

Personalbericht 2025
Landeshauptstadt Düsseldorf

Personal im Dialog



Dialog ist mehr als nur Informationsaustausch. Er verbindet Menschen, ermöglicht Entwicklung und stärkt die Bindung zwischen Verwaltung und Stadtgesellschaft.



Inhalt

Vorwort

1 Zusammenarbeit & Führung

7

Ideen entstehen
im Austausch

10

Kommunikation in
Projekten und
Veränderungsprozessen

12

Führung im Dialog

16

Lernen als Teil der
Führungskultur

2 Lernen & Entwicklung

19

Wissen teilen – Lernen
durch Austausch

3 Information & Transparenz

23

Informiert arbeiten –
Wie Kommunikation
Orientierung schafft

26

Vom Einstieg bis
zum Abschied

28

Kommunikation
als verbindende
Kraft im BGM

4 Arbeitgeberinnenmarke & Bürgerdialog

31

Nachwuchs
gewinnen und
weiterbilden

36

Die Verwaltung
als Arbeitgeberin
sichtbar machen

38

Verwaltung im
Dialog mit der
Stadtgesellschaft

41

Kommunikation
als Kulturmotor

Zahlen und Fakten

Vorwort

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

als Verwaltung der Stadt Düsseldorf sind wir Dienstleisterin für unsere Bürgerinnen und Bürger. Hier in der Kommune wird Politik greifbar: Beschlüsse werden umgesetzt, Leistungen erbracht und Zukunft gestaltet.

Wie wir dabei mit den Menschen in unserer Stadt in Kontakt treten, prägt das Bild unserer Verwaltung. Technische Lösungen und effiziente Prozesse sind wichtig. Entscheidend ist jedoch oft das persönliche Gespräch – das Zuhören, das Verstehen von Anliegen und das gemeinsame Finden von Lösungen.

Mich beeindruckt, mit welcher Haltung die Mitarbeitenden unserer Stadtverwaltung diese Aufgabe Tag für Tag erfüllen. Sie tragen Verantwortung für ein Gemeinwesen im Wandel und begegnen dieser Verantwortung mit Engagement, Fachkompetenz und einem klaren Blick für die Menschen, denen ihre Arbeit dient. Dafür danke ich Ihnen ausdrücklich.

Dass dieser Personalbericht das Thema „Personal im Dialog“ in den Mittelpunkt stellt, ist daher weit mehr als eine fachliche Schwerpunktsetzung. Es beschreibt, was gute Verwaltungsarbeit ausmacht: den Austausch miteinander, die Zusammenarbeit über Bereiche hinweg und die offene Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern unserer Stadt. Dialog schafft Vertrauen, verbindet Perspektiven und ermöglicht es uns, gemeinsam Lösungen zu entwickeln.

Düsseldorf hat sich immer dann besonders bewährt, wenn Menschen miteinander ins Gespräch gekommen sind. Diese Haltung tragen wir mit Zuversicht in die kommenden Jahre – im Bewusstsein, dass eine moderne und leistungsfähige Verwaltung vom Austausch lebt und eine Stadt, die im Gespräch bleibt, eine Stadt mit Zukunft ist.

Ich wünsche Ihnen bei der Lektüre dieses Berichts interessante Einblicke und neue Anregungen.



Dr. Stephan Keller
Oberbürgermeister
der Landeshauptstadt Düsseldorf



Liebe Kolleginnen und Kollegen,

Was eine Organisation in guten wie in herausfordernden Zeiten trägt, sind nicht allein Strukturen und Prozesse. Es sind die Menschen, die miteinander sprechen – offen, ehrlich und mit dem gemeinsamen Willen, etwas zu bewegen.

Die Landeshauptstadt Düsseldorf stand 2025 wie viele Organisationen vor Aufgaben, die Kraft erfordern. Die Herausforderungen werden auch im kommenden Jahr 2026 nicht kleiner. Sie werden der LHD und allen Kommunen viele Anstrengungen abverlangen.

In Zeiten wie diesen zeigt sich, was eine starke Verwaltungskultur ausmacht: nicht das Schweigen über Schwieriges, sondern der Mut, im Gespräch zu bleiben. Mit Kolleginnen und Kollegen. Mit Führungskräften. Mit der Stadtgesellschaft.

Genau deshalb stellt der Personalbericht 2025 den Dialog bewusst in den Mittelpunkt. Wer miteinander spricht, schafft Vertrauen. Wer Vertrauen schafft, stärkt den Zusammenhalt. Und wer zusammenhält, findet auch in schwierigen Situationen einen Weg.

Dieser Bericht zeigt, wie der Austausch in unserer Organisation 2025 gelebt wurde und wird: in der täglichen Zusammenarbeit, in der Führung, beim Lernen und in der Außenwirkung. Er erzählt von Formaten, die verbunden haben. Von Ideen, die gehört wurden. Von Menschen, die aufeinander zugegangen sind. Und er macht deutlich: Eine Verwaltung, die kommuniziert, ist eine Verwaltung, die handlungsfähig bleibt.

Wir sind überzeugt: Dialog ist das Fundament, auf dem diese Organisation zu jeder Zeit verlässlich steht. Wir freuen uns, Ihnen zu zeigen, wie es uns 2025 gelungen ist.



Olaf Wagner

Dezernent für Personal,
Organisation, Digitalisierung
und Bürgerservice



Bettina Mötting

Leiterin des Hauptamtes

Dimension 1

Zusammenarbeit & Führung



Ideen entstehen im Austausch

Gute Ideen entstehen im Austausch – durch Gespräche, neue Perspektiven und den Blick über den eigenen Bereich hinaus. So entsteht Kommunikation, die Zusammenarbeit ermöglicht und eine gemeinsame Richtung gibt.

Deshalb haben wir 2025 gezielt Räume für Austausch geschaffen – von informellen Begegnungen über Ideenwerkstätten und Beratungsformate bis hin zu Feedbacktools. So entstehen Klarheit, neue Perspektiven und tragfähige Lösungen.

Ideenmanagement

Das Ideenmanagement bietet Mitarbeitenden die Chance, ihre Erfahrungen und ihr Wissen in Form von konkreten Ideen einzubringen und so aktiv an Verbesserungen mitzuwirken. Durch die Umsetzung von Vorschlägen können Abläufe vereinfacht, die Qualität gesteigert und die Motivation im Arbeitsalltag erhöht werden.

Grundlage des aktuellen Verfahrens ist die Richtlinie zur Prüfung und Bewertung von Verbesserungsvorschlägen. Eingereichte Ideen werden strukturiert geprüft, bewertet und – wenn sie neu, sinnvoll und umsetzbar sind – in die Praxis überführt. Vorschläge, die über den eigenen Arbeitsbereich hinausgehen, können zusätzlich prämiert werden.



Zukünftig soll das Ideenmanagement weiterentwickelt werden. Geplant sind ein aktualisiertes Regelwerk, ein modernes Bewertungssystem und optimierte Abläufe. Das Ziel: die Beteiligung der Mitarbeitenden stärken und das vorhandene Innovationspotenzial noch besser nutzen.

„Das *Come Together* hat sich bei uns als fester Bestandteil der Einarbeitung etabliert. Es stärkt den Zusammenhalt in unserem hybriden Arbeitsalltag – und ganz nebenbei erfahren wir Dinge über Kolleginnen und Kollegen, die sonst nie zur Sprache kämen.“

Madeleine Schmidt
Moderatorin

Come Together

Hybride Arbeitsformen stellen neue Anforderungen an Zusammenarbeit und Einarbeitung. Das *Come Together* wurde als kurzes, niedrigschwelliges Kennenlernformat entwickelt. Es findet statt, sobald neue Mitarbeitende dazu stoßen, um das persönliche Ankommen zu erleichtern und das gegenseitige Vertrauen zu stärken.

Das Online-Format ist klar strukturiert: Eine Moderation, maximal fünf Teilnehmer*innen und 30 Minuten pro Runde. Grundlage bildet ein Fragenkatalog mit 150 persönlichen Fragen, der über rein dienstliche Themen hinausgeht. >

Ideenwerkstatt

Neue Ideen entstehen nicht durch mehr Abstimmung, sondern durch echten Austausch – und genau dafür gibt es die Ideenwerkstatt. Dabei sind immer alle Mitarbeitenden eingeladen, sich einzubringen, durch eigene Impulse oder durch eine aktive Teilnahme.

In der Ideenwerkstatt wird gemeinsam festgelegt, welche Themen bearbeitet werden und wo Handlungsbedarf besteht. Aktuelle Herausforderungen werden schnell, kreativ und lösungsorientiert aufgegriffen, ohne aufwendige Vorbereitung und mit klarem Blick auf praktische Verbesserungen im Arbeitsalltag. So entstehen neue Perspektiven, umsetzbare Ansätze und eine spürbare Bereitschaft, Veränderung gemeinsam zu gestalten.

Jährliche Fachbereichsgespräche zu Qualifizierungsangeboten und -bedarfen

Im engen Austausch mit den Fachbereichen entstehen in der Personalakademie fortwährend neue Ideen und gemeinsame Initiativen rund um Fortbildung und Personalentwicklung. In regelmäßigen Gesprächen identifizieren wir gemeinsam aktuelle Bedarfe – ob durch Schulungen, neue Lernformate oder gezielte Wissensvermittlung. So ist beispielsweise 2025 ein webbasiertes Training zum Thema Nachhaltigkeit entstanden, das 2026 breit ausgerollt wird.

New Work & Hybrides Arbeiten

Um ein gemeinsames Verständnis von New Work zu schaffen, hat die Personalakademie 2025 gezielt Impulsvorträge angeboten, an denen rund 150 Beschäftigte teilgenommen haben. In der LernStadt stehen 3 Web-Based-Trainings und 21 kurze Lernhappen bereit.

Das Team Hybrides Arbeiten berät Beschäftigte, Fachbereiche sowie extern Anfragende zu allen

Fragen rund um hybride Arbeit – von rechtlichen Rahmenbedingungen über arbeitsorganisatorische Voraussetzungen bis hin zur Begleitung von Veränderungsprozessen. Darüber hinaus stehen wir auch externen Anfragenden, beispielsweise anderen Kommunen oder Institutionen, für Austausch und Erfahrungstransfers zur Verfügung.

INGE – Interaktiv Nachfragen, gemeinsam gestalten

Aus der letzten Beschäftigtenbefragung wurde deutlich: Mitarbeitende möchten stärker eingebunden werden und aktiv an ihrem Arbeitsumfeld mitwirken. Genau hier setzt *INGE* an. Mit einfachen, flexibel einsetzbaren Formaten hilft *INGE*, Feedback selbstverständlich in den Arbeitsalltag zu integrieren und echte Beteiligung zu ermöglichen. So stärkt es nicht nur den Dialog, sondern auch die Zusammenarbeit im Team.

Nach einer erfolgreichen Pilotphase steht *INGE* seit Ende 2025 allen Fachbereichen zur Verfügung; abrufbar im Intranet – und wächst kontinuierlich mit den Bedarfen der Organisation.

Toolbox *INGE*



Pinnwand

Ihr Tool, um ein visuelles Meinungsbild zu erheben.



Ideenbox

Ihr Tool, um den Ideen im Team einen geschützten Raum zu bieten.



Karten auf den Tisch

Ihr Tool, um spielerisch den größten Handlungsbedarf zu ermitteln.

Die beschriebenen Formate zeigen, wie Kommunikation im Arbeitsalltag wirkt: Sie bringt Menschen zusammen, ermöglicht Austausch und schafft die Grundlage für Zusammenarbeit. Besonders deutlich wird dies im Bereich der Führung.



Kommunikation in Projekten und Veränderungsprozessen

Veränderungsprozesse und Projekte stellen besondere Anforderungen an Kommunikation. Sie schafft Orientierung, fördert Verständnis und bringt unterschiedliche Perspektiven zusammen – und wird so zur zentralen Grundlage, um Veränderungen gemeinsam zu gestalten.

Projektmanagementkommunikation

Projektmanagementkommunikation sorgt dafür, dass alle Beteiligten ein gemeinsames Verständnis haben und jederzeit wissen, wo das Projekt steht. Wir nutzen dafür das Informations-, Kommunikations- und Berichtswesen (IKBD): Wer muss eine Information erhalten? Wann, wie und über welche Kanäle? Kommunikation wird dabei von Beginn an mitgedacht – nicht erst am Ende eines Projekts.

innezuhalten und bewusst zurückzublicken. In Retrospektiven betrachten wir die Zusammenarbeit aus unterschiedlichen Perspektiven – mit bewährten Methoden wie der Seestern-Retrospektive oder einfachen Leitfragen. Entscheidend ist eine offene Atmosphäre, in der offen die Erkenntnisse aus dem Projektverlauf reflektiert werden. Lessons Learned ergänzen dies um die fachliche Dimension: Erfolgsfaktoren und Herausforderungen werden festgehalten, sodass zukünftige Projekte davon profitieren.

21 Präsenzveranstaltungen Projektmanagement

7 WBTs

5 Lernhappen

Im Projektalltag kommen je nach Zielgruppe und Projektphase unterschiedliche Formate zum Einsatz: regelmäßige Abstimmungen im Team, Workshops, Austauschformate und gezielte Informationsangebote. Das Themenfeld Projekt- und Changemanagement bildet in der Fortbildung 2025 einen Schwerpunkt.

Retrospektiven & Lessons Learned

Projekte enden nicht mit der Übergabe der Ergebnisse. Sie bieten die wertvolle Gelegenheit,

Workshopformate

Zusammenarbeit neu gestalten

Statt klassischer Diskussionen setzen wir eine an Design Thinking angelehnte Methode ein: Zusammenarbeit reflektieren, Herausforderungen verstehen, konkrete Ideen entwickeln. Was läuft gut? Wo hakt es? Was brauchen wir? Alle Perspektiven sind gefragt – so wird aus dem Workshop ein gemeinsamer Startpunkt für die weitere Zusammenarbeit.

Zukunft gestalten – Strategieworkshops

Strategieworkshops schaffen den Raum, um aus dem Alltag herauszutreten und gemeinsam den Blick nach vorne zu richten. Führungskräfte und Mitarbeitende entwickeln ein gemeinsames Zukunftsbild, definieren Ziele und übersetzen sie in konkrete Meilensteine. Die gemeinsame Erarbeitung sorgt für Verbindlichkeit und echte Identifikation. >

Beteiligungskultur

Eine gelebte Beteiligungskultur ermöglicht es Mitarbeitenden, sich aktiv einzubringen und Veränderungen mitzugestalten.

Qualifizierung zum Change Agent

2025 hat die Personalakademie erstmalig die Qualifizierungsmaßnahme zum Change Agent angeboten. 19 Personen haben teilgenommen. Ab 2026 werden die Change Agents koordiniert in Veränderungsprozessen eingesetzt.

Neubau TVG – Workshopreihe 2025

Das Change-Team hat 2025 die zweite Workshopreihe im Großprojekt *Neubau TVG* durchgeführt. Die Teilnehmenden erhielten Einblicke in das zukünftige Gebäude, erlebten den Grundriss im Simulationsspiel und setzten sich mit dem Pinguin-Prinzip auseinander: weg vom Abwarten, hin zum Mitgestalten. Insgesamt nahmen 133 Kolleg*innen teil.

Neues Projekt?



Loading...



Information

Relevante Informationen bereitstellen



Kommunikation

Austausch und Abstimmung koordinieren



Berichtswesen

Status und Fortschritt berichten



Dokumentation

Ergebnisse und Entscheidungen sichern



Führung im Dialog

Moderne Führung entsteht im Dialog – getragen von Austausch, Reflexion und dem gemeinsamen Lernen voneinander. Gerade in einem dynamischen Arbeitsumfeld gewinnt die Vernetzung von Führungskräften zunehmend an Bedeutung.

Die Verwaltung der Stadt hat sich auf den Weg gemacht, Führung neu zu denken: moderner, wirksamer und zukunftsfähig. Mit einem ganzheitlichen Ansatz unterstützt das Hauptamt dabei, den Wandel aktiv zu gestalten und den steigenden Anforderungen einer modernen Arbeitswelt souverän zu begegnen: von Agilität und Veränderungsbereitschaft über wirkungsvolle Kommunikation bis hin zu vernetztem Denken sowie Innovations- und Problemlösungskompetenz.

Führungskräftefeedback

Neben dem Austausch untereinander sind eine offene Kommunikation und eine gelebte Feedbackkultur zwischen Führungskräften und Beschäftigten von zentraler Bedeutung. Vor diesem Hintergrund konnte 2025 der zweite Durchgang des Führungskräftefeedbacks gestartet werden, an dem insgesamt 60 Führungskräfte gemeinsam mit ihren Teams teilgenommen haben. Die Rückmeldungen der Beteiligten fielen überwiegend positiv aus. Derzeit wird die Fortführung des Instruments geprüft.

Cross-Mentoring

Feedback bildet eine wichtige Grundlage für gemeinsames Lernen und persönliche Weiterentwicklung. Besonders deutlich wurde dies im zweiten Durchgang des Cross-Mentoring-Programms, das in Kooperation mit der Stadt Köln durchgeführt wird. Pro Stadt nahmen jeweils fünf führungsinteressierte Frauen teil, um gezielt an ihrer individuellen Entwicklung zu arbeiten.

Begleitet wurden sie von erfahrenen Mentorinnen und Mentoren aus der jeweils anderen Stadt auf Ebene der Amtsleitungen. Ergänzende Veranstaltungen von Seminaren bis hin zu Kaminabenden boten zusätzliche Impulse und Raum für Austausch und Vernetzung.

Frauennetzwerk im höheren Dienst

Auch das Frauennetzwerk im höheren Dienst stellt den Dialog und die gegenseitige Unterstützung in den Mittelpunkt. Anfang 2025 fand die Gründungsveranstaltung statt, an der rund 200 Frauen teilnahmen. Die Veranstaltung bot zahlreiche Impulse sowie konkrete Ansätze zum Aufbau und zur Stärkung des eigenen Netzwerks. Oberbürgermeister Dr. Stephan Keller eröffnete mit einer klaren Botschaft: Es geht nicht darum, ob wir Frauen in Führung brauchen, sondern darum, wie die LHD sie bei der Karriereentwicklung unterstützen kann.

Im Herbst 2025 wurde das Format erfolgreich fortgesetzt: Rund 150 Teilnehmerinnen nutzten die Gelegenheit, bestehende Kontakte zu vertiefen und neue Perspektiven zu gewinnen. Ein besonderer Programmpunkt waren die persönlichen Einblicke in die beruflichen Werdegänge von Personaldezernent Olaf Wagner und Dr. Charlotte Beissel, Personalvorständin der EnBW. Auch im Jahr 2026 sind weitere Netzwerktreffen sowie ergänzende digitale Impulse geplant. >

” Der überwältigende Zuspruch für das hD Frauennetzwerk hat mich sehr beeindruckt und verdeutlicht eindrucksvoll den bestehenden Bedarf. Warum jedoch ein Frauennetzwerk innerhalb der LHD? Auch heute noch sind Frauen im beruflichen Umfeld benachteiligt – diese Beobachtung wird nicht nur durch das Bauchgefühl, sondern eindeutig durch aktuelle Statistiken belegt. Gleichstellung entsteht, wie in allen Bereichen, durch konsequentes Engagement und entschlossene Tatkraft. Es braucht Vorbilder, Impulsgeberinnen, Mentorinnen, Motivatorinnen und Multiplikatorinnen. Genau dieses Ziel verfolgen wir mit dem Netzwerk: Die Sichtbarkeit von Frauen zu erhöhen, den fachlichen Erfahrungsaustausch zu fördern und gegenseitige Unterstützung zu stärken.

Bettina Mötting
Leiterin Hauptamt



LEADUP

**ZUKUNFT.
DÜSSELDORF.
FÜHRUNG.**

LeadUP – FührungskräfteTagung 2025

Am 2. Juli 2025 feierte die Veranstaltungsreihe *LeadUP* ihre erfolgreiche Premiere. Auf Einladung von Oberbürgermeister Dr. Stephan Keller, Beigeordnetem Olaf Wagner sowie der Leiterin des Hauptamtes Bettina Mötting kamen rund 950 Führungskräfte in den Rheinterrassen zusammen, um gemeinsam Zukunftsthemen zu erleben, zu diskutieren und weiterzuentwickeln.

Im Mittelpunkt standen aktuelle Impulse – von der Digitalisierungsstrategie bis hin zu

den Potenzialen Künstlicher Intelligenz. Ein besonderes Highlight bildete die integrierte *LeadUP-Expo*: Mit rund 20 interaktiven Ständen bot sie entlang der gesamten Employee Journey praxisnahe Einblicke und konkrete Anknüpfungspunkte für den Führungsalltag. Von Recruiting 2.0 über Onboarding, Digitales Lernen und Wissensmanagement bis hin zu Future Leadership konnten die Teilnehmenden Themen nicht nur kennenlernen, sondern aktiv erleben und vertiefen.

950

Führungskräfte
bei der *LeadUP*
FührungskräfteTagung

200+

Frauen im Netzwerk

60

Teilnehmende
beim Führungs-
kräfte-Feedback

10

Mentees
im Cross-
Mentoring

LeadUP EXPO 2025

Mit der *LeadUP EXPO* hat das Hauptamt im Herbst gezielt auf den Wunsch der Führungskräfte nach mehr Austausch und Transparenz reagiert. Am 26. November öffnete die eintägige Inhouse-Messe im Bewerbendecenter ihre Türen. An vielgestaltigen Infoständen wurden Themen greifbar gemacht, Lösungen vorgestellt und der direkte Dialog gefördert. Das Ergebnis: Ein inspirierendes Format, das Orientierung gibt, Transparenz schafft und den gemeinsamen Fortschritt sichtbar macht.

LeadUP Campus

Der neue *LeadUP Campus* in der städtischen LernStadt ist das neue Informationstool für Führungskräfte und bietet eine zentrale Plattform für Entwicklung, Orientierung und Austausch. Neben einem übersichtlichen Veranstaltungskalender steht eine kontinuierlich wachsende Auswahl digital buchbarer Fachformate bereit – rund um Instrumente, Prozesse und aktuelle Themen des Hauptamtes. Unser Anspruch: Wir schaffen Klarheit, fördern gezielt Kompetenzen und stärken die Kommunikation und Vernetzung in der Stadtverwaltung.

Führung im Dialog endet nicht beim Austausch. Sie schafft die Grundlage für Lernen, Entwicklung und kontinuierliche Weiterentwicklung – sowohl für einzelne Führungskräfte als auch für die Organisation insgesamt.



1: 950 Führungskräfte bildeten das Publikum der *LeadUP* Führungskräftetagung © LHD/Young

© LHD/Young

2: Das Team hinter *LeadUp*

3: *LeadUp Expo*

4: Check-In Desk bei der *LeadUP* Führungskräftetagung 2025 © LHD/Young

Lernen als Teil der Führungskultur

In einer sich stetig wandelnden Arbeitswelt wird Lernen zu einem zentralen Bestandteil wirksamer Führung. Führungskräfte sind dabei nicht nur Gestaltende, sondern auch Lernende, die Entwicklung aktiv vorleben und fördern.

Das Starterpaket

Handwerkszeug für Führungskräfte ist besonders für neue Führungskräfte von großer Bedeutung. Auch in 2025 wurde deshalb das Starterpaket für alle neuen Führungskräfte durchgeführt. Das Starterpaket umfasst insgesamt 6 Seminarbausteine, ergänzt um einen Stammtisch sowie ein Coachingangebot. Insgesamt dauert das Starterpaket ca. 12 Monate und wird verpflichtend für alle neuen Führungskräfte angeboten.

2025 wurde im Rahmen des Starterpakets erstmalig die Netzwerkstadt durchgeführt. Dabei kommen in einem Präsenztermin mehrere Kurse zusammen. Die Teilnehmenden haben die Gelegenheit neue Impulse und Inhalte zu erlernen und gleichzeitig das eigene Netzwerk auszubauen. Zum Ende des Starterpakets erfolgt eine digitale Feedbackabfrage mit den verschiedenen Kursen, damit die Personalakademie das Angebot stetig verbessern kann.

13 Lehrgänge

23 Schnuppercoachings

178 Teilnehmende

10 Stammtische

Seminar 1

Verantwortungsvoll führen – Rollenwechsel gestalten

Seminar 2

Qualitätsbewusst führen – Leistungen beobachten und sicher bewerten / Leistungsorientierte Bezahlung

Seminar 3

Partnerschaftlich führen - Konstruktiv und erfolgreich Gespräche gestalten

Seminar 4 (Teil 1 & 2)

Verantwortungsvoll führen – Ausgewählte arbeits- und personalrechtliche Aspekte für Führungskräfte (Teil 1)

Seminar 5

Offen führen – Besprechungen und Verhandlungen steuern

Seminar 6

Offen führen – Innovation sein

” Als Führungskraft ist Netzwerken ein zentraler Bestandteil meines Alltags. Umso mehr schätze ich, dass dieser Aspekt im Starterpaket aufgegriffen und durch Formate wie die Netzwerkstadt unterstützt wird. Die Netzwerkstadt bietet Raum für den Austausch mit anderen Führungskräften und gibt Impulse für den eigenen Führungsalltag. Am Ende zeigt sich: Die Stärke eines Teams beginnt mit der Qualität der Führung – deshalb ist es aus meiner Sicht entscheidend, Führungskräfte gezielt zu schulen und zu stärken.

Juliana Bruchhaus
Teilnehmerin Starterpaket



Lernen entfaltet seine Wirkung besonders dann, wenn Wissen geteilt wird. Kommunikation wird so zum verbindenden Element, das individuelles Lernen in gemeinsames Wissen überführt.

Dimension 2

Lernen & Entwicklung

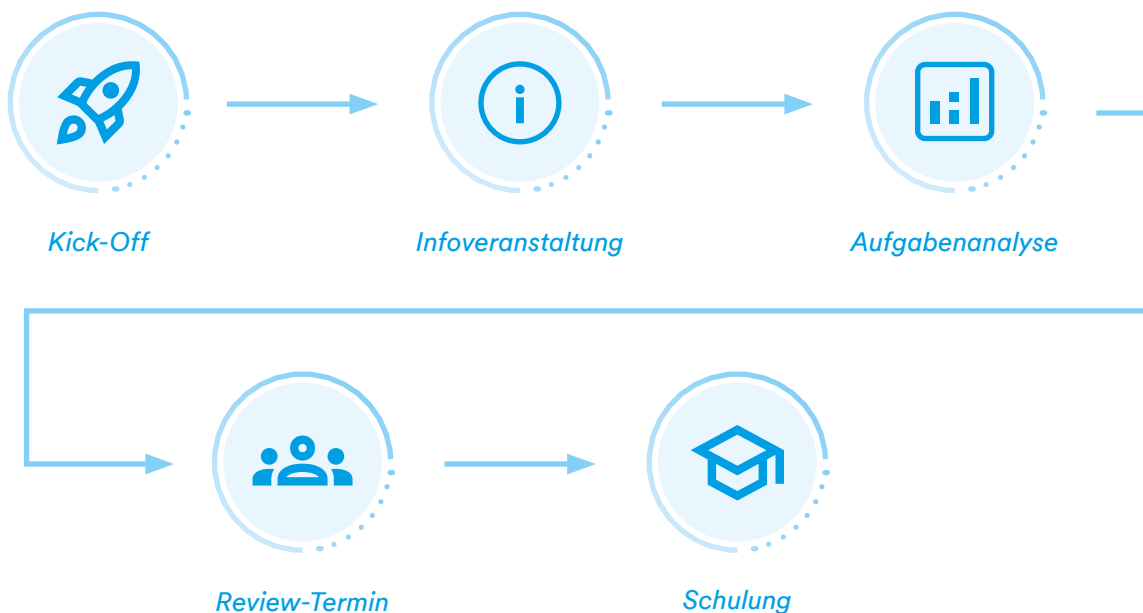


Wissen teilen – Lernen durch Austausch

Wissen wächst, wenn es geteilt wird – denn Lernen entsteht im Austausch, durch Gespräche, gemeinsame Erfahrungen und den Blick über den eigenen Arbeitsbereich hinaus. Kommunikation ist damit der Schlüssel für Entwicklung.

Besonders im Rahmen der verwaltungsweiten Einführung der E-Akte haben sich verschiedene Kommunikationsformate zur Wissensvermittlung bewährt. Bereits über 3.000 Mitarbeitende arbeiten mit der E-Akte; seit Kurzem mit einem neuen Webclient mit übersichtlicherer Oberfläche, schnelleren Ladezeiten und einem persönlichem Dashboard.

Wissensmitteilung



Kick-off zur Einführung der E-Akte

Der Kick-off-Termin dient dazu, alle Beteiligten frühzeitig abzuholen, ein gemeinsames Verständnis zu schaffen und den Projektverlauf transparent zu machen. Die Projektgruppe E-Akte vermittelt grundlegendes Wissen rund um das neue Dokumentenmanagementsystem – von der rechtlichen Bedeutung der Aktenführung bis hin zu den Funktionen der E-Akte. Besonders eingebunden werden die Ansprechpersonen sowie die DMS-Plus-User*innen, die später eine wichtige

Rolle im Wissenstransfer übernehmen. Aber auch Führungskräfte und Amtsleitungen werden hier mitgenommen. Nach erfolgreicher Vorstellung des Rollout-Plans werden auf Wunsch der Leitungen Anpassungen besprochen und vorgenommen.

Informationsveranstaltung

Die Informationsveranstaltung richtet sich an alle Mitarbeitenden eines Amtes und wird >

abhängig von Größe und Bedarf in Präsenz oder online angeboten. Im Fokus stehen die Vorstellung des Projektvorgehens sowie Ziele und Mehrwerte der E-Akte. Darüber hinaus bietet die Veranstaltung Raum für erste Rückfragen und ermöglicht einen frühzeitigen Austausch.

Aufgabenanalyse

Die Aufgabenanalyse richtet sich an die Mitarbeitenden und wird in kleineren, nach Aufgabenbereichen gegliederten Terminen durchgeführt. Auf dieser Grundlage wird gemeinsam mit den Mitarbeitenden eine künftige Ablagestruktur in der E-Akte entwickelt.

Schulungen & Review-Termin

Die praxisnahen Schulungen geben allen Endanwender*innen einen strukturierten Einstieg in die neue Software. Der Review-Termin bildet den Abschluss des Rollouts: Anhand von Kennzahlen wird transparent gemacht, was bereits geschafft wurde, und ein Ausblick auf zukünftige Entwicklungen gegeben.

Runder Tisch E-Akte

Der Runde Tisch E-Akte ist ein Austauschformat für Ämter, die bereits an die E-Akte angebunden sind. Ein besonderer Fokus liegt auf dem gegenseitigen Austausch: Erfahrungen werden geteilt, Herausforderungen diskutiert und bewährte Vorgehensweisen weitergegeben.

Wissensmanagement-Toolbox

Pünktlich zur LeadUP-Veranstaltung wurde ein neuer Leitfaden zum Wissensmanagement veröffentlicht. Die Toolbox unterstützt Fachbereiche dabei, vorhandenes Wissen zu sichern, bereitzustellen und aktiv zu managen – in einfach

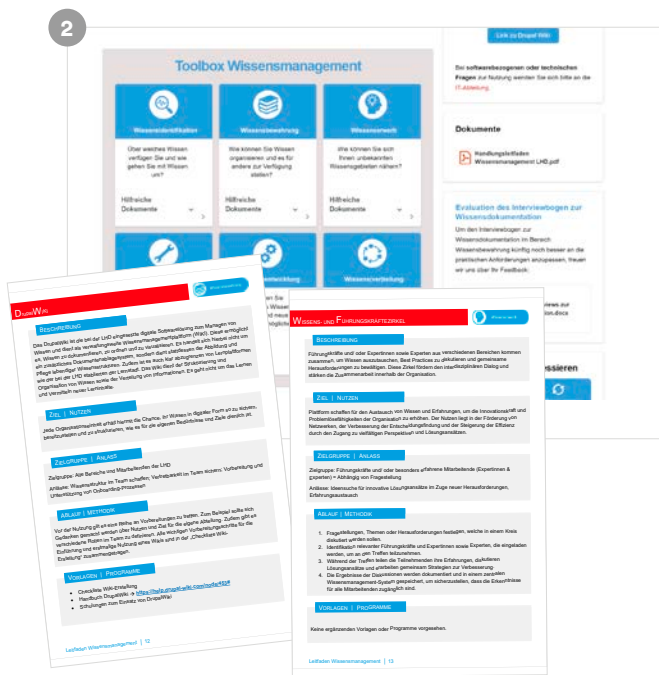
nutzbaren Begleitdokumenten und Infokarten. So stellen wir sicher, dass wichtiges Fach- und Erfahrungswissen nicht verloren geht, sondern weitergegeben und gemeinsam weiterentwickelt wird.

Beratungsangebot des Personalservice

Wissensmanagement endet nicht bei der Dokumentation. Entscheidend ist, Wissen wirksam einzusetzen – genau hier setzt das Beratungsangebot des Personalservice an. Der Personalservice (10/5) bietet allen Führungskräften und Fachbereichen sowohl die Klärung offener Fragestellungen als auch die Durchführung von Vorträgen. Dieses Angebot wurde 2025 sehr gut angenommen und wird 2026 erneut bereitgestellt.

1: Präsentation Runder Tisch E-Akte

2: Screenshots der Wissensmanagement-Toolbox



Die beschriebenen Strukturen zeigen, wie Wissen organisiert und zugänglich gemacht wird. Doch wie zeigt sich das konkret im Arbeitsalltag der Beschäftigten?



Dimension 3

Information & Transparenz



Informiert arbeiten – Wie Kommunikation Orientierung schafft

Gut informierte Mitarbeitende können souverän entscheiden, wirksam zusammenarbeiten und Bürger*innen verlässlich beraten. Digitale Kommunikationskanäle und moderne Werkzeuge schaffen die Grundlage dafür, dass Informationen zielgerichtet bereitstehen.

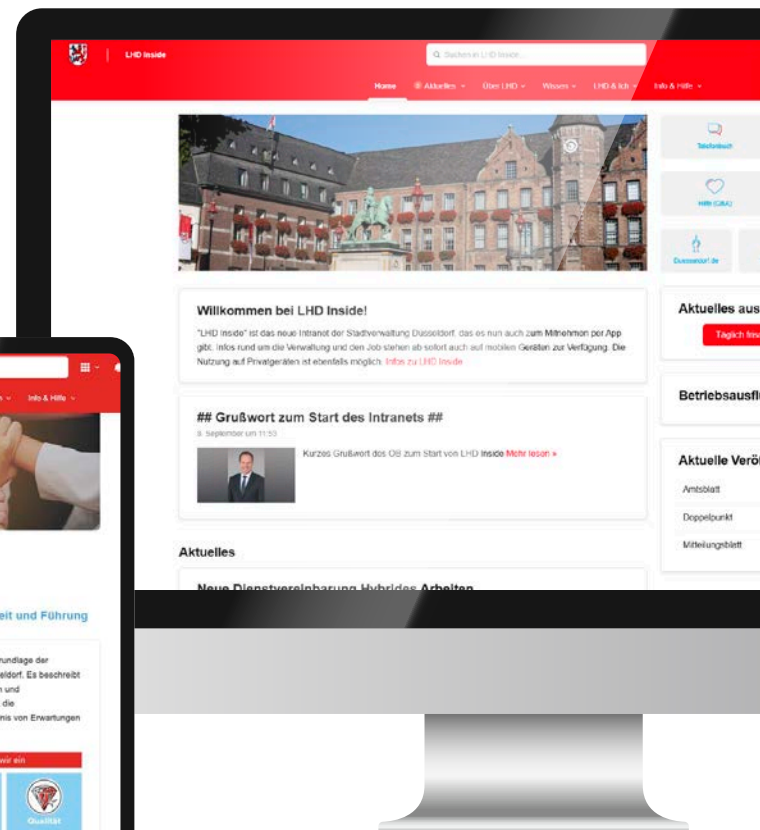
LHD Inside: Zentrales Intranet für die Stadtverwaltung

Seit September 2025 steht den Beschäftigten mit *LHD Inside* ein neues Intranet zur Verfügung, das das bisherige System ablöst. Das Intranet bündelt aktuelle Nachrichten aus Verwaltung und Personalvertretungen, stellt wichtige Regelungen und Formulare bereit und bietet einen schnellen Zugang zu zentralen Anwendungen wie dem Mitarbeitendenportal *LogaHR*, der *LernStadt* oder dem *Wiki*.

LHD Inside ist so konzipiert, dass auch Mitarbeitende ohne klassischen Büroarbeitsplatz die Inhalte komfortabel nutzen können.

Das Intranet ist mobil auf dem Smartphone erreichbar, verfügt über eine verbesserte Suchfunktion und ermöglicht die Einbindung unterschiedlicher Medienformate wie Videos, Infografiken oder Schritt-für-Schritt-Anleitungen. Damit wird der Informationszugang erleichtert und ein einheitlicher Startpunkt für den digitalen Arbeitsalltag geschaffen. >

Das Intranet *LHD Inside* in der Hosentasche, auf dem Sofa...



... oder wie gewohnt am Laptop und PC. Sogar von zu Hause aus!

© iStock – Veronika Pavlovska

Wissen teilen: Wiki, LernStadt und digitale Anleitungen

Für die Vermittlung von fachlichem Wissen nutzt die Stadtverwaltung spezialisierte Plattformen. In den amtspezifischen *Wikis* sind Prozesse, Anleitungen und Standards hinterlegt, die passgenau auf Aufgaben und Zuständigkeiten der jeweiligen Organisationseinheiten zugeschnitten sind. Mit der *LernStadt* steht zudem eine zentrale Lernplattform zur Verfügung, auf der WBTs, Schulungen und weiterführende Materialien bereitgestellt werden. Ergänzend informieren digitale Mitarbeitendenmedien wie das interne Mitteilungsblatt, das Magazin *doppelpunkt* oder Formate des Personalrats regelmäßig über Neuerungen.

Zusammenarbeit im digitalen Arbeitsalltag

Microsoft Teams wird zur Durchführung von Online- und Videokonferenzen, zur Kommunikation in Fach- und Projektgruppen sowie für

die gemeinsame Bearbeitung von Dateien eingesetzt. Die Telefonie wird zunehmend digital abgebildet. Ergänzend optimiert die fortschreitende Einführung der E-Akte die Ablage und Bearbeitung von Schriftgut. Bereits über 3.000 Mitarbeitende arbeiten mit der E-Akte, seit Kurzem mit einem neuen Webclient und einem persönlichen Dashboard.

Kennzahlen als Steuerungsinstrument

Personalkennzahlen sind weit mehr als Statistik – sie sind ein Kommunikationsmittel zwischen Verwaltungsleitung und Fachbereichen. Anhand von Beschäftigtenzahlen, Fluktuationsanalysen und Stellenbesetzungsgraden lässt sich präzise analysieren, ob personelle Ressourcen mit fachlichen Anforderungen übereinstimmen. Die Kennzahlen werden in vier Rhythmen aufbereitet: monatlich (operative Daten), quartalsweise (Zahlenkatalog je Fachbereich), jährlich (strategische Personalplanung) und täglich auf Anfrage.

1: Beispiel *Wiki*, hier: Mustervorlagen Datenschutz

2: *LernStadt* Dashboard

The screenshot shows a Wiki page for 'Datenschutz' with the following content:

- Startseite > Datenschutz > Mustervorlagen**
- Version 39 - 16.10.2023 - Alice Wiegand | 0 Kommentare | 8 Anhänge | Mehr Details
- Aufgaben: 0 / 0
- 1 Erstinformation**
 - Erstinformationen über geplante Maßnahmen für die Kontaktaufnahme mit DSB
- 2 Risikobetrachtung**
 - Schwellenanalyse
 - Datenschutz-Folgenabschätzung (folgt)
- 3 Vertrag zur Auftragsverarbeitung**
 - Mustervertrag zur Auftragsverarbeitung
 - Checkliste zur Prüfung eines Auftragsverarbeitungsvertrags
 - Muster-Verarbeitungsverzeichnis für Auftragsverarbeiter (benötigt zur Pflege unseres Verarbeitungsverzeichnisses nach Art. 30 DSGVO)
- 4 Löschkonzept**
 - Wesentliche Inhalte eines Löschkonzepts
 - Beispiel eines Löschkonzepts
- 5 Datenschutzerklärung/Informationspflichten**
 - Leitfaden und Muster für einen Datenschutzhinweis nach Art. 13 und 14 DSGVO
- 6 Stellungnahme der DSB**
 - Vorlage für die Stellungnahme der Datenschutzbeauftragten

Vom Einstieg bis zum Abschied

Eine gelungene Kommunikation – auch mit ihrer Arbeitgeberin – begleitet Beschäftigte über den gesamten Verlauf ihres Arbeitslebens. Sie schafft Orientierung, stärkt die Bindung und macht aus einzelnen Arbeitsverhältnissen eine gemeinsame Geschichte.

Onboarding

Ein strukturierter und klarer Einstieg neuer Beschäftigter wird durch das im Jahr 2025 implementierte gesamtstädtische Onboardingkonzept unterstützt. Neben konkreten Tipps und Checklisten steht insbesondere die Kommunikation mit neuen Beschäftigten in allen Onboardingphasen im Fokus. Darüber hinaus strukturiert das Konzept die Abläufe und den Austausch zwischen den verschiedenen Akteuren in dieser ersten, wichtigen Phase.

Kommunikationskompetenz in Ausbildung und Fortbildung

Auch im weiteren Arbeitsverlauf bleibt Kommunikation ein zentraler Erfolgsfaktor. Im Rahmen der Lehrgänge am Studieninstitut werden gezielt Kompetenzen in den Bereichen Sozial- und Methodenkompetenz vermittelt: Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, konstruktives Konfliktmanagement sowie der bewusste Umgang mit unterschiedlichen Perspektiven. In den Ausbildungslehrgängen werden durchschnittlich rund 54 Unterrichtseinheiten für Kommunikationsthemen aufgewendet.

Auch im Bereich der Fortbildung spielt Kommunikation eine wichtige Rolle: mit rund 30 Präsenzformaten und rund 45 digitalen Formaten im Themenfeld Kommunikation. In diesem Fortbildungsbereich deckt die Personalakademie auch besondere Bedarfe von Fachbereichen ab. Ein Beispiel ist das Format Kommunikation für Außendienstler: Hier lernen Beschäftigte aus der allgemeinen Verkehrsüberwachung an fünf Ta-

gen wichtige Methoden im Bereich Deeskalation und Selbstschutz.

Exit-Interviews

Wie zu Beginn so bleibt auch am Ende eines Beschäftigungsverhältnisses Kommunikation wichtig. Mit den 2025 eingeführten Exit-Interviews gewinnen wir wertvolle Einblicke in Beweggründe und Erfahrungen. Die bisherige Rücklaufquote liegt bei rund 20 Prozent. Die Ergebnisse geben Einblicke in zentrale Abwanderungsgründe, darunter Aspekte der Führungskultur sowie private Gründe. Im Rahmen des Projekts Zukunft Düsseldorf ist vorgesehen, die Führungskultur im Jahr 2026 weiterzuentwickeln.

Kommunikation entlang des Arbeitslebens



Kommunikation zeigt sich dabei nicht nur in strukturierten Formaten und Prozessen. Sie wird besonders dort wirksam, wo sie erlebbar ist – in Begegnungen, gemeinsamen Aktivitäten und im direkten Austausch.



Kommunikation als verbindende Kraft im BGM

Im Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) zeigt sich besonders deutlich, wie Kommunikation Menschen, Themen und Organisationseinheiten miteinander verknüpft. Sie schafft Zugänge, eröffnet Dialogräume und macht Gesundheit im Alltag sichtbar.

Düsseldorfer Nachwuchsspiele – das aktive Get-together

Ein zentrales Beispiel dafür ist das Nachwuchskräftesportfest, das am 13. Juni stattgefunden hat. Die Veranstaltung wurde bewusst als Kommunikationsraum gestaltet: 334 Nachwuchskräfte aus unterschiedlichen Bereichen und Ämtern kamen miteinander ins Gespräch bei verschiedenen Teamsportarten der Betriebssportgemeinschaft und lernten sich beim Laufabzeichen und beim gemeinsamen Essen kennen. Zudem erlebten die Nachwuchskräfte Gesundheit als gemeinschaftsstiftendes Thema beim Tischtennis mit Paralympics-Silbermedaillengewinner der Borussia Düsseldorf.

Düsseldorf-Cup – Gaming bringt Beschäftigte zusammen

Auch die Teilnahme am eSports *Düsseldorf-Cup* hat neue kommunikative Wege eröffnet. Mit diesem Schritt hat das BGM ein modernes, jugendaffines Format genutzt, um Gesundheit und Leistungsfähigkeit in einem digitalen Kontext zu thematisieren. Dabei gewann das Team LHD sogar bei Mario Kart. Die Teilnahme hat gezeigt, dass Gesundheitskommunikation dort stattfinden kann, wo sich junge Zielgruppen ohnehin bewegen.

BGM-Mobil – aufsuchende Kommunikation

Um Beschäftigte in Bereichen ohne oder mit eingeschränktem PC-Zugang noch besser zu erreichen, wurde das BGM-Mobil weiter etabliert

und mit der Anschaffung eines zweiten Lastenrads unterstützt. Es bringt durch Bewegungsübungen, Life-Kinetik und Smoothie-Tastings Gesundheitsinformationen direkt in die Fachbereiche. Diese Form der aufsuchenden Kommunikation stärkt die Teilhabe aller Beschäftigten – was die 57 Einsätze und 2.077 Teilnahmen allein innerhalb eines Jahres zeigen.



Online Escape Rooms – spielerisches Gesundheitswissen

Mit den neuen Online Escape Rooms zu Ergonomie und Ernährung wurde ein weiterer innovativer Kommunikationskanal geschaffen. Gamification ermöglicht es, Gesundheitswissen spielerisch zu vermitteln und gleichzeitig die Lernmotivation zu steigern.

Impuls für Dich!

Mit dem Format *Impuls für Dich!* versucht das BGM Gesundheitsinformationen zu körperlicher und mentaler Gesundheit digital zu den Beschäftigten zu bringen. Jeden Monat finden circa 20-minütige Vorträge live via MS Teams statt, >

jeweils zu unterschiedlichen Uhrzeiten und Wochentagen. Den Erfolg belegt auch der Newsletter-Verteiler von inzwischen mehr als 4.000 Personen und die Teilnehmerzahlen von 2.094 an den insgesamt 81 Vorträgen innerhalb eines Jahres.

BEM-Kommunikation & Ämterforum

Im Betrieblichen Eingliederungsmanagement wurde die Kommunikation weiterentwickelt. Die Einführung der Mehrfach-Anschreiben sorgt für eine stärkere Beschäftigtenfürsorge. Zudem gibt ein neues Web-Based-Training den Beschäftigten wie Führungskräften eine niedrigschwellige Möglichkeit, sich umfassend zu informieren. Als weiteres innovatives Format wurde das Ämterforum erstmalig am 20. März organisiert: Gesundheits-Ansprechpersonen aus jedem Amt kommen zusammen, tauschen sich aus und tragen zentrale Gesundheitsinformationen an die Beschäftigten ihrer jeweiligen Ämter weiter.

334

Teilnehmer Nachwuchssportfest

57

BGM-Mobil Einsätze

2.077

BGM-Mobil Teilnahmen

4.000+

Newsletter-Abonnenten

1: Eines von zwei Lastenrädern des BGM

2: Rocket League beim *Düsseldorf-Cup* © LHD/Buchwald

3: Liegestützübungen bei den *Düsseldorfer Nachwuchsspielen* © LHD/Zanin

4: Reanimationstraining bei den *Düsseldorfer Nachwuchsspielen* © LHD/Zanin



Diese erlebbaren Formate zeigen, wie Kommunikation Gemeinschaft schafft und Identifikation stärkt. Gleichzeitig beginnt diese Verbindung oft schon früher – beim Einstieg neuer Kolleginnen und Kollegen.

Dimension 4

Arbeitgeberinnen- marke & Bürgerdialog



Nachwuchs gewinnen und weiterbilden

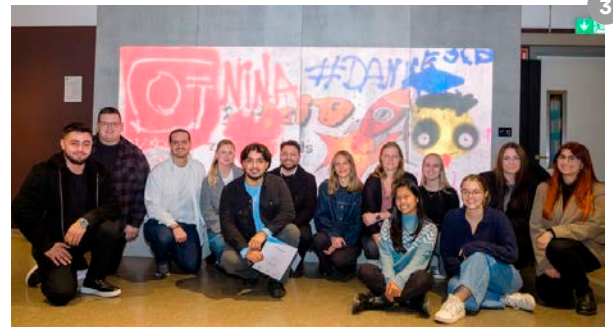
Ob beim Onboarding, in der tagtäglichen Betreuung oder bei der persönlichen Weiterentwicklung: Kommunikation schafft Orientierung, ermöglicht Austausch und verbindet die Nachwuchskräfte mit der Landeshauptstadt Düsseldorf als Arbeitgeberin.

Begrüßungsfeier in der Tonhalle

Besonders sichtbar wurde dies auf der diesjährigen Begrüßungsfeier am 4. September 2025 in der Tonhalle Düsseldorf. Dort wurden alle 542 neuen Nachwuchskräfte im Rahmen einer festlichen Veranstaltung von Oberbürgermeister Dr. Stephan Keller offiziell willkommen geheißen. Zum Bühnenprogramm gehörte neben Live-Musik, Impro-Theater und einem Azubi-Interview auch ein eigens produzierter Filmbeitrag.

Im Rahmen der beiden Willkommenstage im Bewerbenden-Center konnten die neuen Nachwuchskräfte rund 40 Fachbereiche bei einer Inhouse-Messe kennenlernen. Die Willkommensstage stoßen auf positive Resonanz und sollen daher in den Folgejahren weiter angeboten werden.

Doch nicht nur die neuen Nachwuchskräfte standen 2025 im Fokus. Im Juli 2025 ging es für 30 Nachwuchskräfte zum Europäischen Parlament nach Brüssel. Auch bestand die Möglichkeit, am Städtepartnerschaftsaustausch mit der Stadt Chemnitz teilzunehmen. Darüber hinaus wurden 12 Nachwuchskräfte für ihr Engagement im Projekt *ROCKID.one* bei der Vermittlung von digitalen Kompetenzen an Grundschüler*innen ausgezeichnet. >



1: Die neuen Nachwuchskräfte bei der Begrüßungsfeier in der Tonhalle
© LHD/Lammert

2: Besuch beim Europäischen Parlament in Brüssel

3: Nachwuchskräfte beim Projekt *ROCKID.one*

4: Oberbürgermeister Dr. Keller mit Nachwuchskräften des Städtepartnerschaftsaustauschs mit der Stadt Chemnitz
© LHD/Young

Azubi-Befragung

Für alle bestehenden Nachwuchskräfte gab es vom 7. Mai bis 13. Juli 2025 die Möglichkeit, an der großen Azubi-Befragung teilzunehmen. 73 Prozent aller 1.021 befragten Nachwuchskräfte haben ihre Meinung abgegeben – ein erfreulich hoher Rücklauf der zeigt: Nachwuchskräfte wollen mitgestalten. Die Inhalte der Befragung wurden im Vorfeld gemeinsam mit Nachwuchskräften aus verschiedenen Berufsgruppen in einem Workshop entwickelt. Die Ergebnisse zeigen insgesamt ein positives Bild, machen aber auch Handlungsfelder sichtbar: regelmäßiges und konstruktives Feedback, bessere Informationsweitergabe sowie Unterstützung durch Nachhilfe oder Klausurvorbereitung und mehr Events zum gegenseitigen Kennenlernen. >

79 %

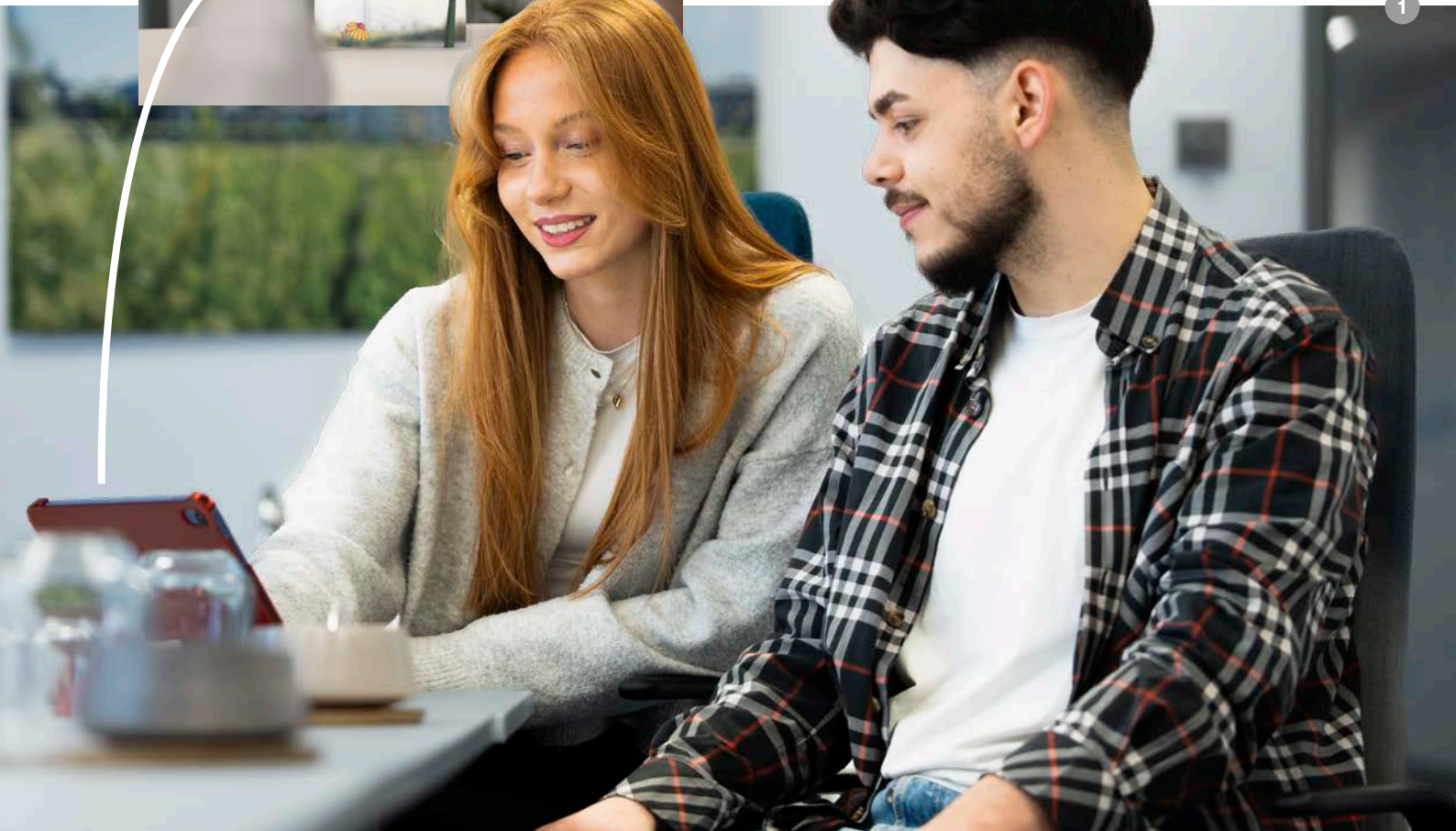
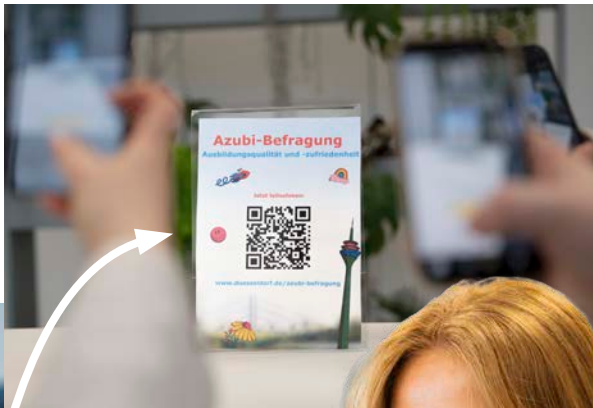
sind insgesamt zufrieden mit ihrer Ausbildung

93 %

fühlten sich im Bewerbungs- und Auswahlverfahren willkommen und wertgeschätzt

84 %

würden die LHD als Ausbildungsbetrieb weiterempfehlen





2



3



4



5

Inbetriebnahme des *Ausbildungscenters*

Ein Ort für Austausch, Lernen und praktische Erfahrung – genau das bietet das *Ausbildungscenter* für die Nachwuchskräfte der LHD.

Das Team hat seine Arbeit im Sommer 2025 aufgenommen und die Inbetriebnahme für das Jahr 2026 vorbereitet. Es konnten Aufgaben aus verschiedenen Fachbereichen gewonnen werden, sodass Nachwuchskräfte im Rahmen von Praxisabschnitten vielfältige Einblicke gewinnen können. Ziel ist es, das Angebot künftig weiter auszubauen und den Nachwuchskräften ein breites Spektrum praxisnaher Tätigkeiten zu ermöglichen. Parallel wurde ein umfassendes Veranstaltungs- und Lernkonzept entwickelt. Geplant sind Workshops, Lern- und Nachhilfeangebote sowie Formate, die den Austausch

zwischen Nachwuchskräften unterschiedlicher Ausbildungsberufe und Jahrgänge fördern.

Auch die Räumlichkeiten des *Ausbildungscenters* wurden 2025 schrittweise zu einem modernen Lern- und Begegnungsort gestaltet. Neben Arbeitsplätzen für konzentriertes Arbeiten entstanden Bereiche für Gruppenarbeiten, Seminar- und Besprechungsräume sowie ein offener Sozialbereich.

Mit dem Start des Echtbetriebs am 30. März 2026 haben Nachwuchskräfte nun die Möglichkeit, das *Ausbildungscenter* aktiv zu nutzen, zu gestalten und mit Leben zu füllen. >

” Wir freuen uns auf einen Ort, der Lernen, Miteinander und Praxis auf besondere Weise verbindet.

Davina Donicht Teamleitung *Ausbildungscenter*



1: Nachwuchskräfte nehmen an der Azubi-Befragung 2025 teil
2 – 5: Impressionen des neuen *Ausbildungscenters*

© Abteilung 10/6, Robin Schwartmann
6: Team *Ausbildungscenter* v.l.n.r. Chiara Bognanni, Kristin Weigelt, Davina Donicht, Nina Weber und Caroline Zeitz © LHD/Meyer



6

Interview: Qualifizierung Leistungsgewandelter Erzieher*innen

Das Pilotprojekt des Personaleinsatzmanagements eröffnet langjährigen Erzieherinnen und Erziehern neue berufliche Perspektiven durch den Verwaltungslehrgang I. Seit April 2025 nehmen 13 Mitarbeitende teil. Herr Pongratz ist einer von ihnen.

Welche Gedanken haben Sie zu Beginn Ihrer beruflichen Neuorientierung begleitet?

Zu Beginn meiner beruflichen Neuorientierung hatte ich großen Respekt und auch Zweifel. Mein Wunsch, weiterhin als Erzieher zu arbeiten, ließ sich nicht mehr realisieren – das war ein einschneidender Schritt für mich. Viele Fragen haben mich beschäftigt: Kann ich den neuen Anforderungen gerecht werden? Ist dieser Weg der richtige für mich? Besonders herausfordernd war es, mich von meinem bisherigen Wunschberuf zu lösen, an dem viel persönliches Engagement und Leidenschaft hing.

Welche Entwicklung haben Sie bei sich selbst seit Beginn des Lehrgangs wahrgenommen?

Ich habe mich deutlich schneller eingearbeitet, als ich es selbst erwartet hätte. Die anfänglichen Unsicherheiten sind rasch gewichen, und ich habe Freude an meinen neuen Aufgaben entwickelt. Besonders hilfreich war die offene und unterstützende Aufnahme im Team. Heute gehe ich mit einem positiven Gefühl zur Arbeit und habe meinen Platz gefunden. Die Entscheidung für diesen neuen Weg habe ich zu keinem Zeitpunkt bereut.

Gab es anfängliche Sorgen oder Zweifel und wie haben sich diese im Verlauf verändert?

Zu Beginn gab es viele offene Fragen und auch Unsicherheiten. Durch die offene Kommunikation und die unterstützende Aufnahme im Team konnten diese Sorgen jedoch schnell geklärt werden. Allerdings würde ich schon noch ehrlich sein, zu sagen, dass die Zweifel einen immer begleiten – vor allem an der eigenen Kompetenz und daran, ob man das alles schafft. Das ist menschlich. Gleichzeitig ist es wichtig zu wissen, dass man damit nicht alleine ist und immer jemanden hat, mit dem man sprechen kann. Jeder hat sein Päckchen zu tragen, aber man muss es nicht immer ganz alleine tragen.

Welche neuen Chancen und Perspektiven haben sich eröffnet?

Die Qualifizierung hat mir den Einstieg in ein völlig neues berufliches Umfeld ermöglicht. Ich lerne unterschiedliche Aufgabenbereiche der Stadtverwaltung kennen und konnte bereits in verschiedenen Bereichen aktiv mitarbeiten. Darüber hinaus entsteht durch den Austausch im Lehrgang und im Fachbereich ein wertvolles Netzwerk. Insgesamt haben sich für mich neue Perspektiven eröffnet, die ich zuvor so nicht erwartet hätte.

Was würden Sie Kolleg*innen in einer ähnlichen Situation mitgeben?

Ich kann nur ermutigen, die angebotenen Chancen zu nutzen und offen für neue Wege zu sein. Auch wenn der Schritt zunächst mit Unsicherheit verbunden ist, lohnt es sich, ihn zu gehen. Für mich persönlich war die Qualifizierung eine positive Erfahrung.

Stell dir vor... Die Art und Weise, wie die Verwaltung als Arbeitgeberin auftritt, ist eng mit ihrer Wahrnehmung in der Öffentlichkeit verbunden. Kommunikation endet daher nicht bei der Personalgewinnung, sondern wirkt auch im direkten Austausch mit der Stadtgesellschaft. Der Slogan unserer Arbeitgebermarke **Stell dir vor** verbindet beides.



Stell dir vor, du förderst Düsseldorf und deine Zukunft

Qualifizierungsaufstieg
Verwaltung

Die Verwaltung als Arbeitgeberin sichtbar machen

Talente gewinnen beginnt heute lange vor einer Bewerbung. Sichtbarkeit, direkte Ansprache und ein professionell gestalteter Auswahlprozess spielen dabei eine zentrale Rolle. Auch die Landeshauptstadt Düsseldorf hat ihr Recruiting konsequent weiterentwickelt.

Die Kommunikation mit und der Weg zu neuen Kolleg*innen ist vielfältiger denn je: Recruiting auf der Straße mittels *Karrierebus*, gezielte Inhouse-Messen, Social-Media-Recruiting, Active Sourcing und Candidate-Relationship-Management ergänzen die klassischen Wege. Im *Bewerbenden-Center* als zentralem Service-Sachgebiet für alle Recruitingthemen werden diese Instrumente gebündelt und strategisch weiterentwickelt.

Das Bewerbenden-Center

Das am 31. Januar 2025 eröffnete *Bewerbenden-Center* ist eine innovative Anlaufstelle für alle, die Teil des städtischen Teams werden möchten. In den modernen Räumlichkeiten werden Bewerbende herzlich empfangen und erhalten Unterstützung bei Fragen zum Bewerbungsprozess sowie Informationen zu den Aufgabenfeldern der Stadtverwaltung.

Karrierebus

Neben den zentralen Räumlichkeiten ist seit Ende April 2025 auch der *Karrierebus* im mobilen Einsatz. Er ermöglicht es, an unterschiedlichen Standorten gezielt auf die Stadt aufmerksam zu machen, mit Interessierten ins Gespräch zu kommen und sie für eine Bewerbung zu begeistern.

Karrierebus im Einsatz © LHD/Langer



Die Inhouse-Messe

Am 9. und 10. Oktober 2025 fand erstmals die Inhouse-Messe statt. Über zwei Tage hinweg konnten Interessierte direkt mit Fachbereichen und Recruiter*innen ins Gespräch kommen, sich über Ausbildungs- und Karrieremöglichkeiten informieren und Bewerbungen digital vor Ort einreichen.

Social-Media-Recruiting

Zur Ansprache potenzieller Bewerbender besteht eine Präsenz auf den relevanten Social-Media-Plattformen wie Instagram, Facebook, LinkedIn und YouTube. Wir informieren dort über Ausbildungs- und Karrieremöglichkeiten – durch organische Beiträge als auch durch gezielte Anzeigen. Im Rahmen des Community Managements gehen wir in den aktiven Austausch und reagieren auf Kommentare und Nachrichten. Durch regelmäßige Beiträge und wiederkehrende Formate stärken wir unsere Sichtbarkeit als attraktive Arbeitgeberin.

Active Sourcing & Candidate Relationship Management

Mit Abschluss des Einführungsprojektes im Februar 2025 steht Active Sourcing flächendeckend zur Verfügung. Statt nur passiv auf Bewerbungen zu warten, gehen Kolleginnen und Kollegen des *Bewerbenden-Centers* aktiv auf Karrierenetzen wie XING und LinkedIn auf die Suche nach Kandidat*innen.



Was ist Active Sourcing eigentlich?

Active Sourcing bedeutet, nicht nur auf Bewerbungen zu warten, sondern selbst aktiv nach passenden Kandidat*innen zu suchen – zum Beispiel über Karrierenetzwerke wie LinkedIn oder Xing – und diese werden dann direkt angesprochen.



Und wenn jemand gerade nicht wechseln möchte?

Dann beginnt oft etwas anderes: Candidate-Relationship-Management. Dabei bleiben die Active Sourcer*innen mit interessanten Kandidat*innen in Kontakt. Vielleicht passt es heute nicht – aber bei einer zukünftigen Stelle.



Warum macht man das?

Weil viele Fachkräfte gar nicht aktiv auf Jobsuche sind. Active Sourcing ermöglicht es, genau diese Personen auf interessante Stellen aufmerksam zu machen – besonders dann, wenn auf klassische Ausschreibungen nur wenige passende Bewerbungen eingehen.



Wird es Active Sourcing auch in Zukunft geben?

Ja – aber gezielt eingesetzt. Active Sourcing ist kein Ersatz für klassische Verfahren, sondern ein präzises Recruiting-Instrument, das besonders bei schwer zu besetzenden Stellen wertvolle zusätzliche Kontakte schaffen kann.

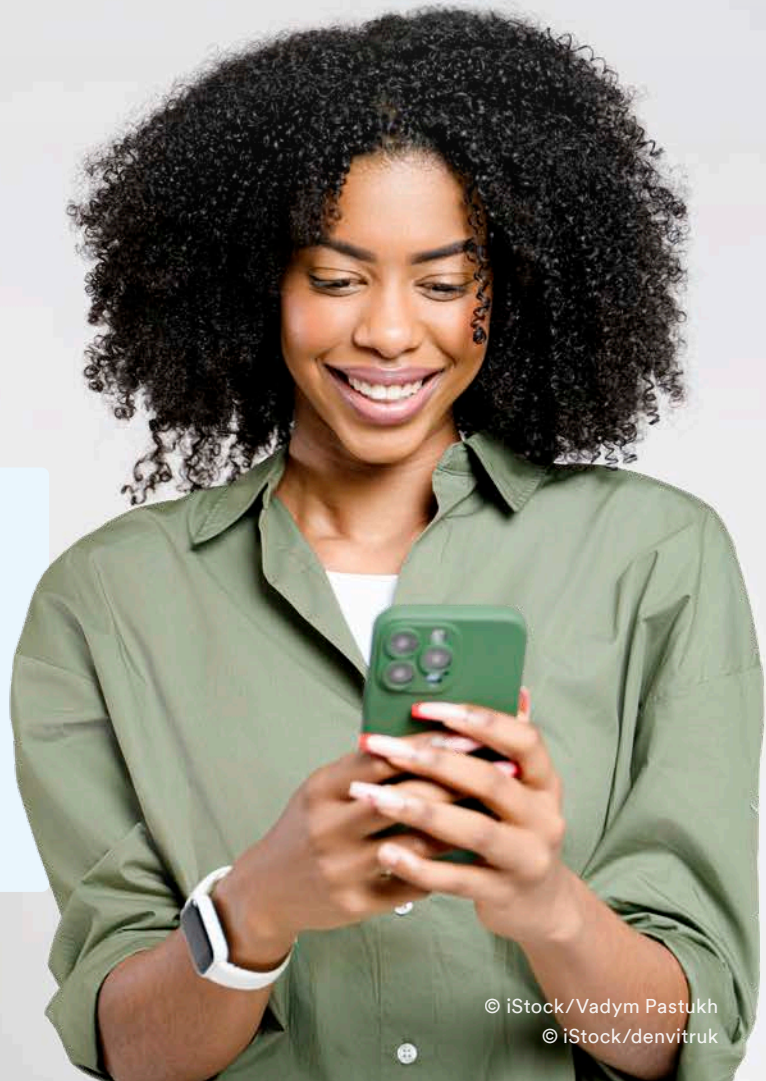


Ersetzt Active Sourcing die Stellenausschreibung?

Nein. Gerade im öffentlichen Dienst bleibt die externe Ausschreibung zentral. Active Sourcing wird ergänzend eingesetzt, um zusätzliche passende Kandidat*innen auf ein laufendes Verfahren aufmerksam zu machen.



Die Art und Weise, wie die Verwaltung als Arbeitgeberin auftritt, ist eng mit ihrer Wahrnehmung in der Öffentlichkeit verbunden. Kommunikation endet daher nicht bei der Personalgewinnung, sondern wirkt auch im direkten Austausch mit der Stadtgesellschaft.



Verwaltung im Dialog mit der Stadtgesellschaft

Die Landeshauptstadt Düsseldorf entwickelt den Dialog mit der Stadtgesellschaft konsequent weiter und setzt dabei verstärkt auf digitale Lösungen. KI-gestützte Sprach- und Chatbots sowie ein wachsendes Angebot an Online-Services erleichtern Bürgerinnen und Bürgern den Zugang zur Verwaltung und entlasten zugleich die Beschäftigten.

KI-Voicebots im telefonischen Bürgerservice

Im telefonischen Bürgerservice wurden 2025 mehrere Pilotprojekte mit KI-basierten Voicebots gestartet. Mit *Kira* (*Künstliche Intelligenz für Rückfragen & Auskünfte*) kommt im Steueramt erstmals eine virtuelle Sprachassistentin zum Einsatz, die Fragen zur Beherbergungssteuer beantwortet; *Kira* ist unter der Rufnummer 0211 89-26323 rund um die Uhr erreichbar. Inzwischen wurde der Einsatz auf das Thema Grundsteuer ausgeweitet, sodass auch hierzu allgemeine Informationen jederzeit telefonisch verfügbar sind.

In der Kfz-Zulassungsstelle unterstützt der KI-Voicebot *ASTA* das Service-Team. Der digitale Assistent informiert unter anderem zu Gebühren, benötigten Unterlagen oder Öffnungszeiten und leitet bei Bedarf an die zuständigen Stellen weiter. Parallel setzt die Verwaltung auf weitere Voicebot-Lösungen, etwa für das Standesamt. Für die Mitarbeitenden bedeuten die Voicebots eine spürbare Entlastung von wiederkehrenden Standardanfragen und damit mehr Zeit für komplexe Sachverhalte und persönliche Beratung.

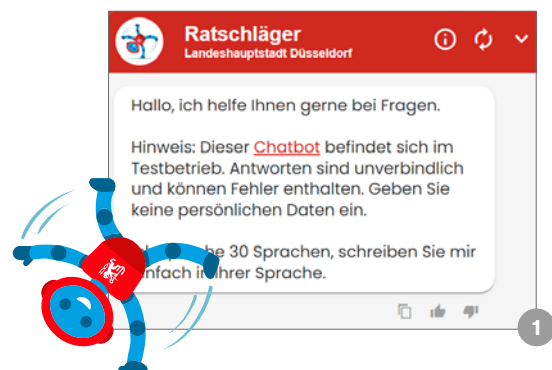
Chatbot auf duesseldorf.de: Antworten rund um die Uhr

Seit Anfang 2026 ergänzt ein neuer Chatbot auf duesseldorf.de den digitalen Bürgerservice. Wer nicht telefonieren möchte oder Hemmungen hat, ein Anliegen am Telefon zu schildern, findet damit einen niedrighschwelligem Einstieg: Fragen

lassen sich einfach schriftlich formulieren – auch unterwegs und außerhalb der Öffnungszeiten. Durch ein einfaches Feedback-System können Rückmeldungen unmittelbar in die Optimierung einfließen. Ergänzend waren Bürgerinnen und Bürger eingeladen, Namensvorschläge für den Chatbot einzureichen, sodass auch die Einführung des neuen Services im Dialog mit der Stadtgesellschaft erfolgte.

Ausbau digitaler Services

Über das Serviceportal service.duesseldorf.de erhalten Bürger*innen einen zentralen Zugang zu Informationen über Verwaltungsleistungen sowie zu zahlreichen Online-Anträgen. Beispiele dafür sind die digitale Eheanmeldung, die Online-An- und Abmeldung eines Hundes beim Steueramt oder die Beantragung von Melde- und Aufenthaltsbescheinigungen. Unter dem Dach *Smartes Düsseldorf* bündelt die Stadt zudem Informationen zu digitalen Projekten und urbaner Dateninfrastruktur. >



Kampagne *Dein Digitales Düsseldorf*

Um die bereits vorhandenen digitalen Bürgerservices bekannter zu machen, startete die Stadt im zweiten Halbjahr 2025 die Kampagne *Dein Digitales Düsseldorf*. Die Motive zeigten alltagsnah, welche Wege in die Verwaltung schon heute digital möglich sind – etwa vom Antrag nach dem (Heirats-)Antrag bis zur Anmeldung des Hundes. Die Kampagne war im Stadtbild an prominenten Orten präsent: auf digitalen Infoscreens an Haltestellen, auf großformatigen Bauzaunflächen in der Innenstadt sowie in Social-Media-Anzeigen. Insgesamt wurden mit den Online-Motiven in wenigen Wochen rund 1,4 Millionen Werbeauspielungen im Raum Düsseldorf erzielt. >

110

Digitalisierte Bürgerservices

24.189

Chatbot Konversationen

7.595

Fälle gelöst (Voicebot im Standesamt/KFZ-Zulassungsstelle)

1: Der neue Chatbot *Ratschläger* unterstützt auf duesseldorf.de bei Fragen zu Düsseldorfer Themen.

2: Die Kampagne *Dein Digitales Düsseldorf* machte im Spätsommer 2025 auf die digitalen Services der Landeshauptstadt unter anderem mit dem Slogan *Hunde bitte online* aufmerksam.

2

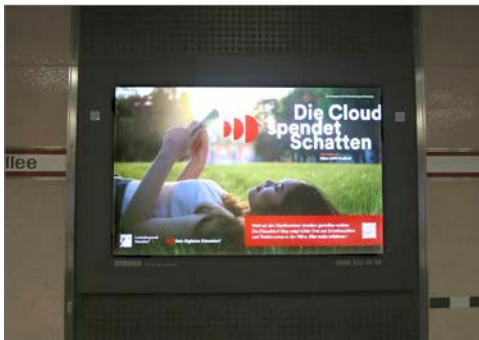


Digitalisierung als Beitrag zur Arbeitgeberinnenmarke

Die beschriebenen Entwicklungen stärken sowohl den Bürgerdialog als auch die Arbeitgeberinnenmarke der Landeshauptstadt Düsseldorf. Digitale Assistenten und Online-Services verbessern den Service für Bürger*innen, während die Beschäftigten von Routineaufgaben entlastet werden. Die Verwaltung positioniert sich damit als moderne, innovationsfreundliche Arbeitgeberin.



Social-Media Post



Out of Home Video-wand U-Bahn Station



Bauzaun-banner

Die Beispiele zeigen: Kommunikation wirkt nach innen wie nach außen – sie verbindet Menschen, erleichtert den Zugang zur Verwaltung und schafft Vertrauen. Damit wird deutlich, dass Kommunikation weit mehr ist als ein Instrument – sie prägt die Kultur der gesamten Organisation.

Je besser wir Kommunikation aktiv gestalten, umso stärker ist unser Kulturmotor, der uns als Stadtverwaltung leistungsfähig für die Stadtgesellschaft hält.



© iStock/Portra

Kommunikation als Kulturmotor

Die Wirksamkeit, Leistungsfähigkeit und Attraktivität der Landeshauptstadt Düsseldorf sind das Ergebnis einer umfassenden Arbeit sowohl in der Fachlichkeit als auch darüber hinaus.

Eine gesunde, effiziente und wirksame Organisation basiert neben exzellenter Fachlichkeit zu einem wesentlichen Teil auf guter Zusammenarbeit, individueller und gemeinsamer Weiterentwicklung und Vernetzung, moderner Führung und sinnstiftender Kommunikation nach innen und außen. Kommunikation ist mehr als Informationsaustausch – sie verbindet Menschen, ermöglicht Entwicklung und stärkt den Dialog zwischen Verwaltung, Mitarbeitenden und der Stadtgesellschaft. Sie ist insofern äußerst kulturbildend.

Die Kultur einer Organisation kann man gleichzeitig weder vorschreiben noch erzwingen.

Es gilt, die Rahmenbedingungen zielführend zu gestalten und die Umgebung für eine unserem öffentlichen Auftrag zuträgliche Organisationskultur zu fördern.

Mit der dargestellten Vielfalt an Kommunikationsaktivitäten in den Personalthemen machen wir genau das: Wir gestalten Kommunikation als Bindeglied, das Personalthemen nicht nur funktional, sondern auch kulturbildend macht. Durch transparente, zielgruppengerechte, wertschätzende und partizipative Kommunikation entsteht ein Arbeitsumfeld, das Vertrauen, Motivation und Innovationsbereitschaft fördert.

2025

Zahlen & Fakten

Einwohner*innen



659.312



13.397
Beschäftigte

7.698
Frauen

5.699
Männer

10.304
angestellt

3.093
verbeamtet

Besetzungs- quote



92,52 %

Durchschnitts- alter



45,57 Jahre

Betriebs- zugehörigkeit (Ø)



13,78 Jahre

Nachwuchs- kräfte



1.352

Schwerbehin- dertenquote



7,97%

Fluktuation

Alter Sonstige

304

589



Teilzeitquote



31,59%

Planstellen



12.684,57

724 Fortbildungsangebote

7.968 Teilnehmende

~ 50% Kommunikationsfortbildungen

1.625 Führungskräfte

♀ 639 Frauen

♂ 986 Männer

Home-Office



Mobile Arbeit

40,23%

Telearbeit

11,32%

Frauen im Cross-Mentoring



Datenbasis: Stichtag 31.12.2025 sowie Jahreswerte



Entwicklung der Beschäftigten

Kennzahlen erzählen ihre eigene Geschichte. Vier Kennzahlenreihen zeigen, wie sich die Landeshauptstadt Düsseldorf als Arbeitgeberin von 2021 bis 2025 entwickelt hat.

Die Zahlen beziehen sich auf alle aktiven Beschäftigten und wurden für die Jahre 2021 bis 2025 ermittelt. Die dargestellten Jahreswerte sind der Schnitt der Monatsergebnisse. Beschäftigte, die länger als einen Monat beurlaubt sind, zum Beispiel wegen Elternzeit, fließen nicht in die Zahlen ein, sondern werden gesondert betrachtet.

Mehr Beschäftigte, stabile Geschlechterverteilung

Die Zahl der Beschäftigten stieg von 11.268 (2021) auf 13.155 (2025) – ein Plus von rund 17 Prozent. Die prozentuale Verteilung der Geschlechter blieb über die Jahre ähnlich. >

13.155

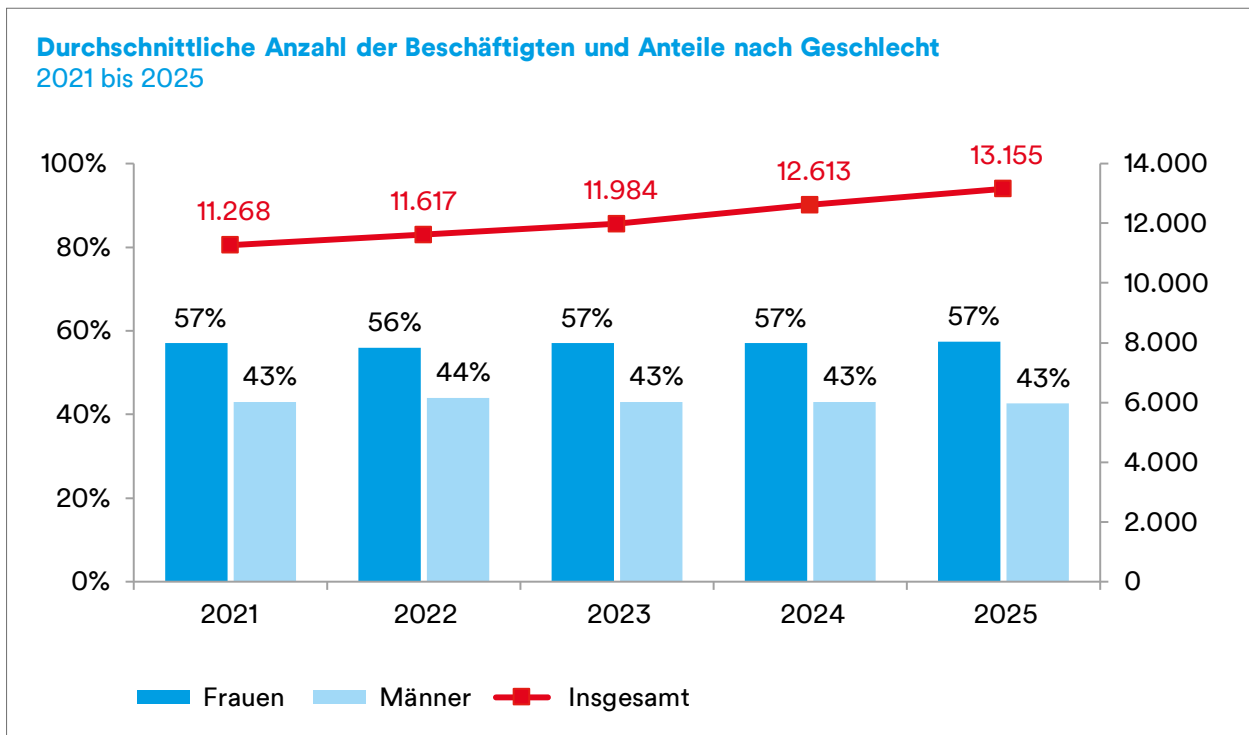
Beschäftigte 2025

+17%

seit 2021

57%

Frauenanteil



Durchschnittliche Anzahl der Beschäftigten und Anteile nach Geschlecht 2021 bis 2025.

Beschäftigte

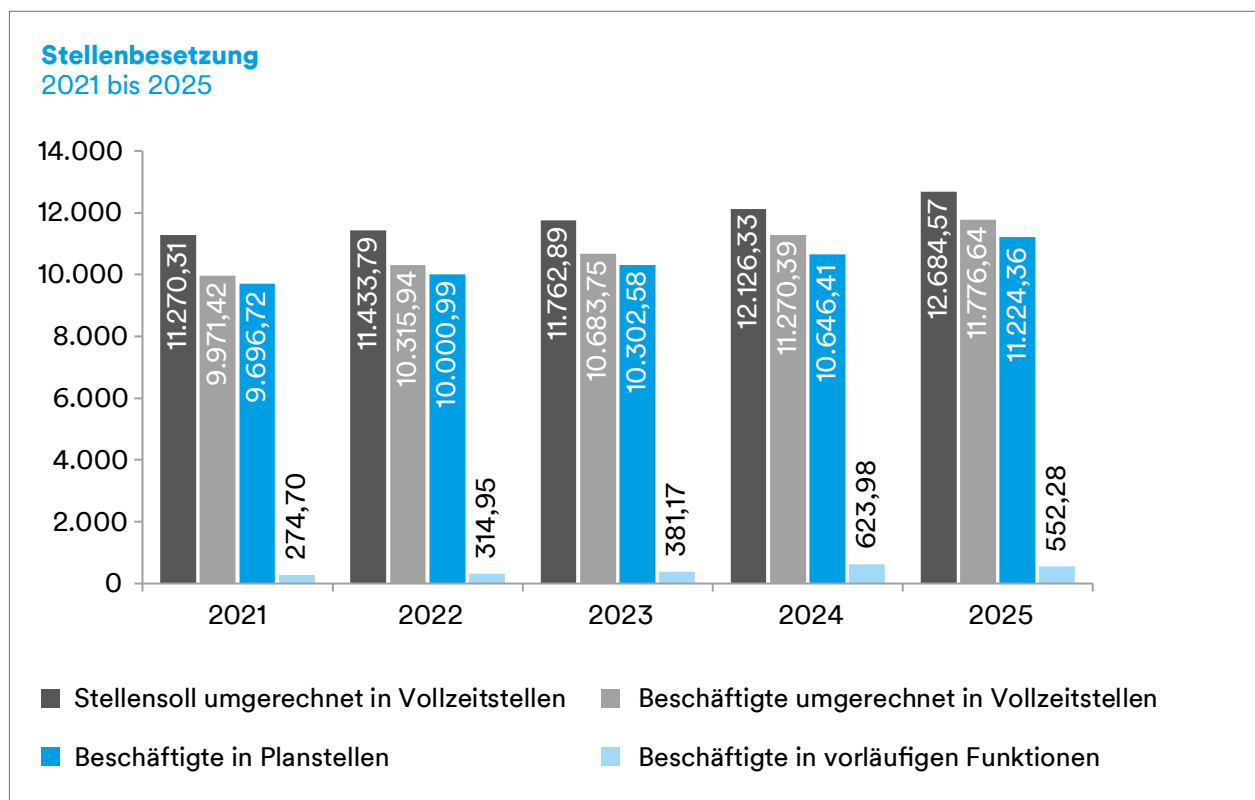
Zu den Beschäftigten der Landeshauptstadt Düsseldorf inklusive der eigenbetriebsähnlichen Einrichtungen gehören Beamtinnen, Beamte, tariflich und außertariflich Beschäftigte. >

Nachwuchskräfte

Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten sowie Freiwilligendienste werden unter dem Begriff Nachwuchskräfte zusammengefasst.

Stellenbesetzung: Wachsende Aufgaben, wachsende Teams

Die Planstellen wuchsen von rund 11.270,31 auf 12.684,57 Vollzeitstellen, die tatsächliche Besetzung wuchs entsprechend mit – die Besetzungsquote blieb stabil bei rund 92 Prozent. >



Infografik: Stellenbesetzung 2021 bis 2025.

~12.685

Stellensoll 2025

~92 %

Besetzungsquote

~11.777

Beschäftigte umgerechnet in Vollzeitstellen

Krankenquote: Entwicklung seit der Pandemie

Die Krankenquote stieg nach der Pandemie von 7,8 Prozent (2021) auf knapp 9,9 Prozent (2022) und liegt seitdem bei rund 9,5 Prozent, mit leicht rückläufiger Tendenz. Ohne Langzeiterkrankungen liegt die Quote deutlich niedriger, bei zuletzt 5,9 Prozent. >

9,51%

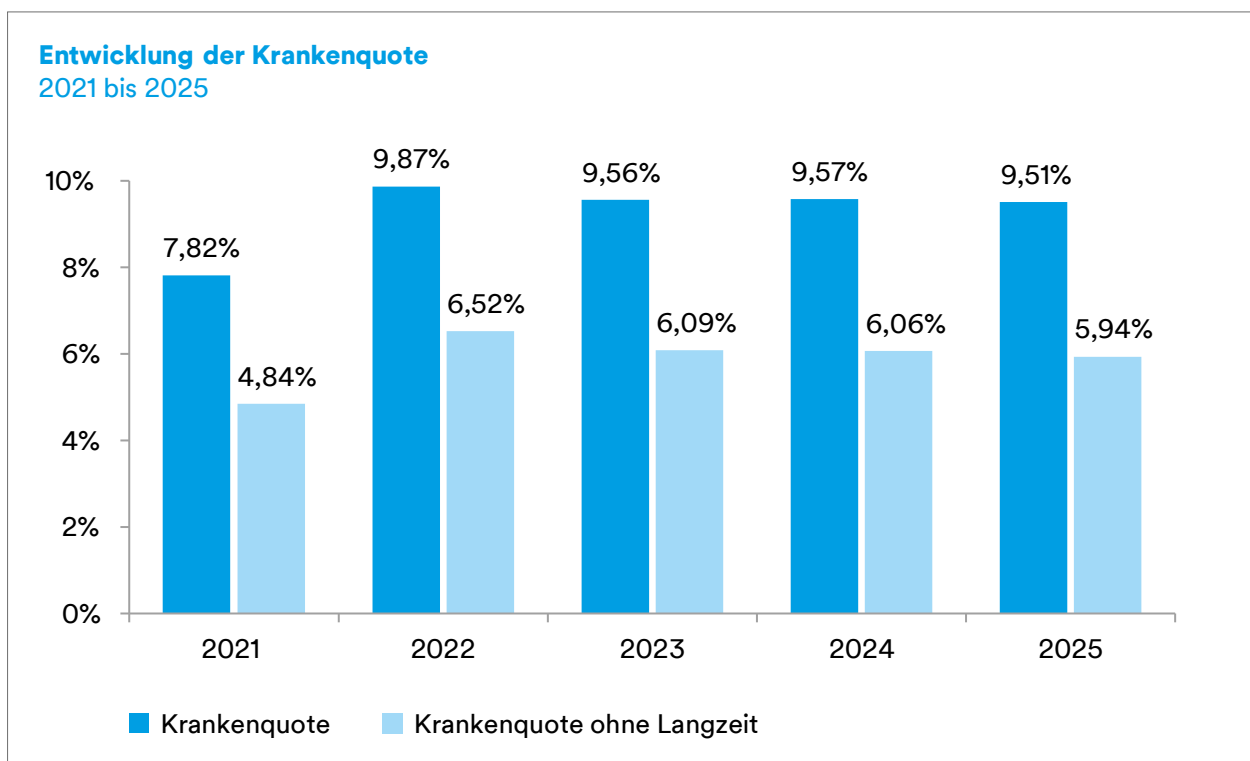
Krankenquote 2025

5,94%

ohne Langzeit



seit 2022 rückläufig

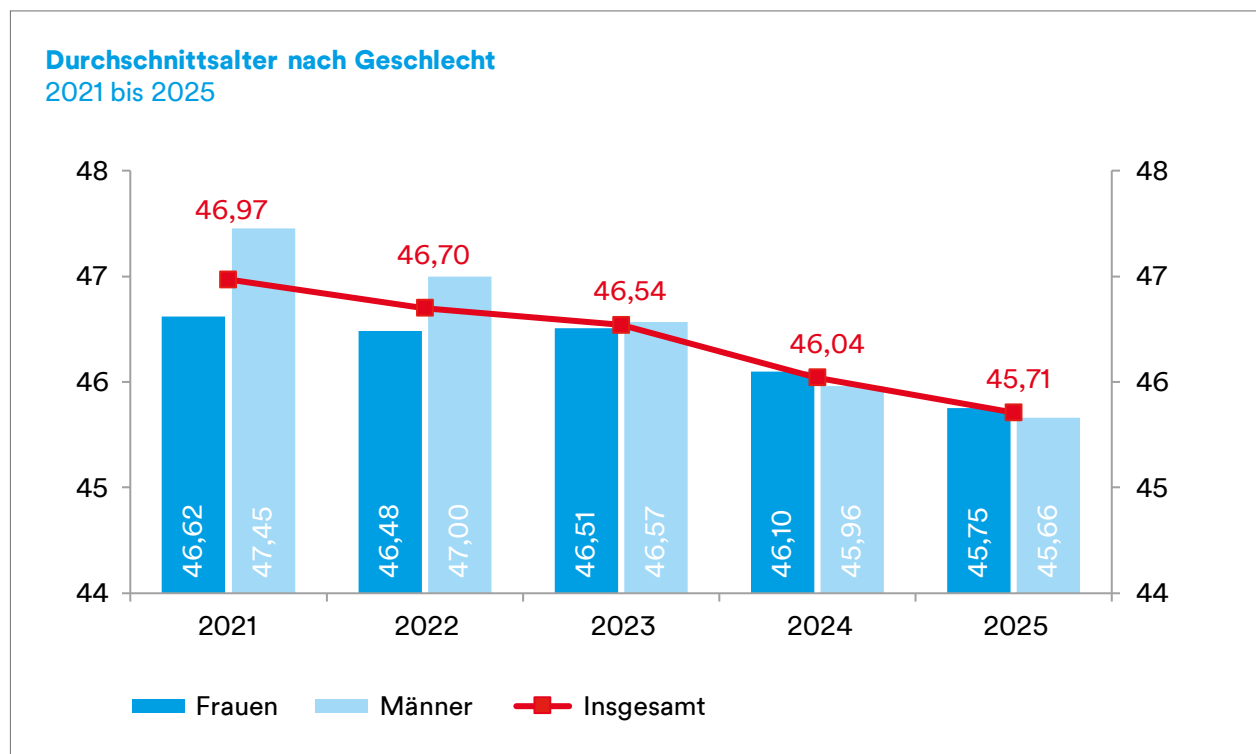


Infografik: Entwicklung der Krankenquote 2021 bis 2025.

Durchschnittsalter: Die Verwaltung wird jünger

Das Durchschnittsalter der Beschäftigten sank von 46,97 Jahren im Jahr 2021 auf 45,71 Jahre im Jahr 2025. Diese Entwicklung ist das Ergebnis einer konsequenten Nachwuchsgewinnung und erfolgreichen Personalakquise. Allein im Jahr 2025 konnten 542 Nachwuchskräfte gewonnen werden. Besonders deutlich sank das Durchschnittsalter der Männer (47,45 → 45,66 Jahre), während sich beide Werte zunehmend annähern.

45,71 | **-1,26** | **2,7%**
 Jahre Durchschnittsalter 2025 | Jahre seit 2021 | jünger



Infografik: Durchschnittsalter nach Geschlecht 2021 bis 2025.

Die dargestellten Kennzahlen machen Entwicklungen und Zusammenhänge im Personalbereich der Landeshauptstadt Düsseldorf transparent sichtbar. Sie bilden eine wesentliche Grundlage für fundierte Entscheidungen und die Ableitung gezielter Maßnahmen.



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Herausgegeben von der
Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Dezernat für Personal, Organisation,
Digitalisierung und Bürgerservice
Moskauer Straße 27, 40227 Düsseldorf

Verantwortlich Olaf Wagner
Fotos *sofern nicht anders vermerkt*
Landeshauptstadt Düsseldorf

VI/26-.1

www.duesseldorf.de

