

## Informationsvorlage der Verwaltung

| Gremium                          | Sitzung am | Beratung   |
|----------------------------------|------------|------------|
| <b>Digitalisierungsausschuss</b> | 30.11.2023 | öffentlich |

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

### **eGovernment bei der Stadt Bielefeld – Statusbericht**

**Betroffene Produktgruppe**

11.01.10 – Organisation und IT-Steuerung

**Auswirkungen auf Ziele, Kennzahlen**

Keine unmittelbaren Auswirkungen.

**Auswirkungen auf Ergebnisplan, Finanzplan**

Keine unmittelbaren Auswirkungen.

**Ggf. Frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, TOP, Drucksachen-Nr.)**

Digitalisierungsausschuss 27.10.2022, Drucksachen-Nr. 4918/2020-2025

Digitalisierungsausschuss 23.03.2023, Drucksachen-Nr. 5794/2020-2025

Digitalisierungsausschuss 07.09.2023, Drucksachen-Nr. 6652/2020-2025

**Sachverhalt:**

#### **I. Rückblick Online-Dienste**

In Zusammenarbeit mit den Organisationseinheiten 005, 162, 150, 360, 410, 500, 510, 620 und 700 wurden im Jahr 2023 insgesamt 28 Online-Dienste realisiert:

- Abfallbehälter - Benutzername und Passwort anfordern
- Abfallbehälter - Sonderleerung / Reinigung beauftragen
- Abfallbehälter - Zugangsverwaltung
- Abfallbehälter Abmeldung
- Abfallbehälter Anmeldung
- Abfallbehälter Veränderung melden
- Auszahlung einer Fortbildungspauschale
- Beistandschaften
- Bewerbung auf einen Standplatz für den Kunsthandwerkermarkt
- Bewohnerparkausweis Ersatzdruck
- Bundeselterngeld beantragen (Nachnutzungsprojekt)
- CSD Fachtag "Selbstbestimmt im Sport" - Teilnahme anmelden
- Datenübermittlungen – Widerspruch erheben
- Fahrdienst für Menschen mit Behinderung beantragen
- Förderprogramm zur Miete von Spülmobilen für Veranstaltungen
- Internetbasierte (online) Fahrzeugzulassung i-Kfz 4 (Nachnutzung EfA)
- Klimaschutz - Förderung Klimafreundliche Mobilität
- Lärmschutzfenster Förderung

- Nebenwohnung abmelden
- Optimierung Personenstandsurkunden
- Produktionsförderung
- Schüler BAföG
- Sperrmüll
- Untersuchungsberechtigungsschein (EfA-Einzelabruf)
- Verbindliche Erklärung zum Elterneinkommen
- Vorkaufsrechtsverzichts- und Genehmigungserklärung beantragen
- Wahlhelfermeldung für die Europawahl 2024
- Wohnsitz abmelden (Umzug ins Ausland)

Aktuell stehen den Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen im Serviceportal der Stadt Bielefeld Informationen zu 360 Dienstleistungen sowie 170 Online-Dienste zur Verfügung. Bei etwa 100 Dienstleistungen wird daneben die Online-Terminvereinbarung angeboten.

Im Zeitraum Januar bis Oktober 2023 hat das Serviceportal der Stadt Bielefeld beinahe 750.000 Besuche - und damit fast 50.000 mehr als im Zeitraum November 2021 bis Dezember 2022 - verzeichnet, zwei Drittel davon mit mobilen Endgeräten. Über den städtischen Formularserver sind in dieser Zeit 75.000 digitale Prozesse abgewickelt worden, davon 52.000 mit Online-Bezahlung und einem Umsatz von 1,7 Millionen Euro. Mit mehr als 80 % der Zahlungen ist PayPal auch weiterhin der mit Abstand beliebteste Zahldienst.

Im aktuellen Smart City Index der Bitkom e.V. ist die Stadt Bielefeld im Bereich „Verwaltung“ um 37 Plätze aufgestiegen und belegt deutschlandweit Platz 10.

Bei der Etablierung von Online-Diensten stehen in Bielefeld die Nutzerfreundlichkeit einerseits und effiziente interne Prozesse andererseits im Fokus. Die Optimierungspotentiale von Online-Diensten entfalten erst mit einer hohen Nutzungsrate durch die Bürgerinnen und Bürger ihre Wirkung. Als Indikator hierfür dient die sogenannte „digitale Nutzungslücke“. Hierbei handelt es sich um den Teil der Bürgerinnen und Bürger, die den Behördengang analog abwickeln, obwohl ein digitaler Weg offensteht. In Deutschland beträgt die digitale Nutzungslücke nach einer aktuellen Studie der Initiative 21 und der Technischen Universität München 35%. Für Bielefeld kann konstatiert werden, dass es zwischen einzelnen Online-Diensten starke Schwankungen bei den Nutzungszahlen gibt. Hinzu kommt, dass einige Dienste nur saisonal relevant sind. Um die digitale Nutzungslücke zu verringern, ist die Nutzerorientierung ein elementarer Bestandteil bei der Konzeption neuer Online-Dienste. Daneben ist es erklärtes Ziel, dass auch die Öffentlichkeitsarbeit zu dem Thema konsequent ausgeweitet wird, um die Bekanntheit der Angebote stetig auszudehnen.

## **II. Absehbar verfügbare Online-Dienste**

Bis Ende 2023 wird die Realisierung folgender Online-Dienste erwartet:

- Altlastenkataster Erteilung von Auskünften
- Aufenthaltstitel (Nachnutzung EfA)
- Abfallerzeugernummer beantragen
- Registrierung als Betreuer
- Beurkundungen durch das Jugendamt
- Bildungskarte e-Payment
- Digitale Einsichtnahme in Hausakten
- Grabmal/-einfassung Zustimmung beantragen
- Investitionskostenförderung für ambulante Pflegedienste
- RadKulTour - Angebot/Bewerbung einreichen
- Schulbegleitung beantragen
- Sondernutzung für Informationsstände beantragen
- Sondernutzung von öffentlichen Verkehrsflächen beantragen

- Unterhaltsvorschuss (Nachnutzung EfA)
- Veranstaltungen auf öffentlichen Straßen beantragen
- Verkehrszeichenausleihe beantragen

### **III. Ausblick Online-Dienste**

Die im Onlinezugangsgesetz (OZG) enthaltene Umsetzungsperspektive endete am 31.12.2022. Ein Referentenentwurf für ein Gesetz zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes (OZG-Änderungsgesetz – OZG-ÄndG) wurde zwischenzeitlich vorgelegt und befindet sich im parlamentarischen Verfahren. Die erste Beratung im Bundestag hat am 20.09.2023 stattgefunden.

Aus kommunaler Sicht bleiben auch mit der Verabschiedung des OZG-ÄndG in der aktuellen Fassung die wesentlichen Faktoren für eine gelungene Verwaltungsdigitalisierung ungeklärt. Ohne die Klärung der offenen organisatorischen, technischen und finanziellen Fragen durch Land und Bund bleibt die Nachnutzung von Online-Diensten nach dem Einer-für-Alle Prinzip auch in Bielefeld hinter den Erwartungen zurück. So wird aktuell weiterhin eine Digitalisierung mittels Antragsassistenten forciert. Der Ausgang des Gesetzgebungsverfahrens bleibt insoweit abzuwarten. In Bielefeld werden weiterhin die Prozesse und Online-Dienste priorisiert, die schnell Nutzen bringen. Dabei wird in Bielefeld explizit nicht nur der Onlinezugang, sondern auch die nachgelagerte Bearbeitung bis hin zum Ergebnis betrachtet, optimiert und anschließend in geeignetem Maße digitalisiert.

Support / Re-Engineering von Online-Diensten:

Durch den kontinuierlichen Ausbau des Angebots an Online-Diensten steigen gleichzeitig die erforderlichen Aufwände für den Support sowohl in Form einer Unterstützung für die nutzenden Personen als auch in technischer Hinsicht. Insbesondere bei durch die Stadt Bielefeld selbst entwickelten Online-Diensten ergibt sich daneben immer häufiger der Bedarf eines Re-Engineerings - sprich einer grundlegenden Überarbeitung - bestehender Prozesse. Letzteres erfolgt neben der Notwendigkeit aufgrund von Änderungen an den fachlichen oder rechtlichen Rahmenbedingungen in großen Teilen aufgrund von Erkenntnissen, welche aus dem Feedback zur Nutzung gezogen werden. Dieses umfasst sowohl das unmittelbare - also direkte Rückmeldungen durch nutzende Personen - als auch das mittelbare Feedback, welches aus der laufenden Analyse zur Nutzung der städtischen Online-Angebote gewonnen wird.

BundID / Unternehmenskonto:

Nachdem das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung (MHKBD) im Februar 2023 die Ablösung des Servicekonto.NRW durch die BundID kommuniziert hat, soll das Servicekonto.NRW nach aktuellen Informationen Ende Juni 2024 eingestellt werden. Die Stadt Bielefeld begrüßt diese Entscheidung ausdrücklich und hat bereits frühzeitig eine Pilotierung der Integration der BundID in das städtische Serviceportal beim zuständigen Ministerium angezeigt. Durch unseren Dienstleister nextgov iT GmbH werden aktuell die erforderlichen technischen Vorarbeiten vorbereitet und umgesetzt. Dortiges Ziel ist es, die BundID noch in diesem Jahr innerhalb der Qualitätssicherungsumgebung zum Bielefelder Serviceportal für notwendige Testungen einzubinden. Aufgrund der tiefen Integration der Funktionalitäten des Nutzerkontos in das Bielefelder Serviceportal sowie der in Bielefeld entwickelten Online-Dienste ist eine intensive Testphase zwingend erforderlich. Eine Migration der Nutzerkonten des Servicekonto.NRW zur BundID ist von zentraler Ebene aufgrund identifizierter technischer Hürden nicht vorgesehen.

Zeitgleich mit dem Wechsel zur BundID ist von hier der Wille bekundet worden, auch das Unternehmenskonto in das Bielefelder Serviceportal einzubinden. Hierzu ist durch die nextgov iT GmbH mitgeteilt worden, dass eine entsprechende Umsetzung von dort nach Abschluss der Konzeption zur Umstellung auf die BundID angegangen wird.

Digitaler Rückkanal:

Für eine vollumfängliche Digitalisierung von Prozessen nimmt auch der sichere, digitale Rückkanal eine immer größere Bedeutung ein. In Bielefeld wird - im Gegensatz zu nahezu sämtlichen anderen Kommunen - hierzu bereits aktiv mit dem Postkorb des Serviceportals

gearbeitet. Ziel ist es, dass mit dem Wechsel auf die BundID gleichzeitig das dortige zentrale Postfach für die rechtsverbindliche Bekanntgabe von Verwaltungsakten genutzt wird. Gleichzeitig wird in diesem Kontext der Einsatz von qualifizierten elektronischen Signaturen und Siegeln intensiv betrachtet werden, um die Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit der durch die Stadt Bielefeld bereitgestellten elektronischen Dokumente zu gewährleisten. Hierzu werden in Kürze richtungsweisende Gesetzesanpassungen, u. a. des Verwaltungsverfahrensgesetzes sowie der Bauordnung NRW, erwartet.

Perspektive Low-Code- / No-Code-Plattformen:

Low-Code- respektive No-Code-Entwicklung bietet eine Reihe von Vorteilen die dabei unterstützen, Dienste schneller und effizienter zu entwickeln. Durch die Verwendung von entsprechenden Plattformen können auch komplexe Anwendungen entwickelt werden, indem auf visuelle Drag-and-Drop-Tools und vorgefertigte Komponenten zurückgegriffen wird. Dieses reduziert den Aufwand für die Entwicklung und Wartung von Programmcode. Darüber hinaus ermöglicht Low-Code-/No-Code-Entwicklung auch Personen ohne oder mit geringen Programmierkenntnissen enger an der Erstellung von neuen Diensten teilzunehmen. Dabei gilt es allerdings zu berücksichtigen, dass sich diese Art der Entwicklung nicht für sämtliche Anwendungsfälle eignet.

Da inzwischen auch Formularserverlösungen diesen Ansatz der Programmierung verfolgen, wird die Stadt Bielefeld die aktuell eingesetzte Lösung der Firma Form-Solutions GmbH mit dem aktuellen Marktumfeld abgleichen. Ziel ist es, dass eine effiziente und moderne Lösung für die Umsetzung städtischer Online-Dienste eingesetzt wird, um auch weiterhin viele gute Online-Angebote vorhalten zu können.

Weiterentwicklung Chat-Bot „Sparrenbert“:

Auch „Sparrenbert“ - der Chat-Bot des Serviceportals - wird perspektivisch weiterentwickelt, damit dieser eine bessere Unterstützung bei der Nutzung der digitalen Angebote bietet. Unter anderem wird aktuell die Ausweitung der zugrundeliegenden Wissensdatenbank vorbereitet, um bessere Ergebnisse zu erzielen. Hierzu befindet sich die Stadt Bielefeld in Abstimmung mit dem Anbieter des Chat-Bots. Daneben wird an der Möglichkeit gearbeitet, zu den Geschäftszeiten des BürgerServiceCenters aus dem Chat-Bot heraus in einen Mitarbeitenden-Chat überzugehen, sofern Sparrenbert keine zufriedenstellende Antwort bieten konnte.

#### **IV. Rollout Dokumentenmanagementsystem (DMS)**

Voraussetzung für eine lückenlose Ende-zu-Ende Digitalisierung ist, dass in den Organisationseinheiten das Dokumentenmanagementsystem ausgerollt und genutzt wird. Seit September 2023 wurden folgende Teil-Projekte abgeschlossen:

- 100.13 Informationssicherheit
- 400.231 Medienentwicklungsplanung
- 600 Neustrukturierung des Hausaktenarchivs
- 600 Schnittstelle zwischen DMS (nscale) und Fachverfahren (GekoS)

Der aktuelle Stand des stadtverwaltungsweiten Rollouts ist in Anlage 1 dargestellt.

Der digitale Postservice mit zentraler Scanstelle befindet sich im Bereich Ausländerabteilung (150.3) in der Pilotierung. Für das Bauamt (600) werden derzeit die Vorarbeiten für weitere Projekte im Testsystem getätigt. Es ist mit einer zeitnahen Fertigstellung für den Bereich 600.2 Abteilung Stadtentwicklung zu rechnen. Im gesamten Gesundheitsamt (530) wurden nscale-Cockpits eingerichtet. Es haben auch bereits Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stattgefunden. Die Schulungen sind Voraussetzung für die Erarbeitung von Ablagestrukturen in den einzelnen Einheiten. Die weitere Projektierung befindet sich in Vorbereitung.

**K a s c h e l**  
**Beigeordneter**

Wenn die Begründung länger als drei  
Seiten ist, bitte eine kurze  
Zusammenfassung voranstellen.