

Digitalstrategie der  
Landeshauptstadt Düsseldorf

Düsseldorf  
Nähe trifft Freiheit

# Digital strategie



# Was Sie in der Digitalstrategie der Landeshauptstadt Düsseldorf erwartet:

## Einleitung

4

- Die Bedeutung der Digitalisierung für unser tägliches Leben
- Umsetzung des digitalen Wandels in der Stadtverwaltung Düsseldorf
- Entwicklungsprozess der neuen Digitalstrategie
- Ziele und Inhalt des strategischen Rahmens

## Vision

7

- Das digitale Düsseldorf der Zukunft
- Merkmale der digitalen Landeshauptstadt Düsseldorf

## Zieldimensionen

7

- Orientierungslinien zur Umsetzung der Digitalstrategie
- Entwicklung von 17 Zieldimensionen und 4 Clustern

## Programme

9

- Bündelung von Digitalisierungsvorhaben in 4 zentralen Programmen
- Strategische Ziele für jedes Programm bis 2025 und bis 2030

## Projektkategorisierung

18

- Strukturierung und Priorisierung der Digitalisierungsvorhaben in 3 Kategorien
- Ressourceneinsatz anhand der Kategorisierung

## Laufender Evaluationsprozess

19

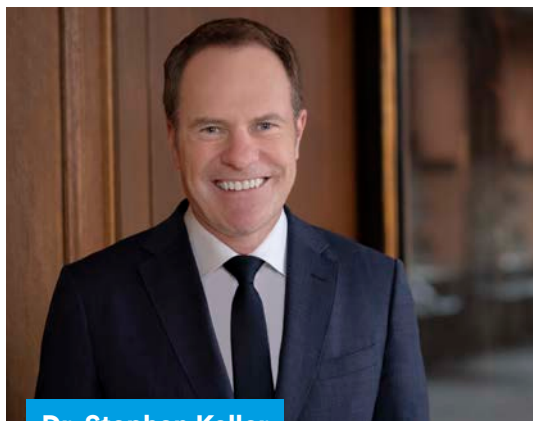
- Kontinuierlicher Evaluierungs- und Entwicklungsprozess der Digitalstrategie
- Phasenmodell von der Ersteinschätzung bis zur Konsolidierung und Finalisierung

Der Digitalisierung wird in der heutigen Welt eine zentrale Rolle beigemessen. Ob im privaten Umfeld etwa durch die Nutzung von Smartphones, Tablets und Apps oder im beruflichen Kontext durch die Einführung digitaler Arbeitsprozesse - die Bedeutung digitaler Lösungen ist wegweisend. Die Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Düsseldorf vollzieht den digitalen Wandel schon seit geraumer Zeit. Besonders in den jüngsten Krisenzeiten haben digitale Prozesse entscheidend dazu beitragen, die öffentliche Verwaltung aufrechtzuerhalten.

Doch nicht nur in Krisensituationen, sondern auch vor dem Hintergrund globaler Herausforderungen wie der Klimakrise und dem akuten Fachkräftemangel sind innovative digitale Lösungen und Services von großer Bedeutung, um unsere Stadt weiter voranzubringen. So wird etwa der zielgerichtete Ausbau von Künstlicher Intelligenz oder strategischen Datenanalysen auch in Zukunft eine wegweisende Funktion zur Wahrnehmung der Landeshauptstadt Düsseldorf als moderne, wettbewerbsfähige und serviceorientierte Stadtverwaltung innehaben.

Die neue Digitalstrategie der Landeshauptstadt Düsseldorf setzt einen zentralen Rahmen, mit dem der digitale Wandel in der Stadt effektiv gesteuert werden kann. Dabei berücksichtigt sie verschiedene Facetten einer digitalen Stadt, von dem Infrastruktur-Ausbau über die Ausweitung von digitalen Services bis hin zu der internen Transformation der Stadtverwaltung. Sie verfolgt dabei einen offenen und inklusiven Ansatz, der sicherstellt, dass niemand durch den digitalen Wandel benachteiligt wird.

Gemeinsam mit unseren Partnerinnen und Partnern in der freien Wirtschaft, den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Gästen der Stadt werden wir mit Hilfe dieses Rahmenwerkes den digitalen Wandel nicht nur erleben, sondern spürbar mitgestalten.



**Dr. Stephan Keller**

*Oberbürgermeister  
der Landeshauptstadt Düsseldorf*

Die digitale Transformation betrifft uns alle. Spätestens der demographische Wandel, der umkämpfte Markt von (Fach-)Kräften lässt überall in der Verwaltung die dringende Notwendigkeit entstehen, Arbeitsprozesse immer ressourcenschonender abwickeln zu können. Wir müssen unsere Ergebnisse schneller und gleichzeitig effizienter erreichen. Der Einsatz von digitalen Lösungen ist hierfür unabdingbar.

Bei einer Stadtverwaltung mit etwa 12.000 Mitarbeitenden und einer maximalen Heterogenität von Aufgaben ist dieser Wandlungsprozess eine Herausforderung, die sorgsam gesteuert werden muss. Neben der Berücksichtigung von visionär-strategischen Anforderungen sind dabei insbesondere die operative Umsetzung auf einer Projektebene und die Ressourcen, die auf diese Anforderungen treffen, zu beachten. Geschieht dieses Management nicht, bleibt es bei Absichtsbekundungen.

Die neue Digitalstrategie der Landeshauptstadt Düsseldorf ermöglicht es, diese drei Komponenten miteinander in ein Verhältnis zu setzen und die Digitalisierung damit zielgerichtet umzusetzen. So möchten wir eine agile und anpassungsfähige Stadtverwaltung schaffen, die als attraktive Arbeitgeberin neue Talente für sich gewinnen kann und zukunftsorientiert für die Düsseldorfer Bürgerinnen und Bürger aufgestellt ist.



**Olaf Wagner**

*Beigeordneter  
für Digitalisierung, Personal und Organisation*

# Einleitung

Die Landeshauptstadt Düsseldorf hat im Jahr 2023 eine Digitalisierungsoffensive begonnen, mit der die Weichen zur bestmöglichen Nutzung von Digitalisierungsmöglichkeiten neu gestellt werden.

Die Neuaufstellung der Abteilung für Informations- und Kommunikationstechnik innerhalb der Stadtverwaltung und die Gründung der Düsseldorf Digitalagentur GmbH sind zwei Schwerpunkte dieser Digitalisierungsoffensive, mit der die Landeshauptstadt im kommunalen Umfeld neue Wege zur schlagkräftigen und effizienten Umsetzung von Digitalisierungsprojekten geht. Mit einer Personal- und Qualifizierungsoffensive werden darüber hinaus wichtige Grundlagen geschaffen, sodass der digitale Transformationsprozess in der Stadtverwaltung gemeinsam mit den Mitarbeitenden eng an den Verwaltungsaufgaben und den Leistungsanforderungen der Stadtgesellschaft orientiert ist.

Auch diese Digitalstrategie stellt einen Schwerpunkt der Digitalisierungsoffensive dar. Mit ihr wird die Vision, das Ziel und der Handlungsrahmen für die gemeinsame Gestaltung der digitalen Landeshauptstadt Düsseldorf beschrieben. Sie ist hervorgegangen aus einem intensiven und partizipativen Planungsprozess, in den über 120 Verantwortliche aus Politik und Verwaltung eingebunden waren. In 15 Workshops konnten zahlreiche Anhaltspunkte zu der Vision der digitalen Landeshauptstadt Düsseldorf sowie den Zielen und Programmen der neuen Digitalstrategie erarbeitet werden.

Erstmals wurden so verwaltungsweit über 330 Digitalisierungsprojekte erhoben. Sie umfassen das gesamte Spektrum der Digitalisierungsaufgaben der Stadtverwaltung: Von dem Glasfaseraufbau über die Entwicklung von Online-Services bis hin zu der Einführung von Künstlicher Intelligenz (KI)-gestützten Verwaltungsprozessen. Die einzelnen Projekte wurden in Redaktionsworkshops mit Hilfe umfangreicher Online-Befragungen auf Gemeinsamkeiten und mögliche Synergien untersucht, strategisch bewertet und gegen aktuell verfügbare Ressourcen geprüft.

Das Ergebnis dieses Entwicklungsprozesses ist eine Strategie, die nun das primäre Instrument zur systematischen Transformation und Modernisierung der Dienstleistungsangebote sowie der internen Verwaltungsabläufe im Sinne eines „Drehbuchs“ darstellt.

Sie fokussiert besonders die Entwicklung der Stadtverwaltung als nachhaltige und zukunftsorientierte Organisation, die neue technologische Meilensteine wie KI, Blockchain oder umfangreichen Cloud-Lösungen modular implementieren kann. Gleichzeitig rücken dabei auch Themen wie die Absicherung der Stadt gegen Cyber-Angriffe oder der Ausbau von Green IT, smarter Sensorik und sicheren Datenplattformen in den Fokus, welcher von dem strategischen Rahmenwerk dieser Digitalstrategie geleitet wird.

# Strategischer Rahmen der Digitalstrategie

Der strategische Rahmen unserer Digitalstrategie ist in 4 wesentliche Abschnitte unterteilt, die jeweils einen wichtigen Aspekt unserer Planung und Umsetzung darstellen.

## 1. Vision und langfristig stabile Zielsetzung (roter Abschnitt):

Die Vision stellt das übergeordnete Ziel dar, das wir mit unserer Digitalstrategie erreichen wollen. Sie skizziert das Bild eines digitalen Düsseldorf, das durch Innovationskraft, Fortschrittlichkeit und die Nähe zu Bürgerinnen und Bürgern geprägt ist. Um diese Vision zu konkretisieren und handhabbar zu machen, haben wir langfristig stabile Zieldimensionen entwickelt. Diese dienen als Leitlinien und Orientierungspunkte während des gesamten Umsetzungsprozesses.

## 2. Operative Umsetzung in der Verwaltungspraxis (blauer Abschnitt):

Neben der Vision und den Zieldimensionen beinhaltet unsere Digitalstrategie konsequente, an Ressourcen orientierte unmittelbare Mechanismen für eine operative Umsetzung in der Verwaltungspraxis. Hierzu wurden die vielfältigen Projekte in den Ämtern und Instituten der Kernverwaltung systematisch strukturiert. Die operative Umsetzung erfolgt dabei in Form von Einzelmaßnahmen, Projektclustern (sogenannten „Aktionsplänen“) und übergeordneten thematisch-sortierten Programmen.

## 3. Kontinuierlicher Evaluations- und Weiterentwicklungsprozess (hellblauer Abschnitt):

Ein wesentliches Merkmal unserer Digitalstrategie ist ihr kontinuierlicher Evaluations- und Weiterentwicklungsprozess. Anders als frühere Strategien ist unsere Digitalstrategie nicht an ein End-Datum gebunden, sondern ermöglicht kontinuierliche Anpassungen. Dies erlaubt es uns, jederzeit neue gesellschaftliche und technologische Entwicklungen zu integrieren und flexibel auf Veränderungen zu reagieren.

## 4. Fundament für die erfolgreiche Umsetzung (grauer Abschnitt):

Das Fundament für die erfolgreiche Umsetzung unseres strategischen Rahmens und insbesondere der einzelnen Projekte beruht auf organisatorischen, finanziellen und personellen Grundstrukturen sowie auf den Arbeitsinstrumenten zur Projektrealisierung.



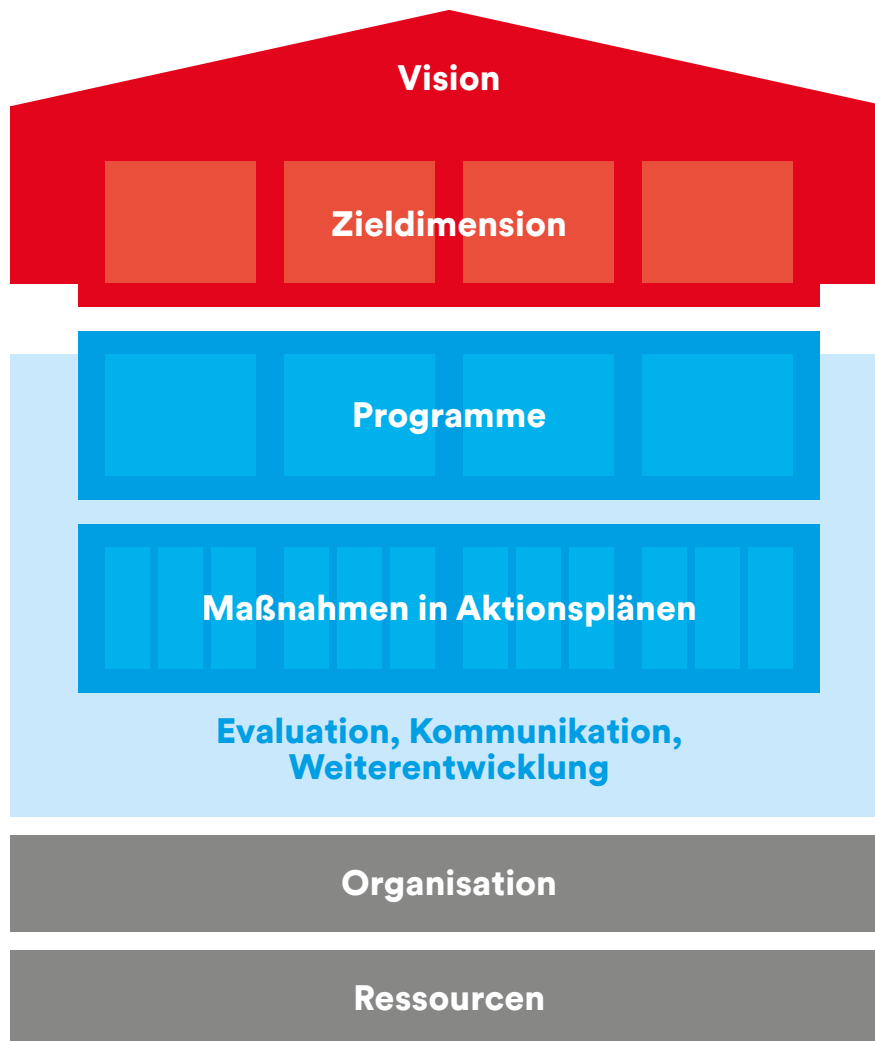


Abbildung 1: Ganzheitlich-strategischer Gestaltungsrahmen für ein digitales Düsseldorf

### Die Strategie als Gestaltungsrahmen

Die Digitalstrategie befindet sich in einem kontinuierlichen Anpassungsprozess an gesellschaftliche und technologische Entwicklungen. Hierfür stellt sie mit ihren verschiedenen Bauteilen ein Rahmenwerk zur Verfügung. Gleichzeitig lässt sie intendierte Gestaltungsspielräume zum Ausfüllen des Rahmens in Form von konkreten Digitalisierungsprojekten. Das proaktive, ganzheitliche Voranbringen der digitalen Transformation der Landeshauptstadt ist damit nicht nur möglich, sondern explizit notwendig.

# Vision

Unser digitales Düsseldorf zeichnet sich durch Innovationskraft, Fortschrittlichkeit und die Nähe zu Bürgerinnen und Bürgern aus. Wir streben eine digitale Verwaltung an, die die Bedürfnisse der Stadtgesellschaft schnell und nachhaltig erfüllt und dabei neue Wege für eine verbesserte Lebensqualität eröffnet.

Dies erfordert eine ganzheitliche Betrachtungsweise, bei der Prozesse, Menschen und Technologie gemeinsam gedacht und gestaltet werden. Wir nutzen neue Lösungen, um die Bedürfnisse der Stadtgesellschaft schneller und besser zu erfüllen. Wir schaffen mit modernen digitalen Angeboten mehr Lebensqualität, Beteiligungsmöglichkeiten und Sicherheit. Dabei achten wir darauf, dass die Rechte aller Betroffenen gewahrt bleiben und niemand ausgeschlossen wird. Unsere digitale Verwaltung ist ein Garant für Verlässlichkeit und Professionalität. Für die Mitarbeitenden ist sie eine attraktive Arbeitgeberin in der digitalen Stadt.

## Zieldimensionen

Um unsere Vision zu konkretisieren, haben wir 17 Zieldimensionen in 4 Clustern entwickelt. Diese dienen als Orientierungspunkte und Leitlinien im Umsetzungsprozess der Digitalstrategie und unterteilen die visionären Ideen in handhabbare und umsetzbare Schritte. Jedes Digitalisierungsprojekt wird einer oder mehrerer Zieldimensionen zugeordnet, um an dem Projekt stets die Bedeutung zur Umsetzung der Vision erkennen zu können.

### 1 Serviceoptimierung

Unser Fokus liegt darauf, unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und optimal auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger auszurichten. Im Cluster Serviceoptimierung arbeiten wir nach folgenden Leitprinzipien:

- **Nutzerorientiert:** Unsere Services sind darauf ausgerichtet, den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer bestmöglich gerecht zu werden und eine benutzerfreundliche Anwendung zu gewährleisten.
- **Proaktiv:** Wir agieren vorausschauend und resilient, um möglichen Herausforderungen frühzeitig zu begegnen und flexibel auf Veränderungen reagieren zu können.
- **Effektiv:** Klar definierte Zuständigkeiten und schlanke Prozesse ermöglichen eine effiziente Erbringung unserer Dienstleistungen.
- **Barrierearm und zugänglich:** Wir streben danach, die Teilhabe aller Bürgerinnen und Bürger sicherzustellen und unsere Angebote niedrigschwellig zugänglich zu machen.



## 2 Grundwerte der Digitalisierungskultur

Im Cluster Personal und Digitalisierungskultur legen wir besonderen Wert auf die Entwicklung einer innovativen und zukunftsorientierten Arbeitskultur. Unsere Grundsätze lauten:

- **Verantwortungsbewusst:** Wir denken lösungsorientiert und übernehmen Verantwortung für unsere Handlungen und Entscheidungen.
- **Agil:** Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind zentrale Elemente unserer Arbeitsweise, um erfolgreich auf sich verändernde Anforderungen reagieren zu können.
- **Fördernd:** Wir investieren in die kontinuierliche Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bieten Entwicklungsperspektiven für ihre berufliche Karriere.
- **Lernend:** Durch kontinuierliche Verbesserung und die Akzeptanz von Fehlern streben wir nach stetiger Weiterentwicklung und Innovation.
- **Digitalkompetent:** Wir unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, digitale Technologien effektiv einzusetzen und zu nutzen.
- **Gemeinschaftlich:** Wir fördern die Zusammenarbeit über Organisationsgrenzen hinweg und sind in einem interkommunalen Netzwerk aktiv.

## 3 Rahmen und Regeln

In diesem Cluster konzentrieren wir uns darauf, klare Rahmenbedingungen und Regeln für die Digitalisierung zu schaffen, die eine sichere und verantwortungsvolle Nutzung digitaler Technologien gewährleisten. Unsere Prinzipien lauten:

- **Souverän:** Wir handeln eigenverantwortlich und kompetent im Umgang mit digitalen Prozessen und Technologien.
- **Transparent und offen:** Unsere Handlungen sind transparent und nachvollziehbar, um das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger zu stärken.
- **Nachhaltig:** Wir setzen auf eine nachhaltige Nutzung digitaler Ressourcen und streben eine umweltschonende Gestaltung unserer digitalen Prozesse an.
- **Wirtschaftlich:** Entscheidungen werden auf der Grundlage von Kennzahlen getroffen, um eine effiziente und wirtschaftliche Nutzung von Ressourcen sicherzustellen.

## 4 Selbstverständnis

Hier beschreiben wir das Selbstverständnis der Landeshauptstadt Düsseldorf im digitalen Zeitalter und unsere Ziele als öffentliche Verwaltung:

- **Sinnstiftend:** Wir streben danach, als positive Gestalterin in der Stadtgesellschaft wahrgenommen zu werden und einen Mehrwert für unsere Bürgerinnen und Bürger zu schaffen.
- **Modern:** Unsere Stadtverwaltung präsentiert sich zeitgemäß und zukunftsorientiert, indem sie innovative Technologien und digitale Lösungen aktiv nutzt.
- **Attraktiv:** Wir sind eine attraktive Arbeitgeberin, die Talente anzieht und ihre Beschäftigten durch zeitgemäße Arbeitsbedingungen und Entwicklungsmöglichkeiten bindet.

# Programme

Die Digitalstrategie besteht aus 4 zentralen Programmen, welche die inhaltliche Vielfalt der Digitalisierung abbilden: Digitale Infrastruktur, Modernes Arbeiten in der Verwaltung, Services im digitalen Amt und Smartes Düsseldorf.

Jedes Programm ist mit strategischen Zielen bis zu den Jahren 2025 und 2030 versehen und wird durch eine Vielzahl von Einzelmaßnahmen und Aktionsplänen konkretisiert. Die Programme stellen damit die Verbindung zwischen den Zieldimensionen und den konkreten Umsetzungsprojekten dar.



## Digitale Infrastruktur



## Modernes Arbeiten in der Verwaltung



## Services im digitalen Amt



## Smartes Düsseldorf



## Programm Digitale Infrastruktur

Ein Zugang zum Internet ist die Grundlage für jegliche digitale Interaktion in einer modernen Stadt. Die Anforderungen hierzu steigen im privaten und im gewerblichen Umfeld konstant. In der Landeshauptstadt Düsseldorf soll überall und für jeden Anwendungszweck die bestmögliche Datenanbindung bereitstehen. Eine moderne technische Infrastruktur in der Stadt – sowohl Mobilfunk als auch gigabitfähige Leitungen – soll kontinuierlich proaktiv ausgebaut und optimiert werden. Hierfür ist ein gemeinschaftliches Ausbaubestreben der Telekommunikationsunternehmen und der Stadtverwaltung notwendig.

### Strategische Ziele dieses Programms

#### Bis 2025

- 50 % der Haushalte erhalten ein Angebot für einen Glasfaseranschluss
- Alle Gewerbe- & Bürogebiete sind an das Glasfasernetz angebunden
- Alle Schulstandorte verfügen über eine Glasfaseranbindung
- 5G Mobilfunk-Abdeckung ist auf 95 % des Stadtgebiets verfügbar

#### Bis 2030

- Vollständige Glasfaserabdeckung im gesamten Stadtgebiet
- Eine Internet of Things (IoT)-Netzinfrastuktur ist im gesamten Stadtgebiet verfügbar

### ? Internet of Things (IoT)

Das Internet of Things (Internet der Dinge) bezeichnet eine Welt, in der smarte Geräte lokal oder über das Internet mit anderen Geräten vernetzt sind. Beispiele dafür sind Smart Home-Geräte oder Smart-TVs. Doch nicht nur im Privatleben kann eine IoT-Infrastruktur unseren Alltag effizienter gestalten. Anwendungsfelder im öffentlichen Leben bestehen beispielsweise in der Verkehrsinfrastruktur, der Beleuchtungssteuerung oder dem Datenmanagement.

Um diese strategischen Ziele umsetzen zu können, wurden in dem Programm 3 Aktionspläne gebildet:



#### Aktionspläne (Projektcluster)

Glasfaser

Mobilfunk

WLAN

## ? Aktionsplan

Ein Aktionsplan ist ein Projektcluster, in das mehrere thematisch gleichartige Einzelprojekte zusammengefasst werden.

### Konkretisierung eines Aktionsplans am Beispiel „Glasfaser“

In dem Aktionsplan „Glasfaser“ werden unter anderem folgende Maßnahmen zusammengefasst:

- Aufbau eines Glasfaser-Informationsportals
- Erarbeitung eines digitalen TKG-Antrags zur Beschleunigung der Genehmigungserteilung
- Bildung einer Glasfaserallianz mit lokal-tätigen Telekommunikationsunternehmen
- Einrichtung von Glasfaseranbindungen an Schulen

Durch die Umsetzung des Aktionsplans agieren wir **proaktiv** und **nutzendenorientiert** nach außen. Wir nutzen **moderne** und zeitgemäße Technologien. Nach innen erfolgt die Abstimmung der Ausbaubestrebungen **effektiv**, mit klaren Zuständigkeiten und in schlanken Prozessen. Damit unterstützt dieser Aktionsplan die Umsetzung von 4 Zieldimensionen.



## Programm

### Modernes Arbeiten in der Verwaltung

Interne Arbeitsabläufe sollen auch weiterhin modern und nun vor allem digital ausgestaltet sein, um sowohl die Effizienz als auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu steigern, von Routinetätigkeiten zu entlasten und wiederkehrende Prozesse zu beschleunigen. Hierfür benötigt es neue, digitale Werkzeuge und Methoden, die eine lösungsorientierte, vernetzte und effektive Arbeitsweise ermöglichen.

Unser Ziel ist es, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, die den vielfältigen Anforderungen des digitalen Zeitalters entspricht und den Mitarbeitenden die Flexibilität bietet, kreativ und selbstbestimmt zu agieren. Durch diese Neugestaltung soll eine Verwaltungskultur gefördert werden, die Innovationen begrüßt, Zusammenarbeit stärkt und die hilft, die Dienstleistung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern der Landeshauptstadt Düsseldorf, der ansässigen Wirtschaft und Partnerinnen und Partnern zu verbessern.

#### **Strategische Ziele dieses Programms**

##### Bis 2025

- Die 15 relevantesten internen Arbeitsprozesse<sup>1</sup> sind in einem digitalen Workflow abgebildet
- Signaturen und Siegel können digital getätigt werden
- Die digitale Arbeitsfähigkeit der Verwaltung wird durch Wissensmanagement, wirkungsvolles Projektmanagement und kollaborative Prozesse gestärkt

##### Bis 2030

- Alle Standardarbeiten können digital erledigt werden
- Die Arbeitsplätze der Kernverwaltung sind an die E-Akte und Dokumentenmanagement-Lösungen angebunden
- Das Datenmanagement ist konsistent und effizient ausgestaltet
- Die Verwaltung verfügt über eine moderne Ausstattung und Infrastruktur. Auf dieser Grundlage sind die Prozesse digitalisiert und auf die Bedürfnisse der Stadtbevölkerung ausgerichtet.

<sup>1</sup> Beispiele hierfür sind der Urlaubsantrag, die Genehmigung von Dienstreisen oder das Abrufen von Gehaltsabrechnungen.

Um die strategischen Ziele zu erreichen beinhaltet das Programm  
15 Aktionspläne und zusätzlich 3 separate Vorhaben:

Modernes Arbeiten  
in der Verwaltung



#### Aktionspläne (Projektcluster)

|                                       |                             |                                    |                                      |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Datenmanagement mit SAP               | E-Akte                      | Interne Abläufe modernisieren      | Digitale Personalverwaltung          |
| Digitale Bauverwaltung und Gebäudemgt | Modernes Datenmanagement    | Moderne IT-Ausstattung             | Etablierung eines Wissensmanagements |
| Einführung E-Signatur/E-Siegel        | Digitales Projektmanagement | KI in der Verwaltung               | Kollaboration                        |
| Chatbots und neue Servicekanäle       | Veranstaltungsmanagement    | Einheitliche Terminbuchung         | Beschwerdemanagement                 |
| Prozess-automatisierungen             | Sicherheit bei der Arbeit   | Digitales Raum- und Ortsmanagement |                                      |



#### Separate Vorhaben

|          |           |                    |
|----------|-----------|--------------------|
| Intranet | Hackathon | Neue Leistelle OSD |
|----------|-----------|--------------------|

### ? Separate Vorhaben

Neben den Aktionsplänen gibt es zusätzliche separate Vorhaben. Diese können inhaltlich in keinen Aktionsplan mit eingefasst werden und stehen daher gleichwertig neben den Aktionsplänen.

### Konkretisierung eines Aktionsplans am Beispiel „KI in der Verwaltung“

In dem Aktionsplan „KI in der Verwaltung“ werden alle Maßnahmen gebündelt, die dazu beitragen, das Verwaltungshandeln durch die strategische Nutzung von Künstlicher Intelligenz zu unterstützen, wie beispielsweise:

- Einsatz von KI zur Unterstützung von Recruitingprozessen
- Beteiligung an einem Pilotprojekt für eine KI-gestützte Wohngeldzahlung
- Erprobung von KI zur Assistenz in der Textverarbeitung

Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz erfolgt **proaktiv** und **nutzendenorientiert**. Dabei wird diese innovative, **moderne** Technologie **datensouverän** abgesichert. Künstliche Intelligenz unterstützt uns dabei, unsere Ressourcen **wirtschaftlich** einzusetzen, unsere Prozesse zu verschlanken und damit insgesamt **effektiver** nach innen und außen zu agieren. Damit zählt dieser Aktionsplan auf 6 Zieldimensionen ein.



## Programm Services im digitalen Amt

Digitale Services sollen von allen Menschen in Düsseldorf problemlos zeit- und ortsunabhängig in Anspruch genommen werden. Dabei sind sie an die verschiedenen Lebenslagen der Menschen in Düsseldorf angepasst und so entwickelt, dass sie attraktiv und intuitiv zu nutzen sind. Gleichzeitig müssen die Services so gestaltet sein, dass auch die prozessuale Weiterverarbeitung in der Verwaltung effizient und medienbruchfrei erfolgen kann. Analoge Angebote werden aufrechterhalten, um auch jene zu erreichen, die einen traditionellen Zugang bevorzugen.

### Strategische Ziele dieses Programms

#### Bis 2025

- Die 75 meist gefragtesten Dienstleistungen<sup>2</sup>, die durch die Landeshauptstadt angeboten werden, sind digital nutzbar und werden medienbruchfrei weiterverarbeitet
- Ein Set an verwaltungsinternen Tools steht zur Verfügung, um medienbruchfrei zu arbeiten

#### Bis 2030

- Jeder Antrag kann, sofern rechtlich möglich, digital gestellt und weiterverarbeitet werden
- Durch gezielte Teilhabe-Maßnahmen wird sichergestellt, dass alle Bürgerinnen und Bürger Zugang zu den digitalen Angeboten der Stadt haben
- Die Verwaltung ist für die Anliegen der Menschen jederzeit online erreichbar.  
Hierfür stehen unterschiedliche Zugangsformen zur Verfügung

<sup>1</sup> Beispiele hierfür sind Meldeangelegenheiten wie die Wohnsitzan- und -ummeldung, Optimierungen der Online-Terminvereinbarung und Leistungen des Amtes für Migration und Integration wie etwa der Einbürgerungsantrag.



Zur strategischen Zielerreichung umfasst das Programm  
7 Aktionspläne und weitere 4 separate Vorhaben:

Services im  
digitalen Amt



#### Aktionspläne (Projektcluster)

|                                     |                               |                               |                      |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Digitale Services<br>zu Lebenslagen | Medienbruchfreie<br>Prozesse  | Neues duesseldorf.de          | Beschwerdemanagement |
| Chatbots und<br>neue Servicekanäle  | Veranstaltungs-<br>management | Einheitliche<br>Terminbuchung |                      |



#### Separate Vorhaben

|                                                |                                  |                                |                                              |
|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|
| Digitales Sportstätten-<br>management (SKUBIS) | Implementierung<br>Integreat App | Neue Self-Service<br>Terminals | Onlinebuchungen für<br>Tickets und Führungen |
|------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|

### Konkretisierung eines Aktionsplans am Beispiel „Digitale Services zu Lebenslagen“

In dem Aktionsplan „Digitale Services zu Lebenslagen“ finden sich zahlreiche Vorhaben zur Entwicklung neuer Online-Services für die Landeshauptstadt wie beispielsweise:

- Ersatz von Plastikkarten durch Wallet-Anbindungen
- Einführung von digitalen Wohnsitzanmeldungen
- Optimierungen der Terminvereinbarungssoftware
- Online-Anträge für Aufenthaltserlaubnisse
- Digitale Hundeanmeldung

Der Ausbau von digitalen Services ist stets **orientiert am Nutzen** der Anwenderinnen und Anwender. Er verfolgt zudem das Ziel, durch gezielte **barrierearme** Angebote die Teilhabechancen Aller zu erhöhen. Gleichzeitig hilft der Ausbau dabei, die Bearbeitungsprozesse innerhalb der Stadtverwaltung zu verkürzen und damit **wirtschaftlicher** und **effektiver** zu gestalten. Durch die Umsetzung dieses Aktionsplans werden somit 4 Zieldimensionen unterstützt.

Als Stadtgesellschaft stehen wir in der Gegenwart, aber benötigen auch Mittel zur Gestaltung unserer Zukunft. Hierfür sind Daten von entscheidender Bedeutung, die aufbereitet und für individuelle Verarbeitungszwecke zur Verfügung gestellt werden. Mit Hilfe dieser Daten und mit vorhandenen Technologien werden in Experimentierräumen neue Ideen und innovative Angebote geschaffen und erprobt. Eine smarte Gesellschaft in einer „Smart City“ fördert nicht nur den individuellen digitalen Fortschritt, sondern stärkt auch das gemeinschaftliche Miteinander in einem zunehmend digitalisierten Umfeld.

### **Strategische Ziele dieses Programms**

#### Bis 2025

- Die verfügbaren Sensoren ermöglichen ein Echtzeit-Monitoring in Form einer Urban Data-Plattform
- Ein Prototyp eines digitalen Zwillings wurde entwickelt
- Innovationslabore stehen für die Erprobung neuer Technologien zur Verfügung
- Verschiedene Kulturangebote werden mit Hilfe digitaler Medien zugänglich gemacht
- Digitale Geodienste stellen unterschiedliche Informationen zum Stadtgebiet dar

#### Bis 2030

- Digitale Angebote ermöglichen kontinuierliche Weiterbildung, Informationsaustausch über städtische Aktivitäten und aktive Beteiligung an der Stadtentwicklung
- Mit Hilfe der stadtweit eingesetzten Sensorik erfasste Daten werden der Bevölkerung und den Unternehmen zur Information und Entwicklung eigener Angebote zur Verfügung gestellt
- Ein digitaler Zwilling verknüpft urbane (Geo-) Daten in Echtzeit, bildet die Stadt in ihren Dimensionen ab und unterstützt die Stadtentwicklung mit „Was-wäre-wenn-Szenarien“

In dem Programm wurden zum Erreichen der strategischen Ziele  
7 Aktionspläne und 5 separate Vorhaben gebildet:



#### Aktionspläne (Projektcluster)

|                                  |                         |                        |                        |
|----------------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| Digitales Lernen                 | Digitale Kulturangebote | Digitale Kartensysteme | Digitale Gremienarbeit |
| Digitale Beteiligungsplattformen | Stadtlabore             | Sensorik               |                        |



#### Separate Vorhaben

|                               |                    |                     |             |
|-------------------------------|--------------------|---------------------|-------------|
| Innovative Kundensteuerung    | Digitaler Zwilling | Urban Data Platform | Sportportal |
| Straßenzustands-<br>erfassung |                    |                     |             |

### Konkretisierung eines Aktionsplans am Beispiel „Digitale Services zu Lebenslagen“

Die Etablierung einer „Urban Data Platform“ unterstützt bei der Analyse städtischer Daten und ermöglicht eine transparente Nutzung ebendieser. Die Einzelmaßnahme umfasst beispielsweise:

- Integration verschiedener Sensordaten und weiterer Datenquellen zur Schaffung eines umfassenden Überblicks über die Stadtgesellschaft
- Aufbau einer Plattform für das Echtzeit-Monitoring und die Datenanalyse

Durch den Aufbau einer Urban Data Plattform nutzen wir **proaktiv moderne** digitale Lösungen, um zahlreiche Daten nutzbar zu machen. Das Ziel der Maßnahme ist es, unsere Handlungen für die Stadtgesellschaft **transparent** und offen zu gestalten. Mit den Daten gehen wir **souverän** und **verantwortungsbewusst** um. Die Urban Data Plattform trägt dazu bei, Entscheidungen anhand konkreter Kennzahlen zu treffen und Ressourcen **effektiv** einzusetzen. Damit zählt die Maßnahme insgesamt auf 6 Zieldimensionen ein.

# Projektkategorisierung

In der Stadtverwaltung stehen aktuell über 330 Digitalisierungsprojekte in den 4 Programmen an. Aus den Erfahrungen in der Vergangenheit wissen wir: Eine parallele Bearbeitung aller Themen führt nicht schneller zum Ziel. Stattdessen muss die Umsetzung der Digitalstrategie gezielt gesteuert werden. Diese Steuerungsmaßnahmen benötigen zunächst eine Priorisierung anhand transparenter Kriterien und, darauf aufbauend, die Bereitstellung der notwendigen Ressourcen.

Alle Digitalisierungsprojekte der Stadtverwaltung werden daher in 3 Kategorien (A bis C) unterteilt. Die Aufteilung entspricht dem Grad der Dringlichkeit sowie der strategischen Bedeutung für die Landeshauptstadt. Die Zuteilung von Ressourcen erfolgt in Abhängigkeit von der jeweiligen Kategorie.

## **Kategorie A: Unabweisbare Projekte**

Unabweisbar sind Projekte, die technisch oder rechtlich zwingend notwendig sind, die aus einem schriftlichen Auftrag des Oberbürgermeisters resultieren, die aus Beschlüssen politischer Gremien stammen sowie maximal ein Leitprojekt jedes Fachdezernats. Projekte dieser Kategorie können sofort begonnen werden.

## **Kategorie B: Projekte mit punktueller Begleitung durch zentrale Ressourcen**

Diese Kategorie beinhaltet Projekte, die in eigenständiger Bearbeitung der Fachämter mit nur punktueller Begleitung durch zentrale Ressourcen, wie dem Hauptamt der Landeshauptstadt Düsseldorf, realisiert werden. Diese Projekte können sofort begonnen werden.

## **Kategorie C: Alle weiteren Projekte**

Alle Projekte, die nicht unabweisbar sind oder nahezu ausschließlich durch die Fachbereiche der Stadtverwaltung umgesetzt werden, sind dieser Kategorie zugeordnet.

Zum jetzigen Zeitpunkt sind von den über 330 Digitalisierungsprojekten bereits über 100 Projekte den Kategorien A oder B zugeteilt. Die zentralen Personalkapazitäten werden damit ausgeschöpft. Somit können die Projekte der Kategorie C nicht mehr im Jahr 2024 begonnen werden.

## **Sonderkategorie O: Laufende Projekte**

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Strategie befinden sich über 100 Digitalisierungsprojekte bereits in der Umsetzung. Diese werden nicht neu kategorisiert und fallen in die Sonderkategorie O. Diese Projekte werden prioritär weiterbetrieben und beendet. Nach Beendigung aller aktuell laufenden Projekte wird die Kategorie O aufgelöst.

# Laufender Evaluationsprozess

Die Digitalstrategie unterliegt einem kontinuierlichen Evaluierungs- und Entwicklungsprozess. Dieser umfasst verschiedene Phasen von der Ersteinschätzung über die Konzeptionsphase bis zur Konsolidierung und Finalisierung der Strategie. So werden kontinuierlich neue gesellschaftliche und technologische Entwicklungen in die Strategie integriert.

Der Prozess wird durch die IKT-Abteilung des Hauptamtes der Landeshauptstadt Düsseldorf gesteuert. Er beinhaltet neben einer fachlichen Einschätzung aktueller Entwicklungen insbesondere die Berichterstattung an verschiedene Interessensgruppen sowie die Organisation und Durchführung von Beteiligungsformaten zu den Weiterentwicklungen.



Landeshauptstadt  
Düsseldorf

**Herausgegeben von der**  
Landeshauptstadt Düsseldorf  
Der Oberbürgermeister  
Dezernat für Digitalisierung, Personal  
und Organisation  
Moskauer Straße 27, 40227 Düsseldorf

**Verantwortlich** Olaf Wagner

IV/24

**[www.duesseldorf.de](http://www.duesseldorf.de)**