

Zusammenstellung der Feststellungen und Empfehlungen der gpaNRW zur überörtlichen Prüfung 2024/2025 - Informationstechnik
Stellungnahmen:

Feststellung		S.	Empfehlung		S.	Stellungnahme
IT in der Kernverwaltung						
F1	Das IT-Betriebsmodell der Stadt Aachen weist sehr gute Rahmenbedingungen auf, um IT-Leistungen wirtschaftlich und bedarfsgerecht abzunehmen oder eigenständig bereitzustellen. Verbesserungsmöglichkeiten bestehen in Bezug auf die Transparenz der Kostenkalkulationen der regio iT und bei der Ausgestaltung des Lizenzmanagements.	7	E1	Die Stadt Aachen sollte im Rahmen ihrer Einflussmöglichkeiten gegenüber der regio iT auf eine höhere Transparenz der Kalkulationsgrundlagen hinwirken. Sie sollte die Strukturen des Lizenzmanagements verbessern und eine Softwareunterstützung in Erwägung ziehen.	10	Die Stadt Aachen wird die Kalkulationsgrundlagen einzelner Angebote der regio iT überprüfen. Der Fachbereich Rechnungsprüfung wird den Fachbereich Digitale Verwaltung und IT-Steuerung (FB 15) hierbei unterstützen. Zudem hat der FB 15 ein Konzept erstellt, wie wirtschaftliches Handeln bei der Beschaffung von Soft- und Hardware sowie bei der Beauftragung von IT-Dienstleistungen unter Abwägung der rechtlichen Möglichkeiten der Inhouse-Vergaben grundsätzlich berücksichtigt werden kann.
F2	Der Stadt Aachen kann bereits Fortschritte im Einsatz der elektronischen Signatur vorweisen und setzt diese in mehreren Fachbereichen ein. Optimierungsspielraum besteht bei der Integration des Dienstes für qualifizierte elektronische Signaturen in ein Dokumentenmanagementsystem (DMS).	15	E2	Die Stadt Aachen sollte die qualifizierte elektronische Signatur nach deren verwaltungsweiter Implementierung in ihr DMS einbinden.	16	Die qualifizierte elektronische Signatur ist im DMS noch nicht im Einsatz. Die Einbindung ist nach dem verwaltungsweiten RollOut vorgesehen.
F3	Die Stadt Aachen hat sich bereits intensiv mit KI-Themen auseinandergesetzt.	16	E3	Die Stadt Aachen sollte ihre aktive Auseinandersetzung mit KI-Themen	17	Das Thema Künstliche Intelligenz (KI) wird in der Stadt Aachen seit der Neugründung des Fachbereichs 15 Digitale Verwaltung und IT-

	Sie verfügt damit über eine gute, wenngleich noch ausbaufähige Grundlage, um den Einsatz von KI zu fördern und unter Risikoaspekten zu regeln.		konsequent fortsetzen und KI-Aspekte strategisch verankern. Sie sollte Einsatzgrenzen und Einsatzziele weiter konkretisieren sowie ein Schulungskonzept für Beschäftigte und ein Informationskonzept für Nutzer der KI zur Verwendung der eingegebenen Daten entwickeln.	Steuerung Ende 2023 verstärkt und systematisch in den Blick genommen. Ziel ist es, die Chancen dieser Technologie für die Verwaltungsmodernisierung verantwortungsvoll, transparent sowie mitarbeiter- und bürgerorientiert zu nutzen. Der FB 15 befindet sich aktuell im Aufbau eines strukturierten und strategischen Umgangs mit dem Thema KI. Eine umfassende KI-Strategie im engeren Sinne liegt noch nicht vor, es wurde jedoch bereits eine erste KI-Roadmap mit kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen entwickelt, die als strategische Zukunftsplanung die systematische Weiterentwicklung des Themas ermöglicht. Zu den bisher angestoßenen Maßnahmen gehören unter anderem: • Identifikation erster Anwendungsfelder (z.B. Chatbot 115, KI-Unterstützung in Schwimmbädern, Mängelmelder, Bewerbermanagement, Transkriptionstools) • Aufbau organisatorischer Strukturen durch die Benennung von KI-Beauftragten und die Ausbildung von KI-Scouts in den Fachbereichen • Schaffung interner Wissensplattformen (KI-Handbuch, KI-Wörterbuch, Intranet-Unterseiten) zur Sensibilisierung und Qualifizierung der Mitarbeitenden
--	---	--	---	---

					• Governance-Regelungen, insbesondere die Einführung einer Dienstanweisung zur Nutzung von generativer KI (DA KI) • Orientierung am AI Act der EU zur frühzeitigen Berücksichtigung ethischer, rechtlicher und gesellschaftlicher Aspekte bei allen Projekten Der FB 15 setzt gezielt auf pragmatische, verantwortungsbewusste Lösungen, die einerseits die Leistungsfähigkeit der Verwaltung stärken und andererseits die Akzeptanz bei Mitarbeitenden und Bürgerinnen und Bürgern fördern. Die Verwaltung stimmt der Empfehlung der gpaNRW ausdrücklich zu, die aktive Auseinandersetzung mit KI-Themen konsequent weiterzuführen und die Aspekte systematisch und strategisch weiter zu verankern. Die nun geschaffenen Grundlagen werden kontinuierlich weiterentwickelt, um den Einsatz von KI transparent, sicher und mit Blick auf konkrete Mehrwerte für die Verwaltung, die Mitarbeitenden und die Bürgerschaft auszubauen.	
F4	Das Digitalisierungsniveau der Stadtverwaltung Aachen in fünf exemplarischen Verwaltungsleistungen ist außer beim Rechnungsworkflow noch nicht sehr hoch. Das Potenzial aus den sehr guten Rahmenbedingungen der Digitalisierung wirkt	18	E4	Die Stadt Aachen sollte das DMS-Rollout konsequent fortsetzen. Die Rolle und Bedeutung des Prozessmanagements für erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung sollte sie stärker in den Blick nehmen. Dazu gehört, die Verantwortung für die Effektivität und Effizienz	20	Die Stadt Aachen wird den DMS-Rollout konsequent fortsetzen und sogar beschleunigen. Das definierte Ziel ist, in sämtlichen Fachbereichen und Eigenbetrieben der Stadt Aachen bis etwa Ende 2026 das DMS einzusetzen. Hierfür werden neben den

	noch nicht umfassend in die Leistungsprozesse durch.			von Prozessen explizit zuzuweisen und die damit einhergehenden Aufgaben zu beschreiben.	notwendigen personellen Ressourcen auch die erforderlichen Haushaltsmittel vorgesehen. In Zeiten fortschreitender Digitalisierung stellt sich immer dringlicher die Frage, wie bestehende Prozesse optimiert und gleichzeitig an moderne technische Anforderungen angepasst werden können. Der Stadt Aachen ist bewusst, dass Prozessmanagement dabei eine zentrale Rolle spielt, da nur durch eine klare Strukturierung und kontinuierliche Verbesserung von Prozessen die Potenziale der Digitalisierung voll ausgeschöpft werden können. Dies ist einer der Gründe, warum die Stadt Aachen ein strategisches Prozessmanagement einführt. Die Stadt Aachen ist ebenfalls der Ansicht, dass es unerlässlich ist, die Verantwortung für die Effektivität und Effizienz von Prozessen explizit zuzuweisen. Die klare Zuweisung von Verantwortlichkeiten sorgt dafür, dass alle Beteiligten wissen, welche Rolle sie im Prozessmanagement einnehmen und welche Aufgaben sie übernehmen müssen. Im Zusammenhang mit der Digitalisierung ist es von besonders großer Bedeutung, diese Verantwortung nicht nur auf den zentralen organisatorischen Ebenen zu klären, sondern auch die entsprechenden Aufgaben und Tätigkeiten verwaltungsweit klar zu beschreiben. Prozessmanagement muss als Führungsaufgabe auf den unterschiedlichen Hierarchieebenen der Verwaltung verstanden
--	--	--	--	--	---

					werden. Außerdem soll es zukünftig bei der Stadt Aachen dezentrale „prozessverantwortliche Personen“ geben, die sich für den jeweiligen Prozess verantwortlich zeigen, sich um die Fortschreibung der Prozesse kümmern und Optimierungsbedarfe melden. So soll eine „motivierte Kultur“ der kontinuierlichen Verbesserung und des Interagierens geschaffen werden, die Innovationen fördert und unsere Organisation resilienter macht. Bei größeren Optimierungen sind durch die Regelungen zum IT-Projektmanagement (FB 15) und zur Durchführung von Organisationsaufträgen (FB 11) die Verantwortlichkeiten bereits klar festgelegt.
F5	Das Prozessmanagement in der Stadt Aachen bleibt noch deutlich hinter dem Stand in der Mehrheit der kreisfreien Städte zurück. Die vorhandenen strategischen Grundlagen schaffen derzeit noch keinen ausreichenden Rahmen für eine verwaltungsweite Prozessmanagementkultur und ein strukturiertes Vorgehen bei der Prozessmodellierung und -optimierung.	20	E5	Die Stadt Aachen sollte die Implementierung eines systematischen, verwaltungsweiten Prozessmanagements mit hoher Priorität vorantreiben. Sie sollte alle für die operative Umsetzung maßgeblichen Aspekte in ihrer Prozessmanagement-Strategie verbindlich regeln. Zur Absicherung einer erfolgreichen Digitalisierung sollte die Stadt eine enge Verknüpfung des Prozessmanagements mit der IT sicherstellen.	23 Die Implementierung eines systematischen und verwaltungsweiten Prozessmanagements hat für die Stadt Aachen hohe Priorität. Angesichts zunehmender Anforderungen an Effizienz, Transparenz und Qualität in den Verwaltungsabläufen ist es unerlässlich, ein einheitliches und klar strukturiertes Prozessmanagement einzuführen, das alle Bereiche der Verwaltung durchdringt und unterstützt. Der Verwaltungsvorstand der Stadt Aachen hat die Vorlage „Einführung eines strategischen Prozessmanagements bei der Stadt Aachen“ in seiner Sitzung am 20.05.2025 verabschiedet und dabei trilaterale Abstimmungen zwischen dem Fachbereich Personal und Organisation (FB 11), dem Fachbereich Digitale Verwaltung

					und IT-Steuerung (FB 15) und der jeweiligen Organisationseinheit herausgestellt. Zentraler Bestandteil der Umsetzung wird eine Prozessmanagement-Strategie sein, die aktuell noch finalisiert wird. Im Dezember diesen Jahres soll die Strategie im Personal- und Verwaltungsausschuss vorgestellt werden. Diese regelt verbindlich die maßgeblichen Aspekte und Rahmenbedingungen, die bereits in der VV-Vorlage festgeschrieben wurden, und definiert klare Verantwortlichkeiten, standardisierte Vorgehensweisen sowie Instrumente zur kontinuierlichen Prozessanalyse und -optimierung. Im FB 11/520 - Organisation und Prozesse wurde ein Team mit hoher Expertise verankert, welches sich gezielt um das Prozessmanagement federführend kümmert (2,0 VZÄ Sachbearbeitung Prozessdigitalisierung und themenverantwortliche Teamleitung). Dieses Team wird zum Stellenplan 2026 voraussichtlich um weitere 2,0 VZÄ verstärkt. Im Rahmen des operativen Prozessmanagements werden in einem ersten Schritt alle Prozesse der Stadtverwaltung Aachen identifiziert und Attribute (Beschreibung des Prozesses, Fallzahlen, Durchlaufzeiten etc.) zu den jeweiligen Prozessen abgefragt. Dazu wurde ein Roll-Out Plan entwickelt. Dabei ist es wichtig, die vorgesetzten Personen und Mitarbeiter*innen aktiv in den
--	--	--	--	--	---

					Veränderungsprozess einzubinden, um eine nachhaltige Akzeptanz zu sichern. Anschließend werden die identifizierten Prozesse durch FB 11/500 ins System eingelesen und analysiert. Werden im Rahmen der Analyse Prozesse aufgezeigt, die ein hohes Optimierungspotenzial (z.B. lange Durchlaufzeiten, viele Schnittstellen) haben, werden diese modelliert und optimiert. Abschließend erfolgt die Umsetzung (ggf. auch unter Einsatz von IT). Mit zunehmendem Fortschritt, der sich u. a. in der Kennzahl des Produktes Organisationsmanagement abbildet, wächst auch der Bedarf der laufenden Pflege und kontinuierlichen Verbesserung. FB 11/500 ist für die notwendige Skalierung bereits heute aufgestellt. Je nach Zielstellung wirkt die Sachbearbeitung Organisation in den Teams FB 11/510 und /520, derzeit in einer Stärke von 13,0 VZÄ, stellenanteilig in der Analyse der Prozesse von Beginn an mit. Mit der Bildung von Tandems werden deren Methodenkompetenzen/ Erfahrungen in der Stellenbemessung, Geschäftsverteilung und in den Besonderheiten der Organisationseinheiten in den Umsetzungsprozess eingebracht und ein Peer Learning im Austausch mit der Sachbearbeitung Prozessdigitalisierung gefördert. Perspektivisch steht damit ein höheres Potential an Kräften in der zentralen Funktion für das Prozessmanagement zur Verfügung.
--	--	--	--	--	--

					Zur systematischen Optimierung und Standardisierung von Prozessen bedarf es einer verbindlichen Kooperation mit dem Fachbereich Digitale Verwaltung und IT-Steuerung (FB 15). Diese enge Verzahnung ist ein besonders wichtiger Erfolgsfaktor. Durch diese Integration können technische Lösungen, wie das Dokumentenmanagementsystem oder das bei der Stadt Aachen eingesetzte System Form-Solutions, gezielt eingesetzt werden. So lassen sich Routineaufgaben, etwa die Bearbeitung von Anträgen oder die Dokumentenverwaltung, standardisierter und effizienter gestalten und manuelle Fehlerquellen reduzieren. Bei eingehenden IT-Anträgen bei FB 15 oder bereits in der Antragsphase bzw. bei laufenden Organisationsuntersuchungen in den Fachbereichen erfolgt eine zeitnahe Beteiligung von FB 11/520, Sachbearbeitung Prozessdigitalisierung, so dass das Prozessmanagement mit der Modellierung und ggf. Optimierung bzw. Anpassung der Prozesse frühzeitig beginnen und ggf. auch zur Digitalisierung initiativ handeln kann. Durch die verbindliche Verankerung des Prozessmanagements in allen Organisationseinheiten und die technische Unterstützung durch das IT-Management schafft die Stadt Aachen die Grundlage für eine moderne, agile Verwaltung, die flexibel auf zukünftige Herausforderungen reagieren kann und kontinuierlich an Leistungsfähigkeit gewinnt.
--	--	--	--	--	---

F6	Die IT der Stadt Aachen leistet bereits einen wesentlichen Beitrag zu einer ökologisch nachhaltigen Verwaltung, ohne dass entsprechende Ziele explizit vorgegeben worden sind. Einen Teil der Nachhaltigkeitspotenziale schöpft sie allerdings noch nicht aus.	24	E6.1	Die Stadt Aachen sollte die Druckerkonsolidierung konsequent fortsetzen. Über die daraus resultierenden betrieblichen Vorteile wie Energieeinsparung sowie effizientere Wartung und Verbrauchsmittelbeschaffung hinaus lassen sich so auch Nachhaltigkeitsziele erreichen. Zudem sollte die Minimierung des Druckaufkommens als Vorgabe formal definiert werden.	25	Die Druckerkonsolidierung bleibt ein strategisches Ziel und wird weiterhin betrieben. Die Stadt Aachen erwartet mit dem verwaltungsweiten Einsatz des DMS eine Minimierung des Druckaufkommens und damit einen weiteren Beitrag zu einer ökologisch nachhaltigen Verwaltung.
			E6.2	Die Stadt Aachen sollte konkretere Regelungen zu Klimaschutzfördernden Maßnahmen in ihre IT-Strategie aufnehmen, um einen verbindlicheren Rahmen für nachhaltigen IT-Betrieb zu schaffen. Zudem sollte sie in Erwägung ziehen, Kernziele für die kommunale IT in ihre Nachhaltigkeitsstrategie aufzunehmen und deren Einhaltung über Kennzahlen zu messen.	27	Der IT-Betrieb für die Stadt Aachen liegt fast ausschließlich im Rechenzentrum des kommunalen Dienstleisters, der Fa. regio it GmbH. Diese hat die Nachhaltigkeit im Rahmen eines jährlichen Geschäfts- und Nachhaltigkeitsberichts in die Unternehmensstrategie eingebunden. Dort sind entsprechende Kennzahlen zur Steuerung Klimaschutzfördernder Maßnahmen zu finden. Darüberhinausgehende Nachhaltigkeitsaspekte der Stadt Aachen, wie der Einsatz von energiesparenden ThinClients, die Weiterverwertung gebrauchter Hardware, etc., werden in die IT-Strategie der Stadt Aachen, die derzeit überarbeitet wird, aufgenommen. Weiterhin werden diese Nachhaltigkeitsziele und -maßnahmen in eine gesamtstädtische Nachhaltigkeitsstrategie, die aktuell erstellt wird, eingebunden.
F7	Aufgrund der Leistungen des zertifizierten Rechenzentrums der regio iT ist das Sicherheitsniveau der Stadt Aachen in technischer Hinsicht sehr hoch.	27	E7	Die Stadt Aachen sollte erörtern, durch welche konzeptionellen Einzelmaßnahmen Aspekte des Sicherheitsmanagements und der	28	Die Stadt Aachen ist sich der Situation bewusst, dass bei einem Ausfall der (zentralen) IT organisatorische Maßnahmen zu ergreifen sind. Die technischen Maßnahmen

	Auf konzeptioneller Ebene bestehen noch Ansatzpunkte, einzelne Aspekte der IT-Sicherheit zu verbessern.			Notfallvorsorge noch besser ausgestaltet werden können.	(Wiederanfahrtszenarien etc.) obliegen dem zentralen IT-Dienstleister der Stadt Aachen, der Fa. regio iT GmbH. Aktuell erfolgt die Vorbereitung auf den "großen Ernstfall", also das Szenario "Ausfall der zentralen IT" (=Ausfall der regio iT) für einen unbestimmten Zeitraum. Für dieses Szenario erstellen die Fachbereiche und Eigenbetriebe aktuell Notfallkonzepte, die eine Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs für eine unbestimmte Dauer des Ausfalls der zentralen IT sicherstellen sollen. Hierbei werden die Tätigkeiten jeweils in eine von 4 Stufen der Zeitkritikalität eingeordnet und ein Vorgehen wird beschrieben, das gewählt wird, wenn die technische Unterstützung nicht zur Verfügung steht. Bei der Erstellung des Notfallvorgehens wird auch beschrieben, welche technische Unterstützung (Hard- und Software) aktuell zur Verfügung steht. Weiterhin wird festgehalten, ob eine Software möglicherweise als Software as a Service (SaaS) weiterhin genutzt werden könnte oder ob sie als "On-Premise"-Anwendung an der Funktionsfähigkeit des IT-Dienstleisters hängt. Daneben wird auch ein zentrales Notfallkonzept erarbeitet, in dem sowohl die Arbeit des "IT-Notfallstabes" als auch ein Kommunikationskonzept für die interne und externe Kommunikation beschrieben werden.
--	--	--	--	--	---

					Mit der Erstellung der Konzepte werden mehrere Ziele verfolgt. Dazu gehören u.a.: - Sicherheit für die Mitarbeitenden bei Ausfall der zentralen IT - Erreichbarkeit für Bürger*innen und weitere Externe sicherstellen - Kommunikationshoheit nach innen und außen behalten - Handlungsfähigkeit der Verwaltung aufrechterhalten - Schaden (finanziell und Image) von der Stadt Aachen abwenden - Vorbereitung des Wegs zum BSI-Standard 200-4 - Gesamtstädtischen Überblick über die zeitkritischen Tätigkeiten und Bedarfe im Systemausfall aufzeigen. Aktuell befindet sich die Stadt Aachen im Einführungsprojekt einer technischen Plattform zur Unterstützung des Aufbaus eines ISMS. Dieses System wird auch ein DSMS beinhalten und so die Schnittmengen von Datenschutz und Informationssicherheit verbinden können. Im Anschluss an die Einführung des technischen Systems werden die für ein ISMS notwendigen Daten der Verwaltung erhoben und entsprechend den Anforderungen des technischen Systems eingepflegt.	
Steuerung der Schul-IT						
F8	Die Stadt Aachen hat gute und verlässliche Rahmenbedingungen geschaffen, um die Digitalisierung ihrer Schulen zu steuern. Es	36	E8	Die Stadt Aachen sollte die Medienentwicklungsplanung fortschreiben.	40	Es wird die Empfehlung ausgesprochen, dass die Stadt Aachen die Medienentwicklungsplanung fortschreiben

	bestehen nur wenige Optimierungsansätze. Vorrangig ist hier die Aktualisierung bzw. Fortschreibung der schulübergreifenden Medienentwicklungsplanung als gesamtstrategische Grundlage für die Schul-IT zu nennen.			Mittel- bis langfristig sollte sie auf eine stärkere Eigeninitiative der Schulen beim First-Level-Support hinwirken.	sowie mittel- bis langfristig auf eine stärkere Eigeninitiative der Schulen beim First-Level-Support hinwirken sollte. Aus Sicht der Stadt Aachen kann die Empfehlung, insbesondere mit Blick auf die Fortschreibung des Medienentwicklungsplans, in dieser allgemeinen Formulierung nicht mitgetragen werden. Anders als noch vor einigen Jahren, hat die Digitalisierung, gerade im schulischen Bereich, seit der Corona-Pandemie eine enorme Entwicklung genommen. Unter anderem durch Förderprogramme wie den DigitalPakt, Sofortausstattungsprogramme oder der Förderung der IT-Administration nahm die Infrastruktur- und Hardwareausstattung eine exponentielle Entwicklung, so dass bspw. die in Medienentwicklungsplänen definierten Kennzahlen wie Ausstattungsquoten (bspw. 1 Tablet je 5 Schüler*innen) obsolet wurden. Die über die Förderprogramme vorgenommene, flächendeckende Ausstattung der Schulen mit Endgeräten wird derzeit jedoch schon wieder überholt durch die deutliche Zunahme von bring-your-own-Device-Klassen. Auch der neue Koalitionsvertrag auf Bundesebene spricht nicht von einer künftigen flächendeckenden Ausstattung, sondern einer Bereitstellung von Endgeräten "lediglich" für bedürftige Schüler*innen. Weiterhin sieht dieser einen DigitalPakt 2.0 vor, durch den u. a. KI-gestützte Lernsysteme vorangetrieben werden sollen. Dies macht insgesamt deutlich, dass in der sich rasant entwickelnden Schuldigitalisierung eine
--	---	--	--	--	--

					Fortschreibung einer Medienentwicklungsplanung für mehrere Jahre in dieser Form nicht mehr zeitgemäß erscheint, da dort definierte Standards bereits nach kurzer Zeit überholt sein werden. Vielmehr gilt, dass der Schulträger, das Euregionale Zentrum für digitale Bildung sowie der IT-Dienstleister in enger Kooperation und im fortwährenden Austausch mit (mandatierten) Vertreter*innen der Schulen eine stetige Fortentwicklung der Schuldigitalisierung unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen Bedarfe der Schulen und Möglichkeiten im Rahmen entsprechender Förderprogramme gewährleisten. Hinsichtlich der stärkeren Eigeninitiative der Schulen beim First-Level-Support ist anzumerken, dass die seitens der Stadt Aachen zur Verfügung gestellte Unterstützung auf einem entsprechenden politischen Beschluss basiert. Grundsätzlich obliegt der First-Level-Support bereits den Schulen, die diesen - gerade in kleineren Schulsystemen - jedoch aufgrund mangelnder Personalkapazitäten sowie der eingangs erwähnten rasanten Entwicklung der Digitalisierung und der damit einhergehenden Anforderungen nicht in dem erforderlichen Umfang gerecht werden (können).
--	--	--	--	--	--