



## Übertragbarkeit

Zielgruppe	
Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant?	<p>Zielgruppe</p> <p>Für wen ist das Projekt zur Nachnutzung interessant? •</p> <p>Kommune</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreise</li> <li>• Kreisangehörige Gemeinden</li> <li>• Meldebehörden</li> <li>• Standesämter</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>• Mitarbeitende der Verwaltung</li> </ul>
Praktische Übertragbarkeit	
Welche Konzepte sind nachnutzbar?	<p>Die Beschreibungen der Soll-Prozesse 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 nachgenutzt werden.</p>
Lösungsumfang ( <i>Welche frei verfügbaren Lösungen werden im Zuge des Projektes bereitgestellt?</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessbeschreibungen nach dem FIM-Standard</li> <li>• Formular-Lösungen</li> </ul>
Wann werden welche Elemente zur Verfügung gestellt?	<p>Alle Elemente werden nach Abschluss (im 1. Quartal 2022) des Projektes zur Verfügung gestellt.</p>
Wie geschieht die Zur-Verfügung-Stellung? ( <i>Links z.B. der Stadthomepage, oder weiteren Onlineportalen github</i> )	<p>Im Rahmen von diversen Veranstaltungen wurden die Projektentwicklungen fortlaufend kommuniziert.</p> <p>Die Ergebnisse sind darüber hinaus auf dem zukünftigen Serviceportal der Stadt Remscheid einsehbar.</p>



<b>Voraussetzungen bei Übertragung – Worauf baut das Projekt auf?</b>	
Welche Beteiligungsrechte sind zu bedenken?(z.B. Welche Infrastruktur muss bereits vorhanden sein?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviceportal (regio iT) / Kommunalportal.NRW</li> <li>Formularserver (FormSolutions)</li> <li>ggf. „picture“</li> <li>ggf. App</li> </ul> <p>(Smart-City-App zur Anbindung des Serviceportals an die App</p> <p>– die Stadt Remscheid ist Mitglied einer Entwicklungspartnerschaft „Open Smart-City-App“)</p>
Organisatorische Voraussetzungen(z.B. Welche Gremien müssen dem Projekt zustimmen?)	Verwaltungsvorstand, Beteiligungsrechte der kommunalen Akteure wie Personalvertretung, verantwortliche Stelle für den Datenschutz, die IT-Sicherheit, Schwerbehindertenvertretung (Barrierefreiheit) müssen berücksichtigt werden.
<b>Kosten bei Übertragung (ggf. Spannbreite)</b>	
Kosten der Einführung	kann aktuell nicht beziffert werden
Kosten des Betriebs(Angabe jährlicher Kosten)	kann aktuell nicht beziffert werden; ist auch abhängig davon, ob z.B. der Betrieb des Serviceportals, des DMS etc. im eigenen Haus oder extern (z.B. beim IT-Dienstleister) gehostet wird
Personalaufwand bei Einführung(Personentage und Zeitraum)	kann aktuell nicht beziffert werden
Personalaufwand bei Betrieb(Angabe jährlicher Kosten)	kann aktuell nicht beziffert werden; ist auch abhängig davon, ob z.B. der Betrieb des Serviceportals, des DMS im eigenen Haus oder extern (z.B. beim IT-Dienstleister) gehostet wird
Welche spezifischen Kenntnisse sind hierzu erforderlich?	Kenntnisse in Bezug auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitalisierungspotenziale</li> <li>- Prozessmanagement</li> <li>- verwaltungsspezifische Grundlagen</li> </ul>
Mögliche Finanzierungsquellen	nicht bekannt



## Nutzen bei Übertragung

Direkter Nutzen / Einsparungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzieren von Medienbrüchen in der Antragsstellung und Bearbeitung</li> <li>• Vereinfachte Kommunikation zwischen Bürger:innen und Mitarbeiter:innen</li> <li>• Reduzierung von Lauf- und Bearbeitungszeiten</li> <li>• Reduzierung von Sachkosten in Bezug auf Druck und Versand</li> </ul>
Indirekte Einsparungen	manuelle Tätigkeiten fallen weg, wodurch die gewonnene Zeit für wichtige/andere Aufgaben eingesetzt werden kann
Langfristiger Nutzen (z.B. Welche Folgeprojekte werden ermöglicht?)	Infrastruktur (Serviceportal, DMS, App) bzw. Entwicklungsergebnisse (OZG-Leistungen, Schnittstellen usw.) können als Basis für weitere Prozesse verwendet werden.
Nutzen für Stakeholder (z.B. Nutzen, der nur für Bürger:innen / Unternehmen / ... anfällt)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antragsstellung 24/7 möglich</li> <li>• höhere Transparenz der Verwaltungsprozesse</li> <li>• „one face to the customer“ (Eingangskanal Serviceportal)</li> <li>• nur ein Nutzerkonto inkl. Postkorbfunktion (Servicekonto.NRW) für alle Dienstleistungen erforderlich</li> <li>• Bearbeitungszeit der Antragsprozesse wird reduziert</li> <li>• keine Behördengänge (Terminvereinbarung) mehr erforderlich</li> <li>• geräteunabhängig und mobil via App nutzbar</li> <li>• Nachhaltigkeit durch papierlose Nutzung und Wegfall von Wegezeiten</li> </ul>



## Hinweise

### Rechtliche Rahmenbedingungen

Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden analysiert (z.B. hinsichtlich Lizenzierungsüberlegungen, Genehmigungsverfahren, etc.)	Fragestellungen nach dem Datenschutz und der ITSicherheit (Festlegung Schutzbedarfe und Umsetzung von erforderlichen Maßnahmen), Teiligungsrechte der Personalvertretung (Mitbestimmungsrecht durch Personalratsvorlagen), Fragen zum Vergaberecht (Rechnungsprüfung)
Welche rechtlichen Hürden sind aufgetreten? Wie konnten diese gelöst werden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutzbestimmungen durch hohen Schutzbedarf der zu verarbeitenden Daten (noch in Umsetzung)</li> <li>• Umsetzung TR-Resiscan beim ersetzenden Scannen (noch in Klärung)</li> </ul>

### Sonstige Erfahrungswerte

Best Practices ( <i>Was kann anderen Anwendern empfohlen werden?</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessmanagement etablieren</li> <li>• interne Kommunikation fördern und regelmäßige Berichterstattung innerhalb der Projekte, aber auch in die Gesamtbelegschaft (nicht nur innerhalb der Pilotbereiche)</li> <li>• rechtzeitige Beteiligung externer Beteiligten (z.B. Fachverfahrenshersteller, IT-Dienstleister, EPayment-Anbieter)</li> <li>• KickOff-Termine mit allen Beteiligten zu Projektbeginn</li> </ul>
Lessons Learned ( <i>Was kann nicht empfohlen werden? Was sollte vermieden werden?</i> )	Die Planungen rein theoretisch erarbeiten, sondern im Rahmen einer agilen Vorgehensweise ins Handeln kommen.



## Umsetzung

Projektbestandteile	
Welche Teilprojekte gibt es und hat sich diese Einteilung bewährt?	<p>Das Projekt wurde in die nachfolgenden Teilprojekte unterteilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessmanagement</li> <li>• Dokumentenmanagementsystem / eAkte</li> <li>• Serviceportal</li> <li>• App</li> </ul> <p>Diese Teilprojekte wurden aufgrund der Komplexität in weitere einzelne Arbeitspakete aufgeteilt (z.B. im Projekt „DMS/eAkte“ in die Arbeitspakete Posteingang, Archivierung, Aktenplan etc.)</p> <p>Die Aufteilung hat sich weitgehend bewährt, da hierdurch in kleineren Arbeitsgruppen gearbeitet werden konnte.</p>
Zeitschiene	
Gesamtzeitübersicht des Projektes (ggf. Zeitplan im Anhang)	Sh. Anhang A 1 im Dokument Konzeptabfrage Remscheid
Projektphasen und Meilensteine	Sh. Anhang A 2 im Dokument Konzeptabfrage Remscheid



<p>Dauer von erster Überlegung zu Beschluss über Projektbeginn bis hin zu Projektabschluss / Betriebsaufnahme</p>	<p>Im Rahmen des Förderprojektes der „DMR“ wurde im Jahr 2018 begonnen, die ersten Überlegungen über die umzusetzenden Leistungen anzustellen. In Absprache mit dem Projektbüro Wuppertal und der Klingenstadt Solingen wurde Mitte 2019 der Förderantrag gestellt. Daraus resultierte im Dezember der „VZM“ mittels Bescheid der Bezirksregierung und im Mai 2020 erfolgte der endgültige Bescheid zum Förderantrag. Ab „VZM“ wurden die internen Vorüberlegungen zur Projektstruktur angestellt und die Projekt-Steckbriefe wurden erarbeitet. Ab Bescheidung Ende Mai 2020 erfolgte die eigentliche Projektarbeit / Umsetzung mit den externen Dienstleistern. Die Betriebsaufnahme erfolgt(e) in Stufen je nach Fertigstellung. So wurde im Sommer 2021 die „Remscheid App“ veröffentlicht. Das Serviceportal wird im 1. Quartal 2022 mit den entwickelten OZG-Leistungen starten. Das „DMS“ mit dem digitalen Aktenplan ist in ausgewählten Pilotbereichen am 01.01.2022 in die Produktion gestartet.</p>
<p><b>Stakeholder (ggf. Stakeholderübersicht im Anhang)</b></p>	
<p>Wie ist das Projektteam aufgebaut? (ggf. Projektorganigramm im Anhang)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Gesamtverantwortlicher („CDO“)</li> <li>• 3 Projektleitungen</li> </ul> <p>Sh. Projektorganigramm im Anhang (A 3) im Dokument Konzeptabfrage Remscheid</p>
<p>Welche Rollen gibt es im Projekt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamtprojekt-Verantwortlicher („CDO“)</li> <li>• Projektleitungen</li> <li>• Projektmitarbeitende intern und extern (ITDienstleister)</li> <li>• Projektgremien (Programm-Rat = Verwaltungsvorstand und Programm-Ausschuss = tangierte Fachdienstleitungen)</li> </ul> <p>Sh. Projektorganigramm im Anhang (A 3) im Dokument Konzeptabfrage Remscheid</p>



Welche spezifischen Kenntnisse sind erforderlich?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltungserfahrung</li> <li>• Projektmanagement</li> <li>• Prozessmanagement</li> <li>• Erfahrungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnik</li> <li>• Kenntnisse über rechtliche Rahmenbedingungen</li> <li>• Kenntnisse im Vergaberecht</li> </ul>
Wie hoch ist der Personalaufwand? (VZÄ für wie viele Monate aufgeschlüsselt nach Akteuren)	kann aktuell nicht beziffert werden
Wie verändern sich die Personalanforderungen beim Übergang von Projekt zu Regelbetrieb?	Für den Regelbetrieb müssen die Erfahrungen aus der Projektarbeit ausgewertet werden. So muss z.B. der Support für die eingesetzten Systeme organisiert und die Abläufe müssen definiert werden.
Welche Verwaltungsebenen/Stellen müssen einbezogen werden?	<p>Alle Managementebenen bzw. alle internen Stakeholder.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz</li> <li>• IT-Sicherheit</li> <li>• Personalvertretung</li> <li>• Diverse Fachbereiche wie Personal- und Organisation, zuständige Stelle für die Öffentlichkeitsarbeit und Layout, Stadtkasse</li> </ul>
Wie sieht das Modell zur Beauftragung bzw. zur Zusammenarbeit zwischen privatwirtschaftlichen Akteuren und Mandanten (z.B. Kommune aus)	Konventionelle Beschaffung
Im Falle von konventioneller Beschaffung	Offenes/Nicht-offenes Verfahren
<b>Herausforderungen bei der Umsetzung</b>	
Ex Ante (Welche Hürden müssen vor Projektbeginn überwunden werden? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)	Die grundlegende Struktur der Projektorganisation muss intern besprochen und vereinbart werden. Jedes Fachgebiet muss bereit und in der Lage sein, ihre Ressourcen einzubringen und Verantwortung übernehmen.



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



---

Die Umsetzung einer 80:20% Strategie ist Grundlage für einen effizienten und erfolgreichen Projektverlauf. Das bedeutet, dass nicht der komplexeste Sachverhalt direkt zu Beginn betrachtet werden sollte, sondern die Standard-Fälle zunächst betrachtet und umgesetzt werden sollten. Die 80:20% Betrachtung ist Verwaltungsmitarbeitenden nicht gegenwärtig, da in der nicht digitalen Routine stets 100% ohne Beachtung von Effizienzaspekten Standard war. Die Mitarbeitenden fühlen sich teilweise in Ihren Routinen sicher und wohl. Die Verantwortlichen für die Etablierung müssen dies erkennen und darauf eingehen, um überzeugende Perspektiven zu entwickeln.

Weiteres:

- fehlende Übertragungsstandards
- umfangreiche Fallkonstellationen
- trotz Beispielen aus anderen Kommunen gibt es immer örtliche Besonderheiten technischer / organisatorischer Art, welche eine 1:1 – Übertragung von etablierten Prozessen schwierig gestalten.

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 dar. Der Prozess der Digitalisierung muss neben dem (analogen) Tagesgeschäft erledigt werden. 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. Schnelle Erfolge, die sogenannten Quick Wins (80:20), 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 Mitarbeitenden 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.

<p>Ex Post(Welche Herausforderungen mit Hinblick auf den Betrieb sind aufgetreten, z.B. Akzeptanz der Lösung, Betriebsverantwortlichkeit, Finanzierung des Betriebs? Welche Lösungsansätze wurden gewählt?)</p>	<p>Transparenz der digitalen Prozesse als Qualitätsmerkmal kommunizieren. Digitalisierung kontinuierlich als Herausforderung und Chance zum Erhalt kommunaler Dienstleistungen verstehen und vermitteln. Auch nach „go-live“ Gesicht zeigen, sich um Probleme (auch technischer Art) umgehend kümmern, permanent NachSchulungsangebote unterbreiten und nachfragen, die verantwortlichen Ansprechpersonen für jeden Teilbereich offenlegen und die Erreichbarkeit der Ansprechpersonen sicherstellen.</p>
<b>Alternativen</b>	
<p>Gab es zu den gewählten Lösungswegen betrachtete Alternativen?</p>	<p>Die erarbeiteten Lösungen stellen für Remscheid das Optimum dar. Dort wo es in der Umsetzung Möglichkeiten gab, eine alternative Vorgehensweise zu betrachten, wurden diese im Projekt erörtert (z.B. beim Thema Digitalisierung der Posteingänge zentral vs. dezentral).</p>
<p>Welche Alternativen sind für Mandanten (z.B. Kommunen) empfehlenswert?</p>	<p>Abhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen, Verwaltungskultur, politischen Auftragslage, etc. unterscheiden sich die Ausgangslagen. Es sollte im Vorfeld z.B. überlegt werden, ob der Betrieb der Infrastruktur im eigenen Haus mit eigenen Ressourcen oder besser extern gehostet werden sollte.</p>