

Rheinfelden



Baden

11.07.22

Vorstellung der  
Fachstrategie

**digital** @ Rhf

Bürgerservices | Arbeitswelten

- I. **Ausgangslage**
- II. **Projektübersicht**
- III. **IST-Analyse**
- IV. Fachstrategie **digital@RhF** | Vorstellung der Maßnahmen
- V. **Mehr Service** für unsere Kunden
- VI. **Nächste Schritte**

# Überblick

Online-Banking



Social Media



Online Shopping



Rheinfelden  
Baden

# I. Ausgangslage

Digitalisierung der Gesellschaft

**digital** @Rhf

Bürgerservices | Arbeitswelten

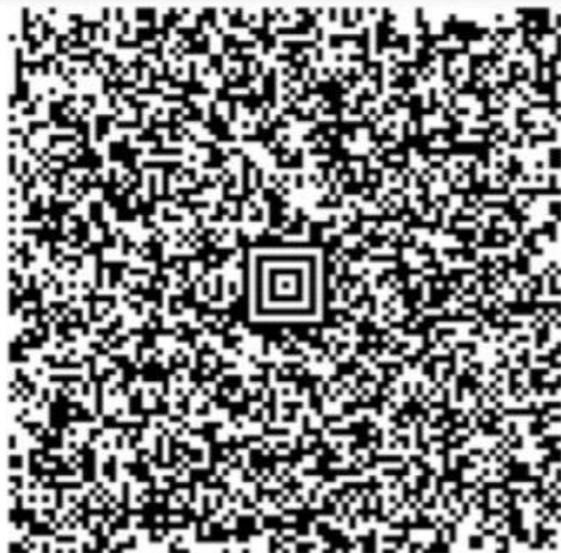
ePayment-Lösungen

# I. Ausgangslage

Digitalisierung der Gesellschaft

Online-Tickets

20.10.20 Hamburg Hbf - Berlin Potsdamer Platz  
FPKEKE



Frau Emma Mustermann

Fahrkarte Flexpreis (Einfache Fahrt)  
Gültigkeit am 20.10.2020

Klasse: 2, Erw.:1  
Hinfahrt: Hamburg - Berlin Potsdamer Platz

Gilt nur zusammen mit einem amtlichen

Auftrag bearbeiten

Rheinfelden  
Baden

Online  
Videosprechstunde

digital @Rh

Bürgerservices | Arbeitswelten

## Fazit **Bürgerservices:**

**Ansprüche** der Bürger/-innen haben sich aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung geändert. Die Corona-Pandemie war hierfür ein **digitaler Booster**.

- Der Bürger erwartet niedrigschwellige **digitale Angebote** von der öffentlichen Verwaltung (eGovernment MONITOR 2021)
- Besonders interessiert an solchen Leistungen sind die **unter 30jährigen**
  - Verfügbarkeit von **digitalen Leistungen der Verwaltung 24 h / 7 d** – Anpassung der Normen (z.B. OZG, Meldegesetz etc.)

## I. Ausgangslage

### Bürgerservices



Demografischer Wandel

Fachkräftemangel

Work-Life-Balance

Handlungsbedarf:

- Bindung des Stammpersonals
- Akquise neuer Fachkräfte

I. Ausgangslage

Arbeitswelten



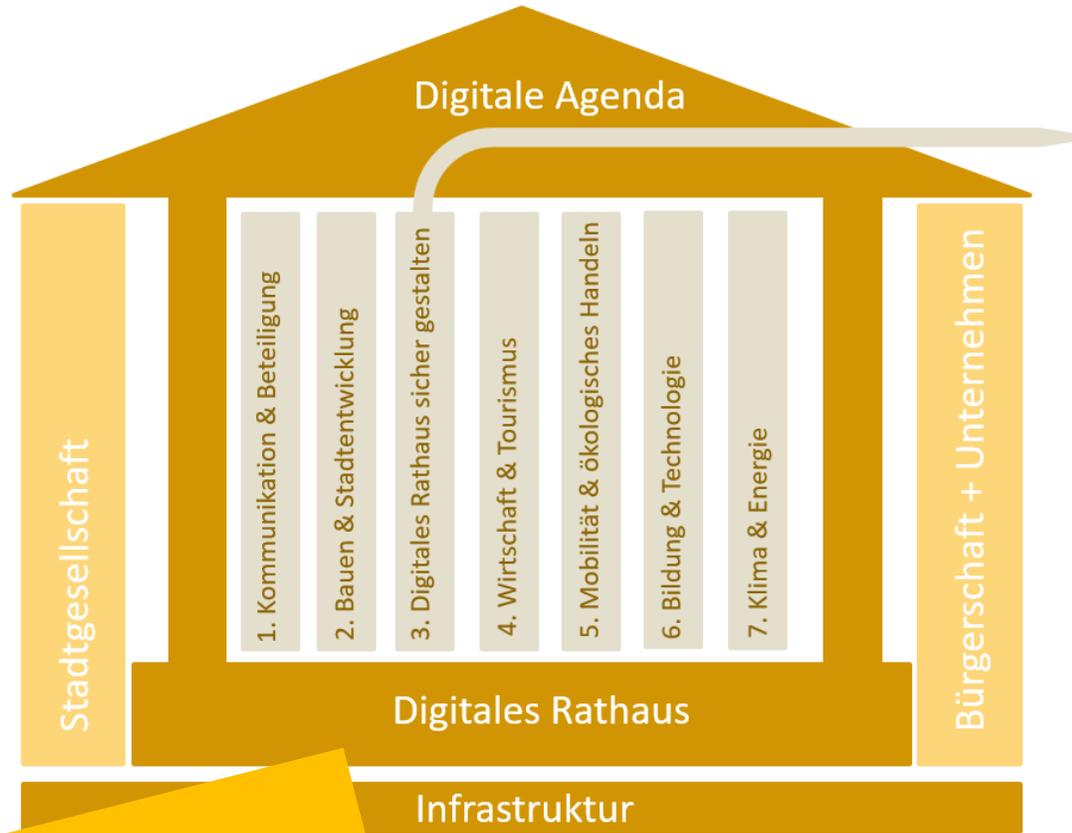
## **Schnelle verändernde Arbeitswelten** durch

- Ständig ändernde Rahmenbedingungen (Gesetze etc.)
  - neue digitale Tools
  - kürzere Lebenszyklen in der Technik
  - neue bzw. geänderte Bedürfnisse der Kunden | Mitarbeiter
- ➔ Auswirkung auf die **Prozesse** und **Strukturen** und der **Verwaltungskultur**

## I. Ausgangslage

### Arbeitswelten

## II. Projektübersicht

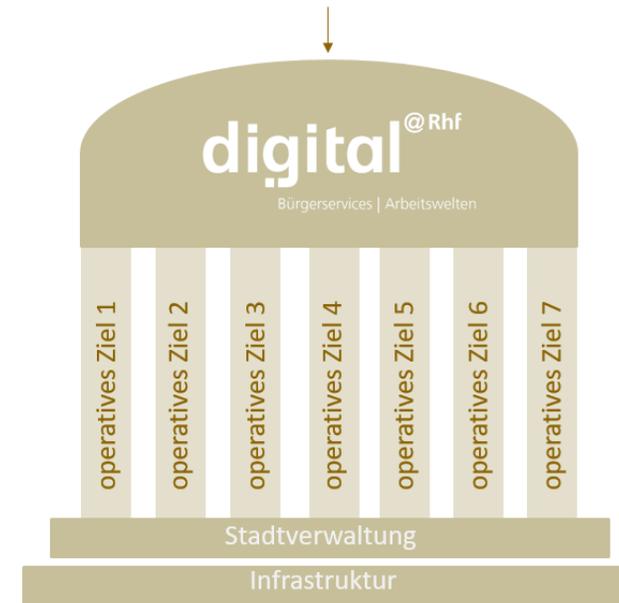


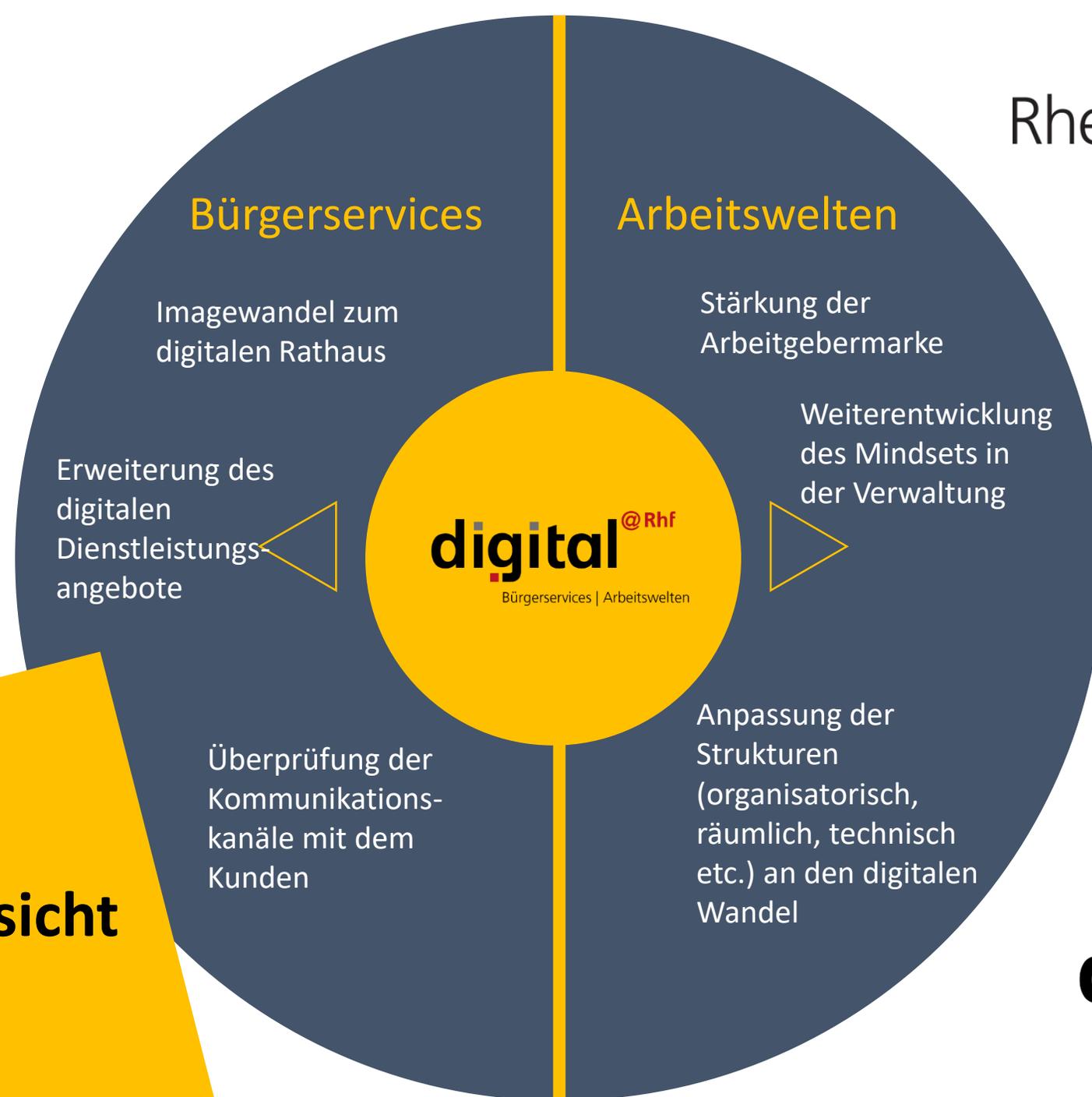
## II. Projektübersicht

### Systematische Einordnung

Digitale Agenda wurde im Dezember 2020 im Gemeinderat beschlossen.

### 3. Handlungsfeld: Digitales Rathaus sicher gestalten





## II. Projektübersicht

### Projektziele

Heute

### Auftakt

- Auftrag an die Verwaltung durch die LG Smart City
- Projektauftrag
- Informationsveranstaltungen

### Phase 1 | IST-Erhebung

- 24.01.-11.02.22  
Mitarbeiterumfrage zur Stärken- Schwächen- Einschätzung
- 03.02.22 Workshop mit Auszubildenden & Studenten

### Phase 2 | Analysephase

- Workshops
- Strategieentwicklung (Roadmap)
- Vorlage zum Beschluss

### Phase 3 | Umsetzung

- Teilprojekte
- Anstoß & Umsetzung der Maßnahmen
- Evaluation

08|22 – 12|23

## II. Projektübersicht

Wo stehen wir?

## Projektgruppe

Werner Wohner - Amt für Gebäudemanagement  
Tobias Obert - Stadtbauamt  
Susanne Kähny - Stadtbauamt  
Ralf Kaufmann - Stadtbauamt und Personalrat  
Stefanie Franzosch - Amt für Familie, Jugend und Senioren  
Dario Rago - Kulturamt  
Steffen Wenk - Bürgerbüro  
Dominic Rago - Amt für öffentliche Ordnung  
Ruzana Reuther - Hauptamt  
Linda Maurer - Hauptamt  
Katja Teuchert - Hauptamt  
Stephan Müller - Hauptamt  
Ute Hornauer - Personalrat  
Silvia Waßmer - Presse und Öffentlichkeitsarbeit  
Herr Höferlin  
Herr Uhlich  
Frau Bänziger-Ohl  
Frau Stefan  
Frau Wesseler

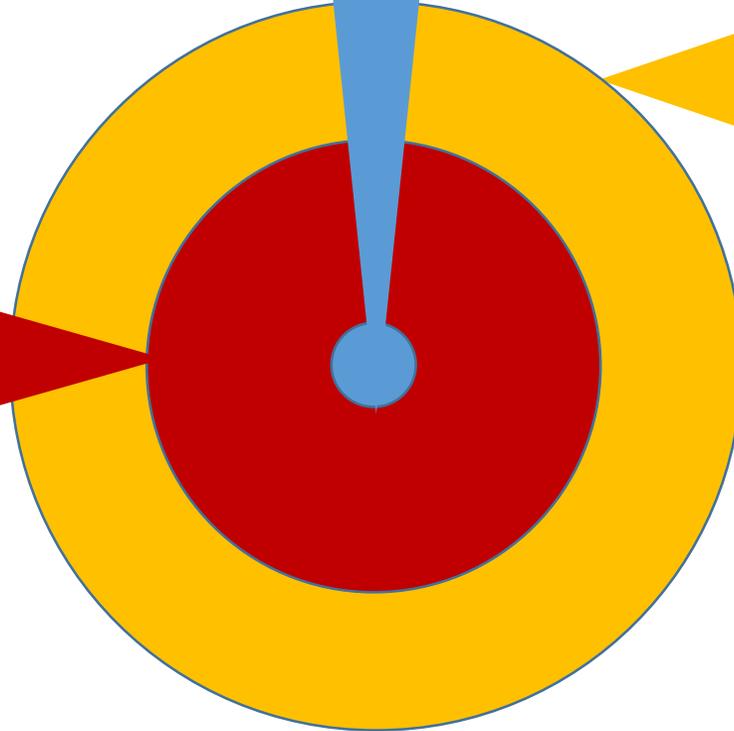
## Kernteam

Herr Höferlin  
Herr Uhlich  
Frau Bänziger-Ohl  
Frau Stefan  
Frau Wesseler  
Frau Hornauer

Rheinfelden   
Baden

## Lenkungsgruppe Smart City

Herr Oberbürgermeister Eberhardt, Herr Renz (CDU), Herr Wenk (SPD), Frau Lohmann (Grüne), Frau Reichert-Moser (Freie Wähler), Herr Lorenz (SÖREN), Herr Prof. Dr. Hanser (Duale Hochschule Lörrach), Herr Schuler, Frau Schippmann, Herr Meier (WST), Frau Lau (Datenschutzkoordinatorin), Herr Uhlich



Projektleitung: Herr Höferlin

## II. Projektübersicht

### Mitwirkende

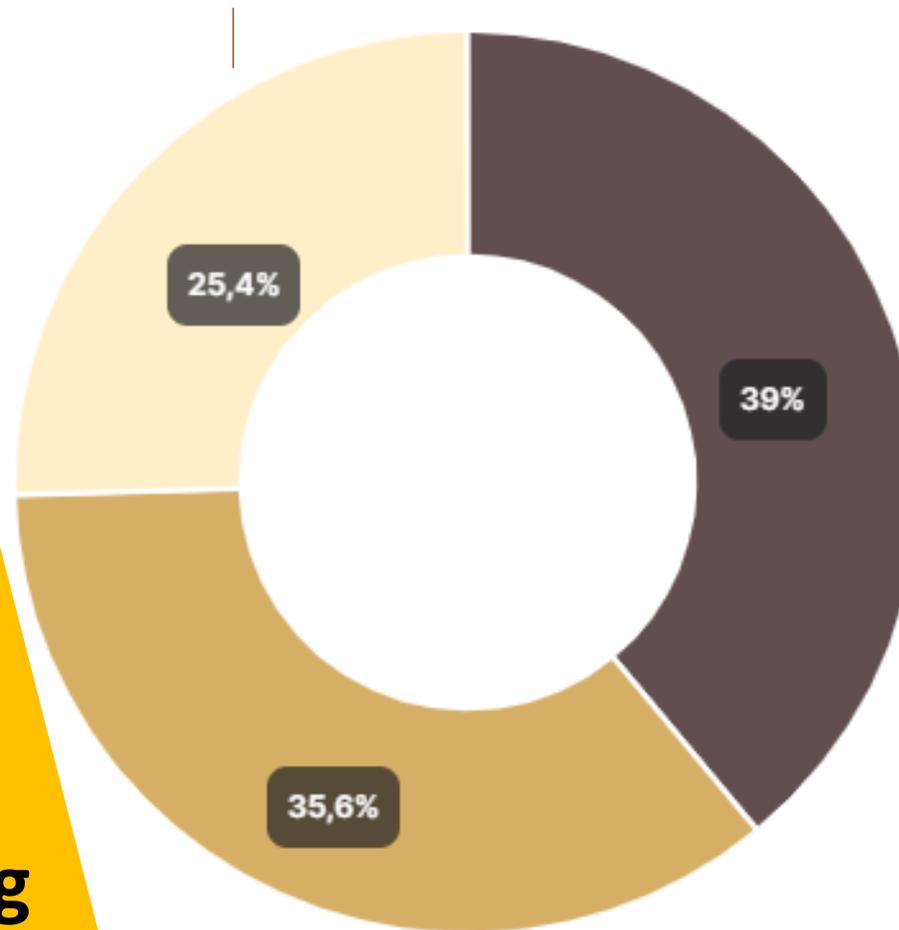


## III. IST-Analyse

von  
**118**  
Frage-  
bögen  
fallen ...

III. **IST-Analyse**  
**Mitarbeiterbefragung**  
Allgemeine  
Umfragedaten

unter 30 Jahre



ab 46 Jahre

Rheinfelden  
Baden

— 30 – 45 Jahre

von 118  
befragten sind  
84 (71,2%) in  
Vollzeit und  
34 (28,8%) in  
Teilzeit,  
29 sind  
Führungs-  
kräfte

III. IST-Analyse  
Mitarbeiterbefragung  
Allgemeine  
Umfragedaten

# IV. Fachstrategie digital@RhF

Vorstellung der Maßnahmen



# 10 Projekte

Team 1:  
Kommunikation,  
Information,  
Zusammenarbeit

Team 2:  
Neues Arbeiten  
Digitaler  
Bürgerservice

Team 3:  
Personal

**IV. Entwicklung einer  
Fachstrategie**



**IV.1 Interne Kommunikation,  
Information,  
Zusammenarbeit**



# Erarbeitung eines Informations- und Kommunikations- konzeptes inkl. Überprüfung des Intranet-Angebotes

## IV.1 Kommunikation, Information, Zusammenarbeit

Erarbeitung eines Informations- und Kommunikationskonzeptes inkl. Überprüfung des Intranet-Angebotes

# T1P1



## IV.1 Interne Kommunikation, Information, Zusammenarbeit

Erarbeitung eines Informations- und Kommunikationskonzeptes inkl. Überprüfung des Intranet-Angebotes

## Maßnahmen

- die Schaffung von konkreten **Kommunikations- und Informationsstrukturen** (Kommunikationskonzept) sowie -abläufen,
- die Regelung zum Umgang mit **E-Mails** (Verteiler, Zugriffsrechte, Vertretung),
- die **Förderung** der Nutzung des vorhandenen Kommunikations-/Informationsmediums (Intranet) sowie
- die **Optimierung** des Intranet-Angebotes

# T1P1

Rheinfelden  
Baden

| Projektbeginn  | Projektende                                 | Budget  |
|----------------|---|---|
| September 2022 | Ende 2023<br>(Fertigstellung des Konzeptes) | ggf. externe Beratung:<br>ca. 20T € sowie<br>weitere Kosten für<br>Module für das<br>Intranet |

## IV.1 Interne Kommunikation, Information, Zusammenarbeit

Erarbeitung eines Informations- und Kommunikationskonzeptes inkl. Überprüfung des Intranet-Angebotes

# Organisationskultur verbessern und **WIR-Gefühl** stärken

**IV.1 Kommunikation, Information, Zusammenarbeit**  
Organisationskultur verbessern und WIR-Gefühl stärken

## Maßnahmen und Ziele

- **Verwaltungsnetiquette**
- die Erstellung einer Handreichung zum Umgang mit **Projektarbeit**,
- die **Abkehr von einem "Silo-Denken"** hin zu einem Wir-Gefühl durch Förderung von ämterübergreifenden Projektarbeit (Schaffung von Strukturen),
- das Einräumen von projektbezogenen Entscheidungsfreiräumen, in der Mitarbeiter:innen eigenverantwortlich agieren,
- das Ermöglichen von Arbeiten außerhalb der Verwaltungsstrukturen,
- das Stärken eines „**Wir-Gefühls**“ durch **Teambuildingmaßnahmen** und die Einführung von ämterübergreifenden Hospitationen.

### IV.1 Kommunikation, Information, Zusammenarbeit

Organisationskultur verbessern und WIR-Gefühl stärken



| Projektbeginn  | Projektende    | Budget  |
|----------------|----------------|---|
| September 2022 | September 2023 | 12.500 Euro<br>Maßnahmen für<br>Teambuilding<br>10.000 Euro<br>Anschaffung einer<br>Software für<br>Projektmanagement<br>(Hauslösung) |

**IV.1 Kommunikation, Information, Zusammenarbeit**

Organisationskultur verbessern und WIR-Gefühl stärken

## IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice



# Einführung der mobilen Arbeit und Ausweitung der Telearbeit

## IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice

Einführung der mobilen Arbeit  
und Ausweitung der Telearbeit



## Beschreibung

Das digitale Zeitalter ermöglicht mehr Vereinbarkeit von Beruf und Alltag. Wir möchten mit diesem Projekt einen wichtigen Baustein als moderner Arbeitgeber weiterentwickeln, um bei unseren Arbeitnehmer als zukunftsfähiger, moderner und familienfreundlicher „Arbeitgeber wahrgenommen zu werden.

## Maßnahmen

- Überarbeitung Dienstvereinbarung
- Führungfortbildung  
„Hybride Führung“

### IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice

Einführung der mobilen Arbeit und Ausweitung der Telearbeit

**Projektbeginn - ende**

Konzeption: 3. Quartal 2022 bis 2.  
Quartal 2023  
Umsetzung: ab 3. Quartal 2023

**Budget**

ca. 7.500 Euro für  
Schulungsaufwand der  
Führungskräfte

**IV.2 Neues Arbeiten und  
digitaler Bürgerservice**

Einführung der mobilen Arbeit  
und Ausweitung der Telearbeit



# Technikkonzept für eine moderne Arbeitswelt

## IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice

Technikkonzept für eine  
moderne Arbeitswelt

# PLANNING



## IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice

Technikkonzept für eine moderne Arbeitswelt

| Projektbeginn -ende   | Budget   |
|---|--|
| Konzeption: 3. Quartal 2022 bis 2. Quartal 2023<br>Umsetzung: bis Ende 2026 | Mehrkosten i.H.v. 50.000 Euro, 70.000 Euro werden jedes Jahr bereits für den Austausch der Hardware berücksichtigt |



# Digitale Prozess- optimierung

IV.2 Neues Arbeiten und  
digitaler Bürgerservice

Digitale Prozessoptimierung

## Beschreibung

Die Digitalisierung führt uns immer mehr vor Augen, dass wir Prozesse überdenken und anpassen müssen. Mit diesem Projekt fokussieren wir uns auf folgende Prozesse, indem wir diese analysieren und nachhaltig weiterentwickeln, um nutzerorientierte und zeitgemäße Dienstleistungen anzubieten:

- Umsetzung der Online-Serviceprozesse im Rahmen des OZG's,
- Schnellere Einführung der eAkte,
- Einführung der eRechnung,
- Einführung der Videoberatung /-sprechstunde,
- Einführung einer Personalserviceplattform
- Ausbau der Onlineterminvereinbarung.

### IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice

Digitale Prozessoptimierung

**Projektbeginn -ende**

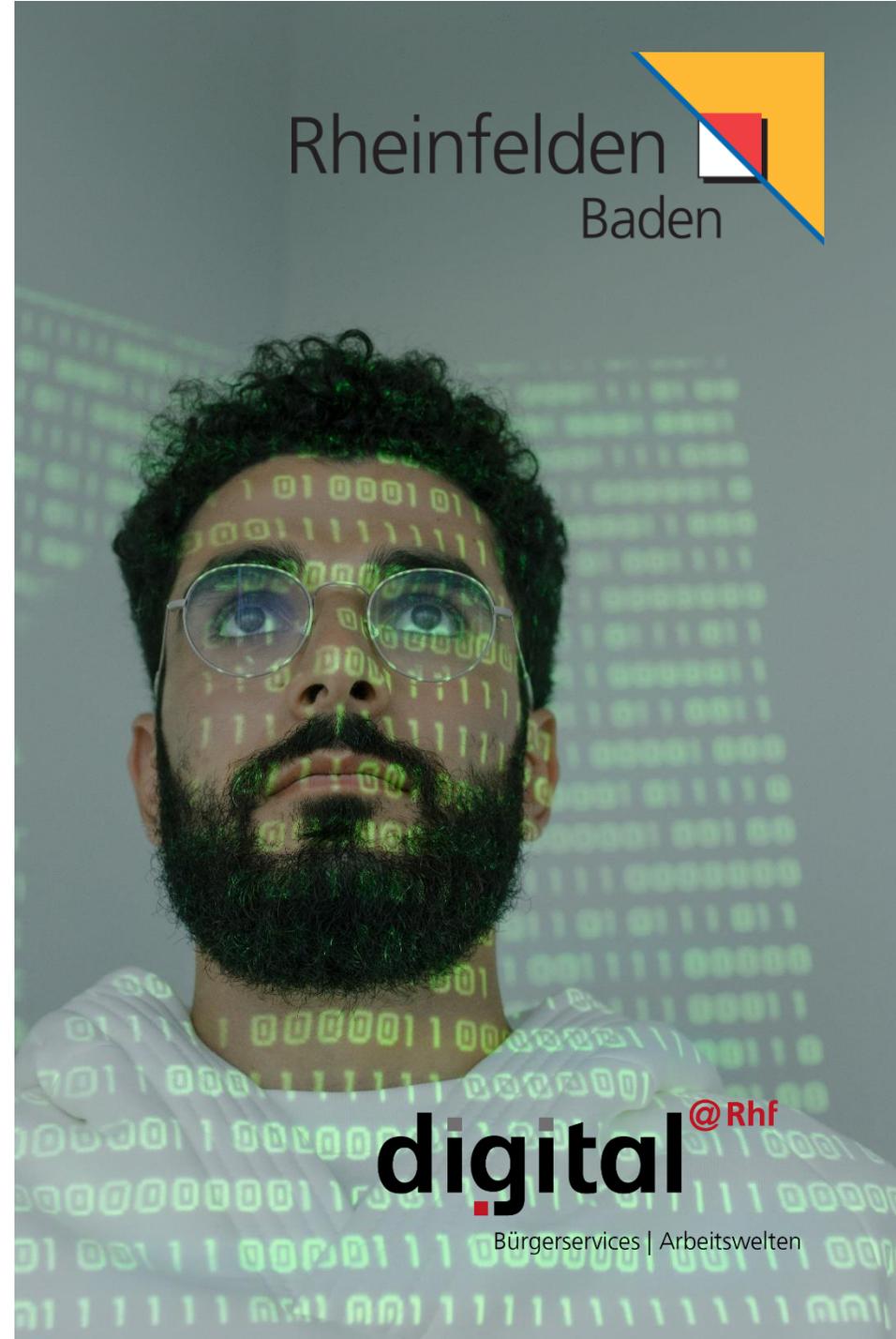
1. Quartal 2023 bis  
Ende 2025

**Budget**

Kosten sind noch nicht bezifferbar und wird in der Projektplanung eruiert und zur jeweiligen Haushaltsplanung zum Beschluss vorgelegt

**IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice**

Digitale Prozessoptimierung



**digital** @Rh**f**

Bürgerservices | Arbeitswelten

# Schaffung neuer, räumlicher Arbeitswelten

## IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice

Schaffung neuer,  
räumlicher Arbeitswelten



Rheinfelden  
Baden

## Beschreibung

Die Digitalisierung verändert unsere Art des Arbeitens und stellt neue Anforderungen an unseren Arbeitsplatz sowie an die Räumlichkeiten. Mit diesem Projekt entwickeln wir auf der Grundlage der Bedürfnisse unserer Mitarbeiter und entlang von aktuellen New Work-Ansätzen ein passendes Raumkonzept für die Stadtverwaltung Rheinfelden (Baden).

### IV.2 Neues Arbeiten und digitaler Bürgerservice

Schaffung neuer, räumlicher Arbeitswelten

| Projektbeginn                                  | Budget       |
|--|--------------|
| Konzeption: 1.Quartal 2023 bis 3. Quartal 2023 | ca. 60.000 € |
| Umsetzung: ab 2024                             |              |



## IV.3 Personal



# Ausweitung der flexiblen Arbeitszeit und -modelle

## IV.3 Personal

Ausweitung der flexiblen Arbeitszeit  
und -modelle

## Beschreibung

Die Digitalisierung ermöglicht mobiles und flexibles Arbeiten. Dies wiederum ermöglicht flexible Arbeitszeiten und -modelle, die Mitarbeitende immer mehr als wichtige Voraussetzung für einen attraktiven Arbeitgeber identifizieren. Mit diesem Projekt ermöglichen wir den Mitarbeitenden eine größere Flexibilität ihre Arbeitsleistung einzubringen und sensibilisieren diese und die Führungskräfte für die Möglichkeiten, aber auch für eine gelungene und gute Umsetzung.

### IV.3 Personal

Ausweitung der flexiblen Arbeitszeit und -modelle

#### Projektbeginn und -ende

Juli 2022 bis Dezember 2022

#### Budget

Kein zusätzliches Budget

**skills**

**IV.3 Personal  
Erarbeitung von  
Weiterbildungsangebot  
en mit Blick auf digitale  
Schlüsselkompetenzen**

## Beschreibung

Mit diesem Projekt überprüfen wir unser Weiterbildungsangebot anhand von Standards hinsichtlich Schlüsselkompetenzen des digitalen Wandels und passen dieses mit nachhaltigen Angeboten für die MitarbeiterInnen an. Zudem sensibilisieren wir sie, die Angebote anzunehmen.

Des Weiteren überprüfen wir die Anschaffung eines eLearning-Tools.

| Projektbeginn und -ende | Budget   |
|-------------------------|--|
| Ab 4. Quartal 2022      | 20.000 € für externe Dozenten sowie Personalkosten für eine Sachbearbeiterin |

### IV.3 Personal

Erarbeitung von Weiterbildungsangeboten mit Blick auf digitale Schlüsselkompetenzen



## IV.3 Personal Einführung eines Wissensmanagements

## Beschreibung

Durch den Wechsel von Mitarbeitenden oder Langzeitausfällen verlieren wir wertvolles Wissen, was zu Qualitätsverlusten führt. Mit diesem Projekt führen wir deshalb ein Wissensmanagement in der Stadtverwaltung ein und sensibilisieren bzw. befähigen die Mitarbeitenden dieses zu nutzen, um Wissen zu speichern und auch bei Mitarbeiterwechseln schnell verfügbar zu machen.

### IV.3 Personal

Einführung eines Wissensmanagements

| Projektbeginn und -ende         | Budget  |
|---------------------------------|---|
| 1. Quartal 2023 und fortlaufend | ca. 5.000 € für externe Beratung sowie Stellenmehrung 0,1 VZÄ (EG 9c TVÖD) in der Personalabteilung |

## IV.3 Personal

Zahlen, was die Leistung  
des Mitarbeiters wert ist

## Beschreibung

Das Gehalt ist ein wichtiger Baustein der Wertschätzung der Mitarbeitenden. Hier muss die Stadtverwaltung Rheinfelden wettbewerbsfähig sein. Mit diesem Konzept entwickeln wir die leistungsorientierte Bezahlung weiter, um Mitarbeiter:innen besser entlohnen und besser motivieren zu können.

### IV.3 Personal

Zahlen, was die Leistung des Mitarbeiters wert ist

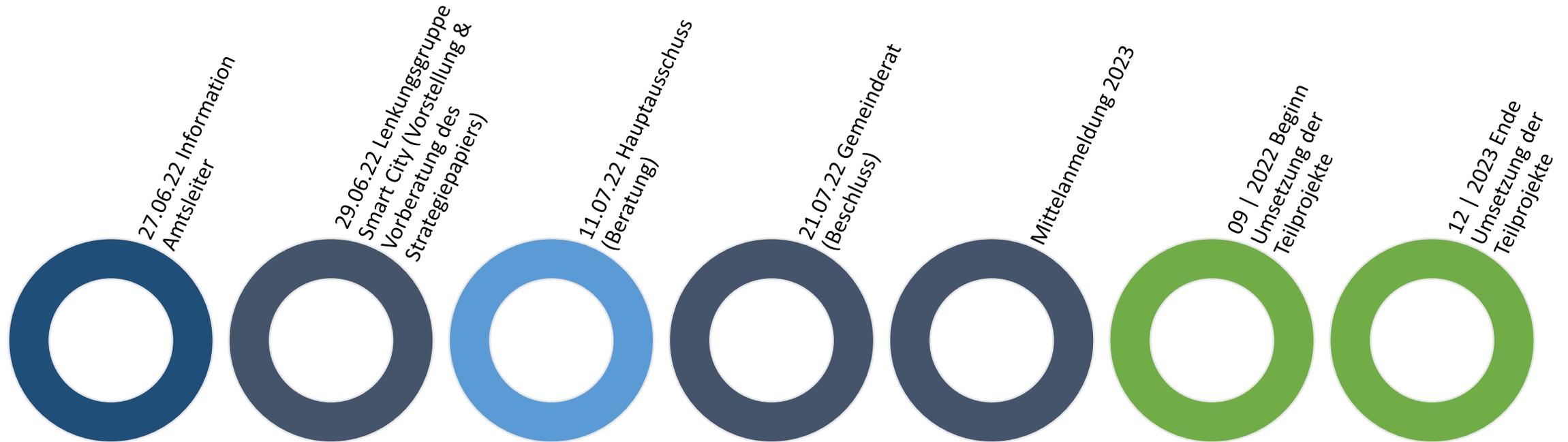
| Projektbeginn und -ende   | Budget                             |
|---------------------------|------------------------------------|
| Juli 2022 und fortlaufend | ca. 400.000 € (exkl. Kompensation) |

**Mit den vorgestellten Maßnahmen haben unsere Kunden folgende Vorteile:**

- Durch neue Onlineservices kann der Kunde 24h/7h die Woche Anträge stellen und zahlen
- Durch die Einführung der Videoberatung bieten wir einen neuen Kundenservice an und ermöglichen unseren Kunden den digitalen, sicheren Weg ins Rathaus
- Durch den Ausbau der Onlineterminvereinbarung haben unsere Kunden planbar sicher und ohne lange Wartezeiten einen Beratungstermin
- Durch die Beschleunigung der internen Prozesse (eAkte, eRechnung etc.) kann der Bürger kürzere Reaktionszeiten zu ihren Anliegen erhalten
- Durch neue Raumkonzepte möchten wir ressourcenschonend mit unseren Haushaltsmitteln weiter umgehen

## IV. Mehr Service für unsere Kunden

# Information | Beratung | Beschluss



UMSETZUNG

VI. Nächste Schritte