



**NORDERSTEDT**  
Zusammen. Zukunft. Leben.

# AKTUELLER STAND DIGITALES RATHAUS

**FRANZISKA KÜHN - NORBERT WEISSENFELS - SONJA BAHNSEN**

Montag, 8. Juli 2024



# AGENDA

- Status: Bürgerportal und Onlinedienste
- Status: Anbindung e-Akte
- Praxisbeispiel: Prozessdigitalisierung
- Ausblick: Zielbilder, nächste Schritte und Projekte



# WWW.NORDERSTEDT.DIGITAL



**NORDERSTEDT** Zusammen. Zukunft. Leben. **Bürgerportal online**

## Willkommen bei Ihrem "Bürgerportal online"

Das „Bürgerportal online“ macht Ihnen künftig viele Behördengänge leichter, denn hier finden Sie einen einfachen Zugang zu den verschiedenen digitalen Dienstleistungen und Angeboten der Norderstedter Stadtverwaltung und auch von anderen Behörden. Rund um die Uhr, egal wo Sie gerade sind und alles „aus einer Hand“.

Ihre Sicherheit ist uns wichtig – besonders wenn es um Ihre ganz persönlichen und privaten Daten geht. Die Anmeldung zum Bürgerportal und Ihre Authentifizierung findet daher über das Serviceportal Schleswig-Holstein statt.

➔ [Serviceportal Schleswig-Holstein](#)

**Anmelden über das Serviceportal**

Sie haben noch kein Bürgerportal-Konto oder die Zugangsdaten vergessen?  
Kein Problem:

➔ [Konto anlegen](#)

Suche

[suchen](#)

**Kategorien**    **Lebenslagen**    **Dienstleistungen A-Z**

  
**Abfall und Umweltschutz**

- ➔ Abfall, Schadstoffe und Emissionen
- ➔ Tier-, Pflanzen- und Naturschutz
- ➔ Abfallbeförderernummer online beantragen

+ weitere

  
**Altersvorsorge und Ruhestand**

- ➔ Altersvorsorge
- ➔ Rente
- ➔ Abfindung einer Unfallversicherterrente bei einer Minderung der Erwerbsfähigkeit von mindestens 40 Prozent online beantragen

+ weitere

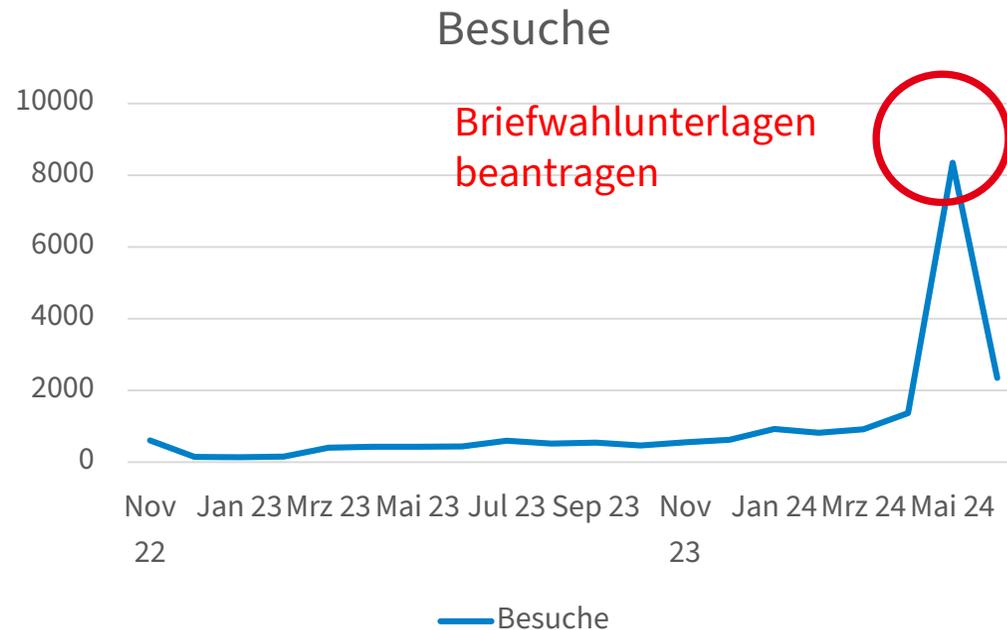
  
**Anlagen, Waren und Stoffe**

- ➔ Anlagenbetrieb und -prüfung
- ➔ Produkt- und Stoffzulassung
- ➔ Prüfung und Nachweise für Sachkunde und Sicherheit

+ weitere



# BÜRGERPORTAL - AUFRUFE



## Bekannter machen

- Werbekampagne
- Regelmäßig Neuerungen veröffentlichen (u.a. über Social Media)
- Flyer / QR-Codes in den Fachbereichen (u.a. Einwohnermeldeamt, Sozialamt)

## Leichten Zugang schaffen

- Direkte Verlinkungen zum Bürgerportal und den Onlinediensten (bspw. Website, Pressemitteilungen)
- Kategorien auf Bürgerportal nach bspw. Jahreszeit / Ereignissen
- Einsatz von QR-Codes z.B. in E-Mail-Signaturen oder auf Bescheiden
- Nordi optimieren

## Unterstützen

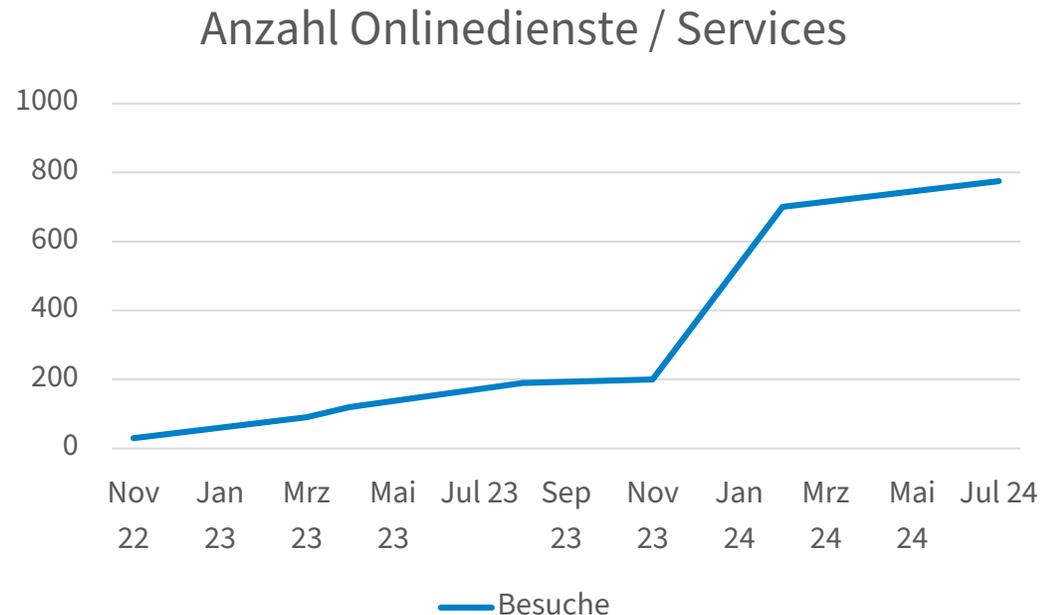
- Bspw. Tutorials, „Sprechstunde“, Kooperation PC@fé

## Optimieren

- Alle Verwaltungsleistungen digital zur Verfügung stellen
- Feedback sammeln und optimieren



# ANZAHL ONLINEDIENSTE



## Häufig genutzte Onlinedienste im Juni 2024

- Briefwahl beantragen: 881 Aufrufe (im Juni) \*
- Meldebescheinigung beantragen: 246 Aufrufe
- Wohnberechtigungsschein beantragen: 227 Aufrufe
- Online-Terminvergabe Bürgeramt: 194 Aufrufe\*
- Statusabfrage Ausweis: 128 Aufrufe \*
- Fischereiabgabe online bezahlen: 65 Aufrufe

## \*) Anzahl „Norderstedter“ Onlinedienste / Services:

- November 2022: 23 Onlinedienste
- Juli 2024: ca. 57 Onlinedienste

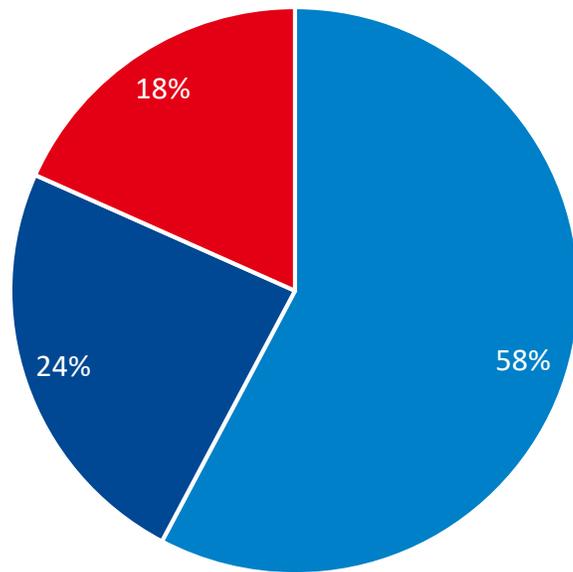
## Anzahl der „Norderstedter“ Onlinedienste in der Entwicklung / Einführung:

- 16 Onlinedienste

## Nächste Schritte

- Durch OZG 2.0: Innerhalb der nächsten vier Jahren alle Verwaltungsleistungen digital zur Verfügung stellen
- Dauerhafte Nutzung von Form-Solutions über den OZG-Shop
- Einführung Feedbackprozess für eigene Onlinedienste

# ANBINDUNG DER ORGANISATIONSEINHEITEN AN DIE E-AKTE



■ Angebunden ■ In Anbindung ■ Ausstehend

## Status (Stand 06/2024):

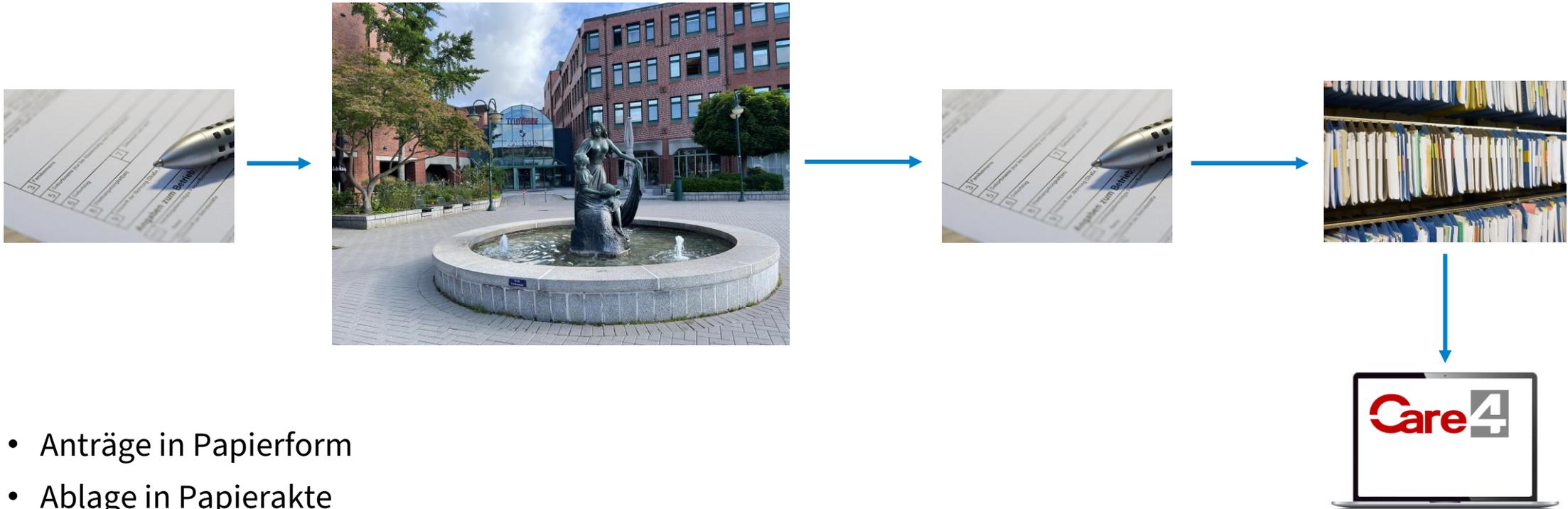
- Geschulte Mitarbeiter: 275 (von ca. 800 MA)
- Anzahl eingerichteter individueller e-Akten: 210 (strukturierte Ablage von Informationen und Dateien)
- 2,2 Terabyte an Daten im System (entspricht ca. 12 Millionen Dokumentenseiten in Office- oder PDF-Dateien)



# PROZESSDIGITALISIERUNG AM BEISPIEL WOHNGELD



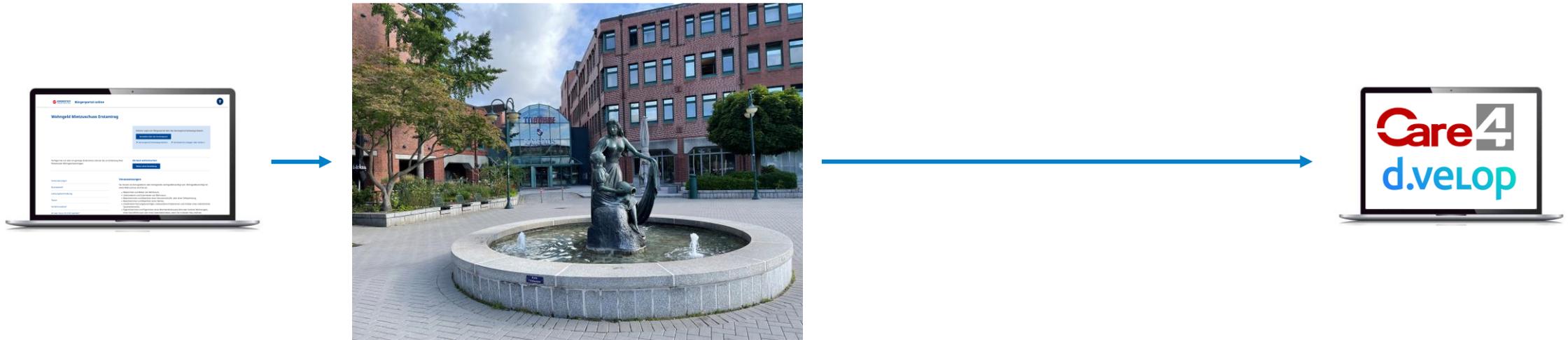
# VOR BEGINN DER DIGITALISIERUNG



- Anträge in Papierform
- Ablage in Papierakte
- Manuelle Datenübernahme ins Fachverfahren care4



# BEREITSTELLUNG E-AKTE UND ONLINEDIENST



- Anträge in **digitaler Form**
- Ablage in **eAkte**
- **Digitale** Datenübernahme ins Fachverfahren care4

**Ist-Zustand. Alles ist digital! Fertig!?**

**Nein!**



# ZIELBILD

Schnittstellen

Workflows

Künstliche Intelligenz

Digitale Signatur

Transformations-  
begleitung



- Anträge in Papierform einscannen und Daten / Dokumente **automatisiert** übernehmen
- **Automatische** (digitale) Datenübernahme und Dokumentenübernahme von care4 zur e-Akte
- Digitale Antragsdaten **automatisch** in care4 übernehmen
- **(Teil-) Automatisierte / workflowbasierte** Antragsbearbeitung
- Nachreichungen / Schriftgut in Papierform einscannen und Daten / Dokumente **automatisiert** übernehmen
- Rückfragen / Bescheid **digital unterschreiben** und **digital** zustellen

Optimierte Leistungserbringung!

**Auf Antrag!**

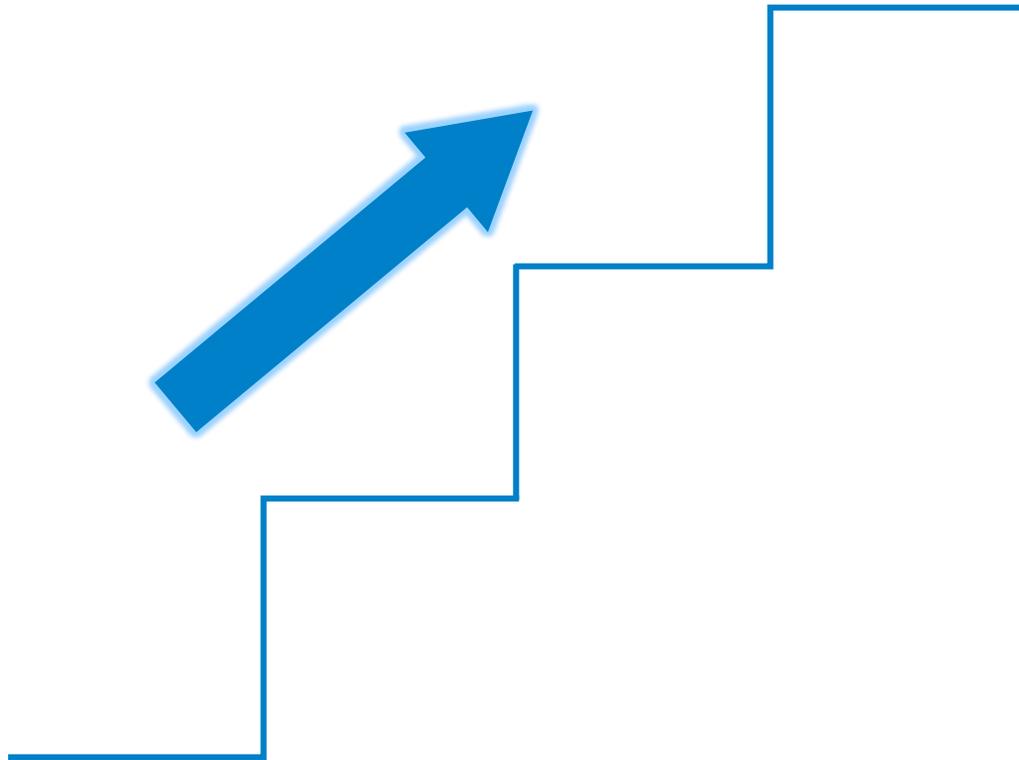


# (M)EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT



- **Keine** Antragsstellung
- Leistung (bspw. Wohngeld erhalten) Teil einer **Gesamtleistung**
- **Automatische** und **proaktive** (Gesamt-) Leistungserbringung nach bspw. Lebenslage
  - Umzug: Ummeldung, Mülltonnen, KiTa-Platz, Schulplatz, ...
  - Arbeitslosigkeit: Geldleistungen (bspw. Arbeitslosengeld, Wohngeld), KiTa-Befreiung, Jobvorschläge, ...
  - Proaktiv Verlängerungen vorschlagen (bspw. Personalausweis, Fischereiabgabe zahlen)
- Demographischer Wandel: **Menschen** kümmern sich **um Menschen** (bspw. Beratung und Kinderbetreuung) – **KI** kümmert sich **um Datenverarbeitung**

# KURZ- UND MITTELFRISTIGE ZUKUNFTS- BAUSTEINE



## Weitere wichtige Bausteine:

- Hybride, agile Arbeitswelten werden maßgeblich die Art und Weise der (Zusammen-)Arbeit beeinflussen
- Stadt-App: Neue Dimension der amts- bzw. bereichsübergreifenden Zusammenarbeit (Projekt ist Gemeinschaftsthema der gesamten Verwaltung)
- „Eigener Nachwuchs“: Ausbildung Fachinformatiker der Fachrichtung Daten- und Prozessanalyse ab 08.2024
- Synergie-Effekte überregional nutzen (Entwicklungsgemeinschaften, Austauschrunden digitale Städte)

# ALS KOOPERATIONSPARTNER SEHR BEGEHRT



**Von:** [REDACTED]  
**Gesendet:** Dienstag, 11. Juni 2024 16:40  
**An:** Oster, Martin <[Martin.Oster@norderstedt.de](mailto:Martin.Oster@norderstedt.de)>  
**Betreff:** DMS-Treffen

Hallo Martin,

schön, dass wir uns bei der Messe mal wieder getroffen haben und vielen Dank für das Angebot.

Ich habe hier im Haus mal vorgeschlagen, dass wir uns aus der DMS-Gruppe den Web-Clients und euer Vorgehen bei der Umstellung einmal anhören. Gibt es Besonderheiten bei der Umstellung, wie seid ihr vorgegangen, unvorhergesehene Probleme etc.. Die Frage ist, ob wir das in Präsenz machen wollen/müssen oder ob das auch online gehen würde? Wir planen die Umstellung noch für dieses Jahr (2. HJ), sofern nichts dazwischen kommt und d.velop ebenfalls Kapazitäten dafür hat.

Wäre ein Termin mit dir/euch in der 2. Augushälfte ab dem 13.08.2024 möglich?

Wir können dazu auch gerne einmal telefonieren.

Viele Grüße nach Norderstedt!

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

**Von:** [REDACTED]  
**Gesendet:** Dienstag, 18. Juni 2024 09:50  
**An:** Kühn, Franziska <[Franziska.Kuehn@norderstedt.de](mailto:Franziska.Kuehn@norderstedt.de)>  
**Betreff:** [EXTERN] Kundennetzwerk aufbauen

Hallo Frau Kühn,

untenstehende [REDACTED] würde sich über einen Austausch mit Ihnen aus Norderstedt freuen.

## Tue Gutes und rede darüber:

- Außenwahrnehmung sehr positiv: Wir sind in der Breite weit vorne!
- Überregional bekannt für zukunftsorientiertes Denken und Handeln
- Mitwirken in vielen Pilotprojekten (u.a. E-Payment, vereinfachtes Baugenehmigungsverfahren)
- Diskussionen auf Augenhöhe mit anderen digitalen, smarten Städten wie München, Köln und Hamburg

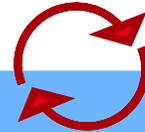


# INVESTITIONEN SICHERN DIE HANDLUNGSFÄHIGKEIT

## Investitionsphase

### Aufbau und Professionalisierung:

- Prozessmanagement
- Datenstrategie, Datenmanagement und Datenkompetenz
- Daten- und Prozessanalyse sowie Optimierung und Digitalisierung
- Inhouse Software-Entwicklung
- Transformationsbegleitung



Der erste Teil liefert **optimierte Prozesse und Datenstruktur** als Basis. Dies ermöglicht erst den Einsatz von Automatisierung und künstlicher Intelligenz in der Verwaltung.

Diese werden ständig analysiert und weiterentwickelt und **liefert den Input für ...**

## Automatisierungsphase

**... schnelle und transparente Services in allen Lebenslagen:**

- Datengetriebene Verwaltung und Stadt (Datenerhebung und Analysen)
- Intelligente Antragsbearbeitung trotz Personalmangel

**Digitalisierung ist eine ständige und andauernde Aufgabe!**



**NORDERSTEDT**

Zusammen. Zukunft. Leben.

**VIELEN DANK FÜR  
IHRE AUFMERKSAMKEIT**