

**Mitteilungsvorlage**  
vom 28.05.2024

öffentliche Sitzung

**Digitalisierung der Verwaltung der StädteRegion Aachen,  
jährlicher Sachstandsbericht**

**Beratungsreihenfolge**

| Datum      | Gremium  |
|------------|--|
| 19.06.2024 | Ausschuss für Personal, Informationstechnik und Beteiligungen<br>(Kenntnisnahme) |

**Sachlage**

Unter Bezugnahme auf den letzten Sachstandsbericht (s. Sitzungsvorlagen-Nr. 2023/0142) legt die Verwaltung folgende Fortschreibung vor:

1. Vorbemerkungen

Das ambitionierte Ziel des Gesetzes zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz - OZG), bis Ende 2022 alle Verwaltungsleistungen auch online anzubieten, konnte bundesweit nicht erreicht werden, unter anderem aufgrund komplexer föderaler Strukturen, unterschiedlicher Digitalisierungsstände und einer heterogenen IT-Landschaft. Zwar konnten einzelne Onlinedienste entwickelt werden, diese sind bisher aber oft nur in einzelnen Bundesländern oder Kommunen verfügbar.

Nach Ablauf der initialen Frist Ende des Jahres 2022 läuft die Umsetzung allerdings in den etablierten Strukturen unverändert weiter.

Das zwischenzeitlich vom Bundestag beschlossene Gesetz zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes (OZG-Änderungsgesetz) wurde am 22. März 2024 im Bundesrat abgelehnt. Durch die Ablehnung des OZG-Änderungsgesetzes und die Anrufung des Vermittlungsausschusses wird die Bereitstellung einer gesetzlichen Grundlage zur Verwaltungsdigitalisierung weiter verzögert, sodass seit Ende 2022 ein rechtliches Vakuum besteht.

Abweichend von der bisherigen gesetzlichen Umsetzungsfrist würde das OZG-Änderungsgesetz vorsehen, dass die Digitalisierung von Verwaltungsaufgaben als eine dauerhafte Aufgabe deklariert und auf die Definition einer erneuten Umsetzungsfrist verzichtet wird.

Kernpunkt der derzeitigen Fassung eines OZG-Änderungsgesetzes ist die einfache und medienbruchfreie Abwicklung von digitalen Verwaltungsleistungen für Einwohner\_innen sowie Unternehmen. Dabei soll das Gesetz an die bisherigen Rahmenbedingungen anknüpfen: Insbesondere die arbeitsteilige Zusammenarbeit von Bund, Ländern und Kommunen, wie sie bei der Bereitstellung von einheitlichen Basisdiensten oder mit der Nachnutzung von Onlinediensten nach dem „Einer für Alle“-Prinzip (EfA) zum Tragen kommt, soll verstetigt werden.

Zudem soll auch die Notwendigkeit einer Standardisierung - auch für Schnittstellen - mit dem OZG-Änderungsgesetz aufgegriffen und gesetzlich verankert werden.

Aus Sicht der Verwaltung ist die Definition von Standards für Schnittstellen zu begrüßen. Dies gilt im Besonderen dann, wenn Lösungen durch Bund oder Länder entwickelt werden, die an die Fachanwendungen der Kommunen angebunden werden müssen. Nur über geeignete Schnittstellen können Verwaltungsleistungen nicht nur digital angeboten, sondern auch innerhalb eines digitalen Bearbeitungsprozesses ohne Medienbruch abgewickelt werden.

Vor dem Hintergrund der dargestellten fehlenden gesetzlichen Rahmenbedingungen eines OZG-Nachfolgegesetzes ergeben sich bei der Umsetzung und Nachnutzung von EfA-Dienstleistungen zahlreiche Schwierigkeiten. Zum jetzigen Zeitpunkt stehen lediglich 19 EfA-Dienstleistungen zur Nachnutzung zur Verfügung, die aber nicht alle die Ebene der Kreisverwaltungen und somit auch die StädteRegion Aachen betreffen. Die StädteRegion Aachen kann derzeit lediglich drei EfA-Dienste sinnvoll nachnutzen. Außerdem wird anhand erster Erfahrungsberichte deutlich, dass die Implementierung von EfA-Diensten mit einem größeren Arbeitsaufwand verbunden ist, als durch d-NRW kommuniziert.

Darüber hinaus existieren noch keinerlei Informationen hinsichtlich einer normierten Finanzierungsgrundlage. Bislang werden die Kosten für die Nachnutzung von Online-Diensten über das Konjunkturprogramm des Bundes getragen. Eine transparente Übersicht über die dauerhaften Kosten für die Kommunalverwaltungen, die als Grundlage für eine verlässliche Haushaltsplanung dienen würde, existiert zum gegenwärtigen Zeitpunkt nicht.

## 2. Digitalisierung in der Verwaltung der StädteRegion Aachen

Unabhängig von dem OZG-Änderungsgesetz baut die Verwaltung selbstverständlich kontinuierlich das Angebot digitaler Verwaltungsdienstleistungen aus. Das A 12 steuert hierbei jährlich eine Vielzahl von IT-Projekten der Verwaltung. So sind in der Planung für das Jahr 2024 derzeit 197 IT-Projekte/-Maßnahmen vorgesehen (s. Sitzungsvorlagen-Nr. 2024/0209).

Allerdings sagt die reine Anzahl von Projekten nur eingeschränkt etwas über den tatsächlichen Arbeitsaufwand aus. Durch die zunehmende Vernetzung von Fachanwendungen und IT-Systemen werden die jeweiligen IT-Projekte auch immer komplexer in der Umsetzung und erfordern insgesamt mehr Aufwand. Um einen Prozess medienbruchfrei digital abbilden zu können, ist oftmals die Einrichtung von diversen Schnittstellen, beispielsweise für die Anbindung an das Serviceportal, E-Payment oder an das Dokumentenmanagementsystem, vorzunehmen.

Folgende IT-Projekte sind Beispiele, bei denen es die Verwaltung im Berichtszeitraum z. B. für Einwohner\_innen oder Mitarbeitende ermöglicht hat oder ermöglichen wird, bisher analoge Verwaltungsdienstleistungen auch digital zugänglich zu machen.

### Gesundheitsamt

Unter dem Leitbild „Digitales Gesundheitsamt 2025“ soll aufgrund der Erkenntnisse aus der Corona-Pandemie der öffentliche Gesundheitsdienst noch stärker als bisher von digitalen Anwendungen profitieren. Zur nachhaltigen

Stärkung des öffentlichen Gesundheitsdienstes wurde durch den Bund und die Länder im Jahr 2020 der "Pakt für den Öffentlichen Gesundheitsdienst" beschlossen.

Die Verwaltung sieht hierbei u. a. die Beschaffung von Hardware und Softwarelizenzen, die Weiterentwicklung von Fachanwendungen sowie die Digitalisierung und Optimierung bestehender Prozesse vor (s. Sitzungsvorlagen-Nr. 2023/0397).

Durch die Entwicklung webbasierter Versionen von bereits im Einsatz befindlichen Fachanwendungen und die Einrichtung von entsprechenden Schnittstellen zum Dokumentenmanagementsystem soll ein durchgängiges, digitales Arbeiten mit den vorliegenden Daten über alle Einsatzorte des Gesundheitsamtes (Hauptstelle, Nebenstellen, Außendienst und Bereitschaftsdienst) hinweg ermöglicht werden.

Aufbauend auf dem laufenden Modellprojekt aus dem zweiten Förderaufruf plant die Verwaltung auch an einem dritten Förderaufruf teilzunehmen, um die Digitalisierung der Kommunikation mit Einwohner\_innen und die digitale Zusammenarbeit sowohl innerhalb des Gesundheitsamtes als auch mit anderen Ansprechpersonen und Institutionen im Gesundheitswesen weiter zu stärken. Da dieser Austausch besonders schützenswerte Daten von Einwohner\_innen betrifft, wird hierbei ein besonderes Augenmerk auf den Datenschutz und die IT-Sicherheit gelegt. Darüber hinaus soll u. a. mit der Einrichtung eines Chat Bots auch weitere Informations- und Kommunikationskanäle für Einwohner\_innen aufgebaut werden.

### Ausländeramt

Im Rahmen einer bundesweiten Förderkulisse zur Entlastung der Kommunen und zur Finanzierung der Digitalisierung der Ausländerbehörden werden zahlreiche Digitalisierungsprojekte für das Ausländeramt in diesem Jahr initiiert (s. Sitzungsvorlagen-Nr. 2024/0152 und 2024/0153). Die Verwaltung beabsichtigt, die Fördersumme für die Optimierung des Publikumsbetriebs und interner Arbeitsabläufe zu verwenden.

- Neben der Digitalisierung bestehender papiergebundener Akten soll u. a. auch die bislang erforderliche persönliche Vorsprache für Einwohner\_innen in ausgewählten Bereichen digital angeboten werden. Durch die hierfür verfügbare Software werden zukünftig Möglichkeiten der Terminvereinbarung, ein Videochat mit der zuständigen Sachbearbeitung, die Authentifikation der nutzenden Person, das gemeinsame Ausfüllen von Formularen, das Hochladen fehlender Dokumente live in der Sitzung und das Unterschreiben geschaffen sowie auch ein Bezahlungssystem in das Fachverfahren integriert. Nach dieser Pilotierung soll bewertet werden, ob die hierfür zur Verfügung stehende Software anschließend auch allen weiteren Organisationseinheiten der Verwaltung als eine zentrale Basisinfrastruktur zur Verfügung gestellt werden kann.
- Aufgrund der in Kraft tretenden Regelung im Passgesetz, im Personalausweisgesetz und in der Aufenthaltsverordnung, wonach in Inlandsbehörden grundsätzlich nur noch digital erstellte und medienbruchfrei weiterverarbeitete Lichtbilder im Antragsprozess für hoheitliche Dokumente akzeptiert werden sollen, werden zudem Self-Service-Terminals bereitgestellt. Diese bieten den Nutzenden die Möglichkeit alle erforderlichen Daten an einem Terminal eigenständig zu

erfassen. Hierzu gehört die Erfassung der Unterschrift, der Fingerabdrücke und eines Lichtbildes, welches sofort auf Biometrie-Konformität geprüft werden kann.

- Mit dem digitalen Einbürgerungsantrag konnte zudem eine EfA-Dienstleistung im Rahmen des OZG nachgenutzt werden, welche nunmehr über das Serviceportal der StädteRegion Aachen zur Verfügung gestellt wird.

### Umweltamt

Mit der Einführung einer Fachanwendung (s. Sitzungsvorlagen-Nr.: 2023/0337) wird zukünftig eine zentrale Grundlage für die Digitalisierung des Umweltamtes geschaffen. Neben den Vollzugsaufgaben der unteren Umweltbehörden (Wasser, Immissionsschutz, Naturschutz, Bodenschutz, Abfallwirtschaft) die schwerpunktmäßig mit dieser Fachanwendung abgebildet werden, können jegliche Vorgänge nach individuellen Bedarfen unterstützt werden. Ein nachvollziehbarer Workflow soll mit Hilfe von Objektbögen, Textbausteinen, Terminlisten, Wiedervorlagen und vielen weiteren Hilfsmitteln vollumfänglich digital realisiert werden.

Obwohl die vier Arbeitsgruppen des Umweltamtes überschneidende Themenbereiche bearbeiten, ist ein Informationsaustausch oder einfach nur der arbeitsgruppenübergreifende Zugriff auf Daten bislang nur mit einem erhöhten Pflegeaufwand durch z. B. mehrfach angelegten Stammdaten mit gleichem Inhalt möglich. Die Fachanwendung ermöglicht die Speicherung aller relevanten Informationen an einem Ort. Dadurch entstehen ein einheitlicher Datenbestand und Änderungen oder Aktualisierungen sind sofort für alle Benutzer\_innen sichtbar.

Auch die Zusammenarbeit mit anderen Behörden lässt sich durch die Fachanwendung steuern und dokumentieren. So können zukünftig behördenübergreifende Beteiligungen durchgeführt werden, sowohl rein digital, als auch analog.

### Formular- und Workflow-Software

Neben diversen ämter-spezifischen Digitalisierungsprojekten fallen unter die o. a. Gesamtzahl an IT-Projekten sowohl die IT-Projekte der Verwaltung im Rahmen des OZG als auch zentrale Projekte, durch die der Verwaltung relevante Basisdienste bereitgestellt werden.

Ein wichtiger Baustein für die Bereitstellung digitaler Verwaltungsleistungen und die medienbruchfreie Digitalisierung von Verwaltungsprozessen ist eine Formular- und Prozess-Software. Diese dient zur Erstellung, Verwaltung und Verarbeitung von digitalen Formularen, welche sowohl für nach extern gerichtete als auch für interne Prozesse genutzt werden kann.

Wenngleich die Verwaltung bereits seit Jahren einen digitalen Antragsassistenten – inklusive eines Formularservers – einsetzt, kann dieser keine digitalen Workflows abbilden. Die Verwaltung prüft daher, den bereits bestehenden Formularserver schrittweise abzulösen.

Denn neben der Ausgestaltung digitaler Antragsformulare kann die Anwendung insbesondere für die Entwicklung digitaler Workflows genutzt werden und überzeugt hierbei dank einer einfachen Bedienbarkeit für die Nutzenden.

Die Anwendung wurde hierbei durch die Verwaltung pilotweise für den letztjährigen Antragsprozess für die Förderung „steckerfertiger Photovoltaikanla-

gen“ eingesetzt und hat sich für den weiteren Ausbau bewährt.

Nachdem im Dezember 2023 die Beauftragung und im Januar 2024 technische Inbetriebnahme der Anwendung erfolgt ist, befinden sich gegenwärtig die für die Administration der Anwendung zuständigen Mitarbeitenden im Wissensaufbau. Hierbei werden parallel bereits erste interne und externe Verwaltungsprozesse innerhalb der Anwendung abgebildet und eingeführt.

Neben den ab 01.04.2024 gestarteten Förderprogrammen für die Förderung „steckerfertiger Photovoltaikanlagen“ und Dach- und Fassadenbegrünung und den ab 01.06.2024 startenden Förderprogrammen für regenerative Gebäudetechnik und PV-Batteriespeicher wird auch der hausinterne Personalkosten-Controlling-Prozess digital abgebildet.

Die Verwaltung strebt eine möglichst flächendeckende Nutzung der Anwendung, insbesondere bei Dienstleistungen, welche nicht dem EfA-Prinzip des OZG folgend zur Nachnutzung durch den Bund oder das Land bereitgestellt werden, an. Durch die zukünftige technische Anbindung an das Dokumentenmanagementsystem und dem Serviceportal wird die Anwendung als eine zentrale Basisinfrastruktur weiter ausgebaut (z. B. regionsspezifische Leistungen, interne Prozesse etc.).

Die Verwaltung hat bereits erste weitere Anwendungsfälle identifiziert, welche mit der Formular- und Prozess-Software abgebildet werden können, wie z. B. Tierschutz- und Verbraucherbeschwerden beim Amt für Verbraucherschutz, Tierschutz und Veterinärwesen.

#### Serviceportal: Suchfunktion

Die Bereitstellung digitaler Verwaltungsdienstleistungen über das Serviceportal stellt den Einstiegspunkt in die Online-Prozesse incl. E-Payment i. S. des OZG dar. Daher wird das Serviceportal im Rahmen von IT-Projekten stetig weiterentwickelt.

Ausgehend von den am 21.03.2022 im Strategieworkshop „Anforderungen an das Serviceportal der StädteRegion Aachen“ entwickelten Arbeitsaufträgen, lag das Hauptaugenmerk bei der Weiterentwicklung des Serviceportals und des Internetauftritts der StädteRegion Aachen hierbei vor allem auf der Gestaltung einer modernen und benutzerfreundlichen Ansicht und auf der Verbesserung der Suchfunktion, welche nunmehr abgeschlossen werden konnten. So werden Nutzenden bereits bei der Eingabe einer Suchanfrage auswählbare Vorschläge angezeigt und Suchergebnisse werden übersichtlicher und mit der Möglichkeit einer weiteren Filterung nach Kategorien angezeigt.

Auch wurde eine Feedbackfunktion für die Suche für Nutzende eingerichtet, sodass Rückmeldungen zu den Suchergebnissen gesammelt und mögliche Verbesserungen der Funktionen erzielt werden können. Hierbei kann die entsprechende Rückmeldung durch die Nutzenden auch vollständig anonymisiert eingereicht werden.

#### Digitalisierung von Beihilfeanträgen

Auch Dienstleistungen, welche an Mitarbeitende gerichtet sind, werden durch die Verwaltung zunehmend digital angeboten.

So wird seit dem 01.05.2024 das digitale Fachverfahren „BeihilfeNRWplus“ eingesetzt (s. Sitzungsvorlagen-Nr.: 2023/0427). Neben der analogen Einreichung von Beihilfeanträgen kann nunmehr für die digitale Einreichung die „Beihilfe NRW“ App genutzt werden. Mit dieser können Anträge, Rechnungen und

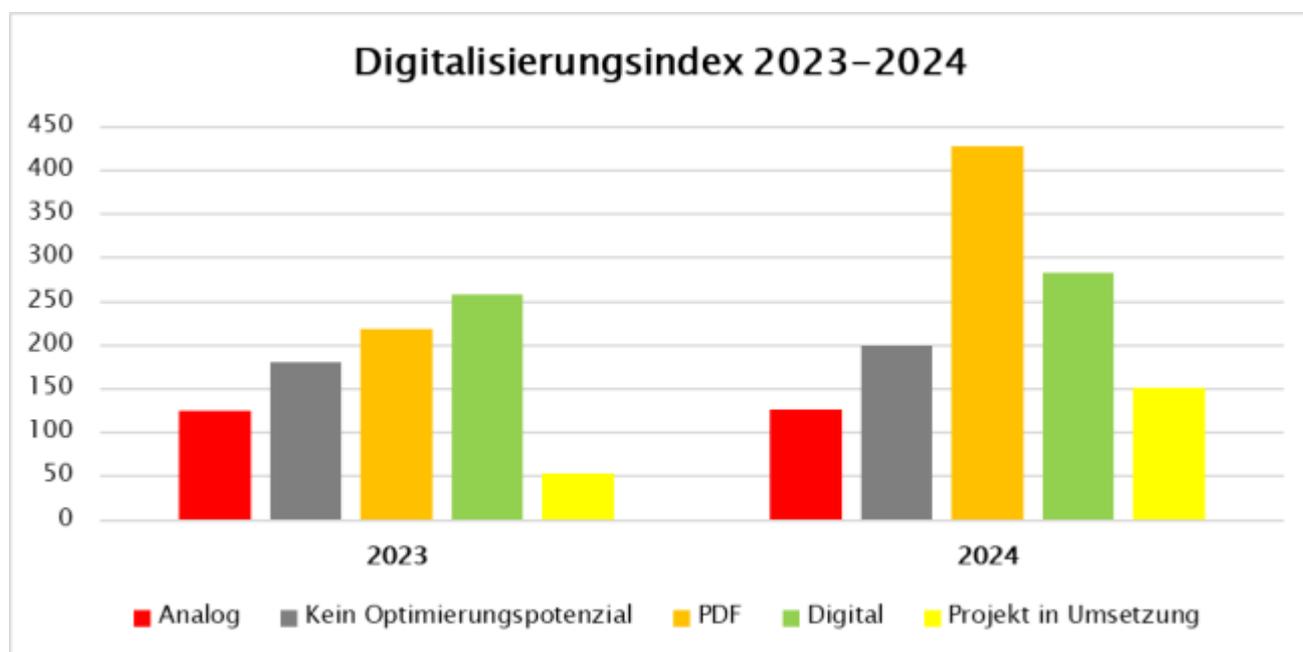
Belege abfotografiert und für die weitere Bearbeitung hochgeladen werden.

### 3. Aktualisierung Digitalisierungsübersichten

Um das Potential der Digitalisierung in seiner Gesamtheit ausschöpfen zu können, ist es von großer Bedeutung, das bestehende Angebot an Verwaltungsdienstleistungen kontinuierlich zu evaluieren und hierdurch mögliche Digitalisierungspotentiale und -hindernisse zu identifizieren. Das A 12 - Amt für Digitalisierung und IT hat daher die im vergangenen Jahr gemeinsam mit allen Organisationseinheiten erstellten Digitalisierungsübersichten aktualisiert (s. Sitzungsvorlagen-Nr. 2023/0142).

Grundlage für die Erstellung der Digitalisierungsübersichten ist hierbei der Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa), welcher durch den IT-Planungsrat, ein Steuerungsprogramm von Bund und Ländern, bereitgestellt wird. Der Leistungskatalog stellt ein einheitliches und umfassendes Verzeichnis der Verwaltungsleistungen über alle Verwaltungsebenen in Deutschland hinweg dar und wird ständig fortgeschrieben. Bestandteil des Verzeichnisses sollen zukünftig auch standardisierte Informationen für Verwaltungsleistungen (Antrags-, Genehmigungs- und Anzeigeverfahren) nach einem Baukastenprinzip sein. So sollen u. a. Leistungsbeschreibungen und Informationen durch Kommunalverwaltungen nachgenutzt werden können, die Ausarbeitung eigener Texte könnte somit im Sinne einer Standardisierung wegfallen.

Aufgrund von zahlreichen Überarbeitungen des zugrunde liegenden Verzeichnisses haben sich Veränderungen der durch die Verwaltung erstellten Kennzahlen ergeben, welche die Vergleichbarkeit zum Vorjahr erschweren:



| Umsetzungsstatus           | 2023 | 2024 |
|----------------------------|------|------|
| Analog                     | 125  | 126  |
| Kein Optimierungspotenzial | 180  | 199  |
| PDF                        | 218  | 428  |
| Digital                    | 258  | 283  |
| Projekt in Umsetzung       | 54   | 151  |
| Alle Dienstleistungen      | 835  | 1187 |

Ausschlaggebend für die dargestellten Abweichungen zum Vorjahr waren in erster Linie weitere Ausdifferenzierungen von Verwaltungsleistungen innerhalb des Leistungskatalogs. So wurde beispielsweise die Verwaltungsleistung „Jagdschein“ im Vergleich zum Vorjahr beträchtlich ausdifferenziert (2023: 7 LeiKa-Leistungen, 2024: 102 LeiKa-Leistungen). Da seitens der Verwaltung für die Beantragung eines Jagdscheins ein PDF-Antrag angeboten wird, sind folglich alle 102 LeiKa-Leistungen entsprechend dem Cluster „PDF“ zuzuordnen.

Auch die Verwaltungsleistung „Aufenthaltserlaubnis“, welche ebenfalls dem Cluster „PDF“ zuzuordnen ist, ist im Rahmen der Überarbeitung des Verzeichnisdienstes weiter ausdifferenziert worden (2023: 6 LeiKa-Leistungen, 2024: 181 LeiKa-Leistungen).

Zwar sind weitere Änderungen im Leistungskatalog nicht auszuschließen (z. B. Wegfall oder Hinzukommen von Leistungen), jedoch wird seitens der Verwaltung nicht von weiteren umfassenden Umstrukturierungen ausgegangen.

Im Rahmen der erstmaligen Aktualisierung der erstellten Digitalisierungsübersichten wird jedoch deutlich, dass das digitale Angebot der Verwaltung im Vergleich zum Vorjahr weiter ausgebaut werden konnte. So kann beispielsweise das Kataster- und Vermessungsamt der StädteRegion Aachen inzwischen alle Verwaltungsleistungen digital anbieten. Zudem ermöglichen die Übersichten einen Gesamtüberblick über die noch zu digitalisierenden Verwaltungsdienstleistungen, um hieraus in nächsten Jahren weitere Umsetzungsprojekte entwickeln zu können. Hierbei ist aber immer abzuwägen, ob und inwieweit die StädteRegion Aachen – insbesondere unter dem Aspekt der Wirtschaftlichkeit - eigene Lösungen einführt oder im Einzelfall abwartet, bis alternativ eine nachnutzbare EfA-Lösung angeboten wird.

Des Weiteren konnten zwischenzeitlich weitere Verwaltungsdienstleistungen über Verwaltungsportale des Landes (u. a. Wirtschafts-Service-Portal.NRW) digital angeboten werden, sodass auf die dortige digitale Antragsstellung innerhalb des Serviceportals und des Internetauftritts der StädteRegion Aachen entsprechend verwiesen wird.

Zwar wird aufgrund der Änderungen des zugrunde liegenden Verzeichnisdienstes die Vergleichbarkeit der Kennzahlen erschwert, das jährliche Monitoring zeigt dennoch deutlich, dass hierdurch eine strategische Vorgehensweise zur weiteren Verwaltungsdigitalisierung sichergestellt werden kann.

## Fazit

Obwohl die äußeren Rahmenbedingungen nicht immer zufriedenstellend sind, ist die Verwaltung der StädteRegion Aachen im Bereich der Digitalisierung weiterhin gut aufgestellt; dies wird auch anhand des strategischen Monitorings bestätigt.

Die Verwaltung bittet um Kenntnisnahme.

Im Auftrag:  
gez.: Dr. Ziemons

## **Anlage/n**

Keine