



Stadt Walldorf

**Digitalisierung im Bereich der Verwaltung;
Bestandsanalyse vor dem Hintergrund des Antrags
der CDU-Fraktion vom März 2024 und des Gemeinde-
ratsbeschlusses vom 7. Mai 2024**

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Präambel	3
2. Ausgangslage	3
3. Organisatorische Einbindung	3
4. Cyber-Sicherheit	4
4.1 Schutz vor Angriffen	
4.2 Auslagerung Rechenzentrum	
4.3 Informationssicherheit- und Datenschutzbeauftragter	
5. Digitale Verwaltungsarbeit	6
5.1 Dokumentenmanagement-System	
5.2 Einzelne Softwarelösungen	
5.3 Digitaler Rechnungsworkflow und Posteingang	
5.4 Telefon und Outlook	
6. Digitaler Bürgerservice	11
6.1 Service BW	
6.2 E-Payment	
6.3 Kommunale Plattformen	
6.4 Bauantragsverfahren	
6.5 Gis – Geoinformationssystem	
6.6 eTermin	
6.7 Ratsinformationssystem	
6.8 Schulen	
6.9 Kita-App	
6.10 Stadtbücherei	
7. Smart-City	15
7.1 Glasfaserausbau	
7.2 Mobilfunkausbau	
7.3 LoRaWAN	
8. Vernetzung	17
9. Abschließende Bewertung	18

Digitalisierung im Bereich der Verwaltung; Bestandsanalyse vor dem Hintergrund des Antrags der CDU-Fraktion vom März 2024 und des Gemeinderatsbeschlusses vom 7. Mai 2024

1. PRÄAMBEL

Die CDU-Fraktion hat im April 2024 einen Antrag gestellt, die Verwaltung möge einen Bericht über den Stand der Digitalisierung erarbeiten und vorlegen. Der Gemeinderat hat in seiner Sitzung am 7. Mai 2024 dem Antrag zugestimmt und die Verwaltung beauftragt, diesen Bericht zeitnah vorzustellen. Der Bericht ergänzt die dem Finanzausschuss in seiner Sitzung am 19. November 2021 mit FA-Vorlage 34/2021 vorgelegten Bericht, der im Zuge der Haushaltsplanberatung 2022 besprochen wurde.

2. Ausgangslage

Das Onlinezugangsgesetz bildet die juristische Grundlage der Digitalisierung der Verwaltung. Mit dem Online-Zugangsgesetz, das 2017 in Kraft getreten ist, sollten ursprünglich bis Ende 2022 insgesamt 575 Verwaltungsleistungen online zugänglich sein. Der Großteil dieser 575 definierten Leistungen liegt in der Zuständigkeit des Landes und nicht in der der Kommunen. Allerdings hat diese Umsetzung in keinem einzigen Bundesland stattgefunden. Selbst die Übereinkunft, wenigstens 35 besonders wichtige Leistungen bis 2023 anzubieten, konnte nicht umgesetzt werden. Auch das Land Baden-Württemberg hatte sich ursprünglich - gemeinsam mit den Kommunen - zum Ziel gesetzt, die Digitalisierung vollumfänglich umzusetzen und auf dem Landesportal „Service BW“ medienbruchfreie Prozesse anzubieten. Medienbruchfrei bedeutet in diesem Zusammenhang, dass Leistungen durchgängig online abgebildet werden können und nicht durch zwischengeschaltete analoge Vorgänge unterbrochen wird.

Digitalisierung geht jedoch über die reine Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes hinaus. Von der Digitalisierung ist die ganze Kommune betroffen. Das Arbeiten innerhalb der Verwaltung, die Zusammenarbeit mit dem Gemeinderat und das Leben der Bürgerinnen und Bürger in der Kommune wird sich durch die Digitalisierung weiter verändern.

3. Organisatorische Einbindung

Wenngleich Digitalisierung eine Aufgabe der gesamten Verwaltung ist und alle Bereiche innerhalb und außerhalb des Rathauses umfasst, so bedarf es doch einer koordinierenden und steuernden Stelle, die auch im Organigramm einer Stadtverwaltung abgebildet ist. Im Zusammenhang mit dem Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung - DSGVO - im

Mai 2018 und vor dem Hintergrund des Anstiegs der Bedeutung der Digitalisierung hat die Verwaltung im Jahr 2021 einen speziellen Fachdienst 17 gegründet, um auf die entsprechenden Herausforderungen reagieren zu können. Die Leitung dieses Fachdienstes wurde von Herrn Dudler übernommen.

Damit hat die Verwaltung bereits im Jahre 2021 ein klares Zeichen gesetzt, welche Bedeutung sie sowohl dem Datenschutz als auch der Digitalisierung einräumt. Im Zusammenhang mit personellen Veränderungen im Bereich der EDV/IT wurden dann im Laufe des Jahres 2022 die beiden Fachdienste 13 (EDV/IT) und 17 (Digitalisierung und Datenschutz) wieder zusammengeführt und firmieren nunmehr als Fachdienst 13 unter dem Titel „EDV & Digitalisierung“, welcher weiter von Jurek Dudler verantwortet wird. Insgesamt sind diesem Fachdienst, der auch für die Schulen als nicht-städtische Einrichtungen zuständig ist, sieben Vollzeitstellen zugeordnet.

Der Fachdienst 13 sieht sich als interner Dienstleister. So wird das Thema Service BW und die Administration des Portals komplett durch ihn abgebildet. Ebenso ist es eine Kernaufgabe, die für die Digitalisierung notwendige Infrastruktur bereitzustellen und sie stetig weiter auszubauen. Im Bereich der Digitalisierung ist der Fachdienst vor allem unterstützend tätig. Hier gilt es, Impulse zu setzen, bei der Umsetzung zu beraten und technische Lösungen anzubieten. Dafür wurden und werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend qualifiziert.

Derzeit stehen dem FD 13 von zwei Digitallotsen allerdings „nur“ einer zur Verfügung. Eine Mitarbeiterin mit der entsprechenden Qualifikation befindet sich in Elternzeit. Eine weitere Qualifizierung eines Teammitglieds ist angedacht. Von den aktuell sieben Vollzeitstellen befasst sich derzeit keiner ausschließlich mit dem Thema Digitalisierung, vielmehr sieht die Verwaltung bewusst alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hinblick auf eine breite inhaltliche Aufstellung im ganzen Aufgabenspektrum verortet. Im Juli 2024 wird der bisherige Auszubildende seine Abschlussprüfung ablegen und anschließend mit einer zusätzlichen Vollzeitstelle zur Verfügung stehen. Danach wird man sich intern mit der Neuverteilung der Aufgaben beschäftigen, um das Thema Digitalisierung weiter zu stärken. Um dem Thema (Fach)-Kräftemangel zu begegnen, wird im September 2024 der Ausbildungsplatz im IT-Bereich nachbesetzt.

4. Cyber-Sicherheit

Nicht erst seit dem russischen Angriffskrieg Mitte Februar 2022 sind auch Kommunalverwaltungen Cyberangriffen ausgesetzt. In der Folge haben die Sicherung der Daten und der Betrieb von Rechenzentren eine besondere Bedeutung. Bereits vor dem Februar 2022 wurden seitens der Verwaltung regelmäßig sogenannte „Penetrationstests“ durchgeführt, die

bewusst künstliche (Hacker)-Angriffe von außen auf unsere Systeme simulieren. Ziel ist es herauszufinden, ob Externe ein „Einfallstor“ finden können, um an kommunale Daten zu gelangen, um sie durch eine entsprechende Verschlüsselung unbrauchbar zu machen.

4.1 Schutz vor Angriffen

Mit der fortschreitenden Digitalisierung nimmt die Anzahl der vorhandenen und zu verarbeitenden Daten unaufhörlich zu. Diese Daten müssen geschützt werden. Wichtigste Ziele der IT-Sicherheit sind Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität. Dies gilt für die Daten, wie auch für die notwendige Infrastruktur. Ohne diese Schutzziele ist keine Digitalisierung möglich. Die in den Verwaltungsprozessen erhobenen Daten unterliegen in vielen Fällen besonderen Schutzvorschriften. Sicherheitsvorfälle in diesen Bereichen verursachen grundsätzlich einen großen Image- und Vertrauensschaden. Hinzu kommen ein hoher personeller und finanzieller Aufwand zur Eindämmung des Vorfalls und Wiederherstellung der Betriebs- und Funktionsfähigkeit des Systems. Unternehmen und auch Kommunen, die von Cyberattacken betroffen sind, sind oftmals wochen- oder monatelang technisch handlungsunfähig. Bei einer Kommune, mit den Aufgaben im Meldewesen und Standesamt, eine nahezu unvorstellbare Situation. Von dem finanziellen Aufwand zur Wiederherstellung der Infrastruktur ganz abgesehen.

Aus diesem Grund werden die Systeme und die Infrastruktur laufend durch unterschiedliche, externe Partner geprüft. Der FD 13 bewegt sich hier permanent im Spannungsfeld zwischen Erhöhung der notwendigen Sicherheit einerseits und dem Komfort mit Benutzerfreundlichkeit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter andererseits. So wurde beispielsweise der Einsatz von Plattformen wie WhatsApp oder ähnliche geprüft. Ein datenschutzkonformer Einsatz ist jedoch kaum darstellbar. Aber auch der Einsatz von DSGVO-konformen Lösungen birgt Problemstellungen, wie z. B., dass relevanter Schriftverkehr den Weg nicht in die Sachakte findet.

Vor diesem Hintergrund gehört es (leider) auch dazu, sich auf den Fall der Fälle vorzubereiten und sich entsprechend aufzustellen. Denn die Frage ist häufig nicht, ob man Ziel eines Angriffes wird, sondern wann und in welchem Umfang. Hier wurde daher unter Einbeziehung von Externen ein Notfallhandbuch erarbeitet, Pläne für einen IT-Notfallstab erstellt und Absprachen über Notfallarbeitsplätze mit anderen Kommunen getroffen, um als Stadt einen Notfallbetrieb aufrechterhalten zu können.

4.2 Auslagerung Rechenzentrum

Eine Besonderheit hat die Tatsache gespielt, dass die Stadt in der Vergangenheit ein eigenes Rechenzentrum betrieben hat und dafür vollum-

fänglich die Verantwortung trug. Vor diesem Hintergrund wurde die Entscheidung getroffen, das stadtene Rechenzentrum auszulagern. Mit personellem Wechsel in der EDV/IT wurde 2022 ein wirklicher Paradigmenwechsel vollzogen. Bereits 2018 wurden die Server in das Rechenzentrum der Stadtwerke umgezogen und danach an einen lokalen Dienstleister übergeben. Die Daten befinden sich weiterhin auf städtischen Servern und auch im städtischen Netz. Es hat also keine Auslagerung der Daten stattgefunden und es befinden sich auch keine städtischen Daten in einer externen Cloud.

Natürlich hat sich die Verwaltung damit der Verantwortung für die Sicherheit der Daten nicht vollumfänglich entledigt, gleichwohl liegt der Betrieb des Rechenzentrums bei einem Dienstleister, der logistisch, technisch und personell hervorragend aufgestellt ist, weil es sich dort um einen Teil des Kerngeschäfts handelt. Denn dort betreut man nicht nur die Server der Stadt Walldorf, sondern zahlreiche andere auch. Dort ist das entsprechende Know-how aufgebaut mit der Folge, dass z. B. Bereitschaftsdienste für „24/7“ eingerichtet und Präventionsmaßnahmen zur Abwehr von Cyberangriffen deutlich besser organisiert werden können. Zwar spielt die Sicherheit der kommunalen Daten natürlich auch in der tagtäglichen Arbeit noch eine wichtige Rolle, gleichwohl ist das große Risiko, das ein eigener Rechenzentrumsbetrieb mitbrachte, entscheidend minimiert.

Diese Auslagerung hat ganz nebenbei Freiräume für die städtische EDV/IT geschaffen. Denn die Betreuung der Schulen mit der Bereitstellung der Infrastruktur aber auch seit Corona der Mobilien Endgeräte für nahezu alle Schülerinnen und Schüler bindet Personalressourcen, so dass aktuell zwei Mitarbeiterstellen vollumfänglich den Schulen als IT-Kümmerner bzw. IT-Hausmeister zugeordnet sind.

4.3 Informationssicherheit- und Datenschutzbeauftragter

Die Einführung neuer Techniken und Softwarelösungen wird eng durch den Informationssicherheits- und Datenschutzbeauftragten begleitet. Die Stelle des ISB ist seit Juni 2023 vorhanden und – wie auch der Datenschutzbeauftragte - durch einen externen Dienstleister besetzt. Gemeinsam mit dem ISB wird derzeit auch die Umsetzung des IT-Grundschutzes nach dem BSI (Bundesamt für Informationssicherheit...) geprüft und ausgearbeitet. Hier sind vor allem die technischen und organisatorischen Maßnahmen und die dazugehörigen Prozesse zu prüfen und anzupassen.

5. Digitale Verwaltungsarbeit

Jede Digitalisierung erfordert eine stetige Überprüfung der Prozesse. Diese müssen erfasst, dokumentiert und regelmäßig dahingehend über-

prüft werden, ob sie sinnvoll digital abgebildet werden können. Prozessqualität muss auch hier vor (zu) schneller Umsetzung stehen. Der komplette Ablauf muss von den zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verstanden und mitgetragen werden. Idealerweise werden die Schritte durch den Mitarbeiter und Fachdienst selbst initiiert und als „bottom up-Prozess“ entwickelt und nicht von oben als „top-down“ aufgelegt. Dies fördert die Akzeptanz enorm. Neben der Prozessqualität muss die Datengrundlage vor einer Umsetzung geprüft werden. Oftmals müssen Daten vor der Übernahme aufbereitet und anschließend von Hand in ein neues System übernommen werden.

Auch ist festzustellen, dass frühzeitig Verständnis und Akzeptanz zusätzlich zur Einführung der Prozesse und technischen Lösungen geschaffen werden müssen. Vielfach sind Mehrwert und Synergien für Stadt und Nutzer vielleicht anfangs nicht unmittelbar erkennbar und offensichtlich. (Datenschutz, Umweltschutz, finanzielle Aspekte u. a.). Hier wurde in der Vergangenheit möglicherweise zu wenig der Fokus daraufgelegt. Als Beispiel ist hier die Einführung des ersten Sitzungsdienstes zu nennen. Obwohl die Unterlagen für die kommunalen Gremien seit 2012 elektronisch zur Verfügung gestellt werden können, wird auch weiterhin Papier eingefordert.

Unabhängig davon gibt es seit Jahren zahlreiche Fachverfahren, die in den Bereichen Bürgerbüro, Standes- und Friedhofsamt, Kämmerei oder auch Ordnungsamt eingesetzt sind. Dies sind Verfahren, die zentral vom Regionalen Rechenzentrum - heute Komm.One - bereitgestellt werden und über die heute überhaupt niemand mehr spricht, weil sie völlig selbstverständlich und nicht mehr wegzudenken sind.

5.1 Dokumentenmanagement-System

Grundlage für die Digitalisierung ist eine entsprechende Infrastruktur. Hier wurde in den letzten Jahren Vieles vorangetrieben. Zentrales Element für die digitale Verwaltungsarbeit ist eine elektronische Schriftgutverwaltung. Diese funktioniert über ein „Dokumenten Management System“ (DMS), das ebenfalls Grundlage für die E-Akte ist. E-Akte und DMS sind wiederum Grundvoraussetzungen für eine papierlose Verwaltung. Das DMS sorgt für eine rechts- und revisionssichere Ablage und dient ebenso als Archivierungssystem. Die Verwaltung wendet hier seit nahezu 20 Jahren das System „RegiSafe“ der Fa. Held an, auf das insbesondere in Baden-Württemberg viele Kommunen bauen. Die Verwaltung ist derzeit dabei, ihr DMS weiter auszubauen. So wurden vergangenes Jahr - nach der Corona Pandemie - umfassende Präsenzs Schulungen angeboten, dieses Jahr sollen weitere folgen. Ziel ist es, eine möglichst breite Akzeptanz und eine sichere Anwendung für die Nutzerinnen und Nutzer zu erreichen und das System vollumfänglich innerhalb und außerhalb des Rathauses zu implementieren.

Technisch erfolgt der Ausbau durch die Implementierung weiterer Module. So besteht inzwischen die Möglichkeit, komplette Windows-Ordner in das DMS zu übernehmen. Mit diesem Import-Modul soll die Datenablage auf allgemeinen Windows Laufwerken zurückgefahren und auf ein Minimum beschränkt werden. Das entsprechende Workflow-Modul wurde implementiert und derzeit eingerichtet. Über dieses Modul können zukünftig komplette Prozesse digital und automatisiert abgearbeitet werden.

Gemeinsam mit einer modernen IT-Infrastruktur bildet das DMS die Grundvoraussetzungen für eine moderne, digitale Verwaltungsarbeit. Dies beinhaltet auch Homeoffice und Mobiles Arbeiten. Hierfür sind die Mitarbeiter mit den entsprechenden Endgeräten ausgestattet. Das DMS wurde auch für „Mobiles Arbeiten“ ertüchtigt und steht über eine App auf den mobilen Endgeräten für schnelle Recherchen unterwegs zur Verfügung. Aktuell wird diese Funktion von einem kleineren Nutzerkreis getestet. Für Mobiles Arbeiten und Homeoffice greifen verschiedene Anwendungen ineinander. Über VPN-Tunnel können die Fachverfahren, DMS und auch das Zeiterfassungssystem zur Verfügung gestellt werden. In der Zeiterfassung laufen die Genehmigungsprozesse und Freigaben schon seit mehr als 10 Jahren komplett digital ab.

Um das DMS als führendes System in der Verwaltung zu etablieren, werden Schnittstellen installiert. Diese ermöglichen einen automatisierten Datenaustausch mit den eingesetzten Fachverfahren. Für das neue Ratsinformationssystem (RIS), das vom gemeinderätlichen Arbeitskreis ausgewählt wurde und im Sommer 2024 online gehen wird, steht die Schnittstelle von Anfang an bereit, so dass die Daten automatisch in das DMS übernommen werden können. Die Schnittstellen ermöglichen eine medienbruchfreie Anbindung dieser eingesetzten Fachverfahren. Daher dient das DMS nicht nur als Dokumentenablage, vielmehr erlaubt es die gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten, die Erstellung von Wiedervorlagen sowie die Verwaltung von Ressourcen mit der Möglichkeit, digitale Workflows abzubilden und Prozesse zu optimieren.

5.2 Einzelne Softwarelösungen

Da das DMS nicht immer alle Anforderungen abdecken kann, werden auch spezifische Softwarelösungen beschafft. So wird derzeit ein neues digitales Bildarchiv mit Medien gefüllt. Für die Wirtschaftsförderung ist ein CRM-System (Customer-Relation-Management) eingeführt. Die Fachverfahren werden über die Komm.One zur Verfügung gestellt.

Daneben gibt es eine Vielzahl weiterer Lösungen, die hier stichwortartig aufgeführt aber auf die nicht im Detail und umfassend eingegangen werden kann, weil sie den Umfang des Berichts sprengen würden. Dennoch

müssen sie im Sinne des Antrags der CDU-Fraktion benannt werden, damit eine umfassende Darstellung des Standes, auf dem sich die Verwaltung an dieser Stelle befindet, deutlich wird.

- Digitale Bewerbungen,
- Interflex – digitale Urlaubsbeantragung und Genehmigung der ca. 500 Beschäftigten, Erfassung der Abwesenheitstage,
- Lernplattform (Cyberfuchs, bzw. davor über 8com),
- Eigene Nextcloud (Datenaustausch, Plattform für Zusammenarbeit, auch mit Externen),
- Service BW und Behörden Kommunikation über beBPo (Behördenpostfach Ordnungsbereich),
- Digitale Öffentlichkeitsarbeit (Homepage, Soziale Medien),
- Ferienpro – Anmeldung zum Ferienprogramm „Urlaub ohne Koffer“,
- FB 4 und Wohnungswirtschaft: iTWOfm (vomals IMSWare),
- Gebäudeleittechnik mit einem entsprechenden Netz,
- Ticketsystem für Aufträge an die EDV/IT,
- Apps für Winterdienst, Spielplatz-Kontrolle, Auftragsverwaltung, Tank-Buch etc. im Bauhof,
- Intranet (Bereitstellung interner Information & Neuigkeiten für die Bediensteten),
- Neues Ratsinformationssystem „Sternberg“ ab der neuen „Legislaturperiode“,
- Übernahme Altakten/Einscannen von Papierakten,
- Profi-BGV Baugenehmigungsverfahren,
- Software zum Management von Kennwörtern,
- Elektronische Schließanlagen,
- App bei Feuerwehr zur Zusatzalarmierung und Einsatzunterstützung,
- Planung Einsatz Mängelmelder,
- Rechnungseingangsworkflow (Digitale Rechnungsbearbeitung, Prüfung, Freigabe und Anweisung der Rechnungen),
- Planung digitaler Posteingang.

5.3 Digitaler Rechnungsworkflow und Posteingang

Wie bereits oben ausgeführt, würden detaillierte Ausführungen zu allen oben genannten, überwiegend umgesetzten oder zumindest sich konkret in der Planung befindlichen Projekten den Rahmen dieser Vorlage sprengen. Neben dem seit geraumer Zeit laufenden Projekt des „Digitalen Rechnungseingangsworkflows“, über den die komplette Bearbeitung der bei der Stadt eingehenden Rechnungen (pro Jahr ca. 22.000 Einzelvorgänge) abgebildet wird, soll stellvertretend an dieser Stelle das Projekt des „Digitalen Posteingangs“ dargestellt werden, da man Umfang und Problemstellungen exemplarisch aufzeigen kann.

Bis ein digitaler Posteingang vollumfänglich umgesetzt ist, findet eine hybride Aktenführung statt. Denn die Verwaltungsspitze hat hier die Vorgabe ausgegeben, dass die Prozessqualität vor der Schnelligkeit steht. Nur wenn die Qualität der Prozesse stimmt - und dies gilt nicht nur beim Posteingangsworkflow - findet eine Akzeptanz durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter statt, die zwingende Voraussetzung für ein Gelingen darstellt, wenn es darum geht, alle 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung „mitzunehmen“.

Der FD 13 wurde beauftragt, einen zentralen, digitalen Posteingang aufzusetzen. Hierzu hat man den aktuellen Prozess skizziert und anschließend ein Ablaufdiagramm gefertigt. Nach interner Abstimmung des Prozesses und Rücksprache mit dem DMS-Hersteller wurde die technische Umsetzung begonnen. In einem Digitalisierungssprengel wurde daraufhin in der Abstimmung mit anderen Kommunen über verschiedene technische Umsetzungsmöglichkeiten und daraus resultierenden Problemen und Erfahrungen der Kommunen berichtet. Die technische Umsetzung, die zu diesem Zeitpunkt bereits relativ weit fortgeschritten war, musste daraufhin abgebrochen und nach anderen technischen Möglichkeiten geschaut werden. Größtes Problem ist der Umgang mit Irrläufern und eine große Unsicherheit bezüglich eines ersetzenden (rechtssicheren) Scannens (TR-Resiscan) der eingehenden Dokumente. Aktuell läuft hier die Abstimmung mit dem DMS-Hersteller zur Umsetzung.

5.4 Telefon und Outlook

Aktuell wird auch die Ersatzbeschaffung der städtischen Telefonanlage im Laufe des Jahres 2024 vorbereitet. Mit einer neuen TK-Anlage wird über einen s. g. „Softphone Client“ auch die Nebenstelle auf dem Laptop verfügbar sein. Dem Wegfall von klassischen Telefonie-Endgeräten auf dem Schreibtisch steht somit nichts mehr im Wege. Zudem kann mit dem Softphone-Client direkt aus einer Anwendung heraus eine ausgewählte Rufnummer angerufen werden.

Die Kalender der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden digital über Outlook geführt, so dass sie gegenseitig - je nach Berechtigung - eingesehen und neue Termine eingetragen werden können. Da gleichzeitig zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dienstliche mobile Endgeräte besitzen, ist eine ständige Aktualität im Terminkalender gegeben. Weiter werden über Outlook Ressourcen, z. B. Räume, Beamer, Präsentationstechnik usw. gebucht. Über das Tool „E-Termin“ vereinbarte Bürgertermine werden automatisch im Outlook-Kalender der betreffenden Mitarbeiter eingetragen.

Virtuelle Termine über die Videokonferenz Zoom gehören inzwischen zum Standard und sparen Anfahrtswege und Zeit. Dennoch – und das hat die Erfahrung seit Corona auch gezeigt – lassen sich nicht alle Termine

sinnvollerweise online durchführen. Es gibt Gespräche, bei denen nach wie vor eine Präsenz deutliche Vorteile bringt, weil ein persönlicher Umgang sowie das Erleben von Mimik und Gestik der Gesprächspartner nicht zu unterschätzen sind.

6. Digitaler Bürgerservice

Keine Verwaltung kommt mehr umhin, Leistungen digital anzubieten. Das mag - wie im Bankensektor auch - konkret dazu führen, dass die Frequenz des Bürgers im Rathaus geringer wird. Die CDU-Fraktion weist in ihrem Antrag zu Recht darauf hin, dass Bürgerinnen und Bürger, die Leistungen analog im Rathaus erledigen wollen, dies auch noch können sollten. Denn für den einen oder anderen Bürger bietet der Besuch des Rathauses neben der konkreten Bearbeitung seiner Anfrage auch die Gelegenheit, soziale Kontakte zu leben. Zum einen mit ihm bekannten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltung, zum anderen aber auch mit anderen Besucherinnen und Besuchern. Vor diesem Hintergrund lässt die Verwaltung auch und gerade bei der Implementierung der elektronischen Terminvergabe im Bürgerbüro bewusst und gewollt immer auch den analogen Weg zum Sachbearbeiter zu, so dass man in herkömmlicher Form ins Rathaus gehen, dort sein Anliegen vortragen und bearbeiten lassen kann.

6.1 Service BW

Wie bereits eingangs erwähnt, bildet die Plattform Service-BW das zentrale Element zum Angebot der digitalisierten Verwaltungsleistungen. Service-BW ist im EGovernment-Gesetz Baden-Württemberg (EGovG BW) verankert. Baden-Württemberg hat von Anfang an Wert daraufgelegt, Service-BW als gemeinsame E-Government-Lösung von Land und Kommunen aufzubauen. Dies ist nicht in allen Bundesländern so. Über diese Plattform sollen im Endausbau die digitalen Verwaltungsleistungen medienbruchfrei angeboten werden können. Für Leistungen, die nicht digital angeboten werden können, soll zumindest eine entsprechende Informations- und Kommunikationsmöglichkeit geboten werden, um den Behördengang möglichst gut vorbereiten zu können.

Aktuell sind im Service BW der Stadt Walldorf 183 Leistungen zugeordnet. Diese Zuordnung wurde durch das Portal vorgenommen. Zu diesen 183 Leistungen werden 28 Leistungen mit Online Anträgen zur Verfügung gestellt, bei 19 Leistungen gibt es Online Formulare bzw. sie werden über andere Lösungen elektronisch zur Verfügung gestellt (siehe beigefügte Excel Liste).

Inwieweit sich weitere Leistungen digitalisieren lassen wird derzeit geprüft. Bei vielen Aufgaben handelt es sich um weisungsgebundene

Pflichtaufgaben. Hier bleibt abzuwarten, wann auf dem Service-BW-Portal oder den Fachverfahren eine entsprechende Möglichkeit bereitgestellt wird, worauf seitens der Stadt Walldorf kein Einfluss besteht. Auch lassen sich einige der Leistungen schlichtweg nicht digitalisieren (zum Beispiel Beglaubigungen etc.). Eine Übersicht mit einem konkreten Zeitplan, welche Prozesse noch zu digitalisieren sind, existiert aus diesem Grund nicht.

6.2 E-Payment

Das bargeldlose Zahlen ist heute eine Selbstverständlichkeit. Dies gilt für Kommunen gleichermaßen wie für den Einzelhandel, die Gastronomie und den Dienstleistungsbereich. Im Rathaus selbst ist bargeldloses Bezahlen über Kartenterminals seit 2007 uneingeschränkt möglich.

Der Komm.One - eher bekannt unter dem alten Namen „Regionales Rechenzentrum“ - wurde der Auftrag zur Umsetzung des E-Payments erteilt. Mit dem E-Payment können über Service-BW eigene Prozesse eingerichtet werden, bei denen zugleich Gebühren fällig sind. Allerdings kann der Zugang zu den Leistungen im Service-BW nicht als niederschwellig bezeichnet werden. Man muss hier zunächst ein Konto erstellen und für viele Leistungen einen neuen Personalausweis mit der freigeschalteten eID-Funktion besitzen. Bei vor 2017 ausgestellten Personalausweisen ist die eID nur auf Antrag aktiviert worden. Menschen mit Migrationshintergrund haben u. U. überhaupt keinen Personalausweis mit eID-Funktion. Aus diesem Grund versucht die Stadt Walldorf, bei eigenen Leistungen den Zugang möglichst niederschwellig zu halten. Dies konnte bisher über die Plattform <https://forms.walldorf-hosting.de/> erreicht werden. Über diese Webseite wurden zum Beispiel Anmeldungen, Rückmeldungen (Seniorentag, Ferienaktion, Unternehmertreffen) wie auch Einwilligungen (Datenschutz) und Anträge (Zuschüsse Vereine, Corona Hilfen, PV-Förderung, Gastronomiegutscheine) elektronisch abgebildet.

6.3 Kommunale Plattformen

Neben dieser Plattform werden über die städtische Homepage und den zugekauften Dienst „Formsolutions“ weitere diverse Anträge als PDF oder Online-Anträge zur Verfügung gestellt. Im Ergebnis stehen nochmals 74 Anträge oder Formulare unter <https://www.walldorf.de/rathaus/burgerservice/formularservice>) bereit. Entsprechende Verlinkungen direkt zu den Formularen werden über die im Jahre 2021 komplett neu gestaltete städtische Homepage veröffentlicht.

Aktuell sind die digital zugänglichen Leistungen über fünf Wege angeboten:

- Service-BW
- Homepage
- Dienst Formsolutions, Dienst Virtuelles Rathaus
- Andere Plattformen (u. a. eigener Formular Server, Geo-Portal, Little Bird, Fundinfo)

Hier gilt es, das Angebot zentral in „Service BW“ und der Homepage zusammenzuführen beziehungsweise diese gegenseitig zu verlinken. Teilweise ist dies bereits geschehen. Über die verschiedenen Wege werden auch Unterlagen oder Formulare für Leistungen angeboten, auf die Service BW keine Hinweise gibt (z. B. Vollmachten für die Abholung des Ausweises). Diese an sich simplen PDF-Formulare stellen keine große Digitalisierungsleistung dar, erhöhen aber den Komfort für den Einwohner um einiges. Einen Gesamtüberblick über solch kleinere Erleichterungen zu liefern, ist kaum möglich. Über die Profile in den sozialen Medien könnte zukünftig auch verstärkt auf online verfügbare Dienstleistungen hingewiesen werden. Die immer topaktuelle Onlinepräsenz der Stadt hat hier sicher eine gute Reichweite, um vorhandene Möglichkeiten bekannter zu machen. Mit der Webseite und den Profilen in den sozialen Medien werden moderne und aktuelle Möglichkeiten für öffentliche Kommunikation und Information angeboten.

Die Barrierefreiheit der städtischen Homepage ist regelmäßig Thema und muss nach den Vorgaben bis spätestens Mitte 2025 umgesetzt sein. Die Verwaltung ist aktuell mit dem Fachbüro in engem Kontakt, die Walldorfer Homepage so anzupassen, dass sie den Vorgaben entspricht. Allerdings wird dies zu einer merklichen Veränderung der Gestaltung der Homepage führen, was jedoch unumgänglich ist.

6.4 Bauantragsverfahren

Die Verfahren zur Bauantragsstellung bzw. Baugenehmigung werden zukünftig über die Landeslösung ViBa BW (Virtuelles Bauamt Baden-Württemberg) digital abgebildet. Hier soll eine landeseinheitliche Plattform geschaffen werden, die sich aktuell im Probetrieb befindet. Über entsprechende Schnittstellen wird diese Plattform an das digitale, bereits im Einsatz befindliche, Fachverfahren ProfiBGV angebunden.

6.5 GiS – Geoinformationssystem

Die Stadt Walldorf hat sich in der Vergangenheit mit der Schaffung einer separaten Stelle diesem Thema zugewandt. Neben den Vorteilen, die das System und die dort zur Verfügung stehenden Daten eine ungeheure Erleichterung für die Verwaltungsarbeit darstellt, gibt es darüber hinaus auch Zugriffsmöglichkeiten für den Bürger. Das Geoportal - GIS - der Stadt ist über die Homepage erreichbar und nutzbar. Hierüber können Informationen wie Bebauungspläne, Bushaltestellen, Firmen und andere

relevante Orte in einem elektronischen Stadtplan gefunden werden. Zusätzlich können Strecken und Flächen ausgemessen werden.

Das Geo-Informationssystem ist für die Stadt und für die Arbeit der Verwaltung zwischenzeitlich nahezu unerlässlich. Dort werden wichtige Informationen abgebildet wie Altlastenkataster, Biotopkartierung, Hochwassergefahrenkarte, Starkregenkarte, Waldschutzgebiete, Baulücken- und Friedhofskataster, Gebäudedatenbank mit Gebäudeentwicklung, Grünflächen- und Spielplatzkataster, städtische Leitungssysteme, Winterdienstplan, Radwege- und Gebäude-Apps, Bebauungspläne und Flächennutzungsplan sowie Baulastenverzeichnis – um nur einige zu nennen.

6.6 eTermin

Über die Software „eTermin“ besteht die Möglichkeit, im Rathaus bei verschiedenen Fachdiensten (Bürgerbüro, Standesamt, Baurecht, Sozialamt) online Termine zu buchen. Diese können auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten vereinbart werden. Die Termine werden automatisch im Outlook Kalender der Sachbearbeitung gebucht. Bei Terminvereinbarung wird - je nach gewünschter Leistung - schon auf notwendig mitzubringende Unterlagen und eventuelle Gebühren hingewiesen. Somit können die Bürgerinnen und Bürger gut vorbereitet zu ihren Terminen kommen und der Rathausbesuch kann effizienter abgewickelt werden.

6.7 Ratsinformationssystem

Mit dem neuen Ratsinformationssystem der Firma Sternberg, das von einem gemeinderätlich besetzten Arbeitskreis ausgewählt wurde, werden ab der nächsten „Legislaturperiode“ nach der Sommerpause 2024 auch die öffentlichen Sitzungsunterlagen automatisiert bereitgestellt. Aktuell werden diese noch manuell auf der Homepage eingestellt. Gerade die Mitglieder des Kreistags kennen dieses System schon gut. Mit der Firma sind bereits Schulungstermine für die Mitglieder des Gemeinderats vereinbart, so dass die Umstellung dann auch tatsächlich stattfinden kann. Dabei hegt die Verwaltung die Hoffnung, dass dann von den Gremiumsmitgliedern auch vollumfänglich die digitale Form genutzt wird und künftig auf eine Papierlösung verzichtet werden kann.

6.8 Schulen

Auch vor dem Bereich Bildung und Kultur macht die Digitalisierung keinen Halt. Auf Bundes- und Landesebene wurden hier große Defizite gesehen und der Digitalpakt Schule im Jahre 2019 als Förderprogramm aufgesetzt. Neben Infrastrukturmaßnahmen konnte hier die Beschaffung von Endgeräten (Lehrer und Schüler) und die personelle Verstärkung im

Bereich der IT-Administration gefördert werden. Die Stadt Walldorf hat in allen Bereichen Fördermittel beantragt, die Förderung wurde genehmigt und die Mittel sind teilweise bereits geflossen. Innerhalb des Fachdiensts EDV & Digitalisierung stehen zwei Vollzeitkräfte ausnahmslos für den Support der Walldorfer Schulen bereit. Dort wurden für die Digitalisierung die Netzwerke und WLAN-Infrastruktur ausgebaut, Schüler und Lehrer mit Endgeräten ausgestattet. Aktuell konnten Wald- und Realschule mit einem hohen finanziellen Aufwand mit neuer Medientechnik ausgestattet werden.

6.9 Kita-App

Über den Einsatz der „App Stay Informed“ (vormals Kita Info App) werden die Erziehungsberechtigten aller städtischen Kinderbetreuungseinrichtungen informiert. Die Platzvergabe in sämtlichen Kindertagesstätten läuft schon seit einigen Jahren über die Plattform Little Bird. Eltern können dort ihren Wunschkindergarten benennen, die Zuweisung erfolgt im Rahmen der Verfügbarkeit. In den kommunalen Kinderbetreuungseinrichtungen ist ebenfalls die Infrastruktur angepasst und mobile Endgeräte angeschafft worden. Schließlich wurden die einzelnen Homepages der Einrichtungen nach einheitlichen Kriterien neu aufgestellt.

6.10 Stadtbücherei

Im Bereich der Bücherei besteht über die dort eingesetzte Software die Möglichkeit, Medien online zu suchen, zu reservieren und zu verlängern. Ebenso können eBooks ausgeliehen werden. In der Bücherei werden frei zugängliche PCs zur Internetrecherche („Intercafe“) angeboten. Analog der Kinderbetreuungseinrichtungen hat auch die Bücherei die eigene Homepage neu gestaltet.

7. Smart City

Der digitale Wandel im kommunalen Umfeld umfasst nicht nur klassische Verwaltungsleistungen, sondern zunehmend auch Infrastrukturen zur Daseinsfürsorge. Die digitale Transformation wird Gesellschaft und Wirtschaft in den nächsten Jahren und Jahrzehnten weiter verändern. Bei der Vernetzung der analogen Welt spielt das sogenannte „Internet der Dinge“ (IoT) eine wesentliche Rolle. Hier geht es um die Vernetzung von Sensoren, Kommunikationsmodulen und die Integration dieser in vorhandene Infrastruktur- oder Cloudlösungen. Dem Ausbau der Breitbandanbindungen kommt daher eine große Bedeutung zu. Man denke nur an die entstehende Datenmenge bei Themen wie „autonomes Fahren“. Neben dem Ausbau der Glasfaserversorgung gehört hier auch der zwingend notwendige Ausbau des Mobilfunks ganz klar dazu.

7.1 Glasfaserausbau

Beim Glasfaserausbau hat die Stadt Walldorf mit den Stadtwerken beziehungsweise der dhv-e-net einen starken Partner. Der Glasfaserausbau wird in der Stadt Quartiersweise vorangebracht. Damit werden mittelfristig alle städtischen Liegenschaften einen Glasfaseranschluss haben. Mit dem großflächigen Ausbau wird diese Möglichkeit allen Bürgerinnen und Bürgern offenstehen. Die Stadt betreibt den Glasfaserausbau seit den 2010er Jahren und hat alle städtischen Liegenschaften mit festen Arbeitsplätzen an das Netz angebunden, so dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugang zur digitalen Infrastruktur besitzen.

7.2 Mobilfunkausbau

Das Thema Mobilfunkausbau beschäftigt die Kommunalpolitik seit vielen Jahren. Ist das Industriegebiet südlich der L 723 gut versorgt, so sind nachweislich im Stadtkern deutliche Unterbelichtungen festzustellen. Gerade bei Notfällen, in denen die schnelle Erreichbarkeit der Helfer – seien es DRK oder Feuerwehr – geboten ist, braucht es eine verlässliche Mobilfunkversorgung. Deshalb steht die Stadt im engen Kontakt mit den Providern und ihren Gesellschaften zum Netzausbau. Die Aufhebung des GR-Beschlusses von 2004 bietet die Grundlage für einen zeitnahen Netzausbau. Nachdem jahrelang ein Stillstand zu verzeichnen war, laufen derzeit – nach vorausgegangener Öffentlichkeitsarbeit unter Hinzuziehung von Externen – die Planungen aller relevanten Provider, um eine Lösung auf dem Rathausdach zu schaffen.

7.3 LoRaWAN

Die Stadt Walldorf beschäftigt sich seit längerem mit dem Thema Smart City. So gab es bereits um 2021 eine Erfassung möglicher Anwendungsfälle für „LoRaWAN“ (Long Range Wide Area Network). Im Gegensatz zu WLAN handelt es sich hier um eine Technik, die vergleichsweise niedrige Datenübertragungsraten hat, dafür aber eine große Reichweite und eine gute Durchdringung. Meist wird die Technologie eingesetzt, um Sensoren anzubinden. Interessant ist hier, dass die Sensoren mit einer Batterie ausgestattet und über Funk angebunden sind. Das bedeutet, dass am Einsatzort keine weitere Infrastruktur geschaffen werden muss.

Aktuell ist ein Pilotprojekt mit der Technologie im Bereich des Eigenbetriebs Wohnungswirtschaft zur Überwachung einer Heizung aufgesetzt. Denkbar ist darüber hinaus auch die Überwachung von Hebeanlagen, Haustechnik usw. Da lediglich Sensoren erworben und implementiert werden müssen, ist hier ein relativ niederschwelliger Einsatz möglich. Auch Gebäude, die nicht oder noch nicht am städtischen Glasfasernetzwerk angeschlossen sind, könnten so überwacht werden. Ein weiteres

Beispiel für ein umgesetztes Projekt mit dieser Technologie ist die Besucherzählanlage in der Stadtbücherei.

Bereits heute wird eine Vielzahl von Daten im Gebäudebereich erhoben. Im Bereich der städtischen Liegenschaften gibt es hierfür ein zentrales, gekapseltes Gebäudeleittechnik-Netzwerk. In anderen Bereichen ist die Datenerhebung noch dezentral. Die PV-Anlagen verfügen alle über Möglichkeiten zur Überwachung und Lastermittlung. Je nach Hersteller sind diese über unterschiedliche Wege aufrufbar. Die Entwicklung eines zentralen, herstellerunabhängigen Dashboards wurde angestoßen. Hier sollen der Zustand und die Ertragslage aller PV-Anlagen auf einen Blick ersichtlich sein. Auch eine Einbindung der Daten von LoRaWAN Sensoren in ein solches Dashboard ist denkbar. Für den Bauhof wird aktuell eine neue Wetterstation beschafft, über die künftig eine gezieltere Alarmierung der Winterdienstbereitschaft möglich sein wird. Diese Daten werden auch anderen Stellen (z. B. Feuerwehr) für die Früherkennung zugänglich gemacht.

8. Vernetzung

In der Vergangenheit konnten drei Mitarbeiter die Schulungen zu kommunalen Digitallotsen besuchen. Davon bewusst auch ein Mitarbeiter, der nicht unmittelbar dem Fachdienst 13 zugeordnet ist. Entsprechend der Größe konnte Walldorf die Förderung für zwei Digitallotsen in Anspruch nehmen.

Wie in vielen anderen Bereichen auch, ist ein interkommunaler Austausch unerlässlich. Bereits seit vielen Jahren gibt es daher auf regionaler Ebene sogenannte „Admin-Treffen“, zu dem sich die IT-Abteilungen der Kommunen vernetzt haben und sich regelmäßig zu Fachfragen austauschen.

Im Bereich der Digitalisierung bzw. Digitallotsen fand dies auch statt. Durch den Digitalisierungsbeauftragten des Rhein-Neckar-Kreises sind kleinere Gruppen gebildet und die Digitalisierungsbeauftragten der Kommunen regional in sogenannte Sprengel zusammengefasst. Walldorf befindet sich im „Digitalisierungssprengel Süd“ mit den umliegenden Kommunen (unter anderem Wiesloch, St. Leon-Rot, Nußloch). Hier finden regelmäßig Treffen sowohl in Präsenz als auch online statt. Ebenso nehmen Vertreter der Stadt an der vom Rhein-Neckar-Kreis angebotenen „Digitalen Sprechstunde für kommunale Digitalisierungsbeauftragte im Rhein-Neckar-Kreis“ teil.

Grundsätzlich gibt es damit im Bereich der IT/EDV und Digitalisierung einen sehr wichtigen, regen und niederschweligen Austausch zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der – auch bzgl. der Einwohner- und Mitarbeiterzahl – unterschiedlichen Kommunen.


9. Abschließende Bewertung

Aus der Sicht der Verwaltung wird mit diesem Bericht deutlich, wie umfassend das Thema „Digitalisierung“ ist aber auch, wie genauso umfassend und breit die Verwaltung agiert und aufgestellt ist. Ergänzend zum überwiegend technisch geprägten Bericht gehört aber an dieser Stelle auch die Aussage, dass es die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bereich des FD 13 „Digitalisierung & Datenschutz sind, die sich tagtäglich den Herausforderungen stellen und die Umsetzung professionell und mit hoher fachlicher und sozialer Kompetenz ihren Dienstleistungsauftrag für die Verwaltung mit ihren Außenstellen, Kindergärten und Schulen erfüllen.

Aktuell wird die Situation bezüglich der Entwicklung von künstlicher Intelligenz (KI) sehr genau beobachtet. Einsatzmöglichkeiten bieten sich hier im Bereich von Apps, die über Bilder und Videos z. B. Straßenschäden erkennen und klassifizieren. Für den Bereich Bürgerinformation/Informationssuche ist der Einsatz einer Chatbots denkbar, welcher über die Homepage angeboten werden könnte.

Digitalisierung ist ein nie abgeschlossener Vorgang, sondern ein stets dynamischer Prozess, der von der Verwaltung auch in Zukunft als wichtige Aufgabe gesehen und mit entsprechender Wertigkeit begegnet wird.

Walldorf, im Mai 2024



Jurek Dudler
Fachdienstleiter



Otto Steinmann
Erster Beigeordneter