



# Sachstandsbericht

zur Umsetzung der  
E-Government-Strategie

September 2021



## INHALT DIESES BERICHTS

In der Sitzung des Hauptausschusses am 3. März 2021 haben sich Ausschuss und Verwaltung auf einen regelmäßigen Bericht zum Fortschritt der E-Government-Strategie verständigt.

Die Struktur der Sachstandsberichte orientiert sich an den Handlungsfeldern und Maßnahmen der E-Government-Strategie, die sie an folgender Stelle abrufen können:



Handlungsfelder und Maßnahmen:  
[www.bergischgladbach.de/Handlungsfelder](http://www.bergischgladbach.de/Handlungsfelder)



Gesamte E-Government-Strategie:  
[www.bergischgladbach.de/E-Government-Strategie](http://www.bergischgladbach.de/E-Government-Strategie)

## HANDLUNGSFELD 1 „DIGITALE SCHRIFTGUTVERWALTUNG“

### Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Die Bestandsaufnahme zur Auswahl eines Dokumentenmanagementsystems nähert sich dem Abschluss.

Zwischen dem 12. und 23. Juli 2021 wurden erste Interviews mit den am Projekt beteiligten Querschnittsbereichen Organisationsentwicklung, IT-Service und Stadtarchiv durchgeführt. Die von der PD Beratungsgesellschaft geführten Interviews dienten der Bestandsaufnahme der vorhandenen technischen und organisatorischen Gegebenheiten und wurden von Stabsstelle Digitalisierung begleitet.

Unterdessen wurden potentielle Pilotbereiche, die an einer frühzeitigen DMS-Anbindung in der Einführungsphase interessiert sind, unter Einbindung der Fachbereichsleitungen ermittelt. Die durch Organisationsentwicklung und Stabsstelle Digitalisierung unter Einbeziehung der PD Beratungsgesellschaft ausgewählten Pilotbereiche sind:

- Fachbereich 5 - Betriebskosten, Zuschusswesen
- Fachbereich 3 - Zentrale Vergabestelle
- Fachbereich 1 - Betriebliches Gesundheitsmanagement

In der Zeit vom 28. Juli bis zum 13. August 2021 erfolgten Interviews und Analyse-Workshops in den genannten Bereichen. Ziel der Workshops war die Aufnahme einzelner konkreter Verwaltungsabläufe unter technischer und organisatorischer Betrachtung, im Hinblick auf den Einsatz eines DMS.

Am 18. August 2021 wurden in einem Analyse- und Umsetzungsworkshop unter den Bereichen Organisationsentwicklung, IT-Service, Stadtarchiv und der Stabsstelle Digitalisierung Aufgaben und Zeitziele für den Fortlauf des Projektes vereinbart. Die daraus resultierende Roadmap sieht einen weiterhin eng getakteten Zeitplan vor.

Aktuell werden in einer Verwaltungsweiten Abfrage die in den unterschiedlichen Fachämtern verwendeten Softwareverfahren und deren Einsatzweise ermittelt. Die

Anbindungsmöglichkeiten über Schnittstellen sind ein zentrales Auswahlkriterium für ein geeignetes Dokumentenmanagementsystem. Fachverfahren und DMS sollen im Idealfall so miteinander verknüpft werden, dass ein durchgängiger Prozess entsteht und keine Medienbrüche aufkommen, durch die Daten manuell von einem Programm ins andere übertragen oder zur Archivierung ausgedruckt werden müssen.

Die auf dem Markt befindlichen Dokumentenmanagementsysteme sind von Haus aus mit einigen Schnittstellen ausgestattet – die Auswahl der Fachanwendungen, die DMS-Anbieter hierbei bereits berücksichtigen, unterscheiden sich jedoch erheblich.

Das Fachverfahrensverzeichnis ist der letzte notwendige Baustein um in die Markterkundung überzugehen.

## HANDLUNGSFELD 2 „DIGITALER BÜRGERSERVICE“

### Zentrales Serviceportal und Online-Verwaltungsdienstleistungen

Das Serviceportal der Stadt Bergisch Gladbach befindet sich im Produktiv-Betrieb und bietet die Möglichkeit, erste Verwaltungsdienstleistungen online in Anspruch zu nehmen und anfallende Gebühren unter Verwendung von Onlinebezahlverfahren zu begleichen.

Nach den bereits integrierten Dienstleistungen aus Bürgerbüro und Standesamt (Urkundenanforderung, Meldebescheinigung, Melderegisterauskunft, Statusabfrage Pass/Personalausweis) werden derzeit weitere Services für die digitale Umsetzung und Bezahlung identifiziert und aufbereitet.

Die Umsetzung erfolgt durch Stabsstelle Digitalisierung unter weitreichender Mitwirkung der Organisationseinheiten Bürgerbüro, Ordnungsamt, Steuerwesen und Abfallwirtschaftsbetrieb.

Aus Perspektive der Bürgerinnen und Bürger wird die Einführung des Serviceportals sukzessive geschehen. Zunächst werden die mit den Mitteln des Portals realisierten Prozesse einzelne auf der städtischen Internetseite angebotene Dienstleistungen ersetzen.

Auf diese Weise kommen die mit der Umsetzung jedes Einzelprozesses gemachten Erfahrungen einer Weiterentwicklung der Gesamtanwendung zugute. Erstes Feedback aus der Bürgerschaft kann frühzeitig berücksichtigt werden und die Akzeptanz nachfolgend entwickelter Prozesse und des gesamten Serviceportals erhöhen.

Erst mit einer ausreichenden Sättigung an digitalen Serviceangeboten (mit Onlinebezahlmöglichkeit), soll das Portal zum Ausgangspunkt für die Suche nach sämtlichen Verwaltungsdienstleistungen werden – auch jenen, die nicht online abgewickelt werden können. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten somit alle für Behördengänge relevanten Informationen an einer Stelle, unabhängig davon, ob die Dienstleistung noch analog erfolgt, bereits digitalisiert verfügbar ist oder aus rechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht digital abgebildet werden kann.

## HANDLUNGSFELD 3 „DIGITALE ABWICKLUNG VON PROZESSEN“

### E-Payment

Die Onlinebezahlverfahren giropay und paydirekt wurden beschafft und in die Finanzsoftware des Fachbereichs 2 integriert. Beide Verfahren gehören zur gleichnamigen Marke giropay.

Das Bezahlverfahren giropay ermöglicht den Kontoinhaberinnen und Kontoinhaber der meisten Banken, unter Nutzung ihres Onlinebanking-Zuganges und einer Transaktionsnummer, eine sofort wirksame Überweisung zu tätigen. Das Bezahlverfahren ähnelt in seiner Funktionsweise der Sofortüberweisung des Anbieters Sofort GmbH, erhebt und verarbeitet jedoch nur die für den Prozess absolut notwendigen Daten.

Bei paydirekt handelt es sich ebenfalls um ein an das Girokonto angebundenes Bezahlverfahren, welches jedoch zur Auszahlung zumeist von einer Transaktionsnummer absieht und lediglich einen Login mit Passwort erfordert. Aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer hat die Zahlungsausführung somit große Ähnlichkeit mit dem Ablauf des weit verbreiteten Dienstes PayPal.

Die Einbindung von PayPal ist der nächste geplante Schritt.

### Prozessmanagement

Der Analyse- und Umsetzungsworkshop zum Dokumentenmanagementsystem stellte zugleich den Startschuss zur Weiterentwicklung des Prozessmanagements der Stadt Bergisch Gladbach dar.

Mit der Einführung eines DMS und der Anbindung der ersten Pilotbereiche, werden in zunehmendem Umfang Prozesse erhoben. Der im Prozessmanagement federführende Bereich Organisationsentwicklung führt aktuell in enger Abstimmung mit Stabsstelle Digitalisierung eine Markterkundung durch, um ein geeignetes Programm zur Unterstützung des Prozessmanagements zu identifizieren und die derzeit verwendete Software abzulösen.

Zudem erfolgen zielgerichtete Fortbildungen im Bereich Organisationsentwicklung.

Ein Vergabeverfahren für die Beschaffung einer neuen Prozessmanagement-Software wird zum Jahreswechsel angestrebt.

## HANDLUNGSFELD 4 „MODERNES ARBEITEN“

### Modernes und mobiles Arbeiten / Moderne Raumkonzepte

Eine Konzepterarbeitung zur künftigen technischen Umsetzung von Teleheimarbeit erfolgt derzeit durch den IT-Service mit externer Unterstützung der Bechtle AG.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung ist die Einrichtung eines Musterarbeitsplatzes zu Demonstrationszwecken vorgesehen. Auf diese Weise soll eine

moderne Arbeitsplatzausstattung nicht nur kommuniziert, sondern zudem erlebbar gemacht werden.

Die städtischen Besprechungsräume werden sukzessive mit der notwendigen Technik für Hybridveranstaltungen ausgestattet. Dies ermöglicht das Abhalten von Konferenzen zwischen Personen in Präsenz unter Zuschaltung weiterer, virtuell anwesender Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Neue und bedarfsorientierte Raumkonzepte können nur mit einer modernen technischen Ausstattung entwickelt und umgesetzt werden. Aktuell wird in einem Pilotprojekt ein modernes Raumkonzept auf dem Zanders-Gelände geplant. Die dort eingerichteten Arbeitsplätze sollen nicht nur personenbezogen, sondern multifunktional genutzt werden können. Diesbezüglich stehen die Bereiche Organisationsentwicklung und IT-Service in engem Austausch.

Die voran genannten Maßnahmen finden im Zusammenspiel mit der im Rahmen des Stadthausneubaus initiierten Konzeption „neue Arbeitswelten“ statt.

### Schulungs- und Fortbildungskonzept

Neben den fortlaufenden Schulungsangeboten in Standard-Anwendungen wie Word, Excel oder Outlook, orientiert sich das Angebot an konkreten technischen Neuerungen. Hierzu stehen die Bereiche IT-Service und Organisationsentwicklung in engem Austausch.

So werden beispielsweise für das Kommunikationstool Rainbow neben den vom IT-Service erstellten Kurzanleitungen und Nachschlagewerken auch Schulungen im Format von Sprechstunden angeboten.

Auch E-Learning stellt bereits einen festen Bestandteil des Wissenstransfers dar.

Weitere Fortbildungen werden geplant und angeboten, sobald die entsprechenden Schulungsbedarfe bekannt sind. Diese werden insbesondere mit fortschreitender Umsetzung der in der E-Government-Strategie beschlossenen Maßnahmen konkretisiert.

## HANDLUNGSFELD 5 „KOMMUNIKATION UND VERÄNDERUNGSMANAGEMENT“

### Intranet

Das Intranet der Stadt Bergisch Gladbach wurde um den Bereich „Digitalisierung“ erweitert. Neben der Funktion als Nachschlagewerk zur Selbstinformation beinhaltet die Intranetseite auch eine niederschwellige Abo-Funktion.

Auf der Intranetseite wird stetig und anlassbezogen über die mit der E-Government-Strategie verknüpften Themen informiert. Das Informationsangebot setzt Kürze und Verständlichkeit in den Fokus.

Über ein integriertes Formular können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Bergisch Gladbach zudem anonym Anregungen und Vorschläge, aber auch Sorgen und Kritik äußern.

Zur Erhöhung der Reichweite trägt die regelmäßige Platzierung der Themen auf der Startseite des städtischen Intranetauftrittes bei. Diese ist als Standardseite in den Browsern der Verwaltungsrechner hinterlegt und wird somit von allen Mitarbeitenden gleichermaßen aufgerufen.

### Azubi-Workshops

Im Rahmen der Einführungswoche der neuen Auszubildenden hat Stabsstelle Digitalisierung zwei Veranstaltungen in einem einstündigen Mini-Workshop-Format durchgeführt. In einer Mischung aus Präsentation und interaktiven Inhalten wurden insbesondere die Vorstellungen und Erwartungen der Auszubildenden im Reverse Mentoring-Ansatz mit den geplanten Maßnahmen der Verwaltungsdigitalisierung abgeglichen.

### Offene Sprechstunde

Mit Unterstützung des Personalrates wurden zahlreiche an den Bereich Stabsstelle Digitalisierung gerichtete Fragen rund um die Digitalisierung zusammengetragen. Diese werden sukzessive in kleinen Beiträgen über das Intranet beantwortet.

Darüber hinaus wurde durch die Kooperation eine an alle Mitarbeitenden gerichtete Sprechstunde zum Thema Digitalisierung ins Leben gerufen. Diese findet am 20. September im virtuellen Rahmen statt und wird von der Stabsstelle Digitalisierung gemeinschaftlich mit dem Personalrat veranstaltet.

## WEITERES

### Beratung zu Smart City / Smarte Region:

Das Land Nordrhein-Westfalen hat sich zum Ziel gesetzt, die Digitalisierung in den Kommunen und Regionen zu beschleunigen. Hierzu zählt neben dem E-Government auch die digitale Stadt- und Regionalentwicklung. Vor allem kleinere kreisangehörige Kommunen sind beim Thema Digitalisierung nicht nur mit den Inhalten konfrontiert, sondern geraten oft auch an personelle Grenzen. Um die Kommunen und Kreise, unabhängig von ihrem Umsetzungsstand, bei ihren Planungen zu unterstützen, stellt das Land bis zu 120 begleitende Beratungen entgeltfrei und unbürokratisch bis Anfang 2022 zur Verfügung. In Rahmen von drei zeitlich versetzten Beratungstagen bzw. Workshops vor Ort stehen die Themen rund um Smart City/Region im Mittelpunkt. Neben einzelnen Kommunen oder ganzer Kreise können auch Zusammenschlüsse mehrerer Kommunen sich beraten lassen, um durch die interkommunale Zusammenarbeit den Herausforderungen gemeinsam zu begegnen.

Im Rhein-Bergischen Kreis werden sich die Städte Overath, Wermelskirchen und Bergisch Gladbach in drei gemeinsamen Workshops dem Thema Smart City / Region gemeinsam annehmen. Die entsprechenden Räumlichkeiten werden von der Stadt Bergisch Gladbach gestellt, die ihre Nachbarkommunen herzlich zu sich einlädt. Im Anschluss findet ein vierter und exklusiv für die Stadt Bergisch Gladbach konzipierter Workshop statt, indem gezielt auf die lokale Situation im Stadtgebiet eingegangen wird. Der Teilnehmerkreis setzt sich aus den Fachbereichsleitungen zusammen.

Das Workshop-Konzept umfasst dabei eine systematische Bestandsaufnahme und Bündelung der bisherigen Aktivitäten. Anschließend werden Handlungsfelder und strategische Ziele aus dem Bereich Smart City/Region näher betrachtet. Zum Abschluss werden gemeinsame Smart City Vision, Problemdefinition und Projektplanung bis zur Implementierung von Maßnahmen oder das Durchlaufen einer „Citizen Journey“ (Auswertung und Visualisierung der Bürgererfahrungen mit der städtischen Infrastruktur und Leistungen) erarbeitet. Die Beratung findet im Rahmen der Begleitforschung zum Programm Digitale Modellregionen statt, die im Auftrag des Ministeriums für Wirtschaft, Innovation, Digitales und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen durch die Detecon International GmbH durchgeführt wird.