

**STADT WUPPERTAL / DIE OBERBÜRGERMEISTERIN**

Antwort auf Anfragen	Geschäftsbereich	GB 5 Geschäftsbereich Personal, Digitalisierung und Wirtschaft
	Ressort / Stadtbetrieb	402 - Amt für Informationstechnik und Digitalisierung
	Bearbeiter/in Telefon (0202) E-Mail	Daniel Heymann +49 202 563 4509 daniel.hey mann@stadt.wuppertal.de
	Datum:	22.09.2026
	Drucks.-Nr.:	VO/1141/26/1-A öffentlich
Sitzung am Gremium		
28.09.2026 Rat der Stadt Wuppertal		Beschlussqualität
		Entgegennahme o. B.
Antwort auf die große Anfrage der SPD-Ratsfraktion vom 21.09.2026 zum Sachstand und Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie der Stadt Wuppertal		

Grund der Vorlage

Gegenstand ist die Beantwortung der großen Anfrage der SPD-Ratsfraktion vom 21. September 2026 zum aktuellen Sachstand und der Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie „digiTal 2026“ der Stadtverwaltung Wuppertal.

Beschlussvorschlag

Der Bericht wird ohne Beschluss entgegengenommen.

Unterschrift

Dr. Sandra Zeh

Begründung

Beantwortung der Verwaltung zu den Fragen der SPD-Ratsfraktion (Drucks. Nr. VO/1141/26):

Frage 1

Wie ist der aktuelle Sachstand bei der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie „digiTal 2026“?

Antwort der Verwaltung

Die IT- und Digitalisierungsstrategie digiTal 2026 hat in Kapitel 7 (Seite 70ff.) die strategischen Grundsätze, Themenfelder und Projekte sowie die damit verbundenen Ziele zusammengefasst. Die nachfolgende Darstellung orientiert sich an dieser Struktur und stellt den jeweiligen aktuellen Umsetzungsstand gegenüber.

Strategische Grundsätze und Ziele

- Orientierung am Menschen
- Nachhaltigkeit
- Transparenz
- Stärkung des IT-Dienstleisters
- Innovation
- Kooperation
- Standardisierung

Aktueller Stand:

Den strategischen Themenfeldern und Projekten sind übergeordnete strategische Grundsätze und Ziele vorangestellt, die als Leitlinien für deren Ausgestaltung und Umsetzung dienen.

Hierbei handelt es sich um grundlegende Handlungsmaxime, die sich durch die gesamten Digitalisierungsbestrebungen der Stadtverwaltung Wuppertal ziehen und auch zentraler Gegenstand der Fortschreibung der Strategie sein werden. Hieran richten wir unser Handeln aus.

Strategische Themenfelder und Projekte

Verwaltungsmodernisierung

- **Neue Arbeitswelten:** Homeoffice ist heute Standard in allen Bereichen, wo dies fachlich möglich ist. Das Ziel 60% der Arbeitsplätze mit der Möglichkeit auszustatten am Desksharing teilzunehmen wurde übererfüllt (aktuell rund 71 %).
- **Digitaler Arbeitsplatz:** Das neue Intranet als zentrale Beschäftigungsplattform wurde erfolgreich eingeführt.
- **Erweiterung des E-Learning-Angebots:** Die E-Learning Plattform LEA ist heute Standard in der Verwaltung. Das Ziel wurde erfüllt. Seit 2020 sind 179 selbstproduzierte Videos veröffentlicht worden. Aktuell ist das Nadelöhr die Kapazitäten zur Erstellung von eigenem Content (fehlendes Personal), wo keine passenden Module zugekauft werden können.
- **Digitales Schriftgut:** Wuppertal ist im kommunalen Umfeld führend im Bereich der Umsetzung der Einführung von digitalen Akten und auf einem guten Weg auch die laufenden Aktenbestände zu digitalisieren. Das zeigt sich unter anderem daran, dass sich andere Kommunen entweder direkt oder über den KDN an die Stadt Wuppertal bzw. die Kolleginnen und Kollegen von 402 wenden, um sich die hier die entwickelten und eingesetzten Lösungen vorstellen zu lassen und Erfahrungen auszutauschen. Limitierender Faktor ist hier ausschließlich das Geld. Im Bereich der Workflows fehlen Personalkapazitäten, um die angefragten Prozesse in der gewünschten Geschwindigkeit umsetzen zu können.
- **Enterprise-Service-Management (ESM):** Das ESM befindet sich aktuell in der Einführung. Als erste Module werden das Anliegen- und Beschwerdemanagement und ein Serviceportal für Schulen (Schul-IT) in Betrieb gehen. Anschließend erfolgt

die Ablösung des internen Service-Management-Systems der Stadt sowie eine Ablösung des aktuellen Serviceportals, so dass am Ende eine zentrale, einheitliche Plattform für das gesamte Service-Management zur Verfügung steht. Der Projektfortschritt verläuft aufgrund der begrenzten personellen Kapazitäten bei gleichzeitig hoher Anzahl umzusetzender Projekte langsamer als in der Strategie ursprünglich avisiert.

- **Umstellung auf SAP S/4HANA:** Das System ist erfolgreich in Betrieb gegangen und läuft stabil. Bei der Umstellung Anfang des Jahres 2026 kam es zu Problemen durch den Wechsel, die jedoch nicht technischer Natur waren, sondern dem Umstieg und den geänderten Prozessen geschuldet waren.

Servicewelten der Zukunft

- **Digitale Bürgerinnen- und Bürgerservices:** Das Jobcenterportal ist in Betrieb gegangen. Ein OZG-Monitor wurde nicht entwickelt, da sich der Fokus der Gesetzgebung hier verschoben hat. Soweit dies möglich war wurden alle OZG Efa (Einer für alle) Leistungen pilotiert. Es gehen kontinuierlich weitere Leistungen im Serviceportal Online, wobei sich die Geschwindigkeit verlangsamt hat, da alle nach heutigem Stand umsetzbaren Leistungen weitgehend abgebildet wurden. Problematisch ist nach wie vor die durchgängige Digitalisierung, d.h. in die Fachverfahren hinein, da es hier in der Regel keine Schnittstellen gibt bzw. diese aufwändig entwickelt werden müssen. Hier sind wir von den Softwareherstellern abhängig. Eigenentwicklungen versuchen wir soweit möglich zu vermeiden. Außerdem problematisch ist die fehlende Kostenbeteiligung des Landes bei der Nutzung von Efa-Diensten. Dies führt zu einer vollständigen Verlagerung der Finanzierungskosten auf die Kommunen. Erschwerend hinzu kommt, dass den Kosten teilweise nur geringe Nutzerzahlen gegenüberstehen.
- **Verwaltungsweites Anliegenmanagement:** siehe ESM – befindet sich in der Einführung. Erste Module sind für Ende 26 / Anfang 27 geplant.
- **Chatbot:** Die Zielrichtung wurde verändert von einem herkömmlichen Chatbot zu einem KI-Chatbot und Voicebot. Das Vergabeverfahren unter Federführung der Stadt Solingen endet Mitte Oktober. Die Einführung ist direkt im Anschluss vorgesehen. Für interne Zwecke wurde digital.assist entwickelt, der auch datenschutzrechtlich sensible Anfragen beantworten kann (Hosting im eigenen RZ). Dieser befindet sich aktuell in der Pilotierung.
- **Neue Bürgerinnen- und Bürgerservicewelt:** Die neuen Servicewelten sind in der Bundesbahndirektion in Betrieb gegangen.
- **Geodaten, Geoportal und TopicMaps:** Bis zum digitalen Zwilling wurden hier konsequent neue Lösungen online gestellt. Gemäß der Smart City Strategie hat sich der Fokus in Richtung des digitalen Zwillings verschoben, der erfolgreich entwickelt wurde und konsequent weiterentwickelt werden soll.

IT-Service und Betrieb

- **Ausbau der Glasfaserinfrastruktur:** Die städtischen Gebäude sind mit Glasfaser angebunden. Für die grauen Flecken hat sich die Stadt Wuppertal auf Grund der Entscheidung der Verwaltungsspitze keine Bewerbung abgegeben. Dieses Ziel entfällt entsprechend.
- **LoRaWAN:** Die Stadt verfügt über eine für den Zweck ausreichende Abdeckung mit LoRaWan. Die Sensoren wurden im Rahmen der Umsetzung der Smart City Strategie verbaut, insb. für die Anwendungen des digitalen Zwillings. Auch in der Verwaltung konnten Usecases wie Bodenfeuchtesensoren, Grundwasserpegelmessung

umgesetzt werden. Intensiv nutzt das GMW die Technologie um Tankfüllstände und Raumklimadaten zu erfassen.

- **Integration von Schul- und Verwaltungs-IT:** Die Integration läuft noch. Auf Grund des Digitalpaktes lag der Fokus im Bereich Schulen verstärkt auf der Ausstattung von Schülerinnen und Schülern sowie der Lehrkräfte, so dass bisher auf Grund der begrenzten Personalkapazitäten nicht alle Infrastrukturprojekte umgesetzt werden konnten. Das Thema wird uns auf Grund fehlender Haushaltsmittel und Personalkapazitäten noch einige Jahre begleiten.
- **Ausfallrechenzentrum:** Wurde in Betrieb genommen.
- **Migration auf Windows 11 und Azure:** Windows 11 wurde eingeführt. Aktuell läuft die Umstellung auf M365 und damit Azure noch.
- **Zertifikatsbasierte Anmeldung:** Wurde umgesetzt. Einzelne Bereiche müssen noch nachgearbeitet werden. Insbesondere in Spezialbereichen gibt es hier noch technische Hürden.
- **Rapid Evolution:** Hieran wird kontinuierlich gearbeitet, jedoch hat sich die Zeit hier überholt. Angriffe erfolgen mittlerweile KI-basiert innerhalb von Stunden nach Bekanntwerden von Lücken. Die Ziele zum Schutz der Infrastruktur haben sich hier massiv erhöht, so dass wir unsere Aktivitäten hier massiv intensivieren müssen. Dies wird auch ein zentraler Bestandteil der Fortschreibung der Strategie sein.
- **ISO-27001-Zertifizierung:** Die Stadt Wuppertal hat sich erfolgreich zertifizieren und rezertifizieren lassen. Es ist geplant den zu zertifizierenden Verbund kontinuierlich auszubauen. Auch hier wachsen die Anforderungen beständig, insbesondere vor dem Hintergrund der NIS2-Betroffenheit
- **Echtzeit-Verkehrsmanagement:** Wurde von 104 umgesetzt.

IT-Dienstleister der Zukunft

- **Kundenbetreuung und -beratung:** Die Zusammenlegung ist erfolgt. Die Ressourcen konnten nicht wie geplant ausgebaut werden, bedingt durch die Haushaltslage. Der Bedarf innerhalb der Verwaltung ist weiterhin erheblich.
- **Verbesserung der Qualifizierung:** Auf Grund der Haushaltslage konnten hier nicht alle Ziele erreicht werden, da die Budgets pro Mitarbeitenden im Bereich Qualifizierung in den Jahren gesunken sind, während die Maßnahmen selbst teurer geworden sind. Trotzdem wird kontinuierlich und konsequent in die Ausbildung der eigenen Fachkräfte investiert.
- **Serviceprozesse nach ITIL V4:** Es finden 2 Schulungen (30 Personen) für ITIL V4 pro Jahr statt. Mehr ist nicht finanzierbar. Daher wird sich die Zielerreichung in der zeitlichen Perspektive nach hinten schieben, wird jedoch weiterverfolgt. Die Umstellung der Prozesse und Systeme von V3 auf V4 soll im Zuge der Einführung des neuen ESM sukzessiv realisiert werden.
- **Ausbildung von Fachpersonal:** Wurde erfolgreich umgesetzt. Gemessen an der Beschäftigtenzahl zählt das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung mit rund zwölf Ausbildungsplätzen pro Jahr über alle Berufsgruppen hinweg zu den größeren Ausbildungsbereichen innerhalb der Stadtverwaltung.
- **Arbeitgeberinnenmarketing:** Das Thema liegt beim Haupt- und Personalamt. Entsprechende Informationen sind den Berichtsdrucksachen des Haupt- und Personalamtes zu entnehmen.
- **Bindung von Beschäftigten:** Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung weist im Querschnitt der Verwaltung eine vergleichsweise niedrige Krankenquote sowie eine geringe ungeplante Fluktuation auf. Die Krankenquote lag in den letzten fünf Jahren bei durchschnittlich rund 5,0 % und damit 4,1 Prozentpunkte unter dem Durchschnitt der Gesamtverwaltung von rund 9,1 %. Eigene Maßnahmen, jenseits

der zentralen Maßnahmen, konnten auf Grund der Haushaltslage aber nicht ergriffen werden.

- **Kommunikation und Marketing:** Es wird konsequent daran gearbeitet, die Beschäftigten der Stadtverwaltung auf dem Weg der Digitalisierung mitzunehmen und sie bei den damit verbundenen Veränderungen zu begleiten. Hierzu werden unterschiedliche Formate genutzt, darunter Präsenzs Schulungen, Sprechstunden, Intranetmeldungen, Informationen im Rahmen von Führungskräfteklausurtagungen durch die Amtsleitung sowie die Ausrichtung verwaltungsinterner Hausmessen. Aufgrund der stark limitierten personellen Ressourcen sind die Handlungsspielräume in diesem Bereich jedoch deutlich eingeschränkt.

Frage 2

Ist eine Evaluierung der Digitalisierungsstrategie vorgesehen beziehungsweise bereits erfolgt?

Antwort der Verwaltung

Die Evaluation der digiTal 2026 ist im Rahmen der bereits erfolgten inhaltlichen Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie vorgenommen worden.

Ausgangspunkt für die Erarbeitung der neuen digiTal 2030 war eine systematische Betrachtung der seit digiTal 2026 erreichten Fortschritte, der noch offenen beziehungsweise dauerhaft fortzuführenden Aufgaben sowie der seitdem wesentlich veränderten Rahmenbedingungen. Die Ergebnisse dieser Betrachtung wurden nicht in einen losgelösten Evaluierungsbericht überführt, sondern unmittelbar für die Neuausrichtung der Strategie genutzt.

Der aktuelle Entwurf der digiTal 2030 beginnt deshalb mit einem ausführlichen Rückblick auf die bisherigen Schwerpunkte Verwaltungsmodernisierung, Servicewelten der Zukunft, IT-Service und -Betrieb, die Entwicklung des IT-Dienstleisters sowie die Smart-City-Aktivitäten. Aus den dabei identifizierten Fortschritten und Anschlussaufgaben wurden die Ziele und Projekte für den Zeitraum bis 2030 abgeleitet.

Gegenüber digiTal 2026 werden insbesondere folgende Schwerpunkte weiterentwickelt beziehungsweise neu gesetzt:

- **KI-Offensive:** Künstliche Intelligenz wird erstmals als eigenständiges strategisches Handlungsfeld verankert. Im Mittelpunkt stehen die Unterstützung der täglichen Verwaltungsarbeit, KI im Bürgerservice, die Automatisierung und Unterstützung fachlicher Prozesse sowie die KI-gestützte Akten- und Dokumentenverarbeitung. Dabei werden rechtliche, organisatorische und sicherheitsbezogene Anforderungen von Beginn an einbezogen.
- **Informationssicherheit und Cyberresilienz:** Neben der klassischen Informationssicherheit rückt die Widerstandsfähigkeit der Verwaltung stärker in den Mittelpunkt. Dazu gehören unter anderem Security Monitoring und SIEM, Identitäts- und Berechtigungsmanagement, NIS-2, IT-Notfallmanagement und Business Continuity Management.
- **Moderne Verwaltung:** Digitalisierung wird noch enger mit Verwaltungsmodernisierung, Aufgaben- und Prozesskritik verbunden. Der Ansatz lautet stärker als bisher: erst prüfen und vereinfachen, anschließend durchgängig digitalisieren. Medienbruchfreie Ende-zu-Ende-Prozesse, digitale Fallbearbeitung,

standardisierte Plattformen sowie Daten und Kennzahlen für die Verwaltungssteuerung gewinnen an Bedeutung.

- **Resiliente Infrastruktur:** Cloud-Technologien, moderne Plattformen, Rechenzentren, Netze, Schul- und Kita-Infrastruktur sowie ein stärkeres Lebenszyklus- und Kostenmanagement werden zu einem gemeinsamen strategischen Handlungsfeld verbunden. Dabei spielen Resilienz, digitale Souveränität und die Steuerbarkeit externer Abhängigkeiten eine stärkere Rolle.
- **Smart City:** Die bestehende Smart-City-Strategie bleibt der fachliche Rahmen. Im Fokus stehen die laufenden Modellprojekte, neue Förderprojekte sowie insbesondere der Transfer und die nachhaltige Verstetigung erfolgreicher Lösungen nach dem Ende von Förderzeiträumen.

Ergänzend wird die Rolle des Amtes für Informationstechnik und Digitalisierung als zentraler IT-Dienstleister und strategischer Digitalisierungspartner weiterentwickelt. Stabiler Betrieb, Beratung der Leistungseinheiten, Architektur und Standards, Einführungskompetenz, Innovationsfähigkeit sowie die Sicherung von Personal und Know-how werden stärker miteinander verbunden. Gleichzeitig werden Projektportfolio und Kennzahlen stärker auf Wirkung, Nutzung und Steuerbarkeit der Digitalisierung ausgerichtet.

Die Fortschreibung berücksichtigt damit sowohl die erreichten Fortschritte als auch die Erfahrungen aus der Umsetzung von digiTal 2026. Themen, die noch nicht abgeschlossen sind oder als Daueraufgaben fortbestehen, werden in digiTal 2030 konsequent weitergeführt und mit den neuen Herausforderungen bis 2030 verbunden.

Frage 3

Ist eine Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie über das Jahr 2026 hinaus vorgesehen?

Antwort der Verwaltung

Ja. Die Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie ist bereits erfolgt.

Das Amt für Informationstechnik und Digitalisierung hat die inhaltliche Erarbeitung der digiTal 2030 aus seiner Sicht im Juli 2026 abgeschlossen. Der Entwurf befindet sich derzeit in der verwaltungsinternen Abstimmung.

Nach Abschluss dieses internen Abstimmungsprozesses wird die Politik über die Fortschreibung und das weitere Verfahren entsprechend informiert. Ein konkreter Zeitpunkt für die politische Befassung hängt daher vom Abschluss der laufenden verwaltungsinternen Abstimmung ab.

Klimacheck

Hat das Vorhaben eine langfristige Auswirkung auf den Klimaschutz und/oder die Klimafolgenanpassung?

Auswirkungen, bitte Auswahl treffen:

Neutral / keine Auswirkung

Begründung: Unmittelbare Auswirkungen auf den Klimaschutz oder die Klimafolgenanpassung sind nicht ersichtlich, da die Vorlage lediglich eine Anfrage beantwortet und keine Maßnahmen auslöst.

Anlagen

Anlage 1 - Strategiepapier digiTal2026