesamtverwaltung, welcher mit Blick auf die Möglichkeiten einer digitalen Bearbeitung in seinem Prozessablauf grundlegend neugestaltet wurde.

Im Rahmen der Umstellung auf den elektronischen Rechnungsworkflow sind nachstehende Effekte besonders hervorzuheben:

- (Teil-)Automatisierung des Arbeitsprozesses
- Wegfall von Postwegen
- Verkürzung der Durchlauf- und Bearbeitungszeiten
- Vermeidung von Redundanzen
- Vollständig digitale (und damit ortsungebundene) Abwicklung der Rechnungsbearbeitung

Aus den bereits umgestellten Bereichen wird ganz überwiegend ein positives Feedback zu dem neuen Verfahren geäußert. Insbesondere wegfallende Postwege, veränderte Prozessabläufe und die papierlose Sachbearbeitung sind hierbei hervorzuheben.

7.1.10 Künstliche Intelligenz

Einer aktuellen Umfrage bei Softwareherstellern zur Folge ist davon auszugehen, dass in zwei bis drei Jahren fast jede zweite Fachanwendung in der Verwaltung eine Künstliche Intelligenz (KI) unterstützte Komponente haben wird! Diese rasche Auswirkung der KI auf die Verwaltung ist somit ein ständig weiter zu entwickelndes Thema. Nachfolgend zeigen wir auf, wie sich KI in der Verwaltung in der Zukunft auswirken könnte, und welche Projekte die Verwaltung in diesem Bereich plant:

Effizienzsteigerung und Automatisierung: KI kann administrative Prozesse optimieren und automatisieren, indem sie wiederholende und komplexe Aufgaben übernimmt, Daten analysiert, Dokumente verarbeitet, Routinearbeiten erledigt und die Mitarbeitenden deutlich entlastet. Einsatzmöglichkeiten sind beispielsweise die Digitalisierung von Bestandsakten und die Digitalisierung unseres Posteingangs.

Bürgerinteraktion und Kundenservice: Mit Chatbots können Bürgeranfragen effizient und rund um die Uhr beantwortet werden. Sie können einfache bis komplexe Fragen beantworten, Formulare ausfüllen und grundlegende Dienstleistungen bereitstellen, wodurch der Zugang zu Informationen und Services für die Öffentlichkeit erleichtert wird. Ein Chatbot soll mit dem Relaunch der städtischen Homepage ab 2024 zum Einsatz kommen.

In zwei bis drei Jahren wird fast jede zweite Verwaltungs-Fachanwendung eine KI-unterstützte Komponente haben.

Personalisierte Dienstleistungen: Durch die Analyse von Nutzerdaten kann KI personalisierte Dienstleistungen und Empfehlungen für Bürger anbieten, sei es im Planungswesen oder im Themenfeld Bildungsstandort, z. B. im aktuellen Projektschwerpunkt Medienkompetenz.

Personalentwicklung und -verwaltung: KI kann bei der Auswahl, Schulung und beim Personalmanagement unterstützen.

Datengestützte Entscheidungsfindung: KI kann große Mengen an Daten analysieren und Trends sowie Muster erkennen, die für bessere Entscheidungsfindung genutzt werden können. Als Verwaltung können wir KI nutzen, um fundierte Entscheidungen zu treffen, sei es bei der Ressourcenzuweisung oder der Planung von Projekten. Hierzu hat die Verwaltung erste Gespräche mit einem ortsansässigen Unternehmen geführt.

Vorausschauende Analyse und Krisenmanagement: KI kann dazu beitragen, potenzielle Krisen oder Probleme frühzeitig zu erkennen, indem sie Daten analysiert und Muster erkennt. Dies ermöglicht den Behörden, proaktive Maßnahmen zu ergreifen und besser auf Herausforderungen vorbereitet zu sein und zu reagieren. So könnte zukünftig im Themenfeld Mobilität im angedachten Projekt Dashboard der Mobilitätsbedarf oder der gezielte Kapazitätsbedarf im Bereich ÖPNV ermittelt und verbessert werden.

Globale Zusammenarbeit und grenzüberschreitende Angelegenheiten: KI kann dazu beitragen, die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Verwaltungsbehörden und Ländern zu verbessern. Beispielhaft bei dem Einbürgerungs- oder Asylverfahren im Fachbereich Soziale Hilfen, indem sie Sprachbarrieren überwindet und Echtzeitübersetzungen ermöglicht.

Um die o. g. Chancen optimal zu nutzen, ist geplant, dass den Mitarbeitenden über eine Schulungsinitiative die Grundlagen der Künstlichen Intelligenz vermittelt werden. Ziel ist es, eventuelle Ängste und Verunsicherungen, die im Zusammenhang mit KI auftreten können, abzubauen. Indem den Mitarbeitenden ein Verständnis für die Grundlagen von KI vermittelt wird, erhalten sie die Möglichkeit, die Funktionsweise und o. g. Potenziale dieser Technologie zu erkennen.

7.2 Ausblick

Die Entwicklung zur digitalen Stadt mit all ihren Facetten und Herausforderungen wird die Stadtverwaltung in den nächsten Jahren weiter intensiv und bereichsübergreifend beschäftigen und erhebliche finanzielle und menschliche Ressourcen binden. Vor diesem Hintergrund ist bei allen Planungen zu bedenken, dass Digitalisierung nicht zum Selbstzweck erfolgt, sondern die Maßnahmenplanungen sich an den konkreten Mehrwerten und Bedarfen der Stadtgesellschaft wie auch der Verwaltung orientieren müssen.

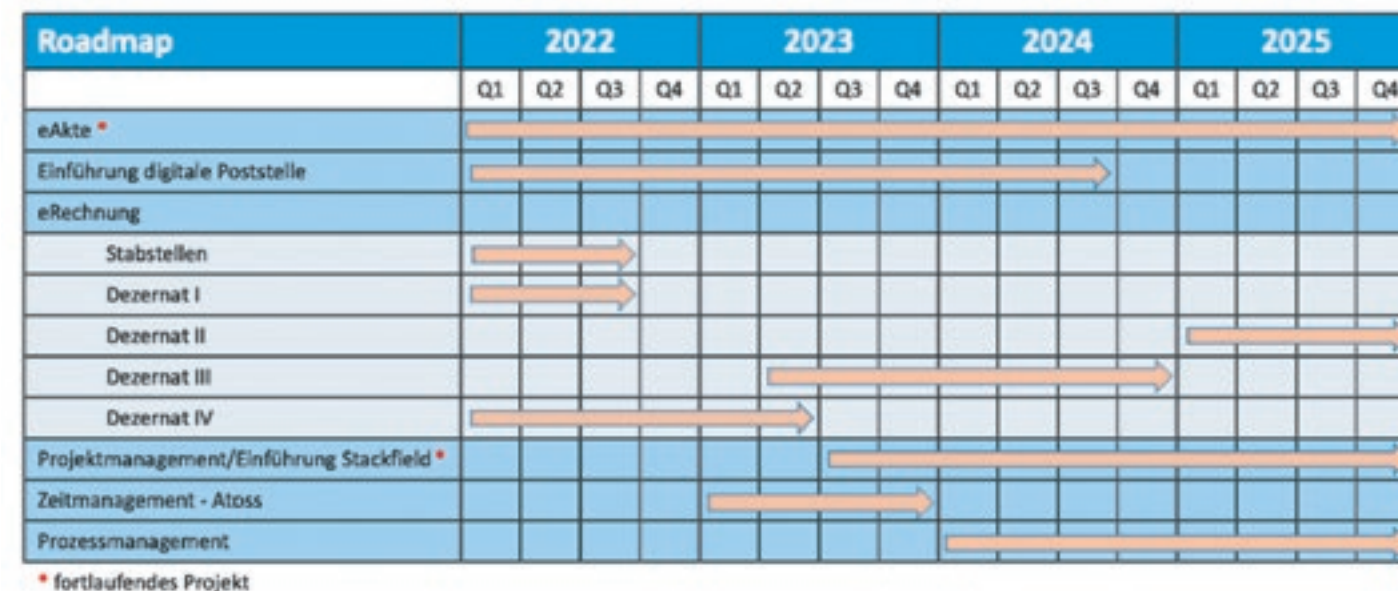
Auch bei der noch ausstehenden, aber auf Vorstandsebene bereits vorgesehenen Entwicklung eines gesamtstädtischen Leitbildes wie auch einer starken Arbeitgebermarke muss die Entwicklung zur digitalen Stadt mitgedacht werden.

Die Vernetzung und Transparenz zum Thema Digitalisierung innerhalb der Verwaltung und auch zwischen Verwaltung und Politik gilt es deutlich zu optimieren, um zu integrierten Entwicklungskonzepten zu gelangen und Ressourcen zu schonen und zu bündeln. Hier soll der Einsatz von Digitallotsen auf Dezernatsebene und die Benennung entsprechender Koordinatoren in den Bereichen zu einer ersten Besserung führen und auch einen Beitrag zu einem veränderten, digitalen Mindset der Beschäftigten leisten. Zudem wurde ein Lenkungskreis Digitalisierung gegründet, der die Digitalisierungsprojekte steuert und Digitalisierungsziele festlegt.

Personal- und Organisationsentwicklung, Mitarbeitermotivation und -bindung, ein modernes Recruiting sowie die Einführung eines Prozessmanagements werden für die weitere Verwaltungsdigitalisierung neben den bereits laufenden Projekten eine wesentliche Rolle spielen. Ein ganzheitliches Fortbildungskonzept zum Erwerb von Kompetenzen in verschiedenen Digitalisierungsthemen, angepasst auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden und im Einklang mit den Handlungsfeldern der Smart City Strategie, muss ebenfalls zwingender Bestandteil der zukünftigen Verwaltungsdigitalisierung sein. Eine Umsetzung mit anderen Kommunen innerhalb der Kreisgemeinschaft kann hier zumindest in Teilbereichen ein guter Weg sein.

Schließlich wird auch das Datenmanagement zur nachhaltigen Bereitstellung von Open Data und perspektivisch möglicherweise für ein offenes Datenökosystem, in dem auch Daten der organisierten Zivilgesellschaft sicher geteilt und gemeinsam genutzt werden können, weiterentwickelt werden müssen.

Ziel ist es, die Entwicklung der digitalen Projekte in der Stadt Meerbusch einem kontinuierlichen Monitoring zu unterziehen. Im Zuge dessen wird jährlich eine Fortschreibung dieser Digitalen Agenda veröffentlicht.



Glossar

Smart City

Eine Smart City (intelligente Stadt) ist eine urbanisierte Umgebung, in der fortschrittliche Technologien und Datenanalysen eingesetzt werden, um die Lebensqualität der Bewohner zu verbessern, die Nachhaltigkeit zu fördern und die Effizienz städtischer Dienstleistungen zu steigern. Ziel einer Smart City ist es, durch die Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sowie Internet of Things (IoT)-Geräten eine nahtlose und intelligente Verbindung zwischen Bürgern, der physischen Infrastruktur und den städtischen Diensten herzustellen.

Künstliche Intelligenz (KI)

Künstliche Intelligenz, abgekürzt KI, bezieht sich auf die Fähigkeit von Computersystemen, menschenähnliche Intelligenz nachzuahmen und Aufgaben auszuführen, die normalerweise menschliche Intelligenz erfordern. Diese Technologie ermöglicht es Maschinen, Daten zu analysieren, Muster zu erkennen, Probleme zu lösen, Entscheidungen zu treffen und sogar menschenähnliche Verhaltensweisen wie Lernen und Anpassung zu zeigen.

Internet of Things (IoT)

Das „Internet of Things“ (IoT) bezieht sich auf ein Netzwerk von physischen Objekten, Geräten, Maschinen und anderen Alltagsgegenständen, die miteinander verbunden sind und über das Internet Daten austauschen können. Diese Objekte sind mit Sensoren, Aktuatoren, Computern und Kommunikationstechnologien ausgestattet, die es ihnen ermöglichen, Informationen zu sammeln, zu verarbeiten und drahtlos zu teilen. Das Ziel des IoT besteht darin, eine intelligente Umgebung zu schaffen, in der Objekte miteinander interagieren, autonom agieren und mit minimaler menschlicher Interaktion auf Veränderungen in ihrer Umgebung reagieren können.

Augmented Reality (AR)

Augmented Reality (AR), zu Deutsch „Erweiterte Realität“, ist eine Technologie, bei der digitale Informationen, Bilder oder Objekte in die physische Umgebung einer Benutzerin oder eines Benutzers eingefügt werden. Dies geschieht normalerweise mithilfe von Computern oder Mobilgeräten, die Kameras, Sensoren und Anzeigetechnologien verwenden. AR erweitert die Wahrnehmung der realen Welt, indem sie digitale Elemente wie 3D-Modelle, Text, Bilder oder Animationen in Echtzeit über die reale Umgebung legt, wodurch eine interaktive und immersive Erfahrung geschaffen wird.

Virtual Reality (VR)

Die Virtual Reality (VR), auch als „Virtuelle Realität“ bekannt, ist eine Technologie, die es Benutzerinnen und Benutzern ermöglicht, in eine computergenerierte, immersive Umgebung einzutauchen und darin zu interagieren. Durch das Tragen von VR-Headsets und oft auch speziellen Eingabegeräten können Benutzerinnen und Benutzer visuell und manchmal auch auditiv in eine simulierte Welt eintauchen, die durch 3D-Grafiken und Audioeffekte erstellt wird. Das Ziel der Virtual Reality ist es, eine authentische Erfahrung zu schaffen, bei der die Benutzerinnen und Benutzer das Gefühl haben, physisch in der virtuellen Umgebung präsent zu sein.

Blockchain

Die Blockchain-Technologie ist eine besondere Art von Computersystem, das Informationen sicher speichern kann, indem es sie in Blöcke aufteilt und dann in einer Kette verknüpft. Diese Kette von Blöcken ist dezentral und wird von vielen Computern überwacht, sodass keine zentrale Kontrolle erforderlich ist. Die Blockchain eignet sich besonders gut für sichere Transaktionen und Aufzeichnungen, da die Informationen, einmal gespeichert, nicht mehr verändert werden können, was Vertrauen und Sicherheit schafft.

