



Vorlagennummer: MV/11986/25
Vorlageart: Mitteilungsvorlage
Öffentlichkeitsstatus: öffentlich

Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie der Hansestadt Lüneburg

Datum: 28.07.2025
Federführung: 01 - Büro der Oberbürgermeisterin
Organzuständigkeit: HVB (Oberbürgermeister:in)

Beratungsfolge

Gremium	Geplante Sitzungstermine	Öffentlichkeitsstatus
Ausschuss für Wirtschaft, städtische Beteiligungen und Digitalisierung	20.08.2025	Ö

Sachverhalt

Mit Blick auf aktuelle technische, administrative und gesellschaftliche Entwicklungen hat die Hansestadt Lüneburg das Digitalisierungskonzept aus dem Jahr 2019 überprüft und in einem ersten Schritt weiterentwickelt.

Die vorliegende Digitalisierungsstrategie (Anlage) wurde unter Mitwirkung folgender Organisationseinheiten erarbeitet: 01 Chief Digital Officer (CDO), 01-5 Digitalisierung und Smart City, 1 Innere Verwaltung, insbesondere 12 IT, 123-3 E-Government und OZG sowie 103 Digitalisierung der Verwaltung.

Sie dient zunächst als interner Orientierungsrahmen und stellt noch keinen abschließend ausgearbeiteten Umsetzungsplan (Roadmap) dar.

Nächste Schritte

- **Kooperative Weiterentwicklung zu einer übergreifenden Digitalisierungsstrategie**
Die Hansestadt Lüneburg wird die Digitalisierungsstrategie unter Beteiligung der einzelnen (Fach-)Bereiche kontinuierlich weiterentwickeln. Dabei werden z. B. Nachhaltigkeitsziele sowie zukünftige technologische Anforderungen berücksichtigt.
- **Überführung der Strategie in einen Umsetzungsplan (Roadmap)**
Die strategischen Leitlinien werden in konkrete Ziele und Maßnahmen überführt. Eine Roadmap schafft dabei Orientierung, Planungssicherheit und Transparenz für alle Beteiligten.
- **Kommunikation und Verankerung der Strategie innerhalb der Verwaltung**
Die Strategie wird aktiv innerhalb der Verwaltung kommuniziert, um Verständnis, Identifikation und Orientierung zu fördern. Ziel ist es, die digitale Transformation als gemeinsamen Gestaltungsauftrag zu verankern.

Klima und Nachhaltigkeit

Ziel	Unterziel	Bewertung			
Nachhaltiges Wirtschaftswachstum		++	+	-	--
	Verbesserung der Ressourceneffizienz		+		
	Erweiterung des Zugangs zu Informations- und Kommunikationstechnologien		+		

Ergänzungen		++	+	-	--
	Die Fortschreibung der Digitalisierungsstrategie kann die Erreichung der SDGs gezielt unterstützen, indem sie Transparenz, Effizienz und Innovation in nachhaltigkeitsrelevanten Bereichen stärkt.		+		

(++) deutlich positive Auswirkung, (+) positive Auswirkung, (-) negative Auswirkung, (--) erheblich negative Auswirkung

Finanzielle und personelle Auswirkungen

Anlage/n

Anlage 1: 20250717_Digitalisierungsstrategie_HLG (öffentlich)

Digitalisierungsstrategie der Hansestadt Lüneburg

Stand: 2025



Erstellt durch:
Hansestadt Lüneburg
Die Oberbürgermeisterin
01-5 · Digitalisierung und Smart City und 1 · Innere Verwaltung
Am Ochsenmarkt 1 · 21335 Lüneburg



Inhalt

Einleitung	1
Vorgehensweise	3
Vision und Leitgedanken	4
Ziel- und Handlungsfelder	6
Maßnahmenplan	13
Monitoring und Evaluation	16



Einleitung

Die Digitalisierung ist zu einem zentralen Antriebsfaktor für Innovation, Effizienz und Lebensqualität in modernen Städten geworden. Auch bei der Hansestadt Lüneburg eröffnen sich durch die fortschreitende digitale Entwicklung neue Chancen und Herausforderungen. Um diese Potenziale gezielt zu nutzen, bestehende Strukturen zu modernisieren und neue Impulse für eine zukunftsfähige Entwicklung der Stadt zu setzen, aktualisiert die Hansestadt Lüneburg mit dieser Digitalisierungsstrategie ihr bestehendes Konzept aus dem Jahr 2019. Damit reagiert sie auf aktuelle technologische, gesellschaftliche und organisatorische Entwicklungen und definiert neue strategische Schwerpunkte.

In den vergangenen Jahren hat die Hansestadt Lüneburg bereits bedeutende Fortschritte bei der Digitalisierung von Verwaltungsleistungen erzielt. Die Implementierung und der Ausbau des Dokumentenmanagementsystems, die Bereitstellung digitaler Bürgerdienste sowie der Ausbau einer stabilen technischen Infrastruktur bilden ein solides Fundament für eine effiziente und moderne Verwaltung. Zudem wurden zahlreiche Arbeitsplätze mit mobilen Endgeräten ausgestattet, wodurch flexible und ortsunabhängige Arbeitsformen gestärkt werden. Weitere Projekte – insbesondere bei der Prozessdigitalisierung und der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern – befinden sich in der Umsetzung.

Die vorliegende Digitalisierungsstrategie dient zunächst als interner Orientierungsrahmen für die Hansestadt Lüneburg. Sie legt die Leitlinien für die digitale Weiterentwicklung fest und bietet eine strukturierte Übersicht über Ziel- und Handlungsfelder. Damit unterstützt sie eine klare und koordinierte Steuerung der Digitalisierungsprojekte in den kommenden Jahren. Gleichzeitig schafft das Konzept Transparenz hinsichtlich der geplanten Maßnahmen und deren Einordnung in den Gesamtprozess der digitalen Transformation.

Angesichts der dynamischen Entwicklungen im digitalen Umfeld ist die Strategie bewusst als lebendiges Dokument konzipiert. Sie ermöglicht eine flexible Anpassung an neue Herausforderungen, technologische Innovationen sowie sich ändernde



Rahmenbedingungen. Diese Agilität ist notwendig, um die Umsetzung zielgerichtet und praxisnah zu gestalten, ohne die langfristigen Zielsetzungen aus den Augen zu verlieren.

In einer späteren Ausbaustufe ist vorgesehen, die Strategie auch der Stadtgesellschaft sowie der Politik zugänglich zu machen. Dies fördert die Nachvollziehbarkeit, Beteiligung und die Transparenz der Digitalisierungsmaßnahmen.

Im Rahmen der Strategie werden verschiedene Themenfelder adressiert, die für die digitale Transformation relevant sind. Dazu zählen Aspekte wie eine sichere IT-Infrastruktur, die Förderung digitaler Kompetenzen bei den Mitarbeitenden sowie die Implementierung weiterer digitaler Lösungen in Verwaltungsabläufe. Smart-City-Initiativen werden als Teilaspekt betrachtet und in den Gesamtprozess integriert.

Die digitale Transformation ist somit ein ganzheitlicher Prozess, der technologische Innovation mit organisatorischem Wandel verbindet. Die Hansestadt Lüneburg verfolgt dabei das Ziel, die Verwaltung effizienter und bürgerfreundlicher zu gestalten, die interne Zusammenarbeit zu verbessern und die Voraussetzungen für künftige Innovationen zu schaffen.



Vorgehensweise

Die Weiterentwicklung der Digitalisierungsstrategie der Hansestadt Lüneburg basiert auf einem mehrstufigen, partizipativen und datenbasierten Vorgehen:

1. Evaluation des Digitalisierungskonzepts von 2019:

Die Hansestadt Lüneburg analysierte zunächst das bestehende Digitalisierungskonzept hinsichtlich Umsetzungsstand, Wirkung und Aktualität. Dabei wurden sowohl abgeschlossene als auch nicht realisierte Maßnahmen betrachtet.

2. Teilnahme an der 360°-Initiative (2024):

Durch die Beteiligung an der Initiative "Digitale Kommune Niedersachsen" wurde eine Analyse des digitalen Reifegrads durchgeführt. Diese umfasste eine Online-Befragung, Interviews mit Schlüsselpersonen der Stadtverwaltung und gemeinsame Workshops zur Ableitung praxisnaher Handlungsempfehlungen.

3. Entwicklung eigener Zielsetzungen und Handlungsfelder:

Aufbauend auf den Erkenntnissen aus der 360°-Analyse hat die Hansestadt Lüneburg ein strategisches Zielsystem entwickelt. Dieses besteht aus drei Zielfeldern mit jeweils zugeordneten Handlungsfeldern und Maßnahmen (vgl. Kapitel "Ziel- und Handlungsfelder").

4. Fortschreibung:

Die Umsetzung der Digitalisierungsstrategie erfolgt im Rahmen eines fortlaufenden Strategieprozesses, der kontinuierlich evaluiert, priorisiert und angepasst wird. Eine regelmäßige Fortschrittskontrolle begleitet die Umsetzung (vgl. Kapitel „Monitoring und Evaluation“).



Vision und Leitgedanken

Die Vision und Leitgedanken der Hansestadt Lüneburg bilden das strategische Fundament der Digitalisierungsstrategie. Sie definieren den langfristigen Zielrahmen und leiten zentrale Handlungsprinzipien ab, die den digitalen Wandel in der Stadtverwaltung strukturieren und steuern. Während die Vision das Zielbild einer digitalisierten Stadt beschreibt, konkretisieren die Leitgedanken die Schwerpunkte zur Umsetzung dieser Vision.

VISION

Die Hansestadt Lüneburg gestaltet den digitalen Wandel **aktiv, strategisch und bürgernah**.

Mit einer leistungsfähigen digitalen Infrastruktur, **innovativen Technologien** und datenbasierten Entscheidungen steigern wir die Servicequalität, fördern die nachhaltige Stadtentwicklung und gestalten Verwaltungsleistungen **effizient, transparent und für alle zugänglich**.

Im Folgenden werden vier zentralen Leitgedanken dargestellt, die gemeinsam darauf abzielen, die Vision einer modernen, vernetzten und bürgerorientierten Stadt umzusetzen:

- **Leitgedanke 1:** Digitale Infrastruktur und Datenmanagement
- **Leitgedanke 2:** Bürgernähe und Servicequalität
- **Leitgedanke 3:** Innovation und Prozessoptimierung
- **Leitgedanke 4:** Mitarbeitende und Kulturwandel

**Leitgedanke 1****Digitale Infrastruktur und Datenmanagement**

Wir schaffen eine leistungsfähige, sichere und nachhaltige digitale Infrastruktur sowie zentrale Datenplattformen. Damit ermöglichen wir datenbasierte Entscheidungen, fördern die Vernetzung und legen die Basis für innovative Anwendungen.

Leitgedanke 2**Bürgernähe und Servicequalität**

Wir gestalten Verwaltungsdienstleistungen einfach, transparent und barrierefrei. Mit nutzerfreundlichen digitalen Angeboten erhöhen wir die Zugänglichkeit und verbessern die Interaktion zwischen Stadtverwaltung und Bürger:innen.

Leitgedanke 3**Innovation und Prozessoptimierung**

Wir fördern den Einsatz neuer Technologien wie Künstliche Intelligenz und Automatisierung, um Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten und die Qualität kommunaler Leistungen kontinuierlich zu steigern.

Leitgedanke 4**Mitarbeitende und Kulturwandel**

Wir unterstützen unsere Mitarbeitenden aktiv durch Weiterbildung, Beteiligung und ein modernes Arbeitsumfeld. So schaffen wir die Voraussetzungen für eine zukunftsfähige, agile Verwaltungskultur.

Ziel- und Handlungsfelder

Im Rahmen der Digitalisierungsstrategie werden drei übergeordnete Zielfelder definiert, die durch konkrete Handlungsfelder und Maßnahmen ausgestaltet werden. Sie setzen den strategischen Rahmen für den digitalen Wandel in der Verwaltung und in der Stadtgesellschaft. Die Zielbilder sind eng miteinander verzahnt und bilden die Grundlage für eine nachhaltige, zukunftsorientierte Digitalisierung.



Die Handlungsfelder und Maßnahmen basieren auf aktuellen technologischen Entwicklungen, kommunalen Praxisbeispielen und fachlichen Einschätzungen. Einzelne Maßnahmen werden dabei bewusst als erste Zielbilder formuliert, um strategische Perspektiven aufzuzeigen. Ihre Umsetzung erfolgt schrittweise und wird regelmäßig hinsichtlich technischer, organisatorischer und finanzieller Machbarkeit überprüft. Bei Bedarf werden die Maßnahmen weiter konkretisiert und angepasst.

Im Folgenden werden die drei übergeordneten Zielfelder mit den jeweils zugeordneten Handlungsfeldern skizziert und die Maßnahmen aufgezeigt:



1

DIGITALISIERUNG UND SMART CITY

Die digitale Transformation der Hansestadt Lüneburg ist eine gemeinschaftliche Aufgabe, bei der Mitarbeitende unterschiedlicher (Fach-)Bereiche, Maschinen und Programme ineinandergreifen.

Die IT (12) stellt die technische Infrastruktur bereit, gewährleistet einen störungsfreien Betrieb und sorgt für die Sicherheit der Systeme. Darauf aufbauend werden interne Verwaltungsprozesse (103-1: DdV) und auch Bürger:innenservices im Sinne des E-Governments nutzerorientiert digitalisiert und weiterentwickelt (123-3: E-Government/OZG).

Mit Blick auf die strategische Relevanz der digitalen Transformation wurde die Digitalisierung der Hansestadt Lüneburg im März 2025 personell verstärkt. Der Bereich „Digitalisierung und Smart City“ (01-5) fungiert unter der Leitung des Chief Digital Officer (CDO) (01) als Schnittstelle zwischen Verwaltung, Politik, Zivilgesellschaft und externen Partnern – mit dem Ziel, die digitale Transformation übergreifend in Stadtverwaltung, Stadtgesellschaft, Wissenschaft und Wirtschaft aktiv voranzutreiben.

Die Digitalvorhaben der Hansestadt Lüneburg werden somit in enger Kooperation aus einer mehrdimensionalen Perspektive („Big Picture“) betrachtet und berücksichtigen dabei das durch Neu- und Weiterentwicklungen stetig wachsende Digitalisierungspotenzial, um innovative Ansätze dynamisch weiterzuentwickeln. (s. Abbildung 1).

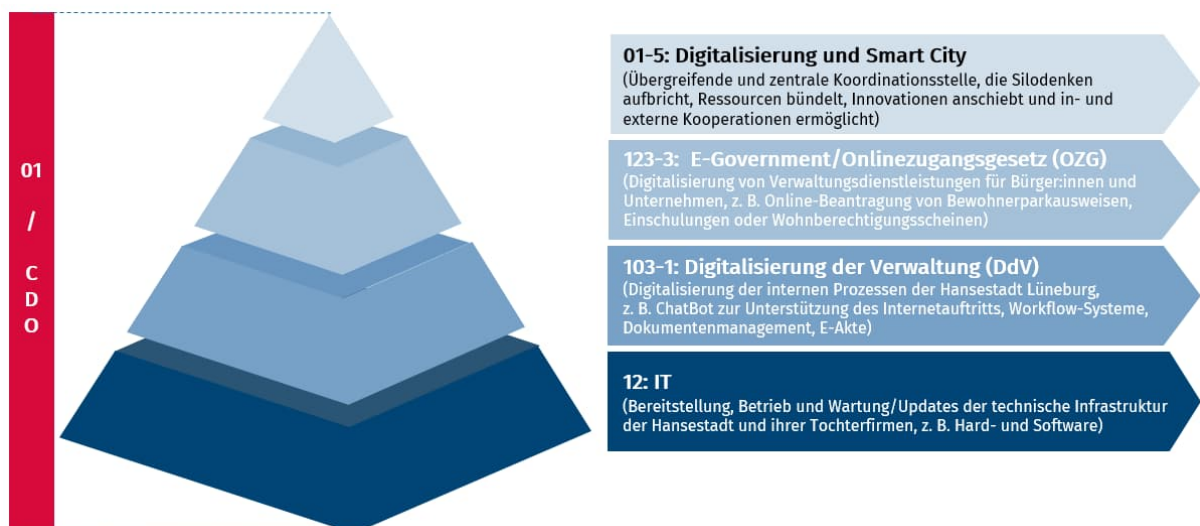


Abbildung 1: Strukturmodell der digitalen Steuerung und Umsetzung der Hansestadt Lüneburg



Mit der Entwicklung von einem fragmentierten „Silodenken“ hin zu einer bereichsübergreifenden Digitalstrategie steht der Hansestadt Lüneburg zukünftig ein verbindlicher Orientierungsrahmen zur Verfügung. Er unterstützt die systematische Planung und Priorisierung von Digitalisierungsvorhaben sowie die zielgerichtete Nutzung vorhandener Ressourcen und leistet damit einen wichtigen Beitrag zu einer modernen, zukunftsorientierten Verwaltung.

Maßnahmen:

- **Kooperative Weiterentwicklung zu einer übergreifenden Digitalstrategie:** Die Hansestadt Lüneburg entwickelt die Digitalstrategie in einem partizipativen Prozess kontinuierlich weiter, unter Berücksichtigung von z. B. Nachhaltigkeitszielen und zukünftigen technologischen Anforderungen.
- **Überführung der Strategie in einen Umsetzungsplan (Roadmap):** Die strategischen Leitlinien werden in konkrete Ziele und Maßnahmen überführt. Eine Roadmap schafft dabei Orientierung, Planungssicherheit und Transparenz für alle Beteiligten.
- **Kommunikation und Verankerung der Strategie innerhalb der Verwaltung:** Die Strategie wird aktiv innerhalb der Verwaltung kommuniziert, um Verständnis, Identifikation und Orientierung zu fördern. Ziel ist es, die digitale Transformation als gemeinsamen Gestaltungsauftrag zu verankern.
- **Verantwortungsvoller Einsatz digitaler Technologien und Stärkung der digitalen Souveränität:** Die digitale Staatsmodernisierung erfordert ein übergreifendes Verständnis für die transformative Kraft digitaler Technologien. Daher wird eine Sensibilisierung angestrebt, die nicht nur zentrale regulatorische Entwicklungen wie den AI Act adressiert, sondern auch den gezielten und verantwortungsbewussten Einsatz von z. B. Künstlicher Intelligenz im Rahmen intelligenter Stadtentwicklung (Smart City) in den Fokus rückt. Ziel ist es, die öffentliche Verwaltung als aktiven Gestalter moderner, digital vernetzter Lebensräume zu stärken und ihre Rolle im Wandel hin zu einer zukunftsfähigen, bürgerzentrierten Staatsorganisation zu stärken.

Übergeordnetes Handlungsfeld: Wissenskoooperationen und Innovationsräume

Im Sinne eines ganzheitlichen Stakeholdermanagements werden sowohl interne Austauschformate verstärkt, die den Wissenstransfer und die bereichsübergreifende Zusammenarbeit fördern, als auch ein breites Innovationsnetzwerk etabliert. Durch die Kooperation mit städtischen Tochtergesellschaften, regionalen und nationalen Partner:innen werden Wissenstransfer, Zusammenarbeit und der Praxistest neuer Technologien gestärkt.

Pilotprojekte in den Bereichen „Datenmanagement“, „Smart-City-Technologien“ und „digitale Plattformen“ zielen auf eine effizientere Verwaltung und datenbasierte Entscheidungsfindung ab. Während Living Labs/Reallabore und Citizen-Science-Projekte praxisnahe Räume zur Einbindung von Bürger:innen, Wirtschaft und Forschung schaffen und den Technologietransfer beschleunigen.

Der interkommunale Austausch vermeidet kostspielige Parallelentwicklungen, ermöglicht die Übernahme bewährter Lösungen und unterstützt somit eine beschleunigte und ressourcenschonende Umsetzung von Innovationen.

Maßnahmen:

- **Erstellung einer ganzheitlichen „Digital-Projekt-Landkarte“:** Die systematische Erfassung und Visualisierung aller Digitalisierungsinitiativen ermöglicht eine transparente Steuerung, erleichtert die Koordination und fördert den Wissensaustausch zwischen den Beteiligten.
- **Community of Practice/Aufbau eines internen Digitalisierungskreises:** Förderung regelmäßiger Austauschformate mit der Zielsetzung, Verantwortliche laufender Digitalprojekte, interessierte Mitarbeitende verschiedener (Fach-)bereiche und Vertreter:innen von Tochtergesellschaften (z. B. digitaler Forschungs- und Entwicklungsabteilungen) zusammenzubringen, Wissen auszutauschen und gemeinschaftliche Lösungen zu finden.
- **Initiierung von Pilotprojekten:** Zum Beispiel in den Bereichen Data Governance, Open Data, Urban Data Plattform, Smart-City-Technologien (z. B. IoT, Echtzeit-Datenanalytik, Sensorik, Hochrechnung mittels KI-basierter Systeme), um städtische Prozesse effizienter zu gestalten und datenbasierte Entscheidungsgrundlagen zu schaffen.
- **Aufbau eines verwaltungsübergreifenden Innovationsnetzwerks:** Aufbau eines Innovationsnetzwerks innerhalb der Verwaltung sowie mit städtischen Tochtergesellschaften, regionalen und bundesweiten Akteur:innen.
- **Kooperationen mit Hochschulen und Forschung:** Die Verwaltung arbeitet eng mit Wissenschaft und Forschung zusammen, um Innovationen zu fördern und den Technologietransfer zu beschleunigen. Citizen-Science-Projekte binden die Bevölkerung ein.
- **Interkommunale Kooperation:** Frei nach dem „Einer-für-Alle-Prinzip“ beteiligt sich die Hansestadt Lüneburg proaktiv am Austausch mit anderen Kommunen, nutzt und teilt bewährte Lösungen und profitiert von bundesweiten Standards. Das spart Ressourcen und beschleunigt Innovation.
- **Living Labs/Reallabore:** Offene Innovationsräume, in denen neue Technologien, digitale Lösungen und Beteiligungsformate gemeinsam mit Bürger:innen, Unternehmen und Forschung praxisnah getestet und weiterentwickelt werden können. So entstehen realitätsnahe Erkenntnisse und anwendbare Innovationen für die Hansestadt.

Erst auf Basis dieser Ergebnisse kann, in Abstimmung mit den entsprechenden Stakeholdern, eine integrative Roadmap für die digitale Stadtentwicklung der Hansestadt Lüneburg fortgeschrieben werden. Die nachfolgenden Handlungsfelder sowie die aufgeführten Maßnahmen stellen daher lediglich einen ersten Ausblick auf mögliche Umsetzungsschritte dar.

Handlungsfeld 1: Vernetzte Infrastruktur und urbane Datenplattformen

Schaffung einer stabilen und leistungsfähigen digitalen Infrastruktur sowie zentraler Datenplattformen, die als technische Grundlage für smarte Anwendungen und datenbasierte Entscheidungen in der Stadtentwicklung dienen.

Maßnahmen:

- **Netzausbau und Vernetzung:** Gezielte Unterstützung des Ausbaus moderner digitaler Infrastrukturen – sowohl leistungsfähiger Breitbandnetze (wie Glasfaser und 5G) als auch z.B. energieeffizienter IoT-Funknetze wie LoRaWAN. (z. B. für IoT-Anwendungen, Verkehrssteuerung und Umweltmessung). Diese Netze bilden eine Basis für Echtzeitdaten und smarte Dienste.
- **Städtische Datenplattform (Open Data):** Aufbau einer zentralen Plattform, die städtische Daten aus Verwaltung, Sensorik und externen Quellen bündelt, standardisiert und für interne sowie öffentliche Nutzung (Open Data) bereitstellt.
IoT-Infrastruktur für Echtzeitdaten: Aufbau und Pilotierung eines Netzwerks vernetzter Sensoren zur kontinuierlichen Erfassung von Echtzeitdaten (z. B. Verkehrsfluss, Umweltinformationen) als Basis für smarte Anwendungen.
- **Digitale Stadtmodelle vorbereiten:** Ausbau der bestehenden GIS-Plattform um 3D-Funktionalitäten als technische Grundlage für digitale Anwendungen. Dabei wird die Integration von BIM-Daten angestrebt, um Gebäudedetails besser abzubilden und Planungsprozesse zu unterstützen. Diese erweiterte Plattform bildet die Basis für die spätere Entwicklung eines digitalen Zwillings, der durch die Verknüpfung weiterer Datenquellen wie Sensorik und Verwaltungsinformationen ergänzt werden soll.
- **KI-gestützte Datenanalyse:** Einsatz von Künstlicher Intelligenz zur automatisierten Auswertung großer Datenmengen auf der Datenplattform, um Muster zu erkennen, Prognosen zu erstellen und Entscheidungsprozesse zu unterstützen.
- **Digitale Beteiligung:** Bündelung und Ausbau/Integration vorhandener Online-Beteiligungsmöglichkeiten zur digitalen Bürger:innenbeteiligung (z. B. Ideenportale, Dialogformate, Umfragen).

Handlungsfeld 2: Mobilität und barrierefreie Verkehrssteuerung

Vernetzte Technologien verbessern die Mobilität, steigern die Verkehrseffizienz und erhöhen die Nachhaltigkeit sowie Barrierefreiheit des Verkehrsangebots. Durch intelligente Datennutzung, sensorgestützte Infrastruktur und barrierefreie Systeme wird eine zukunftsfähige, nutzerorientierte Mobilitätsstruktur geschaffen.

Maßnahmen:

- **Aufbau einer digitalen Mobilitätsanwendung:** Vernetzung bestehender Mobilitätsangebote (z. B. ÖPNV, StadtRAD, Carsharing) in einer zentralen digitalen Anwendung, die Echtzeitinformationen zu Verfügbarkeit und Fahrplänen bereitstellt.
- **Smart Parking mit Sensorik:** Installation von Sensoren zur Erfassung freier Parkplätze und deren Anzeige in digitalen Anwendungen zur Reduzierung von Parksuchverkehr.
- **Smarte Sensorik zur Analyse sicherheitsrelevanter Verkehrsflächen:** Einsatz von Sensoren insbesondere an Rettungswegen und in kritischen Kreuzungsbereichen. Die Sensoren detektieren unzulässig abgestellte Fahrzeuge in Echtzeit und übermitteln entsprechende Hinweise automatisiert, um eine zeitnahe Reaktion zu ermöglichen und die Verkehrssicherheit zu gewährleisten.
- **Verkehrsflusssteuerung mit KI:** Einsatz von KI-Algorithmen zur dynamischen Steuerung von Ampeln und Verkehrsströmen basierend auf Echtzeitdaten.
- **Sensorik für barrierefreie Mobilität:** Nutzung intelligenter Sensoren und digitaler Steuerungen zur Unterstützung barrierefreier Mobilität, etwa durch smarte Ampeln oder akustische Orientierungshilfen.

Handlungsfeld 3: Umweltmonitoring und Energieeffizienz

Digitale Technologien ermöglichen eine präzise Erfassung von Umweltbelastungen, optimieren den Energieverbrauch städtischer Liegenschaften und erhöhen die Resilienz der Stadt gegenüber klimatischen Herausforderungen durch frühzeitige Warn- und Reaktionssysteme. Gleichzeitig wird durch smarte Infrastruktur der Energieeinsatz im öffentlichen Raum effizient gestaltet

Maßnahmen:

- **Digitale Energie- und Umweltsteuerung:** Mit Sensoren und Datenanalysen werden Energieverbrauch und Umweltbelastungen erfasst und optimiert. Smart Grids und Klimadaten helfen, Ressourcen zu schonen und Emissionen zu senken.
- **Frühwarnsysteme mit KI:** Implementierung digitaler Frühwarnsysteme, die Sensordaten und Wetterprognosen KI-gestützt auswerten, um bei Extremwetterlagen oder Gefahren frühzeitig zu alarmieren und Reaktionsmaßnahmen zu ermöglichen.

2

DIGITALE VERWALTUNGSMODERNISIERUNG

Handlungsfeld 1: Strategische Maßnahmen

Die strategische Ausrichtung zielt darauf ab, die digitale Transformation durch maßgebliche Strategien und innovatives Prozessmanagement zu unterstützen. Hierbei spielen der Aufbau einer KI- und Cloud-Infrastruktur sowie die Implementierung eines Prozessmanagements eine zentrale Rolle.

Maßnahmen:

- **KI-Strategie:** Entwicklung einer umfassenden Strategie, die Künstliche Intelligenz (KI) gezielt in die Verwaltungsprozesse integriert. Ziel ist die Automatisierung und Optimierung von Verwaltungsabläufen sowie die Steigerung der Effizienz und Servicequalität durch KI-gestützte Anwendungen.
- **Cloud-Strategie:** Aufbau einer flexiblen und sicheren Cloud-Infrastruktur, um die digitale Transformation zu unterstützen und eine skalierbare, effiziente Verwaltung zu ermöglichen. Dabei wird stets sichergestellt, dass die Stadtverwaltung auch im Krisenfall handlungsfähig bleibt.
- **Prozessmanagement:** Einführung und Weiterentwicklung eines effektiven Prozessmanagements, das Arbeitsabläufe optimiert. Dies umfasst die regelmäßige Analyse und Verbesserung bestehender Prozesse sowie die Identifizierung von Potenzialen zur Digitalisierung.

Handlungsfeld 2: Digitale Verwaltung

Die digitale Verwaltung strebt an, durch die Bereitstellung innovativer, nutzerfreundlicher Dienste und digitaler Lösungen den Kontakt mit Bürger:innen, Unternehmen und anderen Beteiligten zu optimieren und die Verwaltungsprozesse zu beschleunigen. Hierbei sind Datenschutzbestimmungen und Sicherheitsaspekte zu berücksichtigen. Die Datenschutzbeauftragte ist stets zu beteiligen.

Maßnahmen:

- **Digitale Postverwaltung – Versand und Eingang:** Einführung eines medienbruchfreien Systems für den elektronischen Postein- und -ausgang zur Optimierung von Abläufen, Sicherstellung durchgängiger digitaler Prozesse und Reduzierung des Papieraufwands. Ziel ist es innerhalb von 3 Jahren allen Organisationseinheiten, die das DMS eingeführt haben, die analogen Posteingänge digital zur Verfügung zu stellen. Die Nutzung der Hybridpost (Postausgang) soll im Jahr 2025 verwaltungsweit ausgerollt werden.
- **Prozessunterstützung / Workflows:** Einführung digitaler Workflows, die durch spezifische Fachverfahren und eines Dokumentenmanagementsystems (DMS)

unterstützt werden, um Verwaltungsprozesse zu optimieren. Ziel ist es den allgemeinen Verfügungsworkflow allen DMS-Nutzern bis Ende 2025 zur Verfügung zu stellen.

- **Neue Technologien – KI und RPA:** Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) und Robotic Process Automation (RPA), um Verwaltungsprozesse zu automatisieren und die Effizienz der Verwaltung zu steigern.
 - **KI-ChatBot (intern und extern):** Bis Ende 2025 Implementierung eines KI-basierten ChatBots zur Unterstützung von Bürger:innen bei Verwaltungsanfragen und bis Mitte 2026 Einführung eines ChatBots für Mitarbeitende bei der Erbringung von Verwaltungsleistungen. Teilnahme an einem Pilotprojekt zur Implementierung eines VoiceBots in 2025.
 - **Robotic Process Automation (RPA):** Implementierung von RPA-Tools bis Ende 2026, die repetitive Aufgaben übernehmen und die Mitarbeitenden von Routineaufgaben entlasten.
- **Barrierefreiheit:** Sicherstellung, dass alle digitalen Verwaltungsangebote barrierefrei sind, sodass sie von allen Bürger:innen und Mitarbeitenden genutzt werden können. Dazu werden regelmäßige Prüfungen auf die Einhaltung der WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) durchgeführt.
- **Datenmanagement:** Ausbau eines zentralen Dokumentenmanagementsystems (DMS) sowie der Digitalisierung von Aktenbeständen. Ziel ist es, jährlich mindestens 5 Organisationseinheiten an das städtische DMS anzubinden. Ergänzend dazu wird eine GIS-Plattform (Geoinformationssystem) zur Verwaltung und Bereitstellung geografischer Daten gepflegt.

Handlungsfeld 3: E-Government

E-Government verfolgt das Ziel, Verwaltungsleistungen durch den Einsatz digitaler Technologien effizienter, transparenter und bürgernäher zu gestalten. Dabei sollen Prozesse medienbruchfrei, orts- und zeitunabhängig für Bürger:innen und Unternehmen verfügbar sein. Der Gesamtprozess, von der Antragstellung über die Bearbeitung bis hin zur Bescheidung, wird vollständig digital und ohne Medienbrüche abgebildet.

Ziel ist es, bis 2028 mindestens 65 % der für die Hansestadt Lüneburg relevanten OZG-Leistungen online verfügbar zu machen. Diese sollen über eine eID-Integration verfügen, mobil zugänglich sein und wo es möglich ist, direkt digital bezahlt werden.

Maßnahmen:

- **Onlinedienste:** Bereitstellung von Formularen und Antragsverfahren, die es Bürger:innen und Unternehmen ermöglichen, diese vollständig online auszufüllen und einzureichen. Dies erleichtert den Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen und beschleunigt bürokratische Abläufe.



- **Serviceportal:** Einführung und kontinuierliche Weiterentwicklung eines Serviceportals, das alle Online-Dienste sowie Verwaltungsdienstleistungen zentral bündelt.
- **Digitale Identitäten und sichere Authentifizierung:** Zur sicheren Identifikation von Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen setzen wir die BundID sowie das „Mein Unternehmenskonto“ (MuK) ein.
- **Mobile Zugänglichkeit von Verwaltungsleistungen und Onlinediensten:** Für alle häufig genutzten Services sollen responsive Webdesigns zur Verfügung stehen.
- **Digitale Bezahlplattformen:** Wo es möglich ist, werden Verwaltungsleistungen direkt online bezahlt. Hierfür wird bereits pmPayment eingesetzt.
- **Digitales Postfach für Bescheide und Rückmeldungen:** Es soll eine zentrale Kommunikationsplattform von der Verwaltung zur Bürgerschaft und zurück eingeführt werden (z. B. über die BundID).

Handlungsfeld 4: Mitarbeitendenmotivation

Die digitale Transformation erfordert nicht nur technische Anpassungen, sondern auch eine aktive Beteiligung, Information und Motivation der Mitarbeitenden, insbesondere des Personalrates. Dies wird durch transparente Kommunikation, Chancemanagement und gezielte Schulungsmaßnahmen gefördert.

Maßnahmen:

- **Transparenz der digitalen Transformation:** Regelmäßige Kommunikation über den Fortschritt der digitalen Transformation und die damit verbundenen Veränderungen, um den Mitarbeitenden einen klaren Überblick zu verschaffen und Ängste abzubauen.
- **Sicherer Nutzungsrahmen:** Bereitstellung eines sicheren und datenschutzkonformen Rahmens für alle digitalen Systeme, um den Mitarbeitenden das Vertrauen in die neuen Technologien zu gewährleisten.
- **Changemanagement:** Mitarbeitende werden durch einen strukturierten Change-Management-Prozess aktiv bei Veränderungen begleitet. Alle relevanten Akteure sind kontinuierlich eingebunden, um den Wandel gemeinsam erfolgreich zu gestalten.
 - **Schulungsmaßnahmen:** Regelmäßige Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, um die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden zu stärken und sicherzustellen, dass sie die neuen Systeme und Tools effektiv nutzen können.
 - **Mitarbeiterbeteiligung:** Einbindung der Mitarbeitenden in den digitalen Transformationsprozess, zum Beispiel durch Workshops, Feedback-Runden und die Teilnahme an Entscheidungsprozessen.

- **Ausbildung von Digitallotsen:** Ausbildung von Mitarbeitenden zu „Digitallotsen“, die als Multiplikatoren fungieren, Optimierungsbedarfe erkennen, dadurch aktiv die Transformation vorantreiben und den Kolleg:innen bei der Nutzung digitaler Technologien als Ansprechperson dezentral zur Verfügung stehen. Ziel ist es bis Ende 2027 in jeder Organisationseinheit einen Mitarbeitenden entsprechend ausgebildet zu haben.
- **Kreation von „Räumen“ für Lernen und Innovation:** Stärkung des Wissensmanagements und gezielte Förderung einer offenen, lernorientierten Fehlerkultur („Fail-Fast“) durch die Etablierung eines sicheren und vertrauensvollen Raums, in dem Mitarbeitende Neues ausprobieren, Wissen teilen und aus Erfahrungen lernen können. Angelehnt an das Konzept des „Ba“ von Nonaka wird so ein organisationaler Raum geschaffen, der die gemeinsame Wissensentwicklung, den interdisziplinären Austausch und die kreative Problemlösung systematisch unterstützt.

3

SICHERE IT-LANDSCHAFT

Handlungsfeld 1: IT-Sicherheit

Sicherstellung eines ganzheitlichen Schutzes der IT-Infrastruktur und Systeme vor internen und externen Bedrohungen durch präventive und reaktive Sicherheitsmaßnahmen. Ziel ist es, die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der digitalen Ressourcen dauerhaft zu gewährleisten. Es soll sichergestellt werden, dass die Stadtverwaltung auch im Krisenfall handlungsfähig bleibt und Verwaltungsprozesse fortgeführt werden können.

Maßnahmen:

- **Security Operation Center (SOC):** Langfristiger Anschluss an ein Security Operation Center zur Erweiterung der kontinuierlichen Überwachung und Reaktionsfähigkeit im 24-Stunden-Betrieb. Dies ermöglicht ein frühzeitiges Erkennen und effektives Abwehren von Sicherheitsvorfällen. Die Anbindung an das neue SOC des Landes soll bis Ende 2026 erfolgen.
- **Multifaktor-Authentifizierung:** Aufbau und Implementierung einer Multifaktor-Authentifizierung für technische Systeme und Mitarbeitende, um den Zugriffsschutz zu erhöhen und die Sicherheit sensibler Anwendungen und Daten nachhaltig zu verbessern. Die Nutzung der Multifaktor-Authentifizierung durch alle Mitarbeitenden soll bis 2027 gewährleistet sein.

Handlungsfeld 2: Infrastruktur

Die IT-Infrastruktur unterstützt die strategischen Ziele und Ausrichtung durch den Wandel zu zukunftsfähigen mobilen IT-Endgeräten für die Mitarbeitenden in Kombination mit einem angestrebten hohen Grad einer virtuellen PC- und Serverarchitektur. Diese dienen als Grundlage für den Ausbau weiterer Komponenten in Richtung KI, Automation und Dunkerverarbeitungen.

Maßnahmen:

- **IT-Arbeitsplatz der Zukunft:** Einführung eines mobilen IT-Arbeitsplatzes, der den Mitarbeitenden maximale Flexibilität bei der Wahl ihres Arbeitsortes ermöglicht und moderne Arbeitsweisen unterstützt. Ziel ist es, 100% der Arbeitsplätze auf diese neue Umgebung zu migrieren, sodass alle Mitarbeitenden über einen virtuellen PC verfügen.
- **Rechenzentrumsbetrieb:** Die Ausfallsicherheit und Leistungsfähigkeit der Server- und Storage-Infrastruktur werden verbessert, um eine robuste und zuverlässige IT-Basis für die Verwaltung sicherzustellen. Dabei sind wichtige Meilensteine die Inbetriebnahme der Ersatzstromversorgung, der Anschluss des Gebäudezugs Reitende-Diener-Straße an diese Ersatzstromversorgung sowie die Durchführung eines Stromausfall-Szenarios im Jahr 2026.

Maßnahmenplan

Der folgende Umsetzungsplan bildet die operative Grundlage zur Realisierung der Digitalisierungsmaßnahmen im Zeitraum von 2025 bis 2028. Er orientiert sich an agilen Prinzipien, die eine flexible und anpassungsfähige Umsetzung der geplanten Projekte ermöglichen. So kann jederzeit auf neue Erkenntnisse, Herausforderungen und sich verändernde Bedarfe während der Umsetzung gezielt reagiert werden. Ziel ist es, die Maßnahmen kontinuierlich aktuell, praxisnah und bedarfsorientiert zu halten.

Nicht alle im Kapitel „Ziel- und Handlungsfelder“ beschriebenen Maßnahmen wurden bereits in den Maßnahmenplan aufgenommen. Einige Projekte sind noch nicht ausreichend konkretisiert oder organisatorisch vorbereitet und werden daher erst im weiteren Verlauf auf ihre Realisierbarkeit geprüft. Der Maßnahmenplan versteht sich somit als lebendiges Instrument, das im Zuge der Strategieumsetzung fortlaufend fortgeschrieben und weiterentwickelt wird.



Dies gilt insbesondere für das Zielfeld „Smart City“, das im Rahmen dieser Strategie erstmals strukturiert und strategisch verankert wird. Obwohl bereits erste Aktivitäten in diesem Themenfeld bestehen, erfolgt die Umsetzung vieler dort benannter Maßnahmen perspektivisch. Eine zeitlich konkrete Planung ist zum aktuellen Zeitpunkt noch nicht möglich, da konzeptionelle und organisatorische Grundlagen erst geschaffen werden müssen. Die Integration entsprechender Vorhaben in den Umsetzungsplan erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt im weiteren Strategieprozess.

Die Auswahl und Einordnung der in den Umsetzungsplan aufgenommenen Maßnahmen orientiert sich an folgenden Faktoren:

- Mehrwert für Bürger:innen und Stadtgesellschaft
- Wirtschaftlichkeit und Ressourceneffizienz
- Umsetzbarkeit innerhalb des Strategiezeitraums
- Synergien mit bestehenden Anwendungen und Projekten
- Förderfähigkeit durch Bund und Land
- Fachliche Einschätzungen relevanter Organisationseinheiten

Einige der aufgeführten Maßnahmen – insbesondere im Bereich der digitalen Verwaltungsmodernisierung – bauen auf bereits laufenden Projekten, gesetzlichen Vorgaben oder strategischen Rahmenbedingungen auf. Die nachfolgende Tabelle gibt einen strukturierten Überblick über die Maßnahmen und deren grob geplanten zeitlichen Verlauf.



Ziel-feld	Maßnahme	2025	2026	2027	2028
2	Entwicklung einer KI-Strategie				
2	Aufbau einer Cloud-Infrastruktur				
2	Auf- und Ausbau Prozessmanagement				
2	Digitale Postverwaltung (Versand und Eingang)				
2	Einführung und Ausbau digitaler Workflows				
2	Neue Technologien – KI und RPA				
2	KI-ChatBots (intern und extern)				
2	Einsatz von RPA zur Prozessautomatisierung				
2	Barrierefreiheit (digitale Verwaltungsangebote) - laufend				
2	Ausbau Datenmanagement (DMS und GIS)				
2	Einführung weiterer Onlinedienste				
2	Ausbau Serviceportal				
2	Ausbau dig. Identität und sichere Authentifizierung				
2	Digitales Postfach (für Bürger:innen)				
2	Ausbau dig. Bezahlplattform				
2	Changemanagement, Schulungen, Beteiligung				
2	Ausbildung von Digitallotsen				
3	Anbindung an ein Security Operation Center				
3	Einführung von Multifaktor-Authentifizierung				
3	Umsetzung mobiler IT-Arbeitsplätze (VDI)				
3	Optimierung der RZ-Infrastruktur				



Monitoring und Evaluation

Damit die Digitalisierungsstrategie wirksam bleibt, ist es wichtig, ihre Umsetzung regelmäßig zu überprüfen. Sie soll kein Selbstzweck sein, sondern konkrete Verbesserungen ermöglichen. Ein laufendes Monitoring und eine jährliche Evaluation helfen dabei, den Fortschritt sichtbar zu machen und bei Bedarf rechtzeitig nachzusteuern.

Im Rahmen der Evaluation sollen insbesondere folgende Aspekte regelmäßig geprüft werden:

1. Relevanz

Ist die Umsetzung des Projekts weiterhin von Bedeutung, oder haben sich Rahmenbedingungen – etwa durch gesetzliche Änderungen, gesellschaftliche Entwicklungen oder Krisen – so verändert, dass eine geringere Relevanz vorliegt?

2. Übereinstimmung mit den strategischen Zielen

Inwieweit steht das Projekt nach wie vor im Einklang mit den übergeordneten Zielen und Prioritäten der Digitalisierungsstrategie?

3. Wirtschaftlichkeit

Werden die eingesetzten Mittel effizient genutzt, und stehen die entstehenden Kosten in einem angemessenen Verhältnis zum erwarteten Nutzen?

4. Angemessenheit

Entspricht das Projekt unter Berücksichtigung aktueller gesellschaftlicher Rahmenbedingungen sowie des technologischen Wandels weiterhin den Anforderungen und Erwartungen?

Durch diese regelmäßige Bewertung wird gewährleistet, dass die Strategie flexibel bleibt, zielgerichtet umgesetzt wird und auf Veränderungen reagieren kann.

Lüneburg, 17.07.2025

Müller

Chief Digital Officer