A27

Antrag

Initiator*innen:

Titel: **Digitalisierung und Verwaltung**

Antragstext

Digitalisierung und Verwaltung

Wer GRÜN wählt, stimmt für …

• eine Verwaltung, die aktiv unterstützt, statt passiv zu verwalten.
• eine moderne, digitale Verwaltung, die sich an den Bedürfnissen der Menschen orientiert.
• schnelle, unkomplizierte Hilfe statt bürokratischer Hürden.
• analoge Alternativen für diejenigen, die digitale Angebote nicht nutzen können.
• eine unabhängige, sichere und nachhaltige IT-Landschaft, die Open-Source-Produkte priorisiert.
• digitales Ehrenamt, Open Data, eine transparente Stadtverwaltung und vereinfachte Wege der Partizipation für alle Einwohner*innen.

Bürger*innen erleben die Stadtverwaltung aus ganz unterschiedlichen Perspektiven – sie stellen bei der Stadt Anträge, sie besuchen städtische Angebote, sie nutzen städtische Gebäude, sie benötigen städtische Informationen, sie beziehen städtische Leistungen und vieles mehr. Dabei erwarten sie zu Recht zügig, zugewandt und nachvollziehbar unterstützt zu werden. Diesem Leitbild einer serviceorientierten Verwaltung wollen wir gerecht werden, mit einer umfassenden Modernisierung und Digitalisierung. Zum Beispiel mit der Münster-App und einem digitalen Assistenten. Zu einer modernen Verwaltung gehört auch eine selbstverständlich integrierte Partizipation aller Einwohner*innen. Bei der Digitalisierung achten wir auf Zukunftsfähigkeit und Zugänglichkeit.

Erfolge der letzten Ratsperiode

- Mit digitalen Bürgerservices können viele Anliegen jetzt online erledigt werden.

- Fast 90 Prozent der Haushalte haben Zugang zu schnellem Internet mit Geschwindigkeiten von mindestens 1.000 MBit/s im Downstream. Das 5G-Mobilfunknetz ist flächendeckend verfügbar.

- Die Stadt hat ihre Fachkräftegewinnung deutlich verbessert und ihre Arbeitgeberattraktivität erhöht.

Verwaltung

Die Verwaltung der Zukunft: menschlich, offen, digital

Für uns GRÜNE ist klar: Die Verwaltung soll den Menschen dienen. Sie muss einfach erreichbar und hilfreich sein. Digitalisierung ist dafür ein wichtiges Werkzeug, aber kein Allheilmittel.

Digitale Angebote, Prozessautomatisierung und Künstliche Intelligenz (KI) entlasten die Mitarbeitenden und schaffen Zeit für persönliche Beratung. Der demografische Wandel bedeutet: In den kommenden Jahren wird die Stadt weniger Personal gewinnen können. Deshalb sind Digitalisierung und stringente Prozesse für uns zentral. Sie helfen, trotz sinkender Personalkapazitäten eine bürgernahe und leistungsfähige Verwaltung zu sichern.

Wir setzen auch auf verständliche Sprache, klare Zuständigkeiten und Empathie. Städtische Angebote sollen für alle zugänglich sein – barrierefrei, digital und auch analog (zum Beispiel beim Zugang zu Gebäuden). Außerdem sollen sie mehrsprachig sein. Wir vereinfachen Formulare soweit möglich, und setzen uns für Übersetzungen in gängige Sprachen ein.

Verwaltung ist mehr als Technik. Wir denken sie neu – für eine Stadt, die besser funktioniert.

Eine App für Münster: Kommunikation auf Augenhöhe

Wir wollen die Art und Weise verändern, wie Einwohner*innen und die Stadtverwaltung miteinander kommunizieren. Unser Ziel ist besserer Service und Kommunikation auf Augenhöhe.

Ein digitaler Assistent oder Chatbot kann je nach Lebenssituation passende Lösungen anbieten – rund um die Uhr. Wenn der Bot nicht weiterweiß, soll direktes Chatten mit der Verwaltung möglich sein. Auch als Feedback-Tool kann der Chatbot genutzt werden, um den Mängelmelder zu ergänzen und Probleme schneller zu lösen.

Eine Münster-App, in der wir alle städtischen Angebote zusammenfassen, ist dabei unser Ziel. Sie bietet einen sicheren Zugang zu allen städtischen Services: von der Anmeldung über Anträge bis zu aktuellen Informationen. Bei Diensten, für die Einwohner*innen sich authentifizieren müssen, soll eine einmalige Anmeldung ausreichen, sodass man sich nicht bei jedem Kontakt mit der Verwaltung neu ausweisen muss.

Prozessautomatisierung sinnvoll nutzen

Damit Anliegen von Einwohner*innen schnell bearbeitet werden, wollen wir Prozesse standardisieren und möglichst automatisieren. Auch hier sollen alle relevanten Informationen möglichst nur einmal abgefragt werden. Anträge sollen direkt auf Vollständigkeit geprüft und fehlende Informationen automatisch angefragt werden. Entscheidungen sollen mit KI vorbereitet werden. Begünstigende Entscheidungen wollen wir, soweit gesetzlich zulässig, auch vollständig automatisieren. So bleibt mehr Zeit für wichtige individuelle Anliegen. Datenschutz, Transparenz, Verständlichkeit und Diskriminierungsfreiheit haben dabei für uns Priorität.

Flexibel arbeiten – gemeinsam gestalten mit moderner Führungskultur

Eine moderne Verwaltung benötigt moderne Arbeitsformen. Wir wollen, dass sich mehrere Mitarbeitende einen Arbeitsplatz teilen mit einer Desksharingquote von 70 %, also sieben Schreibtischen für zehn Personen. Dafür schaffen wir die Voraussetzungen und sorgen insbesondere dafür, dass alle Mitarbeiter*innen mobil arbeiten können.

Uns ist wichtig, dass Fachämter besser zusammen und nicht nebeneinander arbeiten. Damit das gelingt, braucht es gute Führung, klare Strukturen und regelmäßige Weiterbildung für alle. Aufgaben sollen an die zuständigen Mitarbeitenden delegiert werden. Eine positive Fehlerkultur soll die Übernahme von Verantwortung ermöglichen und Entscheidungsfreude und Risikobereitschaft fördern.

Mitarbeitende und Führungskräfte sollen sich der Diversität in der Stadt bewusst sein. Die Verwaltung soll diese Diversität widerspiegeln. Deshalb setzen wir uns

dafür ein, dass alle die nötigen Kompetenzen für einen diversitätssensiblen Umgang innerhalb der Verwaltung und im Kund*innenkontakt erhalten.

Wirkungs- und serviceorientiert

Wir setzen uns für eine wirkungsorientierte Steuerung ein. Maßnahmen sollen klar begründet, Ziele messbar formuliert und Erfolge transparent nachvollziehbar sein. Dann können Einwohner*innen sehen, was mit öffentlichen Mitteln erreicht wird, ob beim Klimaschutz, in der Bildung oder im sozialen Bereich. In Münster könnte dies zum Beispiel durch ein digitales Wirkungsdashboard geschehen, das zeigt, wie sich Investitionen in die energetische Sanierung von Schulen auf den Energieverbrauch auswirken oder wie viele Menschen durch ein neues Beratungsangebot tatsächlich erreicht werden. Auf dem Weg dahin entwickeln wir die Stadtverwaltung so weiter, dass Serviceversprechen möglich sind: Anträge sollen in angemessener Frist bearbeitet werden und Reaktionen auf Anfragen messbar schnell erfolgen. Bürger*innen haben möglichst nur eine Ansprechstelle, auch wenn mehrere Ämter an einer Sache beteiligt sind. Zuständigkeiten werden verwaltungsintern geklärt und die Klärung nicht in die Verantwortung der Bürger*innen gelegt.

Digitalisierung

Stadt für Alle – digital wie analog

Wir GRÜNE werden digitale Angebote für alle Menschen zugänglich machen – unabhängig insbesondere von Alter, Einkommen, Sprache, Geschlecht oder körperlichen Einschränkungen und Lernschwierigkeiten. Deshalb setzen wir auf barrierefreie Webseiten und Apps, die leicht verständlich und für alle nutzbar sind. Die Stadt wird bis Mitte 2026 eine Übersicht über die Barrierefreiheit ihrer Angebote und Webseiten vorlegen, auf deren Basis die nächsten Schritte geplant werden können. Denn durch digitale Angebote sollen Barrieren abgebaut und nicht neue geschaffen werden. Gleichzeitig möchten wir den digitalen Graben abbauen, indem wir Menschen gezielt unterstützen, die weniger Erfahrung mit oder keinen Zugang zu digitalen Technologien haben. Dafür sollen kostenfreie und geschützte Möglichkeiten der Endgeräte-Nutzung zum Beispiel in den Stadt(teil)bibliotheken und der Volkshochschule. Auch die Bereitstellung von Geräten über die Schulen, beziehungsweise die Möglichkeit zur Ausleihe von technischen Geräten in der Mitmachbar (der Bibliothek der Dinge) in der Stadtbibliothek bleibt erhalten. Trotz aller digitaler Möglichkeiten bleiben analoge Beratungsangebote und Bürgerämter in den Stadtteilen erhalten, denn nicht jede*r kann oder will alles online erledigen.

Digitale Medienkompetenz

Damit alle Einwohner*innen digitale Angebote sicher und selbstbewusst nutzen können, setzen wir auf den Ausbau der digitalen Medienkompetenz. In Zusammenarbeit mit der Volkshochschule, den Stadt(teil)bibliotheken und ehrenamtlichen Initiativen möchten wir praxisnahe Kurse unterstützen, in denen Menschen jeden Alters kostenfrei den Umgang mit digitalen Medien lernen. Um die Bedarfe älterer Menschen in Münster sinnvoll abzudecken, beziehen wir Wohlfahrtsverbände und Senior*innenvertretungen mit in die Planungen ein. Für junge Menschen und Schüler*innen soll das Digitallabor bestehen bleiben. Niemand soll aufgrund mangelnder Kenntnisse von digitalen Behördengängen, Einwohner*innenbeteiligung oder anderen Online-Services ausgeschlossen werden.

Digitale Unabhängigkeit & digitale Sicherheit

Wir bauen die digitale Infrastruktur möglichst unabhängig von internationalen Konzernen auf. Das erreichen wir, indem wir konsequent auf Open-Source und europäische Anbieter setzen. Damit hierbei keine Insellösungen entstehen, steht Vernetzung mit anderen Kommunen im Fokus. Dort, wo wir uns in eine Abhängigkeit begeben müssen, planen wir von vorneherein eine Exit-Strategie ein.

Wir machen unsere digitale Infrastruktur robust und sicher. Denn die vergangenen Jahre zeigen, dass auch Kommunen immer häufiger zum Ziel von Hacking-Angriffen werden. Wenn dann über Wochen Verwaltungsleistungen nicht zur Verfügung stehen, sind Einwohner*innen direkt betroffen. Damit ehrenamtliche Sicherheitsforscher*innen Sicherheitslücken an die Stadt melden können, ohne Angst vor Repression haben zu müssen, werden wir gemeinsam mit dem städtischen IT-Dienstleister eine Responsible Disclosure Policy einführen. Auch weitere Möglichkeiten, die städtische IT-Sicherheit zu erhöhen, wie Bug-Bounty-Programme, wollen wir evaluieren.

Für uns sind Datenschutz und Innovation kein Widerspruch. Wir setzen bei städtischen Angeboten konsequent auf datensparsame Lösungen. Beim Einsatz von KI bevorzugen wir Softwarelösungen, die entweder von uns als Stadt selbst oder von einem europäischen Dienstleister betrieben werden. Bis zum Ende der Wahlperiode sollen alle städtischen Websites so datenschutzfreundlich sein, dass Cookie-Banner der Vergangenheit angehören.

Open-Data & digitales Ehrenamt

Wir GRÜNE machen Open-Data zum Grundprinzip einer digitalisierten Verwaltung. Das Open-Data-Portal behalten wir bei. Bis zum Ende der Wahlperiode überprüfen

wir, welche Fachverfahren dort weitere Daten einspeisen und für die Gesellschaft verfügbar machen können.

Wir GRÜNE fördern digitales Ehrenamt. Dafür behalten wir die digifarm.ms als erste Anlaufstelle für digitale Ehrenamtler*innen bei. Lokale Initiativen wie Code for Münster oder Veranstaltungen wie Münster Hackt unterstützen wir. Hacker- und Makerspaces vor Ort wollen wir erhalten.

Internet. Schnell und für Alle.

Wir machen das Internet in Münster schnell. Dazu sorgen wir gemeinsam mit Land, Bund und den Stadtwerken Münster dafür, dass bis 2029 Glasfaser in jedem Haus in Münster verfügbar ist. Das ist insbesondere auch energiesparender als herkömmliche Internetanschlüsse. An öffentlichen Orten wie dem Domplatz, in Bussen oder den Stadtteilzentren sorgen wir für kostenloses W-LAN. Den ehrenamtlichen Betrieb öffentlicher W-LAN-Netze fördern wir weiterhin.

Digitalisierung. Nachhaltig.

Wir setzen auf nachhaltige IT-Lösungen, um Ressourcen zu schonen und langfristig Kosten zu senken. Wir bevorzugen langlebige, reparierbare und energieeffiziente Hardware, die idealerweise aus recycelten oder fair produzierten Materialien besteht. Zudem fördern wir die Weiternutzung und Aufarbeitung gebrauchter Geräte (zum Beispiel in Repair-Cafés), anstatt sie frühzeitig zu entsorgen. Rechenzentren sollen möglichst energieeffizient sein und Cloud-Dienste sollten ökologisch nachhaltigen Kriterien entsprechen. So reduzieren wir den CO?-Fußabdruck der kommunalen IT. Unser Ziel ist eine digitale Infrastruktur, die ökologisch verträglich, sozial gerecht und wirtschaftlich nachhaltig ist. Beim Einsatz von KI konzentrieren wir uns auf kleine, spezialisierte Modelle, anstelle der sehr großen Modelle, die viel Energie und weitere Ressourcen verbrauchen.

Digitale Zahlungsabwicklung.

Egal, ob Schwimmbad, Fahrradparkhaus oder neuer Personalausweis: Wir wollen, dass alle städtischen Leistungen auch bargeldlos, zum Beispiel mit Giro- und Kreditkarte oder per SEPA-Überweisung, bezahlt werden können.

Wirksame Einwohner*innenbeteiligung

Wir GRÜNE setzen auf Beteiligungsverfahren, die mehr und andere Menschen in

Münster erreichen als bisher. Denn in bisherigen Beteiligungsverfahren bringen sich häufig diejenigen ein, die bereits wissen, wann, wo und wie Beteiligung passiert. Wir wollen, dass alle Menschen sich aktiv einbringen können, ihre Stadt gemeinschaftlich mitzugestalten. Beteiligung gestalten wir quartiersorientiert, themen- und gruppengerecht. Denn wo Menschen in ihrer Nachbarschaft oder für ihr Viertel aktiv werden, dort werden Grundsteine für eine starke lokale Demokratie gelegt. Die Weiterentwicklung von „Meine Stadt Transparent“, der Plattform Beteiligung NRW mit einem gut zugänglichen Ratsinformationssystem wird von uns unterstützt.

Stabsstelle Partizipation

Wir richten eine zentrale Stabsstelle für Partizipation ein, die in Planungs- und Entscheidungsprozesse eingebunden ist und vom städtischen Partizipationsbeauftragten geleitet wird. Sie verantwortet die Leitlinien, die in Abstimmung mit den politischen Gremien konkreter als die bisherigen Leitorientierungen gefasst werden, unterstützt in verschiedenen Verfahren kompetent und stellt Synergien zwischen verschiedenen Beteiligungsverfahren her. Eine Erfolgskontrolle der Umsetzung von Ergebnissen und deren Kommunikation wird sichergestellt. Die Stabsstelle verfügt über ein eigenes Budget.

Digitale Partizipation stärken

Das Portal "Beteiligung NRW" ist eine wichtige Anlaufstelle für digitale Partizipation in Münster. Einwohner*innen können hier an Umfragen und Beteiligungsverfahren teilnehmen, werden über Veranstaltungen und Verfahren informiert und können Ereignisse oder Orte von öffentlichem Interesse melden.

Die Plattform soll so weiterentwickelt werden, dass dort kommunalpolitische Entscheidungen sichtbar werden und sie barrierefrei nutzbar ist.

Wir stellen sicher, dass alle Beteiligungsverfahren digital und mehrsprachig, inklusive einfacher Sprache, unterstützt werden. Wir befürworten den Einsatz von Open-Source-Anwendungen zur Online-Beteiligung in formalen und informellen Verfahren in Münster.

Schulung von Verwaltung und Politik

Damit die vielfältigen Beteiligungsmöglichkeiten von Verantwortlichen gezielt genutzt werden können, werden Mitarbeitende der Verwaltung und Politiker*innen regelmäßig zu Beteiligungsverfahren geschult und dadurch empowert.