

## Amt der Zukunft

Eine moderne Verwaltung ist entscheidend für das Funktionieren der Stadt. Das Langenfelder Rathaus muss deshalb zum Amt der Zukunft werden, das die Menschen abholt und Verwaltung neu denkt - bürgerzentriert und kosteneffizient. Eine wesentliche Rolle spielt dabei die Digitalisierung. Der Kontakt zu der Stadt muss über ein zentrales, leicht zu nutzendes, datenschutzkonformes Bürgerkonto möglich sein. Im Mittelpunkt müssen dabei stets die Interessen der Bürger stehen.

Eine **moderne Langenfelder Verwaltung** muss ihre Verwaltungsleistungen zunächst einmal nach den Lebenslagen der Bürger neu gliedern. Nicht nach Verwaltungslogik, internen Zuständigkeiten oder Kompetenzen. Ferner muss in ihr alles digital beantragbar sein und sie muss sich selbst so weit wie möglich digitalisieren. Vollständig digital umgesetzte Prozesse sind medienbruchfrei: von der Eingabe des Bürgers über die Bearbeitung bis hin zur Zahlung. In diesem Prozess ist die Langenfelder Verwaltung auch auf ihre essentiellen Kernaufgaben hin zu optimieren. Zum Beispiel Infrastruktur, Schulen, Kinderbetreuung, Sicherheit. Nicht zu diesen Kernaufgaben („nice to have“) gehörende Verwaltungsstrukturen sind kritisch zu prüfen und gegebenenfalls abzubauen. Es ist zudem darauf zu achten, welche Leistungen automatisiert oder technisch unterstützt werden können (z.B. durch KI, Chatbots, Erklärvideos, o.Ä.). Alle Angebote sind auch in englischer Sprache vorzuhalten. Zwischenstände bei der Umsetzung der Digitalstrategie der Stadt Langenfeld sind zudem jeweils regelmäßig für die Bürger transparent nachvollziehbar zu publizieren.

Dreh- und Angelpunkt einer modernen Verwaltung muss ein **Bürgerkonto** sein, das allen Bürger mit Erstwohnsitz in Langenfeld automatisch zur Verfügung steht. Registrierung und Aktivierung müssen unkompliziert in wenigen Schritten online – oder mit Unterstützung (s.u.) – erledigt werden können. Es muss digital (Website und per App) und analog (Chipkarte) nutzbar sein. Im Hintergrund muss ein **Bürgerportal** arbeiten, das auch die Verknüpfungen zu Leistungen herstellt, für die das Land, der Bund oder die EU verantwortlich sind. Gute, funktionierende Lösungen anderer Ämter und Kommunen sollten unkompliziert kopiert und integriert werden. Zu den ersten Funktionen müssen gehören: Kalender mit Personalisierungsfunktion (inkl. Rats- und Ausschusssitzungen mit Link zum Stream, wichtige Events in der Stadt etc.), Bürgerbeteiligungsmöglichkeiten und Ausweiskarte für städtische Einrichtungen (Bibliothek, Freibad etc.). Der Angebotsumfang muss sukzessive

erweitert werden. Z.B. im Hinblick auf Funktionen wie ein digitales Verkehrsleitsystem inkl. Parkmöglichkeiten und weitere Smart City-Entwicklungen (s. Positionspapier Smart City).

Gute Verwaltung funktioniert nur mit **gutem Personal**. Dabei bedeuten die signifikant wachsenden Personalausgaben der Stadt Langenfeld (Steigerungsrate 6% allein 2020 auf 2021) nicht, dass unsere Verwaltung gut aufgestellt oder für die Zukunft gewappnet wäre. Im Gegenteil: Für die essentiellen Kernaufgaben fehlt Personal, während woanders Stellen für Bereiche geschaffen wurden und werden, aus denen sich die Stadt ganz oder überwiegend heraushalten sollte. Hier muss umgesteuert werden! Um eine schlagkräftige Mannschaft für die städtischen Kernaufgaben halten und gewinnen zu können, muss teilweise auch unkonventionell gedacht und vorgegangen werden. Es muss marktgängiger Lohn außerhalb der verkrusteten Tarifstrukturen angeboten werden (bspw. über städtische Gesellschaften, die nicht an den Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst gebunden sind). Wenn möglich und sinnvoll müssen externe Dienstleistungen auf Projektbasis eingekauft werden. Ferner sind ein attraktives Arbeitsumfeld inkl. digitalem Arbeitsplatz und Home Office-Möglichkeit, eine Aufstiegskultur und Entwicklungsmöglichkeiten für Leistungswillige sowie hochwertige Aus- und Fortbildungen notwendig.

Der Modernisierungstau in der Langenfelder Verwaltung ist akut; gleichzeitig müssen die Menschen in dem notwendigen Modernisierungsprozess mitgenommen werden. Von entscheidender Bedeutung ist hier die **digitale Teilhabe**. Um die digital weniger affinen Bürger und Mitarbeiter ebenfalls mit ins Boot zu holen, muss unkompliziert telefonische und/oder persönliche Hilfe in Anspruch genommen werden können. Hierzu ist eine „Task Force“ mit „Digital Coaches“ im Rathaus zu etablieren (idealerweise als externer Support, der irgendwann auslaufen kann). Darüber hinaus sollten „digitale Treffs“ in der Stadt unterstützt werden, in denen digital affine und weniger affine Personen zusammenfinden können. Die Bürger mit geringer Digitalaffinität sollen generell wissen, dass sie auch weiterhin im Rathaus bei einer persönlichen Beratung gut aufgehoben sind. Aber das Bürgerportal ist die perfekte Online-Ergänzung dazu und gut funktionierende digitale Prozesse werden dazu beitragen, dass im Zeitverlauf ein geringerer Bedarf besteht, das Rathaus persönlich aufzusuchen. Schließlich muss das VHS-Angebot für entsprechende Schulungen ausgeweitet werden.