

DIGITALE VERWALTUNG



NEU

## Die virtuelle Behörde: Individuelle Schwerpunkte in drei Webinaren

Neue Wege zur Umsetzung digitaler Verwaltungsdienstleistungen

### **Kompakter Web-Talk für Entscheider**

14. November 2025

Webinar I WB251078

### **Expertin/Experte für digitalen Bürgerservice**

25. November 2025

Webinar I WB251079

### **Projektleitfaden für die erfolgreiche Einführung**

8. Dezember 2025

Webinar I WB251080

Webinare  
sind einzeln  
buchbar!



## Der digitale Zugang zum Rathaus

Die Bürgerinnen und Bürger sind digitale Services von ihren Banken und Online-Händlern gewohnt und wünschen sich auch von ihrem Rathaus einen digitalen und nachhaltigen Bürgerservice mit flexiblen Öffnungszeiten. Gleichzeitig erwarten sie serviceorientierte Mitarbeitende und mit wenig Aufwand nutzbare Angebote.

Doch wie können Verwaltungen einen digitalen Bürgerservice erfolgreich implementieren? Wie bereiten sie ihre Mitarbeitenden auf die sich wandelnden Anforderungen der Bürger vor und statten sie mit den notwendigen Fähigkeiten für die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen aus?

In drei Webinaren zum Thema „**Die virtuelle Behörde**“ setzen wir differenzierte Schwerpunkte, die gezielt auf die Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen eingehen. Sachbearbeiter und Führungskräfte haben die Möglichkeit, sich in unterschiedlichen Formaten umfassend über die Thematik zu informieren. So stellen wir sicher, dass alle Beteiligten das notwendige Wissen erwerben, um den digitalen Bürgerservice in ihrer Kommune effektiv zu gestalten und einzuführen.

### Ihr besonderes Plus

**Kommunen können die Softwarelösung für die virtuelle Behörde ohne explizite Ausschreibung direkt über die Gebietsrechenzentren beziehen.**

## Ihr Dozent



### Markus Nitzlader

Head of Academy bei der SYNCPILOT S.P.S.A. GmbH und GGF der NJUMA GmbH. Er hat langjährige Expertise in der Beratung und Realisierung von digitalen Projekten im öffentlichen Sektor und der Privatwirtschaft.

Die SYNCPILOT S.P.S.A GmbH unterstützt Kommunen, Behörden und Ministerien beim Aufbau und der Umsetzung einer virtuellen Behörde, sodass Verwaltungsleistungen digital erbracht werden können.

# Die virtuelle Behörde – Kompakter Web-Talk für Entscheider

## Durch digitalen Bürgerservice Mehrwerte für Kommunen und Bürger/innen schaffen

14. November 2025 | online: 9:30 Uhr – 10:45 Uhr

**Webinar-Nr.: WB251078**

### Inhalt

Der Trend zur Digitalisierung in den Kommunen wurde durch gesetzliche Vorgaben wie OZG, ReMoG, E-Akte sowie durch die Corona-Pandemie dynamisch vorangetrieben und wirkt immer stärker auf die Beziehung zwischen Staat und Bürger/innen. Der daraus resultierende Anspruch stellt Kommunen vor die Herausforderungen eines ganzheitlichen Integrationskonzepts aus dem Zusammenspiel von Projektmanagement, Customizing und Enabling – von der Planung über die Implementierung und Anpassung bis zu Coachings und Upskilling der Anwender. Es gilt die digitale Transformation praktisch, greifbar und erlebbar zu machen.

**Wie können Kommunen sofortige Ergebnisse mit digitalen Lösungen erzielen?**

### Zielgruppe

Führungskräfte in der öffentlichen Verwaltung, insbesondere Bürgermeister/innen, Chief Digital Officer/Digitalisierungsverantwortliche, leitende Angestellte in den Stabsstellen Digitalisierung/E-Government, den Bereichen Innere Dienste, Organisation, IT/EDV sowie Führungskräfte kommunaler Einrichtungen und Betriebe, die die Digitalisierung verantworten und leiten.

### Programmablauf

Im Web-Talk werden folgende Fragen anschaulich geklärt:

- Wie bewältigt man die Komplexität der digitalen Transformation und gelangt zielsicher zur persönlichen Lösung?
- Welche Digitalstrategie nutzt vorhandene/individuelle Ressourcen maximal effizient?
- Wie wird eine hohe Nachnutzbarkeit erreicht und Insellösungen vermieden?
- Wie sieht eine bürgerzentrierte Software-Lösung für den öffentlichen Sektor konkret aus?
- Welche Mehrwerte liefern digitale Lösungen für Bürger und Mitarbeitende?
- Wie wird Akzeptanz bei den Mitarbeitenden erreicht und welche Kompetenzen brauchen sie?

### Zeitlicher Ablauf

**Beginn: 9:30 Uhr**

**Ende: 10:45 Uhr**

### Teilnahmegebühren

**145 €** für Mitglieder des vhw

**180 €** für Nichtmitglieder

# Die virtuelle Behörde – Expertin/Experte für digitalen Bürgerservice

## Ganzheitliche Kompetenz als Erfolgsfaktor im digitalen Wandel

25. November 2025 | online: 9:30 Uhr – 15:30 Uhr

Webinar-Nr.: WB251079

Mit IHK-  
Bescheinigung!

## Inhalt

Das OZG gibt vor, Behörden und Verwaltungsmitarbeitende setzen um. Die Praxis zeigt, dass dazwischen einige Herausforderungen liegen. Es gilt die nötigen Voraussetzungen für Bürger- und Mitarbeiterzufriedenheit zu installieren, digitale Kompetenzen mit Fokus auf den Bürger 4.0 zu entwickeln und dabei das Begeisterungspotenzial auszuschöpfen, das echte Beteiligung an der Transformation freizusetzen vermag.

In diesem Online-Workshop erhalten Sie einen fundierten und praxiserprobten ganzheitlichen Überblick über die Entwicklung eines virtuellen Bürgerbüros. Durch eine Live-Onlineberatungsdemo erleben Sie, wie sich aus menschlicher Kompetenz und technischer Unterstützung eine Synergie ergibt, die den Bürger 4.0 in der digitalen Interaktion begeistert. Das Webinar vermittelt die wichtigsten Kompetenzen im virtuellen Bürgerbüro – stets ausgehend von konkreten, praxiserprobten Beispielen aus dem modernen Berufsalltag – und liefert Methoden und Wege diese digitale Kompetenz auch zukünftig weiterzuentwickeln.

**Neben der Teilnahmebescheinigung vom vhw, erhalten Sie eine IHK-Bescheinigung, die Ihr neu erworbenes Wissen dokumentiert!**

## Zielgruppe

Mitarbeiter/innen in Bürgerbüros/-ämtern sowie weitere Sachbearbeiter in der öffentlichen Verwaltung. Weiterhin angesprochen sind Digitalisierungsbeauftragte/Projektleiter im öffentlichen Sektor sowie Personalverantwortliche im Rahmen der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung.

## Programmablauf

### 1. Erfolgreiche Digitalisierung unter dem OZG

- Ganzheitlicher Ansatz als Erfolgsgarantie
- Erfolgsfaktoren des digitalen Wandels
- Digitale Kompetenzen im virtuellen Bürgerbüro
- Gelebte Anwender- und Bürgerzentrierung

### 2. Beratungsdemo: Wie Software dem Menschen dient

- Softwarefunktionen als Grundvoraussetzung
- Softwarebedienung als Basiskompetenz
- Digitale Beratung als Schlüsselkompetenz
- Interaktive Analyse der Demo

### 3. Service Mindset 4.0

- Bürgerzentrierung und digitale Empathie als Handwerk
- Value Based Service im virtuellen Bürgerbüro
- Persönliche Weiterentwicklung
- Game Changer Veränderungsbereitschaft

### 4. Bürgerinteraktion 4.0

- Identifikation und Rolle im virtuellen Bürgerbüro
- Der Bürger 4.0
- Begeisternde Online-Bürgerinteraktion
- Deeskalierende Online-Bürgerinteraktion

### 5. Teamwork 4.0

- Potenzial und Methodik konstruktiver Fehlerkultur
- Nachhaltige Service-Qualität durch Agilität
- Vermeidung von Insellösungen
- Definition des Kompetenz- und Verantwortungsbereichs

### 6. Evolution des digitalen Bürgerbüros

- Erfolgsgarantie durch systemische Projektumsetzung
- Best Practice für Performance und Entwicklung
- Zielsetzungen: Kontrolle und Sicherheit
- Teilnehmerzentrierter, interaktiver Ausblick

## Zeitlicher Ablauf

Beginn: 9:30 Uhr

Ende: 15:30 Uhr

11:00 bis 11:30 Uhr Kaffeepause

13:00 bis 14:00 Uhr Mittagspause

## Teilnahmegebühren

505 € für Mitglieder des vhw

575 € für Nichtmitglieder

# Die virtuelle Behörde – Projektleitfaden für die erfolgreiche Einführung Schritt für Schritt zum digitalen Bürgerservice anhand von Best Practice-Beispielen

8. Dezember 2025 | online: 9:30 Uhr – 13:30 Uhr

Webinar-Nr.: WB251080

## Inhalt

Erleben Sie in einer interaktiven Präsentation des SYNCPILOT-Projektansatzes, wie digitale Lösungen erfolgreich in Behörden eingeführt werden. Anhand von Beispielen aus Heidelberg, Frankenthal und weiteren ausgewählten Fachbereichen zeigen wir Ihnen, wie Sie diesen Anforderungen ganzheitlich und effizient gerecht werden können. Dabei liegt der Fokus auf einem reproduzierbaren Ansatz, welcher alle Projektbeteiligten mitsamt den Anwendern involviert und typische Stolpersteine bereits bei der Projektplanung eliminiert.

**Digitales Bürgeramt Heidelberg in 16 Wochen:** Digitale Beratung im Antragswesen in den Bereichen Elterngeld, Inklusion und Förderung sowie Meldeangelegenheiten, Parkberechtigungen, Führungszeugnisse, Wohnberechtigungsscheine, Einzahlungen, Feinstaubplaketten, Standesamtliche Urkunden bestellen, Verkauf von Broschüren und Frauennachttaxischeinen

**Digitaler Bürgerservice Frankenthal in 7 Wochen:** An- und Abmeldung Wohnsitz, Meldebescheinigung für soziale Zwecke, Untersuchungsberechtigungsschein, Führungszeugnis in Bezug auf ehrenamtliche Tätigkeit, Frankenthaler Ermäßigungskarte, Ehrenamtskarte Rheinland-Pfalz, Hunde An- und Abmeldung

## Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte in Bürgerbüros/-ämtern, Kämmergeien sowie Führungskräfte in der öffentlichen Verwaltung, insbesondere Chief Digital Officer/Digitalisierungsverantwortliche, leitende Angestellte in den Stabsstellen Digitalisierung/E-Government, den Bereichen Innere Dienste, Organisation, IT/EDV sowie Führungskräfte kommunaler Einrichtungen und Betriebe, die die Digitalisierung verantworten und leiten.

## Programmablauf

**1. Erfolgsfaktoren und Herausforderungen der digitalen Transformation im öffentlichen Sektor**

**2. Ansatzpunkte für die konkrete Umsetzung individueller Digitalstrategien**

**3. Best Practice**

- Effiziente Projektplanerstellung
- Bürger- und Nutzerzentrierung
- Ansatzpunkte für individuelle Softwarelösungen

## Zeitlicher Ablauf

Beginn: 9:30 Uhr

11:00 bis 11:30 Uhr Kaffeepause

Ende: 13:30 Uhr

## Teilnahmegebühren

**295 €** für Mitglieder des vhw

**365 €** für Nichtmitglieder



Mit  
exklusiven  
Praxis-  
beispielen!

Sie haben Fragen zu unseren Veranstaltungen?  
Sie möchten eine Inhouse-Veranstaltung für Ihre Verwaltung buchen?  
Sie haben Anregungen oder Wünsche zu weiteren Fortbildungsthemen?  
Dann sprechen Sie mich bitte an:



**Natascha Blank**  
vhw-Fortbildungsreferentin  
T 06132 71496-70  
E nblank@vhw.de

## ANMELDUNG

### WIR FREUEN UNS AUF IHRE TEILNAHME!

Veranstaltungshinweise und Buchung unter  
<https://www.vhw.de/fortbildung/digitale-verwaltung/>



Oder ganz einfach  
QR-Code einscannen und  
Veranstaltungsnummer in  
das Suchfeld eingeben.

vhw – Bundesverband für Wohnen und  
Stadtentwicklung e. V.

Kundenservice  
Fritschestraße 27/28 · 10585 Berlin  
T 030 390473-610 · E kundenservice@vhw.de