



## Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Städte</li> <li>• Landschaftsverbände</li> <li>• Kreise</li> <li>• kreisangehörige Gemeinden</li> <li>• Verbände</li> </ul>
Wer profitiert aus Sicht des Projektbüros am meisten von diesem Projekt? ( <i>Bürger:innen, Behörde, Institutionen wie Schulen etc., Wirtschaft, weitere Akteure</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürgerinnen und Bürger</li> <li>• Verwaltungsmitarbeiter*innen</li> </ul>
Praktische Übertragbarkeit	
Welche Konzepte sind nachnutzbar?	<p>Die Beschreibungen der Soll-Prozesse zur Optimierung und Digitalisierung der Leistungen »Schüler-BAföG«, »Elterngeld«, »Elternbeiträge in Kindertagesstätten«, »Schokoticket« und »Unterhaltsvorschuss« werden bereitgestellt.</p> <p>Die Erfahrungen aus dem Projekt können als Muster für die Digitalisierung von übertragbaren Antragsprozessen dienen. Dabei können Formulare mit rechts- und datenschutzkonformen Datenfeldern sowie bereits entwickelte eAkten mit den dazugehörigen Schnittstellen in die Fachverfahren und dem Serviceportal.NRW als Backend nachgenutzt werden.</p>
Lösungsumfang ( <i>Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OZG-Dienste/Online-Dienste zur Nachnutzung</li> <li>• Beschreibung der SOLL-Prozesse zur Optimierung und Digitalisierung dieser Leistungen</li> <li>• Erfahrungen dienen als Muster für die Digitalisierung von übertragbaren Antragsprozessen</li> <li>• Rechts- und Datenschutzkonforme Datenfelder</li> <li>• eAkten</li> <li>• Schnittstellen in die Fachverfahren</li> </ul>



<p>Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?</p>	<p>Konzepte, Prozessmodelle, Beratung im Rahmen von persönlichen und digitalen Austauschformaten seit Projektbeginn fortlaufend. Die Stadt Wuppertal berät gerne interessierte Kommunen persönlich.</p> <p>Daneben werden alle Elemente nach Projektabschluss für die Nachnutzung zur Verfügung gestellt.</p>
<p>Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? (Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github)</p>	<p>Die Stadt Wuppertal berät sehr eng im Rahmen von interkommunalen Austauschgesprächen.</p> <p>Darüber hinaus werden nach Abschluss des Projektes die Unterlagen auf u. a. auf der Webseite der Digitalen Modellregion „Bergisches Städtedreiecke“ zur Verfügung gestellt <a href="https://www.wuppertal.de/microsite/digitalisierung/digitale-modellregion/index.php">https://www.wuppertal.de/microsite/digitalisierung/digitale-modellregion/index.php</a>.</p> <p>Ggf. aber auch über weitere Plattformen wie die der KGST.</p> <p>Die Ergebnisse sind allerdings auch auf dem Serviceportal der Stadt Wuppertal einsehbar.</p>
<p><b>Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?</b></p>	
<p>Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken? (z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceportal / Kommunalportal.NRW</li> <li>• Formulareserver</li> <li>• Dokumentenmanagementsystem</li> <li>• Prozessmanagementplattform Picture</li> <li>• Dokumentenmanagementsystem</li> </ul>
<p>Organisatorische Voraussetzungen (z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?)</p>	<p>Beteiligungsgremien wie z.B. Personalrat, Gleichstellung, Datenschutz, IT-Sicherheit, RPA. Teilweise zustimmende oder nur beteiligende Funktion.</p>



Kosten bei Übertragung (ggf. Spannbreite)	
Kosten der Einführung	<p>Jährliche Kosten für die Prozessmanagementplattform ca. 64.000€.</p> <p>Die Spannbreite für die Implementierung der jeweiligen Entwicklungen ist abhängig von den bereits vorhandenen Infrastrukturen für die Entwicklung des Serviceportals, des DMS, sowie den dazugehörigen Schnittstellen.</p> <p>Kosten der Stadt Wuppertal ergeben sich wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviceportal ca. 50.000 € inkl. prozessuale Umsetzung und Begleitthemen (Anmerkung: die Einführung des Serviceportals ist NICHT Bestandteil des Projektes!!)</li> <li>• Prozessmanagementplattform ca. 64.000€</li> <li>• Rechtsberatung ca. 23.000€</li> <li>• Prozessmanagement (siehe Personalaufwand)</li> </ul>
Kosten des Betriebs( <i>Angabe jährlicher Kosten</i> )	Die Kosten für den laufenden Betrieb liegen jährlich bei ca. 71.000€/Jahr.
Personalaufwand bei Einführung( <i>Personentage und Zeitraum</i> )	Ca. 6 VZÄ über die Projektlaufzeit.
Personalaufwand bei Betrieb( <i>Angabe jährlicher Kosten</i> )	Kontinuierlicher Aufwand erforderlich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ca. 2 – 2,5 VZÄ (Serviceportal)</li> </ul>
Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?	Technische Kenntnisse in Bezug auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalisierungspotenziale</li> <li>• Prozessmanagement</li> <li>• verwaltungsspezifische Grundlagen</li> </ul>
Mögliche Finanzierungsquellen	Möglicherweise Förderprogramme Bund, Land oder EU.
Nutzen bei Übertragung	
Direkter Nutzen / Einsparungen	<p>Eine effiziente und medienbruchfreie Arbeitsweise für die Mitarbeiter*innen, Flexibilisierungsoptionen, Wissenserhalt und Wissenstransfer.</p> <p>Dies führt z.B. zu einer vereinfachten Kommunikation zwischen Bürger:innen und Mitarbeiter:innen, reduziert die Lauf- und Bearbeitungszeiten von Anträge inkl. der Sachkosten in Bezug auf den Druck und Versand.</p>



<p>Indirekte Einsparungen</p>	<p>Mittels einer medienbruchfreien Antragsstellung ergeben sich zunächst erst mal nur geringe Einsparungen für die Verwaltung. Eine Einsparung ergibt sich erst, wenn der gesamte Prozess betrachtet wird, d.h. von der Antragsstellung über den vollständigen Bearbeitungszyklus innerhalb der Verwaltung bis hin zur Erstellung von Bescheiden oder Dienstleistungen.</p> <p>Beispiele für indirekte Einsparungen bei der Stadt Wuppertal sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wegfall der Eingabe ins Fachverfahren durch die Sachbearbeitung</li> <li>• Reduzierung der Fehlerquote</li> <li>• Optimierung der Kommunikation zwischen Antragssteller und Verwaltung</li> <li>• Reduzierung von Durchlauf- und Bearbeitungszeiten</li> <li>• Reduzierung von Sachkosten (Outputmanagement)</li> </ul>
<p>Langfristiger Nutzen(z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuierliche Implementierung von OZG-Leistungen</li> <li>• Flankierende Projekte zur digitalen Aktenführung, internes Workflowmanagement und Vorgangsbearbeitung</li> </ul>
<p>Nutzen für Stakeholder(z.B. Nutzen, der nur für Bürger:innen / Unternehmen / ... anfällt)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• papierlose Online-Anträge für Bürger*innen</li> <li>• Effizienzsteigerung</li> <li>• Reduzierung von Medienbrüchen</li> <li>• Steigerung der Serviceorientierung</li> <li>• Höhere Transparenz von Verwaltungsprozessen</li> <li>• Bearbeitung der Antragsprozesse wird reduziert durch Zeiteinsparung</li> <li>• Erläuterungen in leichter Sprache</li> <li>• 24/7 – Informationen und Antragsstellung möglich</li> </ul> <p>Eine Quantifizierung der Effizienzsteigerungen kann erst zu einem späteren Zeitpunkt validiert werden.</p>



## Hinweise

### Rechtliche Rahmenbedingungen

<p>Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden analysiert (z.B. hinsichtlich Lizenzierungsüberlegungen, Genehmigungsverfahren, etc.)</p>	<p>Sämtliche rechtliche Fragestellung, wie z.B. Datenschutz, IT-Sicherheit, Normensreening für jeden Prozess inkl. Formerfordernisse.</p>
<p>Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?</p>	<p>Schriftformerfordernisse im Gesetz, Kompetenzverteilung zum Verwaltungsverfahrensgesetz, bisher nur Bürgerperspektive, Dienstleistungen für Unternehmen und die damit verbundenen Lösungen sind noch nicht final. Bisher nicht abschließend geklärt. Die Problemstellung wird immer wieder in verschiedenen Gremien (z.B. KDN, Städtetag etc.) thematisiert und eine zeitnahe Klärung angestrebt.</p>

### Sonstige Erfahrungswerte

<p>Best Practices (<i>Was kann anderen Anwendern empfohlen werden?</i>)</p>	<p>Standardisierte Konzeptionierung, Modellierungskonventionen für das Prozessmanagement.</p>
<p>Lessons Learned (<i>Was kann nicht empfohlen werden? Was sollte vermieden werden?</i>)</p>	<p>Nicht den Masterplan theoretisch erarbeiten, sondern im Rahmen einer agilen und iterativen Vorgehensweise ins Handeln kommen.</p>



## Umsetzung

Projektbestandteile	
Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?	<p>Die vorgenommene Einteilung der Teilprojekte hat sich bewährt, da es die logische Abfolge im Rahmen des Prozessmanagements darstellt.</p> <p>Im Rahmen der IST-Prozessaufnahme werden die identifizierten Prozessbündel gemeinsam mit den Fachexperten der Leistungseinheit aufgenommen und modelliert. Den detaillierteren Workflow stelle ich Ihnen mit der folgenden Folie vor.</p> <p>Auf Basis der aufgenommenen IST-Prozesse erfolgt die Sollkonzeption mit dem Ziel der Digitalisierung. Hier ist es noch mal wichtig zu erwähnen, dass eine Digitalisierung von Prozessen nur dann Sinn macht, wenn die entsprechenden Prozesse im Vorfeld auch analysiert und optimiert wurden. Die Umsetzung erfolgt unter Berücksichtigung der personalwirtschaftlichen und organisatorischen Konsequenzen und wird durch unsere zentrale Organisation begleitet.</p>
Zeitschiene	
Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. Zeitplan im Anhang)	Der Zeitplan ist im Anhang beigefügt.
Projektphasen und Meilensteine	Die Meilensteinplanung ist im Anhang beigefügt.
Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme	<p>Anfang 2019 – Erste Projektidee</p> <p>April 2019 – offizielle Antragsstellung</p> <p>01.07.2019 – Projektbeginn</p> <p>31.12.2021 – Projektabschluss</p> <p>30.06.2022 – Ende Durchführungszeitraum</p>
Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)	
Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. Projektorganigramm im Anhang)	Siehe folgende Antwort. Erweitert um Beteiligungsgremien (Personalrat, Gleichstellungsstelle, Schwerbehindertenvertretung), Rechnungsprüfungsamt, Datenschutz, Zentral Revision.
Welche Rollen gibt es im Projekt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektleitung</li> <li>• stellvertretende Projektleitung</li> <li>• Projektmitarbeiter</li> </ul>



<p>Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?</p>	<p>Verwaltungserfahrung sowie Erfahrung im Bereich der Projektleitung, Prozessmanagement, Verwaltungserfahrung im IT-Bereich, technische Expertise.</p>
<p>Wie hoch ist der Personalaufwand? (VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projektleitung 0,4 VZÄ</li> <li>• Projektmitarbeiter*innen jeweils 9 VZÄ</li> </ul> <p>? über komplette Projektlaufzeit Im Rahmen der veränderten Anforderungen (mehr Personal zugunsten weniger Beratungsleistungen) wurde der VZÄ-Anteil im Projektverlauf angepasst. Eine entsprechend angepasste AZA-Planung wurde durch die BR genehmigt.</p>
<p>Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?</p>	<p>Die Rolle der Projektleitung entfällt im Regelbetrieb. Eine fortlaufende Projektbegleitung ist für verschiedene flankierende Arbeiten jedoch weiterhin erforderlich, beispielhaft hierfür sind Aufgaben zur medienbruchfreien Abwicklung im Backend zu nennen. Gleichzeitig ist die Weiterentwicklung des Systems eine fortlaufende Aufgabe. Zum jetzigen Zeitpunkt kann der benötigte Personalbedarf nicht explizit beziffert werden.</p>
<p>Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?</p>	<p>Die gesamte Verwaltung und sämtliche Managementebenen. Ganz im Sinne einer ganzheitlichen Digitalisierung der Verwaltung. Insbesondere zu beteiligen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz</li> <li>• Personalrat</li> <li>• Gleichstellungsstelle</li> <li>• Schwerbehindertenvertretung</li> <li>• IT-Sicherheit</li> <li>• Die betroffenen Leistungseinheiten</li> </ul>
<p>Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten (z.B. Kommune aus)</p>	<p>Konventionelle Beschaffung</p>
<p>Im Falle von konventioneller Beschaffung</p>	<p>Trifft nicht zu, siehe oben.</p>



## Herausforderungen bei der Umsetzung

*Ex Ante (Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)*

Transparentes Kommunikationskonzept, Changemanagement, Prominente Treiber müssen den strategischen Willen deutlich machen. Die Strategie für Prozessmanagement mit dem Ziel der Verwaltungsdigitalisierung ist als verbindlich zu verstehen.

*Laufend (Welche Herausforderungen gab es während des Projektverlaufs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)*

Herausforderungen: Die fehlende Akzeptanz bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, oftmals basierend auf der Angst vor Veränderung. Eine weitere nicht zu unterschätzende Herausforderung stellt die zeitliche und personelle Ressource zentral und dezentral dar. Häufig wird der Nutzen bzw. Mehrwert der verfolgt wird, nicht unmittelbar erkannt. Lösungsansätze: Eine transparente, konstante und mannigfaltige Kommunikation ist eine wesentliche Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Akzeptanzmanagement. Die Verantwortlichen für die Etablierung sollten immer die Serviceorientierung im Fokus haben. Hierbei geht es darum, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren aktuellen und künftigen Bedürfnissen zu verstehen und darauf lösungsorientiert zu reagieren. Ein kooperativer Umgang mit den Kolleginnen und Kollegen nimmt daher einen hohen Stellenwert in unserer Beratungstätigkeit ein. Schnelle Erfolge, die sogenannten Quick Wins, können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerade zu Beginn vom Mehrwert überzeugen und damit die Umsetzungsbereitschaft fördern. Als Beispiel könnten positive Erfahrungen aus bereits produktiven Pilotbereichen vorgestellt werden. Schlussendlich kann ein frühzeitiges und kontinuierliches Changemanagement dazu beitragen, die Ängste und Bedenken der Mitarbeiter\*innen zu nehmen und gleichzeitig die Akzeptanz zu erhöhen. Eine offene und transparente Kommunikation gepaart mit einer großen Portion Geduld und die nötige Gelassenheit können begünstigend zum Erfolg beitragen.





Ex Post (Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)

Zur Akzeptanzsteigerung für die Nutzer wurde auch hier das Thema E-Learning integriert.

### Alternativen

Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?

Alternativen wurden im Rahmen der agilen Vorgehensweise im Projekt immer wieder in Betracht gezogen.

Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?

Kommunen die kein eigenes Portal implementieren möchten, können alternativ auf die Lösung des Kommunalportals NRW zurückgreifen.

## Sonstiges

### Anmerkungen

Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen?

Es sind keine weiteren Anregungen hinzuzufügen.