

# Meer-Digitalisierung

Digitale Agenda der Stadt Meerbusch

Erste  
Fortschreibung  
2024

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Monitoring der bisherigen Projekte – Erreichte Meilensteine aus 2023</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Smart City Strategie</b> .....	<b>4</b>
2.1.1	Plattform zur partizipativen Stadtentwicklung .....	4
2.1.2	Digitaler Zwilling .....	5
2.1.3	Datenbasierte Siedlungsentwicklung .....	5
2.1.4	Digitale Infrastruktur / Sensorik .....	6
2.1.5	Virtuelles Bürgerbüro .....	6
2.1.6	Digitale Teilhabe .....	7
2.1.7	Chatbot .....	7
2.1.8	Digitales Lab .....	8
2.1.9	Mobilität .....	8
2.1.10	Breitbandausbau in Meerbusch .....	9
<b>2.2</b>	<b>Der Weg zur digitalen Verwaltung</b> .....	<b>10</b>
2.2.1	IT-Infrastruktur .....	10
2.2.2	IT-Sicherheit und Datenschutz .....	11
2.2.3	Kommunikation, Kollaboration .....	11
2.2.4	eAkte und Aktendigitalisierung .....	12
2.2.5	Digitale Poststelle .....	13
2.2.6	Elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung .....	13
2.2.7	Zeitmanagement .....	13
2.2.8	Projektmanagement .....	14
2.2.9	eRechnung .....	14
2.2.10	Künstliche Intelligenz in der Verwaltung .....	15
2.2.11	Digitale Stellenbeschreibung .....	16
2.2.12	Prozessmanagement .....	16
<b>3</b>	<b>Ausblick</b> .....	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>Glossar</b> .....	<b>19</b>

# 1 Einleitung

Die Stadt Meerbusch schreibt erstmals ihre Digitale Agenda fort, um den digitalen Wandel weiterhin aktiv zu gestalten, die Stadt zukunftsfähig zu machen und die Lebensqualität der Bürger nachhaltig zu verbessern.

Im Mittelpunkt der Fortschreibung steht die Umsetzung moderner, digitaler Lösungen mit den für Meerbusch relevanten Visionen in den erarbeiteten Handlungsfeldern (siehe „Digitale Agenda“, 2023). Mit der Fortschreibung soll die Stadtverwaltung in die Lage versetzt werden, digitale Dienstleistungen umfassend auszubauen und den Bürgern einen noch leichteren Zugang zu öffentlichen Angeboten zu ermöglichen.

Mit der konsequenten Weiterentwicklung der Digitalen Agenda verfolgt die Stadt Meerbusch das Ziel, eine innovative, vernetzte und nachhaltige Kommune und Verwaltung zu schaffen, in denen digitale Technologien gezielt eingesetzt werden, um die urbane Lebensqualität zu fördern und den Wirtschaftsstandort zu stärken.

## 2 Monitoring der bisherigen Projekte – Erreichte Meilensteine aus 2023

### 2.1 Smart City Strategie

#### 2.1.1 Plattform zur partizipativen Stadtentwicklung

			Ziel
Mängelmelder	Beteiligung bei Bauleitplanung	VoluMap	Ausbau Beteiligung und Umfragen

Bereits mit Start des Beteiligungsservers NRW wird dieser von der Stadt Meerbusch für Bürgerbeteiligungen und verwaltungsinterne Umfragen eingesetzt.

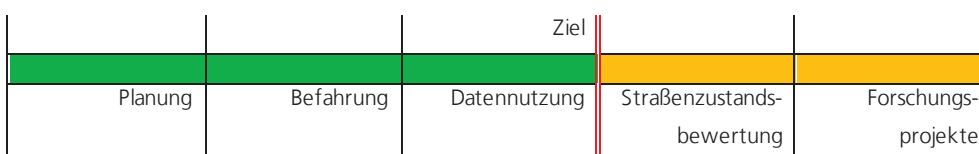
Seit rund sieben Jahren ist der Mängelmelder zentraler Bestandteil des städtischen Beschwerdemanagements, inzwischen sind über 12.700 Meldungen über das Portal eingegangen. Mit dem aktuellen update wird ein neues Dashboard eingesetzt und es ergeben sich mit dem Einsatz von KI zwei zusätzliche Funktionen: Zum einen wird vor der Freigabe der Meldungen per KI gescannt, ob sich sensible, personenbezogene Daten in der Meldung oder in angehängten Fotos befinden, sodass diese schneller und einfach identifiziert und die Meldungen vor der Veröffentlichung entsprechend angepasst bzw. nur nichtöffentlich in den Workflow gegeben werden können. Zum anderen wird es durch ein Plug-In zu ChatGPT möglich, sich im Rahmen der Bearbeitung sowie nach erfolgter Bearbeitung zum Abschluss der Meldung anhand der Inhalte der Meldung sowie des Bearbeitungsstatus per KI generierte Antwortmeldungen an die Bürger/innen erstellen zu lassen.

Die Verwaltung beabsichtigt, in den kommenden Jahren die digitale Kommunikation mit den Bürgern noch weiter durch verschiedene Maßnahmen zu optimieren. Mit der Einführung der neuen Homepage werden Bürger-Apps (Mängelmelder, Volu-Map, Überflutungs-App u. a.) direkt verlinkt und zur Verfügung gestellt. Im Bereich Social Media wird ein Meerbuscher YouTube-Kanal und Instagram verstärkt genutzt.

Mit dem Beteiligungsserver besteht nun die Möglichkeit, Online-Foren einzurichten und virtuelle Bürgerversammlungen anzubieten.

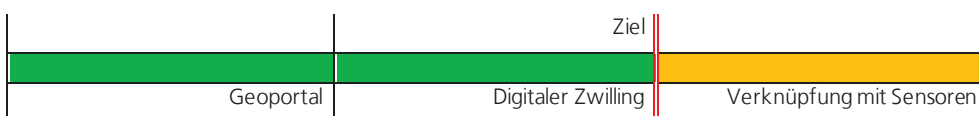
Über den neuen Newsletter (Bestandteil der neuen Homepage) besteht die Möglichkeit für verschiedenste städtische Bereiche News und wichtige Updates zu versenden.

## 2.1.2 Digitaler Zwilling



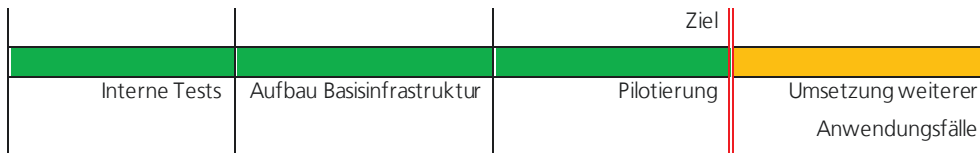
Im Dezember 2023 wurde die erste Befahrung des Stadtgebiets erfolgreich durchgeführt. Die dabei erfassten Befahrungsdaten stehen den Mitarbeitenden nun zur Verfügung und ermöglichen eine umfassende Analyse der aktuellen Straßensituation. Auf Grundlage dieser Befahrungsaufnahmen wurde zudem eine Straßenzustandsbewertung in Auftrag gegeben, um die Qualität und den Erhaltungszustand der Straßen weiter zu verbessern. Darüber hinaus wurde ein Förderantrag für ein Forschungsprojekt zur Optimierung von Klimaanpassungsstrategien im Rhein-Kreis Neuss gestellt, der verschiedenste Potenziale und Chancen aufzeigt, um nachhaltige und zukunftsfähige Maßnahmen zu ergreifen.

## 2.1.3 Datenbasierte Siedlungsentwicklung



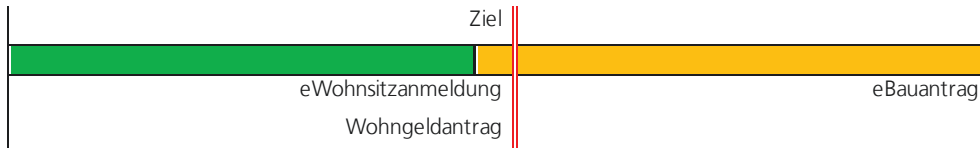
Mit dem Geoportal Meerbusch stellt die Stadtverwaltung den Bürgerinnen und Bürgern eine zentrale Kartenauskunft im Internet bereit, über die diverse Fachdaten, wie beispielsweise eine Starkregenereigniskarte, abgerufen werden können. Das Portal stellt einen der zentralen digitalen Bausteine dar und bildet zusammen mit dem Digitalen Zwilling, der intern für die Mitarbeitenden der Verwaltung verfügbar ist, die Grundlage für eine datenbasierte Siedlungsentwicklung. Zukünftig sollen Sensordaten diese Möglichkeiten erweitern und zusätzliche wertvolle Einblicke bieten.

## 2.1.4 Digitale Infrastruktur / Sensorik



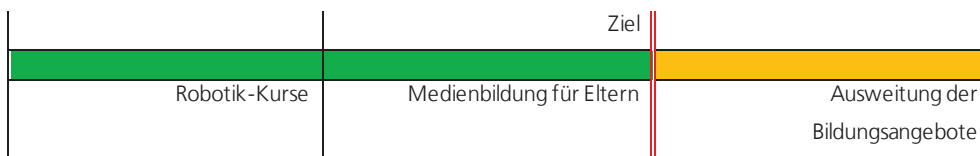
Zur Pilotierung des Aufbaus eines kreisweiten LoRaWAN-Netzes wurde in Kooperation mit dem Rhein-Kreis Neuss ein Auftrag an die Meerbuscher Fa. Kiotera erteilt. Teil dieses Projektes war die Installation eines ersten LoRaWAN-Gateways auf dem Gebäude der Stadtbibliothek in Büderich. Darüber können Sensordaten im Rhein-Kreis Neuss auf einer gemeinsamen Datenplattform gesammelt und ausgewertet werden. Ziel dieser Pilotierung ist das Testen erster Anwendungsfälle mit verschiedenen Sensoren, um anschließend das LoRaWAN-Netz und die Anwendungen auszubauen.

## 2.1.5 Virtuelles Bürgerbüro



Seitdem das digitale Bürgerserviceportal der Stadt Meerbusch im Dezember 2022 den Meerbuscherinnen und Meerbuschern zu Verfügung gestellt wurde, ist die Stadtverwaltung in ständiger Suche nach Möglichkeiten, die verschiedenen Verwaltungsprozesse und dazugehörigen Dienstleistungen online zu integrieren. Hiermit streben wir das Ziel des Onlinezugangsgesetzes an, alle Dienstleistungen digital und in einem Portalverbund zentriert zur Verfügung stellen zu können. Ein wichtiger Baustein hierfür ist auch der Wechsel des Authentifizierungsverfahrens von dem bisherigen Servicekonto.NRW zu der aktuell und zukünftig genutzten BundID, womit sich Bürger online mithilfe des elektronischen Ausweises authentifizieren können und anschließend die verfügbaren Dienstleistungen bestenfalls vollständig online abschließen. Bisher konnten so in Meerbusch Anträge zu Personenstandsurkunden und Meldebescheinigungen online getätigt werden. Bis zum Ende des Jahres 2024 werden hierzu noch weitere Leistungen, wie die elektronische Wohnsitzanmeldung und die Wohngeldbeantragung verfügbar sein. Im folgenden Jahr wird unter anderem an der Verfügbarkeit des elektronischen Bauantrags hingearbeitet.

## 2.1.6 Digitale Teilhabe

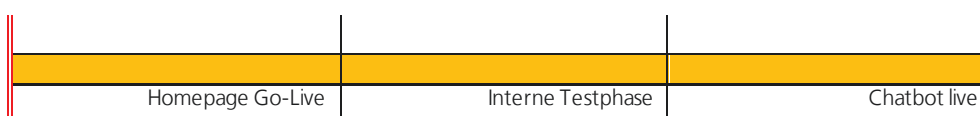


Mit dem TüftelLAB und dem zdi-Netzwerk stehen zwei Einrichtungen im Kreisgebiet mit ihren Angeboten zur Digitalen Teilhabe auch den Meerbuscher Bürgerer\*innen zur Verfügung.

Auch in Zusammenarbeit mit der Stadtbibliothek und der VHS wurde verwaltungsseitig mit zwei Meerbuscher Unternehmen Überlegungen zur Weiterentwicklung der digitalen Teilhabe erarbeitet und erste Kurse bereits geplant und durchgeführt. Die GmbH EduSparks hat die Vision, Schüler, Eltern und Lehrer im Bereich der Medienkompetenz zu stärken. - Rock a Robot! hat sich auf Coding und Robotik spezialisiert. Ziel ist es, das informatische Denken der Schülerinnen und Schüler zu fördern und zu festigen.

Über ein Kurssystem sollen diese Kenntnisse vertieft und Wettbewerbsfähigkeit erlangt werden, um zukünftig an Regionalwettbewerben und ggf. an Deutschland- und Weltfinalen teilnehmen zu können. Beide Unternehmen haben sich im Digitalausschuss vorgestellt.

## 2.1.7 Chatbot



Die Verwaltung ist aktuell in der Klärungsphase, wann und welcher Chatbot intern für die Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden kann. Erst nach intensiven, positiv verlaufenden Tests und Erfahrungen kann eine Integration in die neue städtische Homepage erfolgen, um den Service für die Bürger zu verbessern. (siehe hierzu auch 2.2.10 Künstliche Intelligenz in der Verwaltung).

## 2.1.8 Digitales Lab



Im geplanten, neuen Bildungszentrum (Eröffnung nach Umbau der ehemaligen Grundschule Barbara-Geretz, Fröbelstraße in Osterath) ist dort auch ein Raum für ein DigiLab vorgesehen. In Zusammenarbeit mit der VHS, die ebenfalls Räume in diesem Haus erhalten soll, ist geplant ein erweitertes Angebot zur Digitalen Teilhabe im Bereich der Bildung anzubieten. Ebenfalls könnten mit der Stadtbibliothek und der Musikschule digitale Konzepte erarbeitet werden.

In das angedachte Konzept würden auch die Angebote Dritter, wie etwa von Rock a Robert, Edusparks, TüftelLab und das zdi-Netzwerk (beides RKN) miteinfließen. Ebenso könnten dort digitale Angebote für Senioren mit Seniorenbeauftragten, AK Senioren und dem Fachbereich Soziales erarbeitet werden.

## 2.1.9 Mobilität



Im Bereich digitale Mobilität wurde in diesem Jahr eine Zusammenarbeit mit der neuen NRW.Mobidrom GmbH (Gesellschaft des Landes Nordrhein-Westfalen) initiiert. Mobidrom hat sich zur Aufgabe gemacht, die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die vernetzte Mobilität von morgen zu schaffen. Mobidrom übernimmt die zentrale Umsetzungsaufgabe des Programms "Mobility-as-a-Service NRW" (MaaS NRW). Das Programm zielt darauf ab, eine nahtlose, digitale Mobilität in Nordrhein-Westfalen zu ermöglichen, indem verschiedene Verkehrsträger wie Busse, Bahnen, E-Scooter, Fahrräder und Carsharing-Angebote miteinander vernetzt werden. Nutzer sollen in der Lage sein, ihre Reisen einfach per Smartphone zu planen, zu buchen und zu bezahlen.

Die neue Homepage von Meerbusch wird ab dem kommenden Jahr die eingebundene Plattform "Verkehr.nrw" nutzen, um live die aktuelle örtliche Verkehrssituation auf den Straßen, Livefahrpläne für Bus und Bahn des ÖPNV und Standorte von Ladesäulen anzuzeigen.

## 2.1.10 Breitbandausbau in Meerbusch

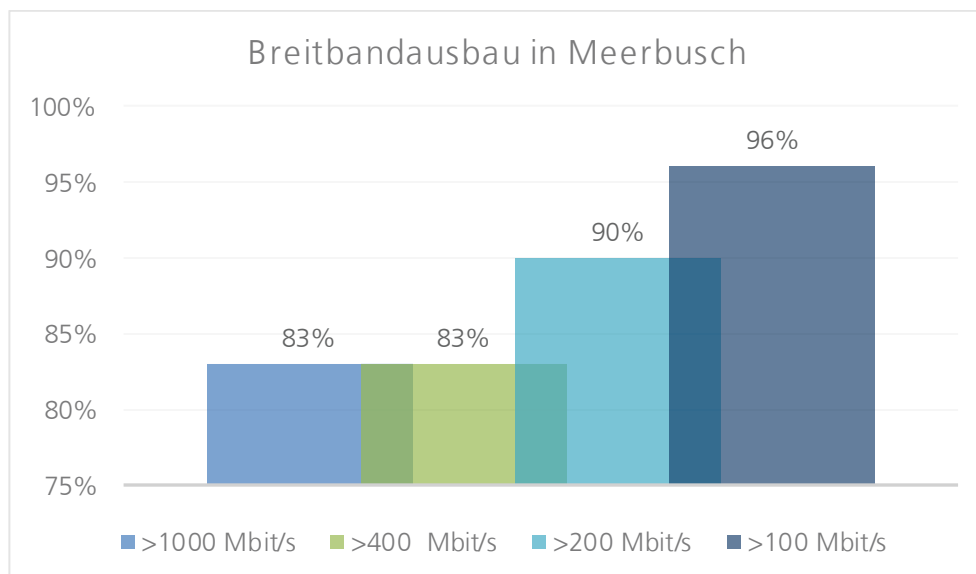
### Telekom

Die Telekom baut ihre Glasfaserinfrastruktur seit 2021 kontinuierlich aus. Drei Ausbaugebiete in Büberich und eines in Osterath mit insgesamt 11.800 Haushalten und Unternehmensstandorten sind bereits fertiggestellt. Derzeit läuft der Ausbau in Strümp (3.600 Haushalte). Die Ausbaugebiete Lank-Latum, Rheingemeinden und Bösinghoven mit insgesamt 7.500 Haushalten sollen in 2025/26 ausgebaut werden.

### Deutsche Glasfaser

Die Deutsche Glasfaser hat ihre Glasfaserinfrastruktur in den Ortsteilen Lank-Latum, Bösinghoven und Ilverich ausgebaut und die Ausbauarbeiten weitestgehend abgeschlossen.

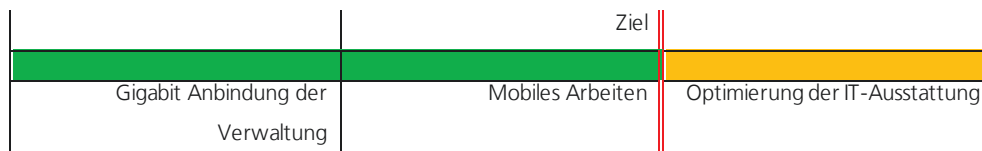
Laut Breitbandatlas des Bundes stellt sich die Breitbandverfügbarkeit bei den Privathaushalten in Meerbusch wie folgt dar:



Quelle: <https://gigabitgrundbuch.bund.de/GIGA/DE/Breitbandatlas/Vollbild/start.html>

## 2.2 Der Weg zur digitalen Verwaltung

### 2.2.1 IT-Infrastruktur

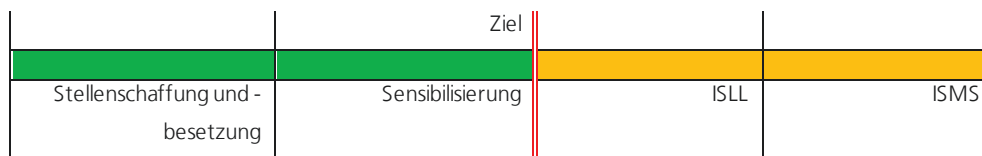


Die Stadt Meerbusch betreibt ihr Verwaltungsnetz in Zusammenarbeit mit der ITK Rheinland. Bedingt durch die dezentrale Unterbringung der Verwaltung ist dieses Netz größer und komplexer als in Kommunen vergleichbarer Größe. Die Hauptstandorte sind über gesicherte Festverbindungen mit jeweils 1GBit an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

## 2.2.2 IT-Sicherheit und Datenschutz



Seit Mitte 2024 ist die neu geschaffene Stabsstelle des Informationssicherheitsbeauftragten (ISB) besetzt, der die Verantwortung für den Aufbau eines umfassenden Informationssicherheitsmanagementsystems (ISMS) übernimmt.

Der erste Entwurf der Informationssicherheitsleitlinie (ISLL) liegt bereits vor und steht kurz vor der offiziellen Inkraftsetzung.

Im Jahr 2025 wird das ISMS nach ISO 27001 auf Basis des IT-Grundschutzes implementiert, um die Informationssicherheit weiter zu stärken. Erste Sensibilisierungsmaßnahmen für die Mitarbeitenden wurden bereits erfolgreich eingeführt, und der Ausbau dieser Schulungen wird im kommenden Jahr intensiviert.

Darüber hinaus wurden im vierten Quartal 2024 ein zusätzlicher Fokus auf die Themen Business Continuity Management (BCM), Notfallpläne und Datenkritikalität gesetzt, um erste konkretisierte Notfall-Konzepte für IT-Vorfälle zur Hand zu haben.

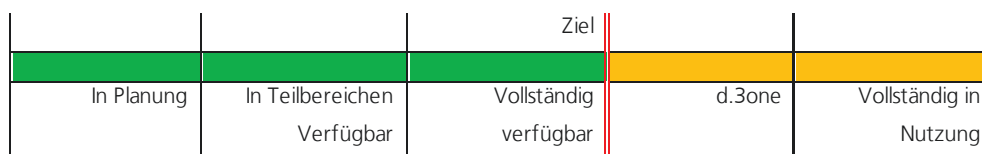
## 2.2.3 Kommunikation, Kollaboration



Der Einsatz von ProCall Enterprises ermöglicht die Weiterentwicklung einer effizienten, digitalen Kommunikation im Team und gegenüber Kunden und bildet die Grundlage für flexible Arbeitsplatz- und Arbeitszeitmodelle, die sowohl feste als auch mobile Arbeitsplätze, etwa im Homeoffice, einschließen. Durch die ProCall Mobile App wird der Übergang vom stationären Arbeitsplatz am Windows-PC zur mobilen Nutzung unterwegs noch einfacher und fließender gestaltet. Zusätzlich werden Tools wie Outlook für die E-Mail-Kommunikation und Terminplanung sowie Stackfield für das sichere, teamübergreifende Projektmanagement und die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten eingesetzt.

Stackfield unterstützt dabei aber nicht nur die Projektarbeit, sondern durch transparente Arbeitsabläufe und strukturierte Aufgabenverwaltung auch die effiziente Abwicklung des Tagesgeschäfts. Diese digitalen Werkzeuge ermöglichen eine nahtlose, dezentrale Zusammenarbeit und fördern den effektiven Informationsaustausch innerhalb der Stadtverwaltung. Aufgrund der Vielzahl der nutzbaren Tools wird aktuell ein Leitfaden für die interne Kommunikation und Kollaboration erstellt und den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt.

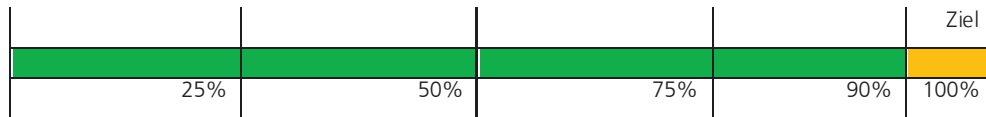
## 2.2.4 eAkte und Aktendigitalisierung



Um eine digitale und medienbruchfreie Verwaltung zu gewährleisten, wurde bereits zwischen den Jahren 2019 bis 2021 das neue Dokumentmanagementsystem, d.3 von d.velop documents, eingeführt. Innerhalb des Systems ist die komplette Aktenführung von Dokumenten erfasst und das Zusammenführen, Verarbeiten, Speichern und Archivieren wird revisionssicher ermöglicht. Auch die elektronische Anbindung von Fachverfahren ist hierdurch realisierbar. So konnten bereits Schnittstellen von unserem Dokumentmanagementsystem d.3 zu den Fachverfahren wie zum Beispiel Saperion (Steuerarchiv), AKDN (Fachverfahren für Sozialhilfeangelegenheiten) oder ProBauG (Baugenehmigungsverfahren) eingerichtet werden. Zum Jahresanfang 2025 wird das aktuelle d.3 System allerdings abgelöst und durch die neue Version der Anwendung d.3one ersetzt, welche mittels eines modernen Webclients bedienbar ist. Durch den Wechsel auf die neue Version wird erwartet, dass sich die Benutzerfreundlichkeit des Systems und Ihrer Funktionalitäten verbessert und somit auch verfügbarer gemacht wird. Des Weiteren verspricht der Hersteller eine nahtlose Integration verschiedener Anwendungen, womit das Arbeiten zukünftig medienbruchfreier gestaltet werden kann.

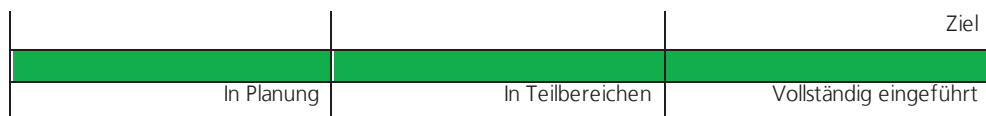
Die vollständige Aktendigitalisierung der Papierakten dauert allerdings weiterhin an und wird auch in naher Zukunft nicht zu 100% vervollständigt sein.

### 2.2.5 Digitale Poststelle



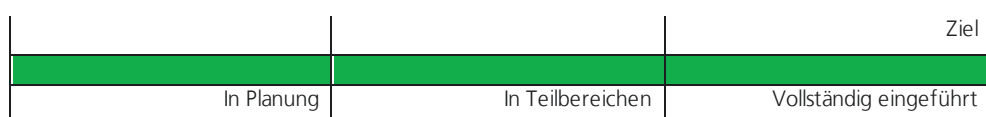
Die digitale Poststelle, welche sowohl kopierendes als auch ersetzendes Scannen betreibt, wurde bereits im April 2021 im Zentralen Dienst eingeführt und wird weiterhin sukzessive in der Verwaltung implementiert. Bisher wurden so mehr als 90% der Verwaltung an die digitale Poststelle angeschlossen. Die vollständige Produktivsetzung der digitalen Poststelle in der Stadtverwaltung wird bis zum Ende des Jahres 2024 angestrebt.

### 2.2.6 Elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung



Die gesetzlich vorgeschriebene elektronische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung wird von dem Personalbereich im Anwendungsfall abgerufen.

### 2.2.7 Zeitmanagement



Das digitale Zeitmanagementsystem Atoss wird von der Gesamtverwaltung genutzt.

## 2.2.8 Projektmanagement

			Ziel	
Beschaffung Software	Anwendungs- schulung	PJM Fortbildung	Verwaltungsweit verfügbar	Verwaltungsweite Nutzung

Seit der Einführung von Stackfield als verwaltungsweites Projektmanagement- und Kollaborationstool stehen inzwischen 400 Lizenzen zur Verfügung, von denen bereits rund 350 Lizenzen in aktiver Benutzung sind. Es wurden zudem drei achttägige Fortbildungsreihen zu dem Thema Projektmanagement und Stackfield in Zusammenarbeit mit dem Technologiezentrum Glehn durchgeführt, wodurch insgesamt 45 Verwaltungsmitarbeitende aus den verschiedenen Bereichen inklusive Zertifikatsvergabe geschult wurden. Zudem wurden für alle Mitarbeitenden vier einstündige Einsteiger-Schulungen in die Software Stackfield veranstaltet, um einen verwaltungsweiten Einstieg in die Anwendung zu schaffen.

Inzwischen nutzt der Großteil der Verwaltung - angefangen von kleinen Teams bis hin zum Verwaltungsvorstand - Stackfield zur Projektarbeit, aber auch zur Organisation ihres Teams oder ihres Tagesgeschäftes.

## 2.2.9 eRechnung

		Ziel
In Planung	In Teilbereichen	Vollständig eingeführt

Ab dem 01.01.2022 wird der Workflow für die elektronische Rechnungsstellung sukzessive in der Stadtverwaltung eingeführt. Die eingesetzte Software der Firma xSuite ermöglicht eine medienbruchfreie, ortsungebundene Rechnungsbearbeitung, was zu einer Automatisierung, einer Verkürzung der Bearbeitungszeiten und dem Wegfall von Postwegen führt. Früher als ursprünglich geplant soll die vollständige Implementierung in allen Fach- und Servicebereichen nun bereits zum 30.06.2025 erreicht werden.

## 2.2.10 Künstliche Intelligenz in der Verwaltung



Über die neuesten Errungenschaften und Entwicklung im Themenfeld der KI und insbesondere öffentlichen Nutzung von Large Language Models und dazugehörigen Chatbots, wie sie von OpenAI, Amazon, Google et cetera vertrieben werden, bietet KI noch viele weitere Anwendungsmöglichkeiten, welche über die bisher gängigsten und bekanntesten KI-Systeme hinausgehen. Künstliche Intelligenz steckt heute in vielen Kleingeräten und fast allen Smartphones, die heute verwendet werden. Unscheinbare Applikationen, wie Sprach- und Gestenerkennung, sowie die Gesichtserkennung und auch der Fingerabdrucksensor werden bereits seit längerer Zeit mittels künstlicher Intelligenz gesteuert. Solche integrierten KI-Lösungen werden künftig auch in der Meerbuscher Stadtverwaltung mehr an Bedeutung gewinnen und Verwendung finden. Ein gutes Beispiel hierzu ist in der elektronischen Aktenführung zu finden, wobei die optische Buchstabenerkennung eine kritische Rolle für die Integrität der eAktien erfüllt.

Weitere KI-gestützte Verfahren mit anwendbarer Mustererkennung können auch in vielen Teilbereichen, insbesondere in denen die Verwaltung Ermessensspielräume bei ihren Entscheidungen hat, dazu beitragen, den Verwaltungsaufwand zu reduzieren, präzisere Verwaltungsentscheidungen zu treffen und potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen. Auch vor dem Hintergrund des auch in unserer Verwaltung einsetzenden demografischen Wandels und der damit verbundenen Pensionierungswelle von bis zu 30 % des Personals in den nächsten Jahren ist es wichtig, effiziente Verwaltungsabläufe zu entwickeln und die damit verbundenen Mehrbelastungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter so gering wie möglich zu halten.

Der Einsatz von Large Language Models (LLM) wie Chat-GPT, Gemini oder Claude kann in der Verwaltung auch zu einer deutlichen Effizienzsteigerung bei zentralen, wiederkehrenden Aufgaben und Dienstleistungen führen, die die Verwaltung direkt für die Bürgerinnen und Bürger erbringt und die die Erreichung der primären Verwaltungsziele betreffen.

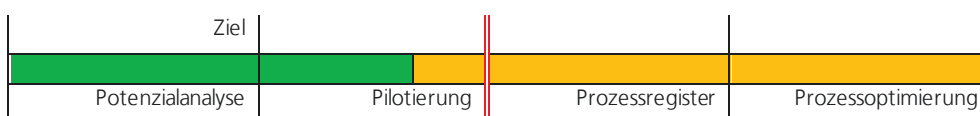
Diese Systeme sind allerdings im Sinne der Informationssicherheit nicht ohne Gefahren anzuwenden, da die eingegebenen Daten meist zur Weiterentwicklung des KI-Modells verwendet werden und somit auch an Dritte gelangen können. Andererseits kann ein erlernter Umgang dazu führen, präzisere Ergebnisse zu bekommen. Um über solche Chancen und Risiken zu informieren wurde in der Verwaltung eine Leitlinie zur Nutzung von künstlicher Intelligenz veröffentlicht, womit sichere Rahmenbedingungen und Handlungsanweisungen mit der Verwendung von KI gesetzt werden. Darüber hinaus werden zukünftig auch Schulungsangebote erstellt, um das Verwaltungspersonal mit der Verwendung der Applikationen zu sensibilisieren.

### 2.2.11 Digitale Stellenbeschreibung



Zur Erfassung und Verwaltung digitaler Stellenbeschreibungen wurde im Laufe des Jahres 2024 die Software Kasaia in der Gesamtverwaltung eingeführt. Diese bietet eine zentralisierte, leicht zugängliche Ablage der Informationen, bietet einen schnellen Zugriff auf die aktuellen Beschreibungen und bildet einen Grundbaustein für eine effiziente Personalplanung und -entwicklung.

### 2.2.12 Prozessmanagement



Die neu geschaffene Stelle zur Einführung eines effektiven Prozessmanagements konnte im Quartal 3 in 2024 intern besetzt werden. Die Erkenntnisse aus der zwischenzeitlich mit einem externen Berater erstellten Potenzialanalyse werden bei der Einführung und sukzessiven Umsetzung in den kommenden Jahren im Einklang mit den vorhandenen personellen und finanziellen Ressourcen berücksichtigt. Nach einer entsprechenden Softwareauswahl wird ein Prozessregister und eine Prozesslandkarte erstellt. Mit dieser Grundlage sollen dann Mehrwerte bezüglich Prozess- und damit auch Ressourcenoptimierung, Wissensmanagement und Digitalisierung geschaffen werden.

### 3 Ausblick

Im Zuge der Digitalisierung der Verwaltung in Nordrhein-Westfalen wird das Verwaltungsverfahrensgesetz (VwVfG NRW) an verschiedenen Stellen angepasst. Die wichtigsten Änderungen betreffen insbesondere den Abbau von Schriftformerfordernissen und die Einführung elektronischer Verfahren:

#### **Möglichkeiten des elektronischen Schriftformersatzes**

In vielen Verwaltungsverfahren wird das Unterschriftserfordernis auf Papier durch digitale Lösungen ersetzt. Dies betrifft schätzungsweise rund 100 Fachgesetze und Verordnungen, so dass Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen künftig viele Anträge und Verfahren rein digital abwickeln können. Aufgabe der Digitalisierung der Verwaltung wird es sein, die in den Änderungen des VwVfG genannten Anforderungen, die einer schriftformersetzenden elektronischen Form unterliegen, bereitzustellen bzw. in der Verwaltung zu etablieren. Dies wird sowohl den Übermittlungsweg von „außen nach innen“ („Hin-Kanal“, Posteingang vom Bürger oder einem Rechtsanwalt oder einer anderen Behörde zur Stadtverwaltung Meerbusch) als auch den Übermittlungsweg von „innen nach außen“ („Rück-Kanal“, Postausgang von der Stadtverwaltung Meerbusch zum Bürger oder einem Rechtsanwalt oder einer anderen Behörde) betreffen.

#### **Digitalisierungs-Check**

Jedes neue Gesetz muss künftig daraufhin überprüft werden, inwieweit es digital umgesetzt werden kann. Dies betrifft z.B. die Möglichkeit der Online-Antragstellung oder die Nutzung elektronischer Identitäten.

Diese Änderungen werden auch in Meerbusch dazu beitragen, verstärkt medienbruchfreie Verwaltungsprozesse zu ermöglichen und den Bürgern den digitalen Zugang zu Verwaltungsleistungen weiter zu erleichtern.

## Learning Management System

Ferner soll verwaltungsintern möglichst zeitnah ein sogenanntes Learning Management System (LMS) etabliert werden. Ein LMS ist in der modernen Personalentwicklung ein zentrales digitales Instrument, das den kontinuierlichen Aufbau von Wissen, Kompetenzen und Qualifikationen im Unternehmen unterstützt, was in Zeiten des Fachkräftemangels zunehmend und mit rasanter Geschwindigkeit an Bedeutung gewinnt. Es ermöglicht eine flexible und effiziente Gestaltung von Lernprozessen und Entwicklungspfaden, die an die spezifischen Anforderungen der heutigen, sich schnell verändernden Arbeitswelt angepasst sind.

Wichtige Rollen des LMS sind:

- Zentrale Lernplattform und Wissensdatenbank
- Beschleunigtes Onboarding neuer Mitarbeitender
- Kontinuierliche Weiterbildung und Qualifikationsaufbau
- Individuelle und bedarfsgerechte Lernpfade
- Effektives Kompetenzmanagement
- Compliance-Management und gesetzliche Schulungen
- Förderung einer lernenden Unternehmenskultur
- Skalierbarkeit und Effizienz in der Schulungsbereitstellung
- Transparenz und datengetriebenes Personalmanagement
- Agilität und Anpassungsfähigkeit in der Personalentwicklung

Ein LMS ist damit ein wesentliches Tool für die Personalentwicklung, das den Wandel hin zu einer lernenden Organisation unterstützt. Es hilft Unternehmen, eine starke Lernkultur zu etablieren, Mitarbeitende individuell und gezielt zu fördern und den Herausforderungen der modernen Arbeitswelt gewachsen zu sein.

## 4 Glossar

### **Large Language Model (LLM)**

Eine mit Sprache trainierte Künstliche Intelligenz, welche durch Mustererkennung und Informationsvervollständigung menschenähnlich, intelligente Verhaltensweisen zeigen kann.

### **Chat-GPT**

Die vom US-Konzern OpenAI entwickelte und veröffentlichte Künstliche Intelligenz und Chatbot, basierend auf einem Large Language Model.

### **Digitaler Zwilling**

Eine digitale Abbildung der Realität. Wird für das Planen und Simulieren verwendet.

### **LoRaWAN**

„Long Range Wide Area Network“ ist ein Netzprotokoll, welches vermehrt bei der Übermittlung von Sensordaten verwendet wird.

### **Workflow**

Der Ablauf verschiedener Arbeitsschritte für die Erfüllung einer Aufgabe, welcher automatisch und elektronisch verarbeitet wird.

### **Business Continuity Management (BCM)**

BCM befasst die Erstellung einer Strategie zum Erhalt eines einheitlichen Workflows, um möglichst unterbrechungs- und verlustfreie Arbeitsabläufe zu garantieren.

### **Mobiles Arbeiten**

Die Möglichkeit, mittels eines mobilen Endgerätes außerhalb der regulären Arbeitsstätte zu arbeiten.

### **VPN-Tunnel**

Wird verwendet, um eine sichere Verbindung zu einem Server aufzubauen und auf Informationen zuzugreifen, welche im internen Netzwerk hinterlegt sind.

