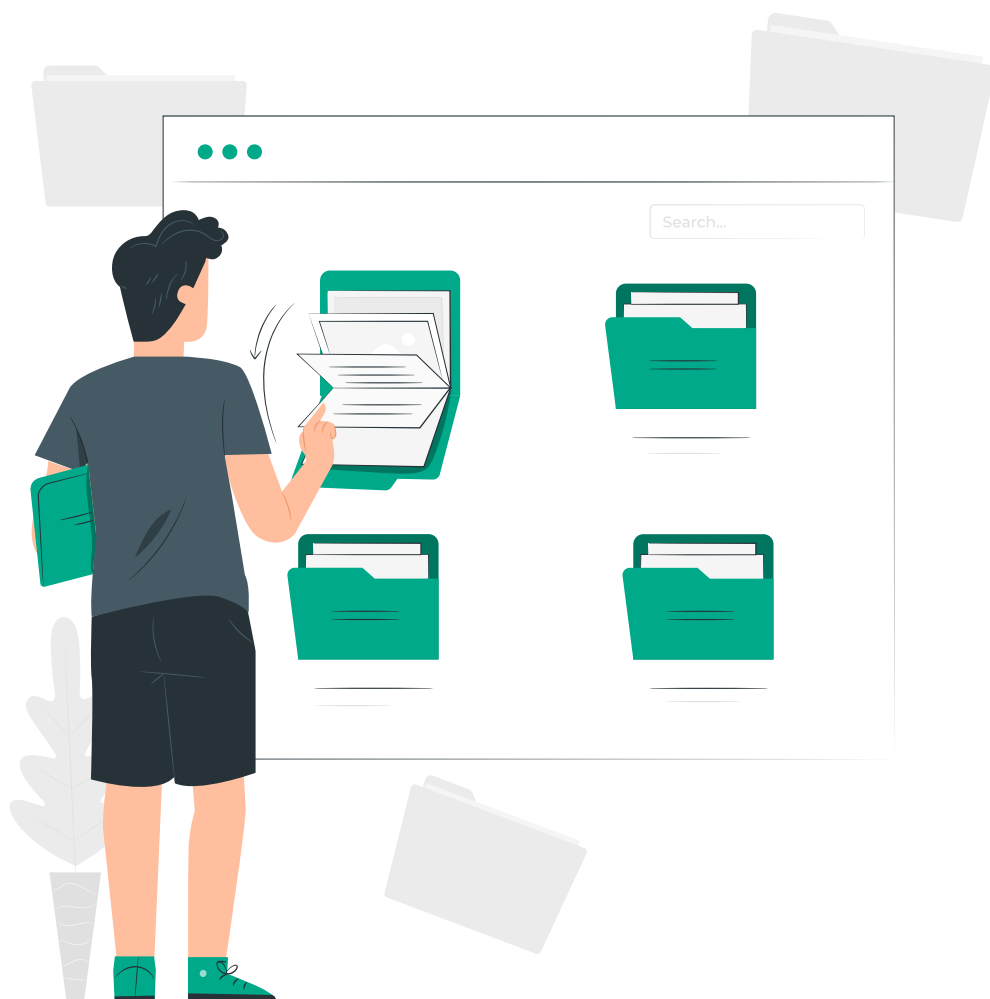




Stadt Bergisch Gladbach

# Von der Papierstadt zur digitalen Verwaltung

“Bürgernah, modern und benutzerfreundlich”



## Unser Kennenlernen Stadt im Wandel

"Ich hätte selbst niemals gedacht, dass ich mal bei der Stadt lande", beginnt Marcel Böttcher lachend das Gespräch. Seit 2015 arbeitet er bei der Stadt Bergisch Gladbach und verantwortet inzwischen als Chief Digital Officer (CDO) die Planung, Umsetzung und Steuerung der digitalen Transformation.

Seine Rolle konnte er dabei ganz aktiv mitgestalten und weiterentwickeln. Denn inzwischen arbeitet er mit einem kleinen Team zu viert daran, die Stadt digitaler und damit auch moderner zu machen.

Eine seiner ersten Vorhaben in der neuen Position des CDO: eine Projektmanagement-Software anschaffen, die dabei unterstützt, bei vielen Projekten den Überblick zu behalten und Standards in den Strukturen zu schaffen. Mit seinem Team zusammen evaluiert und testet Marcel Böttcher verschiedene Lösungen und landet zielsicher bei factro.



## Über die Stabsstelle Digitalisierung

### Ort:

Kreisstadt im Bergischen Land,  
Nordrhein-Westfalen



### Abteilung:

Stabsstelle Digitalisierung



### Beschäftigte:

4 Mitarbeitende Stabsstelle Digitalisierung



### Tätigkeitsfelder:

E-Government (interne Verwaltungsdigitalisierung) & Smart City. Dies umfasst alle Möglichkeiten und Neuerungen, die elektronische Wege sind, damit Behörden mit den Bürgern, Unternehmen und anderen Behörden in Kontakt treten können und elektronische Wege, um die dahinterstehenden Prozesse und das Verwaltungshandeln zu erneuern.



### Projekte:

Einführung von Dokumenten-Management-System (DMS), Digitale Sprechstunde, Citykey-App, Serviceportal, LoRaWAN, Open Data Portal etc.



## Der Magic Moment

# Wenn es direkt Klick macht

Die Evaluation der Projektmanagement-Tools, für die sich Marcel Böttcher und sein Team interessieren, ist in 3 Schritten erfolgt – von einer Liste mit K.O.-Kriterien über die Reduzierung der Tools auf eine Shortlist bis hin zur finalen Bewertung auf der Basis von einer Kriterien-Matrix, der Live-Demo und der Testphase.

Marcel Böttcher kann sich dabei noch genau an die ersten Schritte in factro erinnern: **„Direkt beim ersten Öffnen war ich vom Strukturbaum begeistert und dachte ‘Wow, die machen’s ganz anders.’ Die Bedienung war total intuitiv, sodass ich mir von Anfang an sicher war, dass damit alle gut arbeiten können. Auch die, die vielleicht nicht so digital affin sind.“** Und dieses positive Gefühl konnte sich auch in der Testphase weiter bestätigen: **„Ich bin nicht nur von der Software, sondern vom ganzen Unternehmen total überzeugt. Der Support ist immer schnell und hilfsbereit. Man wird einfach nicht allein gelassen.“**

Direkt beim ersten Öffnen war ich vom Strukturbaum begeistert und dachte ‘Wow, die machen’s ganz anders.’ Die Bedienung war total intuitiv, sodass ich mir von Anfang an sicher war, dass damit alle gut arbeiten können. Auch die, die vielleicht nicht so digital affin sind.

Marcel Böttcher,  
Chief Digital Officer (CDO)



Eine lange Beratung oder Schulungen waren gar nicht nötig. Die Stabsstelle Digitalisierung hat alles selbst in die Hand genommen, sodass schnell die ersten Projekte in factro abgebildet werden konnten.

## Top-Kriterien für die Auswahl

### Sicherheit und Datenschutz



Der Schutz von personenbezogenen Daten ist für Städte und Kommunen i.d.R. besonders wichtig. factro ist im Gegensatz zu vielen anderen Software-Anbietern DSGVO- und BDSG-neu-konform und 100% made in Germany.

Außerdem kann für die rechtliche Klarheit eine AVV sowie ein EVB-IT-Vertrag schnell und unkompliziert abgeschlossen werden.

### Cloud-Lösung



Mit einer Cloud-Lösung können Öffentliche Verwaltungen massiv entlastet werden und profitieren von Einsparungen, da der Aufwand für die Bereitstellung von Infrastruktur und Serverkapazitäten entfällt.

### Intuitive Nutzung



Die Bedienung soll so einfach wie möglich sein. Mit einer neuen Software wird auch immer ein neuer Arbeitsprozess etabliert, der eine Umstellung bedeutet.

Eine hohe Akzeptanz im Team ist dann geschaffen, wenn der Nutzen direkt erkannt wird und die Arbeit mit der Software Spaß macht. Das Herzstück von factro – der Projektstrukturbaum – zahlt auf diese Anforderungen ein und bietet einen niedrigschwelligen Einstieg ins Projekt.

### Empfehlung:



Open Source Lösungen bieten keine Sicherheitsgarantien. Zusätzlich besteht eine Abhängigkeit von der Community oder Experten, die – im Gegensatz zu einem etablierten Software-Hersteller – keinen professionellen Support ersetzen können.

Marcel Böttcher erinnert sich noch gut an den Start: "Wir hatten ja vorher nichts, was unsere Projektarbeit wirklich befeuert hat. Vor facto haben wir hauptsächlich im SharePoint direkt in den Dokumenten gearbeitet oder versucht, am Whiteboard oder in einer Liste die Themen abzubilden. Jetzt ist endlich alles fürs Team transparent und Zuständigkeiten können klar verteilt werden."

Vor facto haben wir hauptsächlich im SharePoint direkt in den Dokumenten gearbeitet oder versucht, am Whiteboard oder in einer Liste die Themen abzubilden.

Jetzt ist endlich alles fürs Team transparent und Zuständigkeiten können klar verteilt werden.

Marcel Böttcher,  
Chief Digital Officer (CDO)



## Die Herausforderung Digitalisierung von innen heraus

"Digitalisierung heißt, Prozesse erheben, analysieren, optimieren. Das hat immer auch einen disruptiven Moment. Denn es geht darum, Neues zu schaffen und das Ganze natürlich bürgernah, modern und benutzerfreundlich zu gestalten." Soweit die Mission.

Die Vorhaben in der Stadt Bergisch Gladbach reichen dabei von der Realisierung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) bis hin zu Projekten im Bereich Smart City. Und natürlich soll facto an möglichst vielen Stellen genutzt werden.

## Dauerbrenner E-Government

Ins Handlungsfeld E-Government fällt beispielsweise die Einführung eines zentralen Dokumentenmanagementsystem (DMS). "Wir unterstützen bei diesen Projekten insofern, als dass wir die Stadtverwaltung im Arbeitsalltag entlasten. Wir erheben Prozesse und schauen uns an, wie es noch besser geht.", beschreibt Marcel Böttcher. Mit facto soll ein standardisiertes Vorgehen bei der sukzessiven Einführung des DMS entwickelt werden. Bei einem langjährigen Vorhaben führe dies auch zu einer schnelleren Einarbeitung bei Personalwechsel.



## Zielbild Smart City

Darüber hinaus beschäftigt sich die Stadt Bergisch Gladbach mit Projekten, die eine Transformation zur Smart City fördern. Im Think Tank "Digitale Papierstadt" versucht man daher, die gesamte Stadtgesellschaft abzuholen und mit einzubeziehen – von Bürgern über Vertreterinnen der Wissenschaft und Wirtschaft bis hin zur Politik und Verwaltung. **"Da geht es dann eher um die großen Themen, wie die Stadt neu gestaltet werden kann. Dafür bündeln wir alle Kompetenzen, die wir haben, und bauen**

**strategische Leitplanken, die wir für die konkrete Umsetzung benötigen"**, so Marcel Böttcher. Ein wichtiges Projekt ist beispielsweise das LoRaWAN-Funknetz, ein Wide Area-Netzwerk, das aktuell weiter im Ausbau ist. **"Alle Sensoren können im Netz miteinander kommunizieren. Momentan sind wir dabei, ein Frühwarnsystem für Starkregenereignissen zu implementieren, das bei Überflutungen zum Einsatz kommt und damit wichtig für jeden einzelnen Haushalt ist."**



## Mammutaufgabe Onlinezugangsgesetz

Eines der größten Themenfelder in diesem Bereich ist aber sicherlich das Onlinezugangsgesetz. **"Das Thema OZG ist keine wirkliche Erfolgsgeschichte in Deutschland"**, resümiert Marcel Böttcher, denn **"viele ist technisch noch ungewiss. Wir sitzen alle im selben Boot und wissen noch nicht, wo die Reise genau hingeht."**

Ursprünglich war das OZG nur bis Ende 2022 geplant und bereits veraltet, als es in die Umsetzung ging. **"Deswegen ist die Umsetzung auch größtenteils nicht gelungen. Das war utopisch. Aktuell befinden wir uns in einem Vakuum und lesen bereits einiges**

**rund um das OZG 2.0."** Teilweise – so berichtet Marcel Böttcher – wären die Erwartungen an ein oder anderer Stelle gar nicht klar: **"Man hört immer nur, dass 600 Leistungen digitalisiert werden sollen. Aber oft gibt es kein richtiges Verständnis davon, was das wirklich bedeutet. Da wird auch gerne mal zwischen Äpfeln und Birnen verglichen."**

Das Thema OZG ist keine wirkliche Erfolgsgeschichte in Deutschland. Wir sitzen alle im selben Boot und wissen noch nicht, wo die Reise genau hingeht."

Marcel Böttcher,  
Chief Digital Officer (CDO)



# Die Lösung

## Standardisierung & Vernetzung

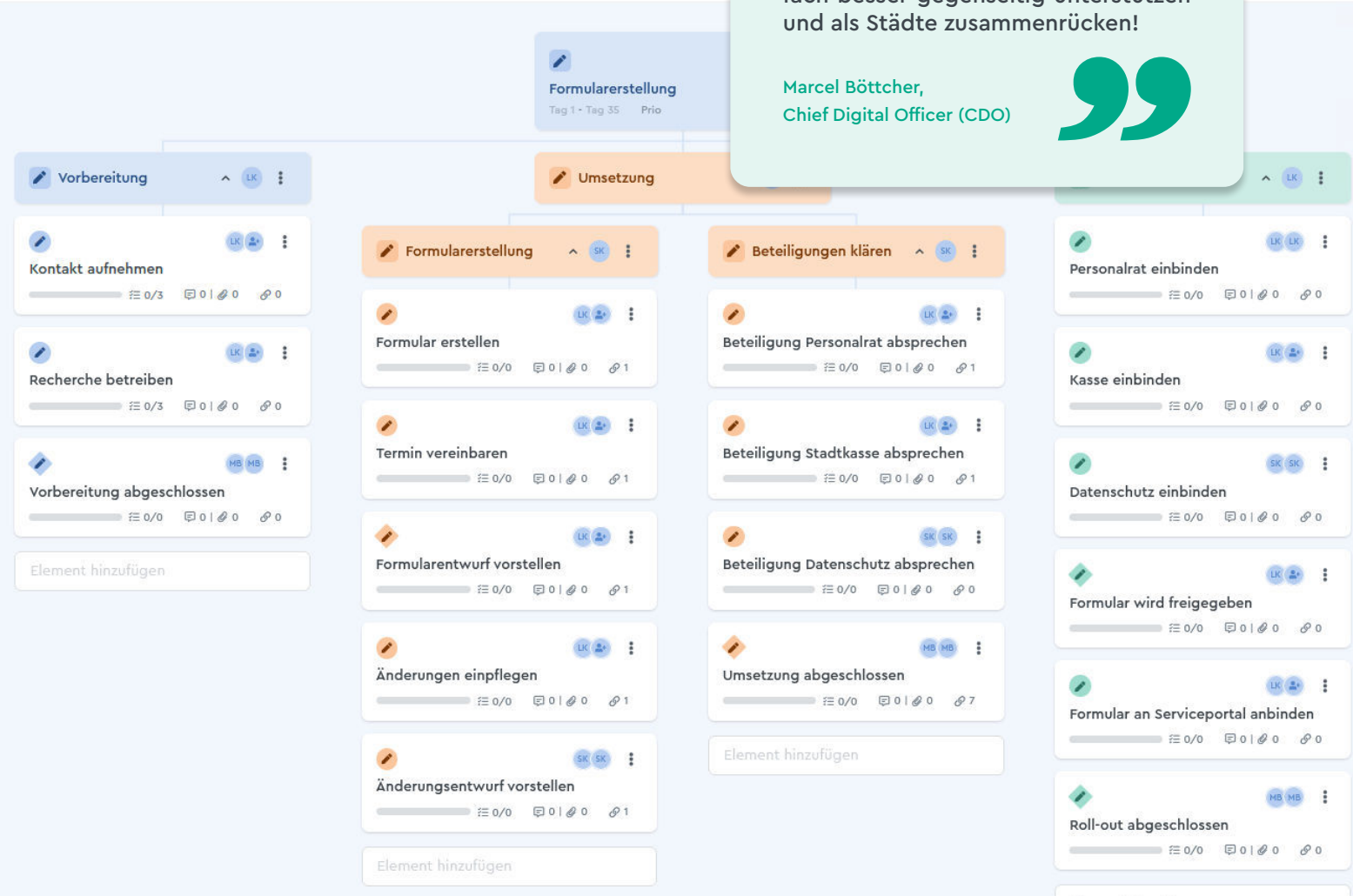
Um das OZG schon jetzt besser vorzudenken und sich für die Anforderungen der Zukunft zu wappnen, feilt Marcel Böttcher inzwischen an entsprechenden Templates in factro: "Wir wollen so gut wie möglich vorbereitet sein und haben Vorlagen entwickelt, die uns dabei helfen, den Standard zu setzen. So können wir nach dem Startschuss direkt loslegen und müssen nicht vor dem leeren Blatt sitzen."

Ein wichtiger Aspekt der Vorlagen in factro: Die Qualitätssicherung und -verbesserung. Der CDO hofft, dass es in der nächsten Runde für Städte einfacher

wird und es nachhaltig positive Seiteneffekte gibt: "Im OZG 2.0 wird der Fokus auf die Standardisierung gelegt. Das heißt, nicht jede Kommune soll jeden Service selbst entwickeln müssen. Vielmehr wird auf ein Einer-für-alle-Prinzip gesetzt. Wenn eine Gemeinde einen Service entwickelt, wird dieser auch für andere bereitgestellt." Davon ausgeschlossen seien natürlich spezifische Dienstleistungen. Trotzdem hegt Marcel Böttcher in Sachen Vernetzung große Hoffnung: "Wir müssen uns mit verschiedenen Lösungen einfach besser gegenseitig unterstützen und als Städte zusammenrücken!"

Im OZG 2.0 (...) wird auf ein Einer-für-alle-Prinzip gesetzt. (...) Wir müssen uns mit verschiedenen Lösungen einfach besser gegenseitig unterstützen und als Städte zusammenrücken!

Marcel Böttcher,  
Chief Digital Officer (CDO)



Um diesen übergreifenden Austausch zu fördern, geht Marcel Böttcher gerne in die Offensive. Gemeinsam mit factro hat er Webinare – unter anderem zum Thema OZG – veranstaltet, von den eigenen Erfahrungen berichtet und die Möglichkeit zur Vernetzung gegeben.

“Es braucht den richtigen Raum dafür, über interne Herausforderungen zu reden und sich gegenseitig Tipps zu geben. Die Q&A Live-Session in unserem Webinar hat einmal mehr gezeigt, dass überall ähnliche Schmerzpunkte bestehen, aber auch ganz viel Wille da ist, die Herausforderung OZG zu meistern!”



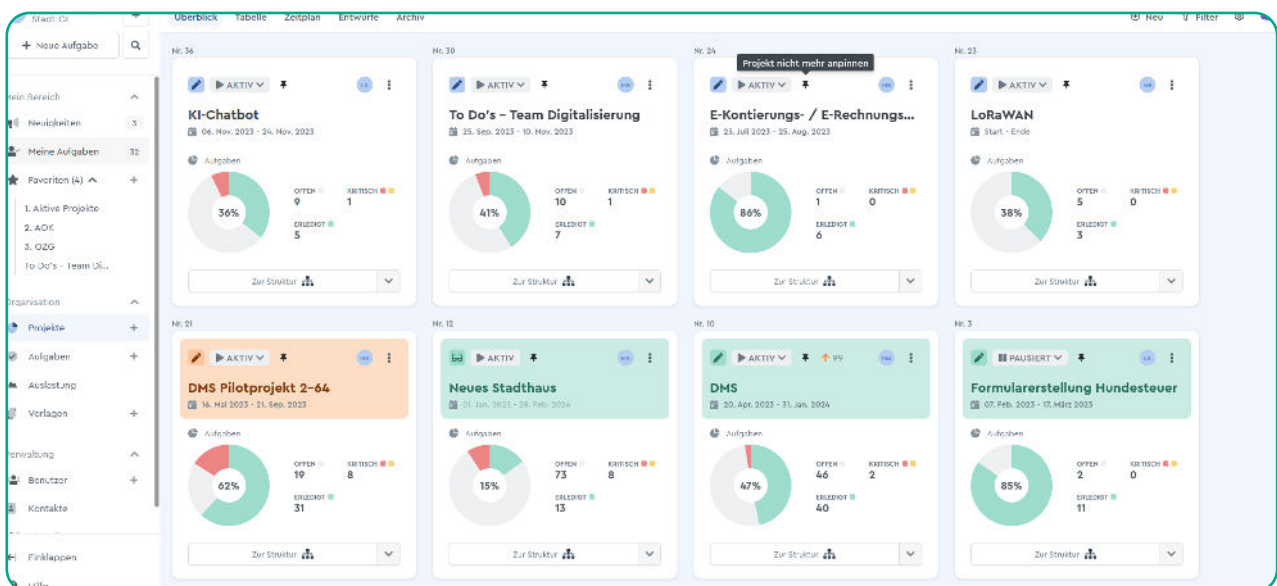
[vimeo.com/868678137?share=copy](https://vimeo.com/868678137?share=copy)

Zum Webinar –  
Nur einen Klick entfernt!

## Die Zahl Effektive und effiziente Meetings

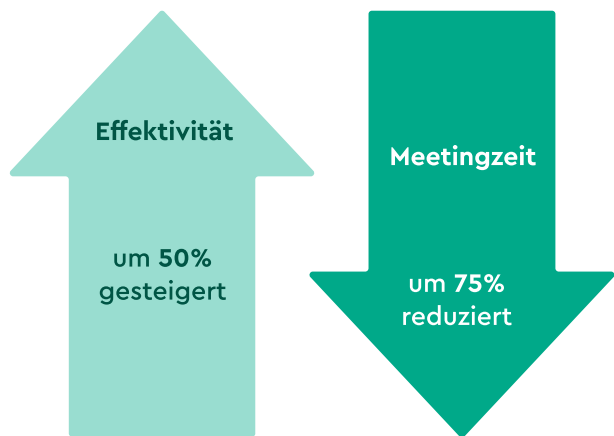
Warum öffentliche Verwaltungen allerdings nicht erst auf OZG-Themen warten sollten, um endlich mit digitalem Projektmanagement anzufangen, kann Marcel Böttcher in einem schlagkräftigen Argument zusammenfassen: **“Die transparente Dokumentation in factro ist ein wesentlicher Gewinn für uns im Team. Alle sehen zu jeder Zeit, was noch zu tun ist und wo wir gerade stehen”,** erzählt der CDO, **“das gilt**

**auch für komplexere Projekte.”** So würden vor allem Krankheitsfälle die Projektarbeit endlich nicht mehr lahm legen, weil sofort darauf reagiert werden kann und Aufgaben im Zweifel schnell umverteilt werden.



## Die richtige Flughöhe

Mit dem neu gewonnenen Überblick werden Meetings zusätzlich wesentlich effizienter: „Zweimal wöchentlich haben wir einen Abgleich unserer Projekte, der jetzt mit factro viel effektiver ist, weil sich alle auf den Austausch vorbereiten und die Infos selbst holen können. Wenn wir vorher eine Stunde benötigt haben, um das Daily Business zu besprechen, liegen wir jetzt mit factro bei 15 Minuten und alle sind sofort auf der richtigen Flughöhe abgeholt.“



## Blick in die Zukunft

### Gesellschaftliche Herausforderungen meistern

Die Frage, was er sich denn für die zukünftige Projektarbeit wünsche, kann Marcel Böttcher prompt beantworten. **„Ganz klar: Wir wollen das OZG umfangreich umsetzen und die meisten Dienstleistungen online verfügbar machen. Bürgerinnen und Bürger sollen auf den Service zugreifen können, wenn es ihnen passt, ohne dafür am Ende noch Urlaub nehmen zu müssen.“** Vor allem medienbruchfreie Prozesse müssten realisiert werden, damit auch die Verwaltung vom OZG profitiert und die digitale Transformation weiter vorangetrieben werden kann. Rückblickend betrachtet sei Corona für die ein oder andere Maßnahme der Katalysator gewesen. Nun ginge es darum, den Schwung zu nutzen und weitere Themen ins Rollen zu bringen.

**„Keine Papierflut mehr in der Stadt – das wäre doch ein Gewinn für alle Seiten, oder?“** fasst Marcel Böttcher zusammen, **„Digitale Prozesse bilden einfach die Basis für moderne Arbeitswelten und ermöglichen, personelle Vakanz zu kompensieren, die durch den demographischen Wandel immer deutlicher werden. Mit einer Digitalisierung des Projektmanagements gehen wir in unserem Team da mit bestem Beispiel voran!“**

Digitale Prozesse bilden einfach die Basis für moderne Arbeitswelten und ermöglichen, personelle Vakanz zu kompensieren, die durch den demographischen Wandel immer deutlicher werden.

Marcel Böttcher,  
Chief Digital Officer (CDO)





## Schnellfragerunde



## Lust, Dich zu vernetzen?

Dann tausch Dich mit der Stadt Bergisch Gladbach rund um factro oder ganz spezifisch zum Onlinezugangsgesetz aus! Profitiert von Euren Erfahrungswerten und inspiriert Euch gegenseitig mit neuen spannenden Ansätzen in der Projektarbeit.



Stadt Bergisch Gladbach



Marcel Böttcher  
Chief Digital Officer (CDO)  
VV I-2 Digitalisierung

fon 02202 142773  
mail [m.boettcher@stadt-gl.de](mailto:m.boettcher@stadt-gl.de)

Scheidtbachstraße 23  
Gustav-Lübbe-Haus  
51469 Bergisch Gladbach

DEIN TEAM KANN alles.

