



Vernetzte Stadt: OZG als Chance für neue Prozesse

In Gelsenkirchen wird die Digitalisierung der Verwaltung mithilfe einer ganzheitlichen, nachhaltigen Strategie umgesetzt. Innovative Ansätze und ein Changemanagement sorgen dafür, dass im Rahmen des Onlinezugangsgesetzes nicht nur digitale Angebote für Bürgerinnen und Bürger entstehen, sondern auch eine Offenheit für neue Arbeitsabläufe bei den Verwaltungsmitarbeitenden verankert wird. Denn nur gemeinsam gelingt eine erfolgreiche, digitale Stadtentwicklung.

Von Nadine Garba, Stadt Gelsenkirchen

Für die digitale Zukunft der Kommunen in Nordrhein-Westfalen spielt die Entwicklung von nachhaltigen Lösungen im E-Government- und Smart-City-Bereichen eine wichtige Rolle. Für eine umfassende Digitalisierung der Verwaltung werden Menschen, Netzwerke und Kooperationen benötigt – denn nicht Insellösungen bringen uns weiter, sondern eine Best-Practice-Kultur. Die Stadt Gelsenkirchen greift genau dieses Motto als Leitbild auf: **»Gelsenkirchen – Die Vernetzte Stadt«**. Die gemeinsame Arbeit an



Digitalisierungsprojekten mit Stakeholdern aus Verwaltung, Wissenschaft und Wirtschaft steht dabei im Fokus. Koordiniert wird die digitale Stadtentwicklung vom Team der Stabsstelle »Vernetzte Stadt«.

Ziel ist, unter Berücksichtigung des technischen Fortschritts das Zusammenleben der Menschen zu gestalten. Digitalisierungsprojekte bieten eine Chance, die Stadt lebenswerter und nachhaltiger zu gestalten, um als Ort zum Leben, Arbeiten und Besuchen attraktiv zu bleiben. Doch nicht nur die Stadt selbst, sondern die ganze Region profitiert von der Digitalisierungsstrategie der »Vernetzten Stadt«: Als Leitkommune der **Digitalen Modellregion Emscher-Lippe** setzt Gelsenkirchen zusammen mit der Stadt Bottrop und dem Kreis Recklinghausen im Rahmen des Förderprogramms des Landes Nordrhein-Westfalen innovative Projekte in vielfältigen Bereichen um.

Kulturwandel: Verwaltungsdigitalisierung bedarf Changemanagement

Digitalisierung wird in Gelsenkirchen ganzheitlich gedacht. Sie umfasst als Schwerpunkte die Bereiche digitale Verwaltung (**E-Government**) und digitale Stadtentwicklung (**Smart City**), die eng miteinander verknüpft sind. Ziel ist nicht nur, digitale Angebote für



Bürgerinnen und Bürger zu schaffen, sondern auch die Prozesse im Hintergrund zu digitalisieren. Das trifft vor allem auf die Verwaltungsdigitalisierung zu. Im Fokus steht, sowohl digitale Serviceleistungen bereitzustellen, als auch Arbeitsprozesse in der Verwaltung zu vereinfachen und transparent zu machen – weniger Bürokratie, mehr Service: so die Devise.

Die digitale Verwaltung soll allen Gelsenkirchener Bürgerinnen und Bürgern einen orts-, zeit- und personenunabhängigen Zugang zu den Serviceleistungen der Stadtverwaltung bieten. Grundlagen dafür sind eine moderne, digitale Infrastruktur und flächendeckende Konnektivität. Die Verwaltungsdigitalisierung macht jedoch nicht nur technische Neuerungen und Sicherheitsstandards notwendig, sondern auch neue interne Arbeitsabläufe.

» Wir haben die Erfahrung gemacht, dass ein umfassendes Changemanagement besonders wichtig ist, um Ängste abzubauen, neues Wissen zu vermitteln und Mitarbeitende zu motivieren«.

Manfred vom Sondern, CDO der Stadt Gelsenkirchen

Wichtig sei zudem, alle Organisationseinheiten frühzeitig miteinzubeziehen, um das neue Denken, das die Digitalisierung mit sich bringt, sowie eine Offenheit für neue Strukturen und Workflows in der gesamten Verwaltung zu verankern. »Die digitale Transformati-



on ist quasi mit einem Kulturwandel gleichzusetzen, der hochkomplex ist und gut organisiert sein muss«, so der Chief Digital Officer Manfred vom Sondern.

OZG-Umsetzung als Chance zur Prozessoptimierung

Bürgerinnen und Bürger profitieren vor allem von der Umsetzung des **Onlinezugangsgesetzes (OZG)**. Denn das OZG soll künftig viele Behördengänge überflüssig machen – bis Ende 2022 müssen Bund, Länder und Kommunen ihre Leistungen auch als Online-Dienste über Verwaltungsportale anbieten. »In Gelsenkirchen sehen wir das OZG als Chance an, die Verwaltungsprozesse der Stadt zu optimieren und effizienter zu gestalten«, erklärt Oliver Kazmierski, der in der Stabsstelle für das Prozessmanagement verantwortlich ist. Ziel ist eine Volldigitalisierung der Prozesse. Durch die Vielzahl beteiligter Akteure ist die OZG-Umsetzung ein großes, komplexes Projekt in Gelsenkirchen. Das Wissensmanagement ist deshalb besonders wichtig – sowohl verwaltungsintern als auch extern, die Öffentlichkeit betreffend.

Alle **Dienstleistungen** für Bürgerinnen und Bürger – ca. 500 Stück – sind auf der Webseite der Stadt hinterlegt. Um herauszufinden, welche Leistungen pri-



orisiert digitalisiert werden müssen, hat die Stadt ihren Dienstleistungskatalog mit dem OZG-Umsetzungskatalog des Bundesministeriums des Inneren, für Bau und Heimat abgeglichen. Auch die im KDN erarbeiteten **Umsetzungspriorisierungen** der Stufen eins bis vier wurden berücksichtigt. Der KDN-Dachverband stellt in seiner offenen Datenbank dar, für welche OZG-Leistungen Kommunen in NRW zuständig sind und wie diese im Gesamtumsetzungsplan priorisiert werden. Auch bereits entwickelte Lösungen und die Zielportale werden abgebildet. Nach der Auswertung der OZG-Datengrundlage wurden in Gelsenkirchen die technischen Voraussetzungen geprüft. Die Prozesse mit der höchsten Umsetzungspriorität standen dabei im Fokus und wurden auf insgesamt 13 Organisationseinheiten verteilt. In gemeinsamen Workshops wurde dann die weitere Roadmap für die OZG-Umsetzung geplant.

Gelsenkirchen beteiligt sich außerdem mit Fachexpertise an einigen OZG-Umsetzungsprojekten des KDN, zum Beispiel an bundesweiten Einer-für-Alle-Projekten aus den Themenfeldern »Arbeit & Ruhestand« und »Unternehmensführung & -entwicklung«. »Die gemeinsame Projektarbeit bietet die Möglichkeit, sich auch überregional mit anderen Kommunen aus NRW intensiver auszutauschen und



Best-Practice-Lösungen zu entwickeln«, so Oliver Kazmierski. Auch in monatlichen Austauschrunden engagiert sich Gelsenkirchen durch die gemeinsame Arbeit an den FAQs zur KDN-Datenbank sowie zur Nutzung der API, der offenen Programmierschnittstelle.

Portalverbund: Ein Serviceportal für alle Dienste der Region

Die technische Infrastruktur für die OZG-Umsetzung bilden die Serviceportale in der Region. Sie sind zu dem Portalverbund Emscher-Lippe verknüpft, deren Leitportal das **Serviceportal Emscher-Lippe** ist. Dabei handelt es sich um ein Gemeinschaftsprojekt der Gebietskörperschaften des nördlichen Ruhrgebiets (Städte Gelsenkirchen und Bottrop, Kreis Recklinghausen), der kommunalen IT-Dienstleister (gkd-el, GKD Recklinghausen, KRZN) und der WiN Emscher-Lippe, das seit 2018 vom Land NRW gefördert wird. Seinen Go-Live hatte das Portal im Jahr 2020.

Das Serviceportal Emscher-Lippe diente erfolgreich als Blaupause für das **Kommunalportal.NRW**, das der KDN-Dachverband gemeinsam mit seinen Mitgliedern regio iT und Südwestfalen-IT entwickelt hat und das seit Frühjahr 2021 in Betrieb ist – als landesweite Plattform für die kommunale OZG-Umsetzung



in NRW. Alle Gelsenkirchener Online-Dienste, die im Rahmen des OZG entwickelt werden, sollen perspektivisch in das Serviceportal Gelsenkirchen eingebunden werden. Bei der technischen Realisierung leistet der IT-Dienstleister der Stadt – die Gelsenkirchener Kommunale Datenzentrale Emscher-Lippe – einen entscheidenden Beitrag. Damit bleibt Digitalisierung in Gelsenkirchen eine Gemeinschaftsaufgabe.