



www.institut-fuer-hamburg.de / Maxim Schulz

# Vorstellung Digitalisierung und IT der Bezirksämter (DIT/BA) in der Bezirksversammlung Wandsbek - WDK

28.04.2025 | Hamburg | Benjamin Schock | Christian Schultz | Julia Oertel

- 00 Vorstellung
- 01 Konkrete Tätigkeiten
- 02 Erprobtes und Neues
- 03 Überblick Tätigkeiten
- 04 Fragen

# VORSTELLUNG

Ihre Referent:innen



**Benjamin Schock**  
CDO der Bezirksämter  
Leitung Digitalisierung und IT der  
Bezirksämter (DIT/BA)



**Christian Schultz**  
Stabsbereichsleitung  
Strategie und Steuerung



**Julia Oertel**  
Abteilungsleitung Digitalisierung

# KONKRETE TÄTIGKEITEN

EIN KLEINER BLICK IN DIE WERKSTATT

01



Hamburg

# WAS TUN WIR FÜR DIE BEZIRKE

## Aktuelle Projekte und Vorhaben (Auszug) mit dem Bezirksamt Hamburg-Wandsbek (Federführer JA, EH und THS)

- |    |   |
|----|---|
| 1  | <p><b>Prozessoptimierung Kindertagesbetreuung:</b><br/>Durchführung einer Erfassung der IST-Prozesse im Bereich der Antragsbearbeitung in der Sachbearbeitung, sowie Beschreibung von SOLL-Prozesse. Das Vorhaben steht kurz vor dem Abschluss. Nachfolgend ist in Zusammenarbeit mit der Sozialbehörde die Durchführung eines Vorprojektes als Grundlage für eine Ende-zu-Ende Digitalisierung der Antragsbearbeitung geplant.</p>   |
| 2  | <p><b>Vereinfachung von Elternleistungen</b><br/>Der Bereich Lebenslagenmanagement bei DIT/BA unterstützt Bürgerinnen und Bürger in der erleichterten Beantragung von Elternleistungen, zum Beispiel über die Online-Dienste Kinderleicht zum Kindergeld, Kita-Gutschein sowie Elterngeld. Ziel ist eine Vereinfachung der Antragstellung und damit eine höhere Nutzerzufriedenheit sowie eine Optimierung der Leistungsgewährung durch Nutzung rechtlicher Gestaltungsspielräume.</p>                            |
| 3. | <p><b>Elterngeld</b><br/>Zum 01.01.2024 wurde das neue Fachverfahren ElGiD Web (Elterngeld im Dialog) eingeführt als webbasierte Weiterentwicklung des bisherigen Fachverfahrens. DIT/BA unterstützt das Fachamt in Form regelmäßiger „Sprechstunden“ zum Fachverfahren sowie in der reibungsarmen Umsetzung von Fehlerkorrekturen und Releases. Mit dem Fachverfahren ist der Online-Dienst Elterngeld Digital verbunden, der als OZG-Leistung von Bremen entwickelt wurde und von Hamburg nachgenutzt wird.</p> |

# WAS TUN WIR FÜR DIE BEZIRKE

## Aktuelle Projekte und Vorhaben (Auszug) mit dem Bezirksamt Hamburg-Wandsbek (Federführer JA, EH und THS)

- |   |   |
|---|---|
| 4 | <p><b>Service Center Application (SCA):</b><br/>Die SCA und das Vorprojekt zur Neuentwicklung der Software ServiceCenterApplikation betrifft das Fachamt Telefonischer HamburgService (THS). Die aktuell beim THS verwendete Call-Center-Software SCA ist seit 2009 im produktiven Einsatz und ermöglicht mit wenigen technischen Hilfsmitteln – wie Screenreader, Braillezeile und Vergrößerungsprogramm – blinden und sehbehinderten Menschen ohne Abstriche ebenso wie ihren nichtbehinderten Kolleg:innen arbeiten zu können. Jedoch entsprechen die eingesetzten Technologien veralteten Standards, die eine umfangreiche Weiterentwicklung der Software für einen hochmodernen Bürgerservice nicht zulassen. Daraus resultierend wird eine Neuentwicklung der SCA für den THS notwendig, die den Anforderungen an eine moderne Contact-Center-Software gerecht wird. Im Rahmen dieses Vorprojektes wird das Konzept der neuen Software bzw. ein High Level Design (HLD) SCA 2.0 ausgearbeitet und eine Wirtschaftlichkeitsbetrachtung durchgeführt.</p> |
| 5 | <p><b>Sichere E-Mail-Kommunikation der Allgemeinen Sozialen Dienste (ASD)</b><br/>Das Projekt beschäftigt sich mit der Datenübertragung von Daten mit hohem Schutzbedarf an soziale Träger und ermittelt/verprobt neue langfristige Wege zur Sicherstellung einer sicheren E-Mail Kommunikation zwischen den verschiedenen Akteuren</p>   |

# WAS TUN WIR FÜR DIE BEZIRKE

## Aktuelle Projekte und Vorhaben (Auszug) mit dem Bezirksamt Hamburg-Wandsbek (Federführer JA, EH und THS)

6

### ***Bereich Sterbefall: Onlinedienste Todesbescheinigung/Leichenpass/Fachverfahren***

Nachnutzung der EfA (Einer-für-Alle)-Dienste Todesbescheinigung und Leichenpass. Darüber hinaus Einführung eines Fachverfahrens zur medienbruchfreien Verarbeitung von entsprechenden Informationen im Gesundheitsamt. Ziel: Transformation von bisher vollständig papierbasierten Prozessen zu weitestgehend digitalisierten Abläufen und Stärkung der Schnittstelle zu den Standesämtern.

# DIGITALISIERUNG IN WANDSBEK

## Digitale Transformation im Bezirksamt Wandsbek



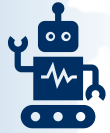
- Internes Projekt Wandsbek.frei.Raum zur Förderung des Kulturwandels im Bezirksamt



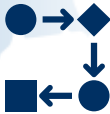
- Stärkung der digitalen Kompetenzen aller Mitarbeiter:innen des Bezirksamtes



- Umfassende und zeitgemäße technische Ausstattung und Infrastruktur



- Anwendung neuer Technologien Robotic Process Automation und Künstliche Intelligenz



- Geschäftsprozessmanagement

# ERPROBTES UND NEUES

GANZHEITLICH VORGEHEN:  
NEUAUSRICHTUNG DER STANDESÄMTER

02



Hamburg

# AUSGANGSITUATION

HOCHZEIT  
Hamburgs Standesämter haben immer weniger Zeit für  
28.01.2023, 08:03 | Lesedauer:

STANDESAMT BERGEDORF  
Wer im Sommer heiraten will, soll spaten

Aktualisiert: 15.02.2023, 03:57 | Lesedauer: 2 Minuten



HOCHZEIT HAMBURG  
Heiraten in Altona: Warum es Paare hier so schwer haben  
Aktualisiert: 30.05.2023, 18:00 | Lesedauer: 5 Minuten  
Louisa Eberhard



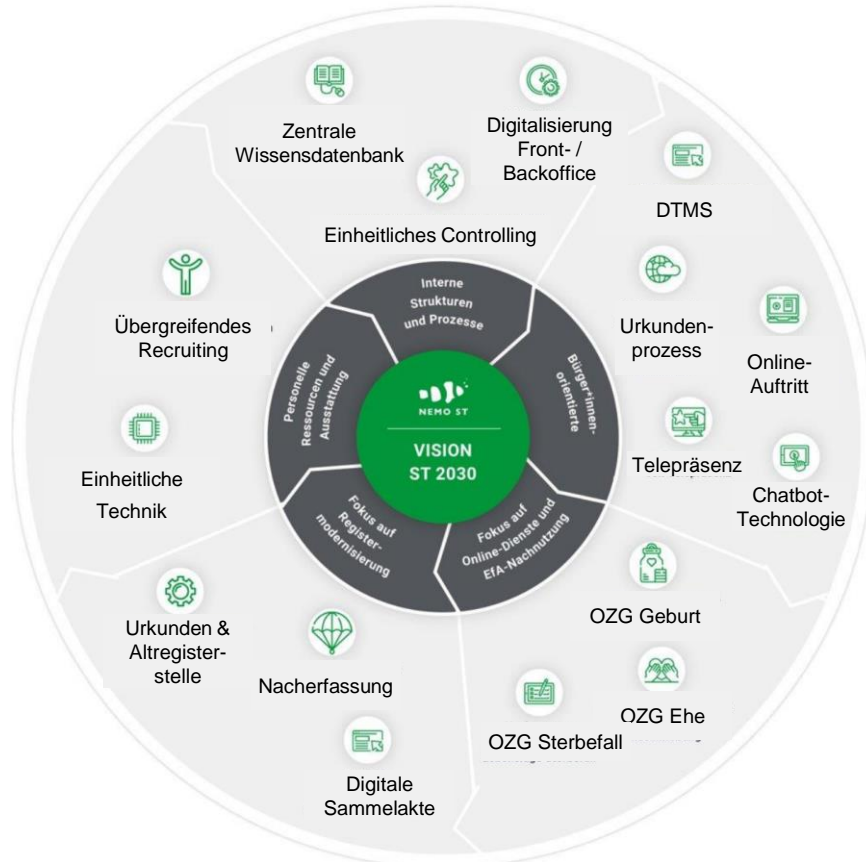
- Immer weniger Personal muss die Arbeit erledigen
- Die Standesämter sind strikt nach Bezirken getrennt
  - Umverteilung von Aufgaben schwierig
  - Optimierung von Prozessen notwendig
- Die Standesämter sind ein unattraktiver Arbeitsplatz
- Onlinezugangsgesetz & Registermodernisierung treiben die Digitalisierung voran.
  - Vor-Ort-Termine können vermieden werden.
  - Dokumente werden bundesweit digitalisiert

Die Standesämter haben das **Problem der unmöglichen Planbarkeit** vieler Aufgaben.

Bürgerinnen und Bürger erwarten zurecht eine **modernisierte Verwaltung**, wie sie in anderen Staaten schon realisiert ist

(u. a. Estland, Finnland).

# HANDLUNGEN



Das Programm NEMO ST legt mit 16 Projekten in fünf Clustern die Grundlage für ein **modernes, kundenfreundliches Standesamt Hamburg.**

Neun **Handlungsfelder** stehen im Programm allen Projekten als Service bereit.

Die Programmleitung koordiniert NEMO ST und schafft ein **Vorhaben aus einem Guss.**

# ÜBERBLICK TÄTIGKEITEN

EIN KLEINER BLICK AUF DIE WERKSTATT

03



Hamburg

# WAS TUN WIR FÜR DIE BEZIRKE

## Auszug



Durchführung von aktuell ca. **38 überbezirklichen Projekten** zzgl. **OZG-Umsetzung (ca. 25 Bündel)**



Versorgung von rd. **3.500 Arbeitsplätzen** mit Fachverfahren



Bewirtschaftung eines **Projektvolumens in Höhe von rd. 30 Mio. €** - abgesichert über eingeworbene Geldmittel über z.B. IT-Globalfonds oder Effi-Fonds



Betreuung von **10 Fachämtern** mit Fachverfahren



**Einwerben finanzieller Mittel**



Controlling bezirklicher Clients und 3rd-Level-Support (**8.500 Arbeitsplätze**)



Bewirtschaftung eines **Betriebsmittelvolumens in Höhe von rd. 20 Mio. €** - inkl. Einwerben der notwendigen Betriebsmittel



Management bezirklichen Software-Warenkorbs (**ca. 200 Stück**)



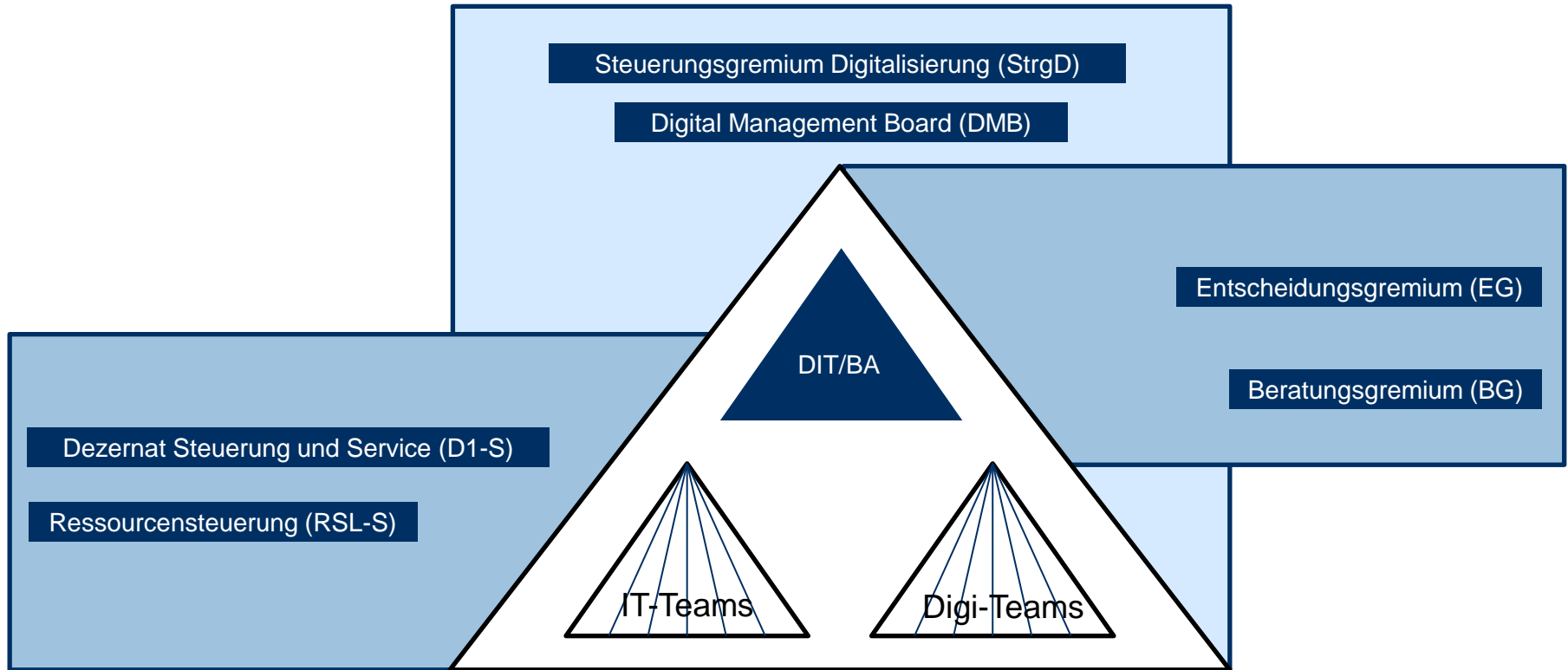
Betrieb von **25 Fachverfahren** inkl. Vertragskataster



Durchführung der Iteration der **bezirklichen Digitalstrategie und Koordination der Umsetzung**

*... und Vieles mehr*

# WIE IST DIE BEZIRKLICHE DIGITALISIERUNG AUFGEBAUT?



FRAGEN

04

# FRAGEN

FRAGEN

ANMERKUNGEN

VIELEN DANK  
FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT

[www.mediaserver.hamburg.de](http://www.mediaserver.hamburg.de) / Maxim Schulz