

DARMSTADT. DIGITAL.

FÜR EINE STARKE UND MODERNE STADTVERWALTUNG.

(Stand: Oktober 2025)

Für den Unterbezirksvorstand der SPD Darmstadt: Bijan Kaffenberger

Für die AG Digitales: Armin Alizadeh, Melissa Waßmuth

DARMSTADT. DIGITAL. FÜR EINE STARKE UND MODERNE STADTVERWALTUNG.

Inhalt

1	In Kürze	3
2	Ausgangslage: Warum unsere Verwaltung jetzt digitaler werden muss	4
2.1	Darmstädterinnen und Darmstädter erwarten eine schnelle, unkomplizierte, und papierlos Verwaltung.....	4
2.2	Städtische Beschäftigte erwarten ein modernes Arbeitsumfeld	4
2.3	Der Demographische Wandel und knappe Haushaltsmittel erfordern effizientere Strukturen.....	5
3	Unser Zielbild: Eine digitale, bürgerliche und effiziente Verwaltung	5
3.1	Vier zentrale Säulen mit konkreten Zielen	6
3.2	Ganzheitliche strategische, kooperative Steuerung	7
4	Darmstadt. Digital.: Der konkrete Weg in die Verwaltung von morgen	8
4.1	Digitalisierung mit Plan, klarer Verantwortung und Beteiligung	8
4.2	Digitales Arbeiten als Grundlage einer modernen Verwaltungskultur	9
4.3	Digitale und automatisierte Prozesse durch umfassendes Geschäftsprozessmanagement.....	10
4.4	Souveräne IT-Architektur und offene Daten	10
5	Ausblick: Heute handeln für eine zukunftssichere Verwaltung.....	11

1 In Kürze

Unsere Stadtverwaltung steckt mitten in einem tiefgreifenden Wandel. Bürgerinnen und Bürger erwarten einfache, digitale Dienstleistungen. Mitarbeitende erwarten moderne Arbeitsbedingungen, die mit dem Alltag vereinbar sind. Gleichzeitig wächst der Druck durch neue Aufgaben, begrenzte Ressourcen und den demografischen Wandel. Die bestehenden Strukturen reichen dafür nicht mehr aus.

Unser Ziel ist eine digitale, bürgernahe und leistungsfähige Stadtverwaltung für Darmstadt. Eine Verwaltung, die ihre Aufgaben zuverlässig erfüllt und gleichzeitig neue Wege geht. Die Digitalisierung soll im Alltag spürbar wirken und die Arbeit in der Verwaltung nachhaltig erleichtern. Das Zielbild für das Jahr 2031 basiert auf vier zentralen Säulen:

- 1. Bürgerorientierung:** Verständliche, zugängliche und digitale Leistungen
- 2. Digitales Arbeiten:** Moderne Arbeitsmodelle und gute Ausstattung
- 3. Organisation & Prozesse:** Einfache, digitale und automatisierte Prozesse
- 4. Daten & Technologien:** Offene Daten für Innovation und verlässlicher, souveräner Technikeinsatz

Damit dieses Zielbild nicht abstrakt bleibt, beschreiben wir in vier Handlungsfeldern ganz konkret, wie Darmstadt den Weg in die digitale Verwaltung geht und setzen überprüfbare Ziele bis 2031: mit stringenter, dezernatsübergreifender Steuerung, einer modernen Verwaltungskultur, verständlichen und digitalen Prozessen sowie einem sicheren und verlässlichen Technologieeinsatz.

Die Umsetzung der Ziele in den vier Handlungsfeldern erfolgt schrittweise und priorisiert. Die Fortschritte auf diesem Weg machen wir transparent. In einem **öffentlichen Digitalmonitor Darmstadt** werden Ziele, Maßnahmen und erreichte Fortschritte regelmäßig dargestellt und fortgeschrieben. So stellen wir sicher, dass Digitalisierung nachvollziehbar gesteuert wird und für Politik, Verwaltung und Stadtgesellschaft überprüfbar bleibt.

Dieses Papier ist eine Einladung zum gemeinsamen Aufbruch. Es beschreibt, wie wir Digitalisierung nicht nur umsetzen, sondern aktiv gestalten. Als Zukunftsaufgabe für unsere Stadt. Jetzt ist der richtige Zeitpunkt, mit dem größten Digitalisierungsprojekt der Stadtgeschichte zu beginnen.

2 Ausgangslage: Warum unsere Verwaltung jetzt digitaler werden muss

Darmstadt hat grundsätzlich gute Voraussetzungen für eine moderne digitale Verwaltung. Mit der Technischen Universität, weiteren Forschungseinrichtungen und einem starken IT-Standort ist viel Fachwissen vor Ort. Auch im nationalen Bitkom Smart City Index liegt Darmstadt bei der Verwaltungsdigitalisierung auf Platz 16 im oberen Mittelfeld. Zudem ist die Stadt Teil der landesweiten Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes und nutzt zentrale digitale Lösungen, wie viele andere Kommunen auch.

Gleichzeitig zeigt sich, dass diese Fortschritte im Alltag vieler Menschen und Beschäftigter noch nicht ausreichend ankommen. Zwar gelten einzelne Leistungen als digital verfügbar, sie sind jedoch oft noch nicht durchgängig oder medienbruchfrei nutzbar. Für Bürgerinnen und Bürger bedeutet das weiterhin komplizierte Abläufe und Wartezeiten, für Beschäftigte zusätzliche Arbeitsschritte und wenig Entlastung.

Daraus ergeben sich klare Erwartungen und ein wachsender Handlungsdruck: von den Menschen in der Stadt, von den Mitarbeitenden in der Verwaltung und durch die strukturellen Herausforderungen der kommenden Jahre. Diese Entwicklungen machen deutlich, warum unsere Verwaltung jetzt konsequent digitaler werden muss.

2.1 Darmstädterinnen und Darmstädter erwarten eine schnelle, unkomplizierte, und papierlose Verwaltung

Die Menschen erleben alle jeden Tag, was digital möglich ist: Kontoeröffnung in fünf Minuten per App, Streamingdienste auf Knopfdruck, Päckchen verfolgen in Echtzeit. Die private Lebenswelt ist längst digital: einfach, intuitiv, und immer sofort verfügbar.

Das erwarten Menschen auch von der Stadtverwaltung. Zu Recht. Denn die Diskrepanz zwischen digitaler Alltagswelt und analoger Verwaltung ist oft zu groß. Das sorgt nicht nur für Unverständnis, sondern auch für einen Vertrauensverlust in die Leistungsfähigkeit des Staates und ist eine Gefahr für unsere Demokratie.

Diesen Widerspruch müssen wir auflösen. Darmstadt verdient eine Stadtverwaltung, die im digitalen Zeitalter zuhause ist. Digitalisierung ist ein berechtigter Anspruch auf schnelle, unkomplizierte und papierlose Verwaltungsdienstleistungen.

2.2 Städtische Beschäftigte erwarten ein modernes Arbeitsumfeld

Auch die Anforderungen der Mitarbeitenden an ihren Arbeitsplatz haben sich grundlegend verändert: Eine moderne digitale Ausstattung, Vereinbarkeit von Beruf und familiären oder anderweitigen Verpflichtungen, flexible Arbeitszeiten, sinnvolle Tätigkeiten, effiziente Organisation und eine Arbeit mit Raum für Eigenverantwortung und Weiterentwicklung.

Viele Verwaltungsmitarbeitende möchten engagiert zur Modernisierung beitragen, stoßen dabei jedoch häufig noch auf erhebliche Hindernisse. Bestehende digitale Kollaborationsplattformen sind

veraltet und bieten nicht die Funktionen, die in modernen Arbeitsumgebungen längst selbstverständlich sind – etwa gemeinsame Dokumentbearbeitung, integrierte Kalender oder flexible Kommunikationskanäle. Hinzu kommen unklare Regelungen zur Nutzung digitaler Endgeräte und teils unzureichende Homeoffice-Ausstattung. Starre Strukturen bremsen den Wunsch nach zeitgemäßem Arbeiten zusätzlich aus.

Eine moderne, digital unterstützte Verwaltung muss genau hier ansetzen. Sie schafft ein flexibleres, produktiveres Arbeitsumfeld, reduziert technische Hürden im Arbeitsalltag und stärkt eine Kultur des Vertrauens und der Zusammenarbeit. Das verbessert nicht nur die Arbeitsqualität, sondern auch die Zufriedenheit und Bindung der Beschäftigten.

Darmstadts Mitarbeitende verdienen einen modernen Arbeitsplatz, der Digitalisierung in ihrem Sinne nutzt – mit neuen Freiräumen für gute Arbeit. Nur so bleibt die Stadtverwaltung als Arbeitgeberin attraktiv und zukunftsfähig.

2.3 Der Demographische Wandel und knappe Haushaltsmittel erfordern effizientere Strukturen

Der öffentliche Dienst steht vor einer doppelten Herausforderung: Einerseits gehen in den kommenden Jahren viele erfahrene Beschäftigte in den Ruhestand, gerade in Schlüsselpositionen. Andererseits wird es immer schwieriger, junge Fachkräfte für die Arbeit in der Verwaltung zu gewinnen. Die Konkurrenz mit privaten Arbeitgebern um qualifiziertes Personal ist hart.

Diese Entwicklung betrifft auch Darmstadt unmittelbar. Gleichzeitig sieht sich die Stadt mit einem enormen Konsolidierungsdruck konfrontiert. Aber schon heute fehlen in vielen Bereichen Personal und Know-how. Gleichzeitig wächst der Leistungsdruck – neue gesetzliche Aufgaben, steigende Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger, komplexere Verfahren. Die Folge: Überlastung, Frustration und sinkende Attraktivität des öffentlichen Dienstes.

Um unter diesen Bedingungen handlungsfähig zu bleiben, braucht die Verwaltung neue Strukturen: effizient, schlank, digital gestützt. Routinetätigkeiten müssen stärker automatisiert werden. Prozesse müssen so organisiert sein, dass sie weniger Personal binden, ohne an Qualität zu verlieren. Führung, Verantwortung und Zusammenarbeit müssen neu gedacht werden, nicht von oben nach unten, sondern teamorientiert, flexibel, lernfähig.

Eine moderne, digitale Verwaltung ist die zwingende Voraussetzung dafür, dass die Stadt ihre Aufgaben auch in Zukunft verlässlich erfüllen kann.

3 Unser Zielbild: Eine digitale, bürgernahe und effiziente Verwaltung

Unser Zielbild ist klar: Darmstadt. Digital. Bis 2031 wollen wir eine Stadtverwaltung, die mit der Lebensrealität der Menschen Schritt hält. Eine Verwaltung, die einfach zugänglich ist und effizient arbeitet. Eine Verwaltung, die mitdenkt, mitwächst und mitgestaltet. Eine Verwaltung, die nicht mehr überwiegend mit dem Abarbeiten von Vorgängen beschäftigt ist, sondern mit dem Gestalten von Lösungen. Eine Verwaltung, die in der Lage ist, auf komplexe Herausforderungen flexibel zu reagieren.

Wir denken an ein Rathaus, das nicht mehr an Öffnungszeiten gebunden ist, weil viele Anliegen direkt digital erledigt werden können. Eine Verwaltung, die Daten intelligent nutzt, um bessere

Entscheidungen zu treffen, statt im Dunkeln zu tappen. Eine Organisation, in der künstliche Intelligenz Anträge prüft, aber der Mensch entscheidet.

Wir sehen eine Arbeitswelt, in der Mitarbeitende nicht mehr in Formularlogik denken, sondern in Wirkung. In der Zusammenarbeit über Ämtergrenzen hinweg selbstverständlich ist. In der Führung bedeutet, Orientierung zu geben, nicht Kontrolle auszuüben. Eine Verwaltung, die aus sich heraus lernt, sich kontinuierlich verbessert und in der Lage ist, neue Aufgaben ohne Krisenmodus zu bewältigen.

3.1 Vier zentrale Säulen mit konkreten Zielen

Wir bauen die digitale Stadtverwaltung auf **vier zentralen Säulen** und unterlegen sie mit einer **stringenten Steuerung**:

1. Bürgerorientierung

Die digitale Verwaltung der Zukunft unterstützt Menschen bei ihren Anliegen schnell, transparent und zuverlässig. Sie denkt konsequent von den Anliegen der Bevölkerung aus, nicht von internen Zuständigkeiten. Sie steht für Service, nicht für Hürden. Leistungen sind verständlich, digital verfügbar und leicht zugänglich.

2. Digitales Arbeiten

Auch intern wird die Verwaltung beweglicher. Mitarbeitende arbeiten digital unterstützt, flexibel und projektorientiert – überall dort, wo es sinnvoll ist. Moderne Technik, klare Regeln und Vertrauen in die Teams schaffen die Grundlage für gute Arbeit. Das digitale Arbeiten ermöglicht neue Formen der Zusammenarbeit, stärkt Eigenverantwortung und macht die Stadtverwaltung als Arbeitgeber attraktiver.

3. Organisation und Prozesse

Verwaltungsprozesse sind digitalisiert, wo möglich automatisiert – und immer nachvollziehbar gestaltet. Rechtssicherheit bleibt wichtig, aber Prozesse werden kontinuierlich kritisch hinterfragt. Welche Verfahren braucht es wirklich? Was kann schlanker, was kann nutzerfreundlicher gestaltet werden? Ziel ist eine effiziente, durchgängig digitale Prozesslandschaft mit klaren Abläufen und Zuständigkeiten.

4. Daten und Technologien

Die digitale Verwaltung von morgen basiert auf modernen, vernetzten Daten und souveränen Technologien. Künftig sind alle städtischen Register modernisiert und, wo rechtlich zulässig, in einem zentralen System einfach, schnell und datenschutzkonform für interne Verwaltungsabläufe zugänglich - für eine effiziente, sichere und verlässliche Aufgabenerfüllung der Verwaltung.

Darüber hinaus stellt die Stadt nicht-personenbezogene, stadtbezogene Daten, über die sie verfügt, offen bereit, etwa aus Bereichen wie Verkehr, Umwelt, Energie oder Infrastruktur. Diese offenen Daten schaffen Transparenz und fördern Innovation, indem sie Startups, Forschung und Zivilgesellschaft neue Möglichkeiten zur Entwicklung digitaler Anwendungen und Services eröffnen.

Die Stadt setzt konsequent auf souveräne Technologien mit offenen Standards und klaren Schnittstellen. So bleiben wir flexibel und unabhängig. Gleichzeitig schaffen wir die

Voraussetzungen für den gezielten, verantwortungsvollen Einsatz von KI und Automatisierung, wo sie echten Nutzen bringen.

Damit die digitale Transformation der Stadtverwaltung nicht abstrakt bleibt, setzen wir uns **klare und überprüfbare Ziele** bis 2031. Unser Anspruch ist, dass Digitalisierung im Alltag spürbar wirkt und die Arbeit in der Verwaltung nachhaltig erleichtert.

Darmstadt. Digital.			
1	2	3	4
Bürgerorientierung	Digitales Arbeiten	Organisation & Prozesse	Daten & Technologien
<p>100 % der Standardleistungen der Stadtverwaltung können vollständig digital und barrierefrei beantragt und abgewickelt werden.</p> <p>Systematische Netzwerkarbeit in Form von mind. 5 strategischen Partnerschaften mit Wissenschaft, Wirtschaft und anderen Vorreiter-Kommunen.</p>	<p>100 % der Mitarbeitenden verfügen über mobile, sichere Endgeräte und standardisierte Kollaborationstools.</p> <p>Für über 60% aller administrativen Tätigkeiten sind flexible und hybride Arbeitsmodelle sowie digitale Zusammenarbeit die Norm.</p> <p>Ein kontinuierliches Weiterbildungsprogramm fördert digitaler Kompetenzen und agile Arbeitsmethoden.</p>	<p>Die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der dienstleistungsstärksten Verwaltungsprozesse sind um 50% reduziert.</p> <p>Über 30 % der standardisierten Prozesse sind teil- oder vollautomatisiert.</p>	<p>Umsetzung einer städtischen Datenstrategie inkl. Datenverantwortlichkeiten, Standards und Governance in allen Dezernaten.</p> <p>Nachfrageorientierte Steigerung der verfügaren Datensätzen im Open-Data-Portal um 30%.</p>
Strategische Steuerung			

Einrichtung eines **städtischen Digitalboards**, das strategische Projekte priorisiert, Fortschritte steuert und auf Basis eines **einheitlichen Ziel- und Kennzahlensystems (Digital Dashboard)** eine laufenden Erfolgskontrolle der Digitalstrategie durchführt.

Die Fortschritte auf diesem Weg machen wir transparent. In einem **öffentlichen Digitalmonitor Darmstadt** werden Ziele, Maßnahmen und erreichte Fortschritte regelmäßig dargestellt und fortgeschrieben. So stellen wir sicher, dass Digitalisierung nachvollziehbar gesteuert wird und für Politik, Verwaltung und Stadtgesellschaft gleichermaßen überprüfbar bleibt.

3.2 Ganzheitliche strategische, kooperative Steuerung

Digitalisierung in Darmstadt ist strategisch verankert und gut gesteuert mit kooperativer Umsetzung und dem Anspruch, stetig besser zu werden. Die Stadt verfügt über eine langfristige Digitalstrategie, die regelmäßig fortgeschrieben und ressortübergreifend getragen wird. Klare Zuständigkeiten, verlässliche Ressourcen und messbare Ziele sorgen dafür, dass Digitalisierung nicht als Einzelprojekt betrieben wird, sondern als kontinuierlicher Entwicklungsprozess.

Verwaltung, Politik und Stadtgesellschaft ziehen dabei an einem Strang. Fachbereiche bringen eigene Digitalisierungsinitiativen ein und gestalten die Umsetzung aktiv mit. Entscheidungen werden datenbasiert getroffen, Fortschritte offen kommuniziert und Herausforderungen frühzeitig erkannt.

4 Darmstadt. Digital.: Der konkrete Weg in die Verwaltung von morgen

Digitalisierung ist kein Selbstläufer. Um unser Zielbild Realität werden zu lassen, braucht es konsequente Entscheidungen, klare Strukturen und Investitionen. Angesichts knapper Ressourcen ist entscheidend, wo Maßnahmen den größten Nutzen entfalten. Nicht alles, was sichtbare Fortschritte bedeutet, kostet großes Geld, und nicht alles muss gleichzeitig umgesetzt werden.

Viele Fortschritte lassen sich bereits durch organisatorische und prozessuale Veränderungen erreichen: Klare Zuständigkeiten, verbindliche Steuerung, gemeinsame Standards, den Abbau von Medienbrüchen und die konsequente Nutzung vorhandener Lösungen. Erst darauf aufbauend folgen gezielte Investitionen in Technologie, Infrastruktur und Fähigkeiten. So stellen wir sicher, dass Digitalisierung schnell wirkt und jeder eingesetzte Euro zu spürbaren Verbesserungen im Alltag führt.

Auf dieser Grundlage beschreiben unsere vier Handlungsfelder den konkreten Weg in die digitale Verwaltung von morgen und bilden den Fahrplan für die kommenden Jahre.

4.1 Digitalisierung mit Plan, klarer Verantwortung und Beteiligung

Digitalisierung gelingt nicht nebenbei. Sie braucht klare Ziele, eine verlässliche Koordination und die Beteiligung aller, die davon betroffen sind – vor allem der Mitarbeitenden. Deshalb schaffen wir ein verbindliches Steuerungsmodell für die digitale Transformation der Stadtverwaltung.

Im Zentrum steht ein stadtweites Steuerungsgremium, das ressortübergreifend arbeitet und alle Fachbereiche einbindet. Jedes Amt entsendet feste Ansprechpersonen, die gemeinsam mit der zentralen Koordination an der Umsetzung arbeiten. Die erste Aufgabe ist die Entwicklung einer stadtweiten Digitalstrategie, die konkrete Prioritäten setzt, Orientierung schafft und messbare Fortschritte ermöglicht. Die Umsetzung dieser Strategie wird anschließend von einem Amt für zentrale Dienste begleitet, in dem alle Digitalisierungsvorhaben zusammenlaufen. Dort wird auch geprüft, wo Synergieeffekte entstehen können, um Projekte schneller, effizienter und abgestimmter umzusetzen.

Die Digitalstrategie wird dabei nicht von oben verordnet. Die Erfahrungen der Beschäftigten fließen aktiv in die Strategie ein, denn sie kennen die Abläufe im Alltag, die Schwachstellen – und oft auch die praktikabelsten Lösungen. Auch die Stadtgesellschaft wird einbezogen: über digitale Beteiligungsformate, Rückmeldemöglichkeiten und konkrete Kooperationen.

Wissenschaft, Forschung und lokale Unternehmen werden aktiv eingebunden. Darmstadt verfügt über exzellente Hochschulen und eine lebendige Gründerszene, das wir für die Verwaltung nutzbar machen wollen. Kooperationen mit der TU, der Hochschule Darmstadt oder Civic-Tech-Initiativen können konkrete Projekte befähigen und neue Perspektiven eröffnen.

Transparenz und Kommunikation sind uns dabei wichtig. Fortschritte, Herausforderungen und Projekte der digitalen Verwaltung werden in einem öffentlichen „Digitalmonitor Darmstadt“ sichtbar gemacht. So schaffen wir Vertrauen innerhalb der Verwaltung und gegenüber der Stadtgesellschaft.

Ein weiterer Baustein erfolgreicher Steuerung ist die interkommunale Zusammenarbeit. Darmstadt sucht gezielt den Austausch mit anderen Kommunen, insbesondere mit Städten, die bei einzelnen Themen der Verwaltungsdigitalisierung bereits weiter sind. Durch regelmäßige Vernetzung mit diesen Leuchtturmkommunen, den Austausch bewährter Lösungen und gemeinsames Lernen vermeiden wir Doppelarbeit, nutzen vorhandene Erfahrungen und beschleunigen die Umsetzung eigener Digitalisierungsprojekte.

Wir brauchen Digitalisierung mit Plan, mit Beteiligung und mit klarer Verantwortung – quer durch alle Ämter.

4.2 Digitales Arbeiten als Grundlage einer modernen Verwaltungskultur

Die digitale Transformation der Verwaltung beginnt nicht bei der Technik, sondern bei den Menschen, die sie gestalten. Wer moderne Dienstleistungen anbieten will, braucht auch moderne Arbeitsbedingungen. Deshalb schaffen wir eine Arbeitsumgebung, die digital unterstützt, flexibel organisiert und menschlich geführt ist.

Zentrale Grundlage ist eine alltagstaugliche, nutzerfreundliche und leistungsfähige, stadtweit einheitliche Kollaborationsplattform. Hierbei setzen wir auf etablierte Lösungen – keine experimentellen Systeme –, um Stabilität, Sicherheit und breite Akzeptanz zu gewährleisten. Eine solche Plattform ermöglicht ortsunabhängiges Arbeiten, digitale Besprechungen, gemeinsame Dokumentbearbeitung und eine zeitgemäße interne Kommunikation. Technisch notwendige Grundlagen wie mobile Endgeräte, sichere Zugänge und digitale Aktenführung werden konsequent ausgebaut.

Wir setzen auf flexible Arbeitsmodelle. Mobiles Arbeiten, Homeoffice und Desksharing gehören dort, wo es passt, zum neuen Standard. Klare Regeln, gute Ausstattung und faire Mitbestimmung sorgen dabei für Verlässlichkeit. Gleichzeitig stärken wir die persönliche Begegnung und die Zusammenarbeit im Team – digital und analog.

Um Veränderung gut begleiten zu können, bauen wir interne Kompetenzstrukturen auf: Digitallots:innen unterstützen in den Fachbereichen, Prozessbegleitungen fördern den Wandel vor Ort, Schulungsangebote machen alle Beschäftigten fit für neue Werkzeuge und Arbeitsweisen. Führungskräfte erhalten gezielte Qualifizierung im Bereich digitaler Zusammenarbeit, Kommunikation und moderner Führung.

Das Ziel ist eine Verwaltungskultur, die Vertrauen fördert, Eigenverantwortung ermöglicht und Teamarbeit unterstützt. Eine Verwaltung, in der gute Arbeit möglich ist – weil Menschen die richtigen Werkzeuge haben, weil sie mitreden können und weil sie Gestaltungsspielräume bekommen.

Wir brauchen digitales Arbeiten nicht als Ausnahme, sondern als festen Bestandteil einer modernen Verwaltungskultur.

4.3 Digitale und automatisierte Prozesse durch umfassendes Geschäftsprozessmanagement

Die Verwaltung der Zukunft arbeitet einfach, schnell und digital. Dafür müssen wir die bestehenden Abläufe grundlegend überdenken. Nicht jeder Prozess muss bleiben, wie er ist – aber jeder Prozess, der bleibt, muss digital funktionieren.

Künftig gilt der Grundsatz „Digital First“: Wenn neue Fachverfahren eingeführt oder bestehende Anwendungen grundlegend überarbeitet werden, wird von Beginn an geprüft, ob der gesamte Prozess durchgängig digital gestaltet werden kann. Medienbrüche, unnötige Zwischenschritte oder doppelte Datenerfassung sollen so Schritt für Schritt verschwinden.

Um das zu erreichen, führen wir ein systematisches Geschäftsprozessmanagement ein. In allen Ämtern sollen Prozesse erhoben, analysiert und priorisiert werden. Besonders im Fokus stehen dabei Abläufe, die häufig nachgefragt, besonders fehleranfällig oder stark personalintensiv sind. So identifizieren wir gezielt die Stellen, an denen Veränderungen besonders viel Wirkung entfalten können.

Für die Umsetzung dieses Prozessmanagements setzen wir weiterhin auf civento als zentrale Plattform, betrieben von ekom21 – KGRZ Hessen (Körperschaft des öffentlichen Rechts). Mit civento werden Prozesse in allen Ämtern erhoben, analysiert und digital abgebildet. Sonderwege bei der Implementierung von Prozessen gehen wir nur dort, wo dies unbedingt notwendig ist.

Low-Code-Plattformen ermöglichen den schnellen Aufbau einfacher digitaler Anwendungen mit internem Know-how. *Robotic Process Automation* übernimmt Routineaufgaben und schafft so Freiräume für wichtigere Tätigkeiten. Einheitliche Standards für Schnittstellen, Formate und Datenhaltung stellen sicher, dass alle Systeme nahtlos zusammenarbeiten können.

Gleichzeitig behalten wir die Nutzerperspektive im Blick. Prozesse sollen nicht nur digital werden, sondern auch verständlicher. Nur wenn Verwaltungsleistungen klar strukturiert, leicht auffindbar und intuitiv nutzbar sind, entsteht wirklicher Fortschritt für die Bürgerinnen und Bürger.

Wir brauchen eine digitale Verwaltung, die nicht einfach nur die alten Abläufe kopiert – sondern sie besser macht.

4.4 Souveräne IT-Architektur und offene Daten

Darmstadt wird eine souveräne IT-Architektur entwickeln, die auf offenen Standards, modularen Systemen und klaren Schnittstellen basiert. Proprietäre Abhängigkeiten sollen reduziert, Open-Source-Lösungen dort eingesetzt werden, wo sie wirtschaftlich und funktional überzeugen. So entsteht eine technologische Basis, die flexibel, sicher und langfristig tragfähig ist.

Verwaltungsinterne Daten dienen einer effizienten, sicheren und verlässlichen Aufgabenerfüllung. Sie bleiben geschützt und unterliegen höchsten Datenschutzstandards. Stadtbezogene Daten, die die Stadt sammelt, etwa aus den Bereichen Verkehr, Umwelt, Energie oder Infrastruktur, sollen dort, wo es rechtlich möglich und gesellschaftlich sinnvoll ist, offen bereitgestellt werden. Eine verantwortungsvoll umgesetzte Open-Data-Strategie schafft so Transparenz, fördert Innovation und eröffnet Forschung, Wirtschaft und Zivilgesellschaft neue Handlungsspielräume.

Auch neue Technologien wie Künstliche Intelligenz oder automatisierte Verfahren sollen erprobt und dort eingesetzt werden, wo sie konkret helfen: bei der Verarbeitung großer Textmengen, bei wiederkehrenden Verwaltungsaufgaben oder im Bürgerservice. Dabei gelten klare Prinzipien: Datenschutz, Transparenz und das Primat menschlicher Entscheidung.

Um Daten sinnvoll, sicher und verantwortungsvoll nutzen zu können, braucht es klare Zuständigkeiten. Deshalb etablieren wir eine verbindliche **Data-Governance-Struktur** innerhalb der Stadtverwaltung. Fragen der Datenbereitstellung, der Nutzung und der Qualitätssicherung werden ressortübergreifend einheitlich und stringent bearbeitet. Für zentrale Datenbestände werden klare Verantwortlichkeiten festgelegt: Wer ist für welche Daten zuständig, welche Pflichten sind damit verbunden und wie dürfen Daten genutzt werden?

Wir brauchen eine IT- und Datenlandschaft, die Effizienz, Transparenz und Innovation vereint, als verlässliches Fundament für die digitale Stadtverwaltung von morgen.

5 Ausblick: Heute handeln für eine zukunftssichere Verwaltung

In den letzten Jahren hat die Stadtverwaltung die ersten Schritte in eine digitale Zukunft vorbereitet, doch der Weg zur modernen digitalen Verwaltung ist kein Sprint, sondern ein Marathon über Jahre. Jetzt gilt es, mutig und konsequent einen digitalen und modernen Weg zu beschreiten und die nötigen Investitionen zu tätigen.

Mit unserem Zielbild und der vorgestellten Roadmap legen wir den Grundstein dafür. Wir schaffen digitale Infrastrukturen, neue Formen der Zusammenarbeit und Prozesse, die nicht nur funktionieren, sondern sich kontinuierlich weiterentwickeln können. Wir investieren in Menschen, Kompetenzen und eine Kultur des Miteinanders.

Die Digitalisierung ist kein Selbstzweck – sie ist das Werkzeug, mit dem wir die Verwaltung zukunftssicher machen. Damit sie auch in 20 oder 30 Jahren noch das leisten kann, was eine Stadt wie Darmstadt braucht: Fürsorge, Handlungsfähigkeit, und Innovation.

Die Zukunft der Verwaltung beginnt nicht mit der Technik. Sie beginnt mit der Entscheidung, sie zu gestalten. Und diese Entscheidung treffen wir jetzt. Wir starten das größte Digitalisierungsprojekt der Stadtgeschichte.