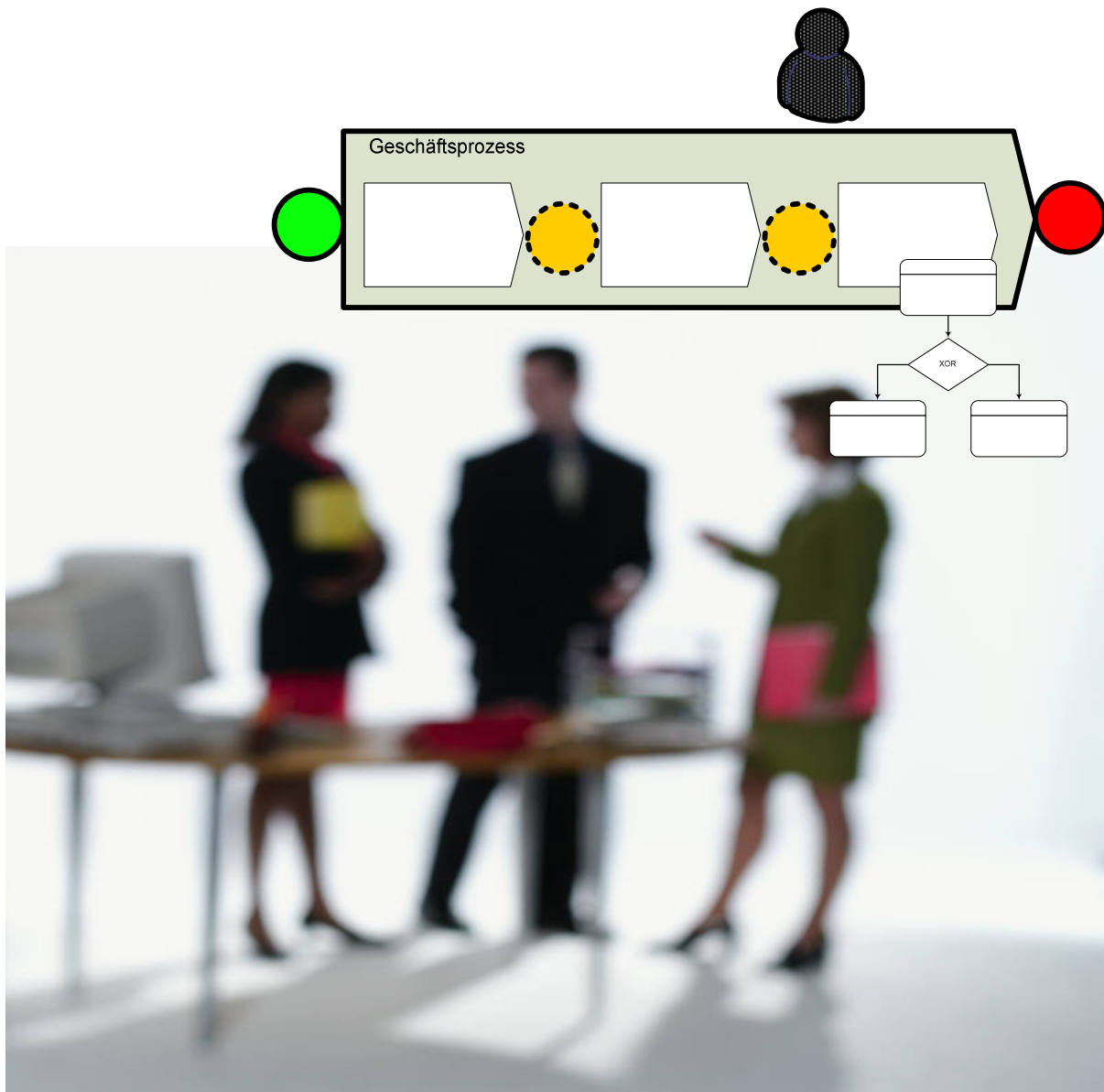


# Kompetenzzentrum Geschäftsprozessoptimierung (GPO)

Bericht



## I. RÜCKBLICK UND STANDORTBESTIMMUNG

Das Thema Geschäftsprozessoptimierung (GPO) als Handlungsfeld gewinnt im kommunalen Umfeld zunehmend an Bedeutung. Insbesondere vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung muss die Verwaltung den Fokus ihrer Optimierungsbemühungen auf die Prozesse richten. Dabei müssen alle Ansätze zum Bürokratieabbau und sowohl organisatorische als auch informationstechnologische Lösungsansätze betrachtet werden. Die Geschäftsprozessoptimierung richtet sich dabei auf die

- Verkürzung von Durchlaufzeiten
- Steigerung der Effizienz – Optimierung des Ressourceneinsatzes
- Erhöhung der Bearbeitungsqualität
- Standardisierung von Verwaltungsprozessen
- Erschließung von E-Government-Potenzialen
- Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)
- Erhöhung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit – gerade auch mit Blick auf die zunehmende Konkurrenzsituation öffentlicher Arbeitgeber auf dem Arbeitsmarkt im Wettbewerb um die besten Kräfte.

Ebenfalls von Bedeutung ist die Dokumentation der Geschäftsprozesse als Bestandteil eines umfassenden Wissensmanagements, das beispielsweise als Steuerungsgrundlage dienen kann und die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen erleichtert.

Zur Umsetzung der Geschäftsprozessoptimierung wurde daher Anfang 2010 ein gemeinsames Kompetenzzentrum Geschäftsprozessoptimierung (GPO) zwischen dem Personal- und Organisationsamt (10, jetzt 11) und dem Amt für Informationstechnik (12) etabliert. Das Kompetenzteam erhebt und analysiert städtische (Kern-)Prozesse. Das Kompetenzteam wurde zwischenzeitlich um die Dienststelle E-Government und Online-Dienste (1300) erweitert.

Nach der Gründung des gemeinsamen Kompetenzzentrums hat sich dieses Team einerseits an einem interkommunalen NRW-weiten Projekt des „KDV“ (Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung, d-NRW) beteiligt und andererseits das notwendige Know-how auf dem Gebiet des Geschäftsprozessmanagements aufgebaut.

Im Rahmen des interkommunalen Projektes des KDV wurde in Zusammenarbeit mit verschiedenen Kommunen, dem Land und der Firma bit.consult die Notations- und Modellierungsmethode FaMoS entwickelt und gemeinsam standardisierte Prozesse erarbeitet. Diese bilden den Kern der im Aufbau befindlichen KGSt-Prozessbibliothek. Darüber hinaus wurde dort ein Praxisleitfaden für die Umsetzung standardisierter E-Government-Sollprozesse erarbeitet.

## II. WESENTLICHE ENTWICKLUNGEN

### 1. Information der Verwaltung

Im März 2011 wurden die Beigeordneten und Amtsleitungen sowie der Gesamtpersonalrat, die Schwerbehindertenvertretung und die Gleichstellungsbeauftragte über die Potenziale der Geschäftsprozessoptimierung informiert und GPO als Methode



vorgestellt. Neben internen Referentinnen und Referenten von 11, 12 und 1300 konnten auch Herr Michael Hockeler von der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) und Herr Peter Klinger, Sprecher des KDV (Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung), d-NRW, für einen Vortrag gewonnen werden.

Dargestellt wurden die in den nächsten Jahren von der Verwaltung zu bewältigenden Herausforderungen - wie beispielsweise die demographische Entwicklung, Haushaltskonsolidierung, Aufgabenwandel, Serviceerwartungen der Bürgerinnen und Bürger, Forderung nach Bürgerpartizipation und Entörtlichung von Dienstleistungsangeboten -.

Außerdem wurde über zukunftsweisende Möglichkeiten von E-Government, Shared Services, Front- und Backoffice-Strukturen und die Angebote der KGSt informiert. Praxisbezogen stellten die Referentinnen und Referenten das Vorgehen in konkreten GPO-Projekten bei der Stadt Köln sowie Beispiele für IT-Unterstützung von Geschäftsprozessen vor wie die technikgestützte Informations-Plattform Schule (tiPS) und die Teamunterstützung durch elektronische Ablage-Möglichkeiten im Stadtplanungsamt.

Insgesamt konnte verdeutlicht werden, dass die Anforderungen an die Verwaltung zwingend eine Beleuchtung der Geschäftsprozesse – über die Grenzen von Organisationseinheiten hinaus - erfordert.

Die Informationen beziehungsweise Vorträge wurden den Kolleginnen und Kollegen zusätzlich über das Intranet zur Verfügung gestellt (siehe <http://kp1ua090/intranet/news/themen/organisation/2011/04/04/01409/news.html>). Im Nachgang zu der Veranstaltung wurde auch im Journal für die städtischen Beschäftigten „StadtIntern“ berichtet.

Damit Interessierte Ideen beziehungsweise Prozesse für eine Geschäftsprozessoptimierung melden können, wurde als niedrigschwelliges Angebot die E-Mail-Adresse [Geschaeftsprozessoptimierung@stadt-koeln.de](mailto:Geschaeftsprozessoptimierung@stadt-koeln.de) eingerichtet.

## 2. Projekte

Die Durchführung von GPO-Projekten umfasst mehrere Phasen:

1. Erkennen (Prozess identifizieren bis hin zur Aufnahme des Ist-Prozesses)
2. Analysieren und bewerten (Verbesserungspotenziale identifizieren und Veränderungsvorschläge erarbeiten)
3. Optimieren (Soll-Konzeption, auch unter Berücksichtigung technologischer Möglichkeiten)
4. Umsetzen
5. Evaluieren

Im Rahmen dieser Projektphasen werden gemeinsam mit anderen Projektbeteiligten wie den Fachdienststellen, den jeweiligen Personalräten etc. die Zielsetzungen sowie der Verbesserungsprozess erarbeitet, dokumentiert und umgesetzt. Da die Umsetzung sehr zeitintensiv ist, entfalten die Projekte zur Geschäftsprozessoptimierung mittelfristig, in den meisten Fällen erst langfristig Wirkung.

## Dezernat OB

### 1. Gewerbe Online

#### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Die Prozesse für Gewerbe Online wurden als Soll-Prozesse aufgenommen. Es wurden mehrere Phasen der Umsetzung (und Optimierung) modelliert.

#### b. Ziele:

- Qualitätssteigerung
- Prozessbeschleunigung

#### c. Ausblick:

Die Prozesse stehen mehrstufig für eine Umsetzung zur Verfügung.

#### d. Wirtschaftliche Effekte:

Durch dieses Projekt soll eine Verbesserung des Service für Gewerbetreibende erreicht werden.

## Dezernat I

### 2. Elektronische Rückmeldung im Meldewesen

#### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Beispielsweise bei Umzügen von Bürgerinnen und Bürgern erfolgt die Abmeldung bei der Wegzugsgemeinde mittlerweile in Form einer elektronischen Rückmeldung. Von dieser Kommunikation der Meldebereiche verschiedener Kommunen sind bei der Stadt Köln sowohl das Amt für öffentliche Ordnung (32) als auch die Meldehallen (02) betroffen. Aktuell werden die Prozesse zusammen mit den Fachdienststellen überarbeitet.

#### b. Ziele:

- Qualitätssteigerung
- Prozessbeschleunigung

#### c. Ausblick:

Die Optimierungsvorschläge sollen bis Ende 2012 erfolgt sein.

#### d. Wirtschaftliche Effekte:

Durch die Optimierung der Prozesse werden redundante Arbeiten vermieden und die Ergebnisse verbessert.

### 3. Wahlen

#### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Die Optimierung der Prozesse zur Durchführung einer Landtagswahl sowie die Erstellung des ersten Teils eines Wahlhandbuchs sind abgeschlossen. Sukzessive werden die weiteren Teile erstellt und das Wahlhandbuch um diese ergänzt.



Die IT-Kooperation Rheinland (ITK Rheinland) beabsichtigte, eine neue Wahlsoftware gemeinsam mit weiteren Partnern aus dem Dachverband Kommunaler IT-Dienstleister KDN auszuschreiben. Im Rahmen der interkommunalen Zusammenarbeit wurden die in Köln in einem ersten Entwurf erhobenen Wahlprozesse der ITK übermittelt; im Gegenzug stellte die ITK ihren Entwurf eines Lastenhefts zur Verfügung. Zum Zeitpunkt der Betrachtung war die Auswahl eines neuen Produktes für die Stadt Köln nicht von Interesse; die Möglichkeit einer späteren Partizipation an den KDN-Verträgen besteht jedoch im Rahmen der Öffnungsklausel.

b. Ziel: Grundlage für Einführung neuer Software

c. Ausblick:

Die Prozesse liegen zur Qualitätssicherung vor. Derzeit wird der Prozess Hochrechnung einer Qualitätssicherung unterzogen.

d. Wirtschaftliche Effekte:

- Grundgedanke ist, erst den Prozess zu betrachten, gegebenenfalls zu optimieren und diesen dann technisch zu unterstützen. Die Prozessverbesserung dient unter anderem einer eventuellen Marktsichtung und der Erstellung von Lastenheften.
- Diese Vorgehensweise ermöglicht insbesondere eine Überprüfung der Anforderungsprofile und eine eingehende Beratung.

#### 4. RZ-Manager mit LVR-InfoKom

a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Gemeinsam mit dem Systemhaus für den Landschaftsverband Rheinland (LVR InfoKom) und der Gebäudewirtschaft der Stadt Köln (26) wurde ein Betriebshandbuch für den gemeinsamen Betrieb des Rechenzentrums (RZ) in Chorweiler mit dem LVR InfoKom erstellt und eine Rollenbeschreibung des RZ-Managers entwickelt und abgestimmt.

b. Ziel: Abbildung einer einheitlichen Rollen- und Prozessdefinition für den gemeinsamen Betrieb des Rechenzentrums

c. Ausblick:

Die Prozesse wurden erhoben und auf deren Grundlage wurde das RZ Betriebshandbuch erstellt. Es wird in einer konstituierenden Sitzung des Lenkungsausschusses verabschiedet.

d. Wirtschaftliche Effekte:

Durch das gemeinsam erstellte Betriebshandbuch und eine gesamtheitliche Betrachtung des Betriebes, nämlich Sicht der Gebäudewirtschaft (Bereitstellung und Betrieb der Technischen Gebäudeausrüstung) und des IT-Betriebes werden redundante Tätigkeiten vermieden und ein auf Energieeffizienz abzielender und ausfallsicherer Betrieb wird gewährleistet. Der Einsatz innovativer Rechenzentrumstechnik und Energieeffizienz wurde durch die Finalteilnahme am GreenIT Best Practice Award (auch mit einer entsprechenden Beurkundung) dokumentiert.

## 5. Schnittstellen Media Center

### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Für die Zusammenarbeit des Amtes für Informationsverarbeitung (12) und des Amtes für Schulentwicklung (40) wird eine Prozessdarstellung von der Prüfung eines IT-Bedarfs einer Schule bis zur Bestellung, Abrechnung und Inventarisierung modelliert.

### b. Ziele:

- Qualitätssteigerung
- Evaluierung der Neuorganisation und gegebenenfalls Optimierung
- Vereinheitlichung / Standardisierung des Bestellvorgangs auch mit Fokus auf die technischen Optimierungspotenziale
- Gemeinsames Prozessverständnis/Schnittstellenbetrachtung
- Prozessbeschleunigung
- Bereitstellung einer gemeinsam zu nutzenden Informations- und Bearbeitungsplattform

### c. Ausblick:

Die Aufnahme des Prozesses „Sicherstellung des IT-Bedarfs in Schulen“ von der Bedarfsprüfung bis hin zur Abrechnung und Inventarisierung wird kurzfristig begonnen.

### d. Wirtschaftliche Effekte:

Durch das gemeinsame Prozessverständnis werden redundante Tätigkeiten vermieden.

## 6. Optimierung der Verwarn- und Bußgeldbearbeitung

### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Im Rahmen der vom Rat beschlossenen Vorschläge der Arbeitsgruppe Task-Force soll die Verwarn- und Bußgeldbearbeitung im Amt für Öffentliche Ordnung (32) zusammengeführt werden. Diese Aufgabe wird bisher in zwei verschiedenen Abteilungen von 32 wahrgenommen: 324, Ordnungs- und Verkehrsdienst sowie 325, Bußgeldangelegenheiten, sonstige Ordnungswidrigkeiten. Betrachtet wird in dem Projekt der gesamte Prozess von der Feststellung einer Ordnungswidrigkeit bis zur Zahlung eines Verwarn- beziehungsweise Bußgeldes.

Nach der Information des örtlichen Personalrates sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von 32, Amt für Öffentliche Ordnung, werden nun die Arbeitsgruppen mit der Aufnahme der Ist-Prozesse beginnen.

Im Sinne einer ganzheitlichen Betrachtung werden zudem parallel im Back-Office-Bereich die Prozesse und deren technische Unterstützung durch eine ganzheitliche Vorgangsbearbeitung mit elektronischer Archivierung betrachtet. Im Front-Office-Bereich wird die Möglichkeit der mobilen Erfassung untersucht.



b. Ziele:

- Realisierung von Einsparpotenzialen durch die Fusion
- Harmonisierung des zukünftigen Gesamtprozesses
- Analyse der Verjährungsproblematik
- Optimierung des IT-Einsatzes: Online-Erfassung mit einer ganzheitlichen Vorgangsbearbeitung und elektronischen Archivierung
- Optimierung der angrenzenden Prozesse

c. Ausblick:

Die Ist-Prozesse werden aktuell erhoben, im Anschluss daran werden die Soll-Prozesse modelliert.

d. Wirtschaftliche Effekte:

- Durch die übergreifende Betrachtung werden redundante Tätigkeiten erkannt und es kann eine angepasste IT-Unterstützung erfolgen.
- Die weiteren zu realisierenden Effekte werden im Rahmen der Untersuchung ermittelt.

## 7. Erweiterte Kfz-Zulassung

a. Projektbeschreibung:

Im Rahmen der Interkommunalen Kooperation wird die Erweiterte Kfz-Zulassung als gemeinsame Pilotierung mit dem Rhein-Erft-Kreis und unter Beteiligung der Kommunalen Datenverarbeitungszentrale KDVB Frechen gestartet. Bis Ende 2011 fanden erste Termine zur Prozesserhebung sowie zur Betrachtung möglicher technischer Lösungen unter Federführung der Fachdienststellen statt.

b. Ziele:

- Ermöglichung der überörtlichen Bearbeitung ausgewählter Zulassungsvorfälle
- Erarbeitung gemeinsamer Richtlinien zur Bearbeitung von Kfz-Zulassungsfällen
- gemeinsames Prozessverständnis
- Qualitätssteigerung
- Bürgerservice

c. Ausblick:

Die Prozesse werden aktuell erhoben.

d. Wirtschaftliche Effekte:

Durch den Interkommunalen Vergleich und die gemeinsame Betrachtung kann Standardisierung erzielt werden und es kann eine angepasste IT-Unterstützung erfolgen.

## 8. Abrechnungssoftware bei der Feuerwehr

### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Im Rahmen einer Lastenhefterstellung wurden zunächst Prozesse beschrieben und die Ausschreibung begleitet.

### b. Ziele:

- Erarbeitung eines Leistungsverzeichnisses für die auszuschreibende Software
- Grundlage für Einführung neuer Software
- Basis für die mobile Einsatzerfassung und die elektronische Akte

### c. Ausblick:

Der Auftrag wird bis zum Ablauf der Bindefrist Ende Januar 2012 durch die Feuerwehr vergeben.

### d. Wirtschaftliche Effekte:

Die bisherige Software wird nicht mehr gewartet. Damit keine Einnahmeverluste durch fehlende Abrechnungen entstehen, musste eine neue Software beschafft werden. Außerdem konnten die Arbeits- und IT-Prozesse im Rahmen der Modellierung so optimiert werden, dass eine Basis für weitere Optimierungen (zum Beispiel Schnittstellen zu Krankenhäusern) geschaffen wurde.

## 9. Vergabe

### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Das Projekt umfasst die Betrachtung der Prozesse von der Bedarfsentstehung bis zur Bedarfsdeckung bei Bauleistungen, Lieferungen von Waren und Dienstleistungen sowie freiberuflichen Leistungen.

Auf Grund der zunehmenden Beschwerden bezüglich des Ablaufs städtischer Bauprojekte, die regelmäßig als zu lang und zu aufwändig eingestuft werden, wurde in einer Arbeitsgruppe unter Leitung des Dezernates I ein Maßnahmenpaket über verwaltungsinterne Ansätze zur Beschleunigung von Bauprojekten erarbeitet. Darüber hinaus werden Veränderungen bei der politischen Beratung und Beschlussfassung vorgeschlagen.

Aktuell wird eine Ratsvorlage mit Optimierungsvorschlägen zur Beschleunigung städtischer Bauprojekte und Vergabeprozesse vorbereitet, die Anfang 2012 in den Rat eingebracht werden soll. Über die Einbringung der Ratsvorlage hat der Stadtvorstand am 10. Januar 2012 entschieden.

Mit der Einführung des Vergabemarktplatzes (VMP) Ende September 2011 ist ein wichtiger Schritt zur IT-Unterstützung getan. Über diesen ist es möglich, Ausschreibungen auf der Internet-Plattform [vergabe.nrw.de](http://vergabe.nrw.de) zu veröffentlichen. Die registrierten, potenziellen Bieterinnen und Bieter können nun die Angebotsunterlagen von der Plattform herunterladen, gegebenenfalls Fragen im Zusammenhang mit der Ausschreibung stellen und Angebote online abgeben.



Parallel zur Inbetriebnahme des Vergabemarktplatzes wurde für den internen Prozess eine Lösung auf Basis der Nutzung einer Teamplattform entwickelt, über welche die Vergabevorgänge weitgehend elektronisch abgewickelt werden. Diese webbasierte Lösung ermöglicht allen am Vergabeprozess beteiligten Dienststellen den Zugriff auf die einzelnen Vergabevorgänge. Hierüber werden sämtliche Ausschreibungsunterlagen von den Fachdienststellen „papierlos“ an das Zentrale Vergabeamt weitergeleitet und werden dort bearbeitet. Später werden die Unterlagen von dort aus „papierlos“ über den Vergabemarktplatz veröffentlicht. Durch ein differenziertes Rechte- und Rollenkonzept werden die jeweiligen Zugriffsrechte festgeschrieben. Im Sinne der Korruptionsprävention wird sichergestellt, dass die einzelnen Vergabevorgänge umfassend und transparent dokumentiert werden, so werden alle Änderungen festgehalten und können in späteren Stadien des Vergabeverfahrens (zum Beispiel nach Veröffentlichung) nicht mehr verändert werden.

Gestartet wurde das neue Verfahren mit dem Amt für Straßen- und Verkehrstechnik und mittlerweile weiteren Dienststellen wie dem Amt für Informationsverarbeitung.

b. Ziele:

- Prozessbeschleunigung
- Elektronische Unterstützung des Vergabeprozesses durch Einführung Vergabemarktplatz und TEAM

c. Ausblick:

Die elektronische Unterstützung der Vergabeprozesse soll sukzessive auf die übrigen Dienststellen ausgeweitet werden, so dass die mit Baumaßnahmen beschäftigten Dienststellen – insbesondere die Gebäudewirtschaft – voraussichtlich innerhalb des ersten Halbjahres 2012 ihre Vergaben ausschließlich elektronisch abwickeln.

d. Wirtschaftliche Effekte:

- Optimierung der Schnittstellen zwischen den Fachämtern und dem Zentralen Vergabeamt
- Vereinfachung und Beschleunigung bei der Einleitung der Vergabeverfahren
- Verbesserung der Kommunikation bei Überarbeitung der Vergabeunterlagen nach Sichtung durch das Zentrale Vergabeamt
- Erhebliche Reduzierung der Wegezeiten
- Entlastung des Geschäftszimmers des Zentralen Vergabeamtes, durch Wegfall der postalischen Verschickung (und Vervielfältigung) umfangreicher Unterlagen an potentielle Bieterinnen und Bieter.
- Auch für das Rechnungsprüfungsamt ergibt sich perspektivisch erhebliches Potenzial zur Verfahrensvereinfachung und Beschleunigung
- Die Einführung der e-Vergabeakte bedeutet für alle Verfahrensbeteiligte eine neue Informationsqualität, da die aktuellen Informationen jederzeit für alle sichtbar zur Verfügung stehen. Auch daraus ergibt sich eine erhebliche Verbesserung von Bearbeitungszeit und -qualität.
- Dauerhafte erhebliche Kostenersparnis



## Dezernat II

### 10. Elektronische Rechnungseingangsbearbeitung

#### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Geplant ist das elektronische Auslesen der Rechnungsdaten und das Überspielen dieser Daten in SAP. Die Prozesserhebungen sind abgeschlossen.

Die Federführung für die Beschaffung eines elektronischen Rechnungseingangsbuches liegt bei der Kämmerei (20).

#### b. Ziel: Prozessbeschleunigung

#### c. Ausblick:

Die Kämmerei plant eine entsprechende Bedarfsprüfung in den Finanzausschuss einzubringen

#### d. Wirtschaftliche Effekte:

- Verbesserung der Rechnungseingangsbearbeitung durch eine medienbruchfreie Prozesskette.
- Verbesserung der Qualität der Buchungen für das Neue Kommunale Finanzmanagement NKF

### 11. Ablösung des bisherigen Kassenverfahrens bei 21

#### a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Seit Anfang der 1990er-Jahre wird beim Kassen - und Steueramt (21) das Großrechner-basierte Kassenverfahren INDAFIN (auf Betriebssystem BS2000) eingesetzt, das nicht mehr dem heutigen Stand der Technik entspricht. Außerdem machen die Anforderungen des Neuen Kommunalen Finanzmanagement (NKF) und Grundsätze der ordnungsgemäßen Buchführung/Buchhaltung erhebliche Anpassungen erforderlich. Das Kassenverfahren INDAFIN sowie das Verfahren GinFIS müssen daher abgelöst werden.

Das mehrjährige Großprojekt beinhaltet mehrere Teil- und Unterprojekte. Eine Kick-off-Veranstaltung zur Soll-Prozess-Entwicklung hat im Juni 2011 stattgefunden. Nach der Modellierung wurden die Prozesse bis Oktober qualitätsgesichert. Die Projektergebnisse wurden der zuständigen Lenkungsgruppe in Form einer Beschlussvorlage zur Verfügung gestellt.

#### b. Ziele:

- Einführung eines zukunftssicheren Kassenverfahrens mit angemessener Stellenausstattung
- Erarbeitung eines Leistungsverzeichnisses für die auszuschreibende Software/Beratungsleistungen
- Optimierung der Buchungsvorgänge mit dem Ergebnis eines ordnungsgemäßen NKF-konformen Jahresabschlusses
- Grundlage für Einführung neuer Software



c. Ausblick:

Die Vorbereitungsphase ist auf drei Jahre ausgelegt und wird voraussichtlich 2014 abgeschlossen. Der Produktivbetrieb ist für den 1.1.2015 geplant.

d. Wirtschaftliche Effekte:

- Optimierung der gesamtstädtischen Finanzprozesse und des gesamten Zahlungsverkehrs
- Deutlich optimierter Jahresabschluss 2010 und 2011

## Dezernat III und VI

### 12. Beitragsverwaltung bei 23 und 62

a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Mit Unterstützung von IT-Verfahren sollen straßenbauliche Maßnahmen zeitnah durch Erschließungsbeiträge und Straßenbaubeiträge refinanziert werden. Im Vorfeld einer entsprechenden Marktsichtung wurden die Prozesse der gemeinsamen Beitragsverwaltung erhoben.

b. Ziele:

- Erarbeitung eines Leistungsverzeichnisses für die auszuschreibende Software
- Grundlage für Einführung neuer Software

c. Ausblick:

Bauverwaltungsamt (62) und Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster (23) planen die gemeinsame Beschaffung, Einführung und Nutzung eines IT-Verfahrens zur Beitragsveranlagung.

d. Wirtschaftliche Effekte:

Das Verfahren soll die bisherigen Eigenentwicklungen ersetzen, revisionsicher sein und über moderne Möglichkeiten der Analyse- und Steuerung verfügen. Ein gemeinsames Verfahren vermeidet redundante Tätigkeiten in den beiden Dienststellen, bietet Transparenz und einheitliche Datenbestände.

## Dezernat IV

### 13. Bildung und Teilhabe

a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Derzeit wird stadtweit in unterschiedlichen Arbeitsgruppen die innerstädtische Umsetzung des Bildungs- und Teilhabegesetzes erarbeitet. Mit Blick auf eine IT-Unterstützung sind die Abbildung der Prozesse und gegebenenfalls deren Optimierung von großer Bedeutung. Eine erste grobe Erfassung des Ist-Prozesses beim Amt für Schulentwicklung ist erfolgt.

b. Ziele:

- Grundlage für Einführung einer webbasierten Software für die Zusammenarbeit von verschiedenen städtischen Dienststellen sowie dem JobCenter



- Standardisierung
- c. Ausblick:  
Zu diesem Thema wird voraussichtlich kurzfristig eine Projektgruppe einberufen.
- d. Wirtschaftliche Effekte:  
Durch einen Interkommunalen Vergleich und die gemeinsame Betrachtung werden redundante Tätigkeiten erkannt und es kann eine angepasste IT-Unterstützung erfolgen.

#### 14. Ablösung Plan-IT bei Amt für Weiterbildung

- a. Projektbeschreibung und Sachstand:  
Das Amt für Weiterbildung (42) plant eine Ablösung des Fachverfahrens Plan-IT. In Vorbereitung einer Marktsichtung wurde die Dienststelle in der Prozesserfassung unterstützt.
- b. Ziele:
  - Erarbeitung eines Leistungsverzeichnisses für die auszuschreibende webbasierte Software mit papierloser Auftragsbearbeitung
  - Grundlage für Einführung neuer Software
- c. Ausblick:  
Eine eingehende Prozessmodellierung zur Abbildung der Anforderungen ist unter Federführung der Fachdienststelle geplant.
- d. Wirtschaftliche Effekte:
  - Die erste Prozesserhebung diente der Marktsichtung und Vorbereitung für die Erstellung eines Lastenhefts. Grundgedanke ist es, erst den Prozess zu betrachten und gegebenenfalls zu optimieren und dann diesen technisch zu unterstützen.
  - Diese Vorgehensweise ermöglicht insbesondere eine Überprüfung der Anforderungsprofile und eine eingehende Beratung. Damit werden zeitaufwendige und personalkostenintensive Mehrfachausschreibungen beziehungsweise Aufhebungen vermieden. Die Inbetriebnahme in der bereits vorhandenen städtischen Infrastruktur verkürzt sich durch Berücksichtigung vorhandener Standards und Normen.

#### 15. Kinderbetreuung

- a. Projektbeschreibung und Sachstand:  
Im Rahmen eines interkommunalen Projektes „Praxisleitfaden für die Umsetzung standardisierter Prozesse in Kommunen“ unter Federführung des Kompetenzzentrums Digitale Verwaltung (KDV) wurde bei der Stadt Köln der Prozess „Elternbeiträge bearbeiten“ hinsichtlich Optimierungspotenzials betrachtet. Da dieser Bereich aber nur einen kleinen Baustein in einem Gesamtprozess „Kinderbetreuung“ darstellt, wurde beschlossen, ein ganzheitliches Projekt durchzuführen.

Aufgrund des drastisch steigenden Beschwerdeaufkommens im Bereich des Kita-Aufnahmeverfahrens und der damit einhergehenden negativen öffentlichen Wahrnehmung sowie der angespannten Personalsituation wurde vereinbart, dass zunächst die Teilprozesse „Kita-Anmeldung durchführen“ beziehungsweise „Betreuungsplätzen vergeben“ betrachtet werden. In Workshops mit den am Prozess beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den örtlichen Personalräten wurden Schwachstellen analysiert und Optimierungspotenziale aufgezeigt.

b. Ziele:

- Effizienzsteigerung bei der verwaltungsmäßigen Abwicklung der Kinderbetreuung
- Eliminierung von Medienbrüchen und größtmögliche Automatisierung der Bearbeitung
- Optimierung des Bürgerservice (insbesondere durch Steigerung der Transparenz)

c. Ausblick:

Die Prozesse werden aktuell abgestimmt. Die aus den Workshops resultierenden Maßnahmen befinden sich derzeit in der Umsetzung. In regelmäßigen Terminen werden die Beteiligten über die aktuellen Sachstände informiert und Vereinbarungen hinsichtlich der Umsetzung nachfolgender Maßnahmen getroffen.

d. Wirtschaftliche Effekte:

Neben den unter den Zielen genannten Effekten sollen weitere Effekte im Rahmen der Untersuchung ermittelt werden.

## 16. Wirtschaftliche Jugendhilfe: Erstbewilligung von stationären Hilfen nach § 34 SGB VIII

a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Im Rahmen eines interkommunalen Projektes „Praxisleitfaden für die Umsetzung standardisierter Prozesse in Kommunen“ unter Federführung des Kompetenzzentrums Digitale Verwaltung (KDV) hat die Stadt Köln zusammen mit der Stadt Bochum den Prozess „Erstbewilligung“ hinsichtlich Optimierungspotenzials betrachtet.

In Zusammenarbeit mit der Fachdienststelle wurden die Umsetzungsmöglichkeiten geprüft und zum Teil bereits realisiert. Die weiteren Optimierungspotenziale erschließen sich bei der Einführung eines neuen Fachverfahrens.

b. Wirtschaftliche Effekte:

- Im Rahmen des interkommunalen Vergleichs und der gemeinsamen Betrachtung wurden redundante Tätigkeiten erkannt.
- Die Ergebnisse des KDV-Projektes werden bei der Einführung eines neuen Fachverfahrens berücksichtigt.

**Dezernat V****17. Wohnungsbauförderung/-vermittlung**

## a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Für die Verwaltung öffentlich geförderter Wohnungen wird bei der Stadt derzeit noch die Software Wowe eingesetzt. Gepflegt werden dort neben den Wohnungsdaten auch Informationen zu den entsprechenden Darlehen sowie der Belegung. Da die Software Wowe noch auf BS2000 basiert, muss sie dringend abgelöst werden.

Eine Auftaktveranstaltung mit dem Amt für Wohnungswesen ist durchgeführt worden. Danach ist die Prozessaufnahme angelaufen, die Soll-Prozesse sollen im 1. Quartal 2012 erstellt werden.

## b. Ziele:

- Prozessbeschleunigung
- Grundlage für Einführung neuer Software

## c. Ausblick:

Es ist geplant, im Jahr 2012 die Optimierungspotenziale zu erarbeiten.

## d. Wirtschaftliche Effekte:

- Erkennen redundanter Tätigkeiten. Es kann eine angepasste IT-Unterstützung auf Grundlage optimierter Prozesse erfolgen.
- Die Prozesserhebung dient auch der Marktsichtung und der Erstellung von Lastenheften.
- Überprüfung der Anforderungsprofile und eine eingehende Beratung. Damit werden zeitaufwendige und personalkostenintensive Mehrfach-ausschreibungen beziehungsweise Aufhebungen vermieden.

**18. Umstellung AKDN-sozial auf Linux**

## a. Projektbeschreibung und Sachstand:

AKDN-sozial ist eine Fachanwendung zur wirtschaftlichen Leistungserbringung im Rahmen von SGB II und SGB XII. Im Rahmen des Projekts „Migration von AKDN-sozial von BS 2000 nach Linux“ wurde ein Teilprojekt zur Aufnahme der Prozesse eingerichtet, die im Rahmen der Migration zu betrachten sind. Die Teilprojektgruppe hat nach einem Kick-Off am 14. April 2011 in mehreren Sitzungen zunächst eine Prozesslandkarte der projektrelevanten Prozesse entwickelt und die einzelnen Prozesse dann sukzessive im Ist beschrieben. Teilprozesse, die das Zusammenwirken mit den soz. Lösungen abbilden, haben nach Hinweis des Amtes für Soziales und Senioren (50) keinen direkten Bezug zu AKDN und sind somit nicht von der AKDN-Migration berührt. Sie wurden daher bisher nicht aufgenommen.

Die entsprechenden Prozessmodellierungen wurden zwischenzeitlich mit Zustimmung der beteiligten Fachdienststellen der KGSt als weiterer Kölner Beitrag zur Prozessbibliothek übermittelt.

## b. Ziel: Grundlage für die Migration



c. Ausblick:

Die technische Migration wird in den weiteren Teilprojekten vorbereitet.

d. Wirtschaftliche Effekte:

- Durch die übergreifende Betrachtung wurden der Bedarf für eine Gesamtdarstellung des Datentransfers und der Einbindung der von der Fachdienststelle eigenentwickelten soz-Anwendungen deutlich.
- Eine Modellierung der soz-Lösungen wird gegebenenfalls in einem separaten Teilprojekt unter Federführung der Fachdienststelle zu diskutieren sein.

## Dezernat VI

### 19. Materialwirtschaft beim Amt für Landschaftspflege und Grünflächen (67)

a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Im Vorfeld einer geplanten Softwareeinführung wurden die Prozesse aufgenommen. Das Projekt zur Einführung der Software im Bereich der Dienst- und Schutzkleidung wurde im April 2011 wegen geänderter Priorisierung der Dienststelle zurückgestellt.

b. Wirtschaftliche Effekte:

Die Prozesserhebung diente der Marktsichtung und der Erstellung von Lastenheften. Grundgedanke ist, erst den Prozess zu betrachten und gegebenenfalls zu optimieren und dann diesen technisch zu unterstützen.

## Übergreifend

### 20. Geschäftsprozessoptimierung Rechnungsstellen

a. Projektbeschreibung und Sachstand:

Mit dem Inkrafttreten des Kommunalen Finanzmanagementgesetzes Nordrhein-Westfalen zum 1. Januar 2005 begann für die Kommunen eine vierjährige Übergangsphase, während derer sie ihr Rechnungswesen auf das System der doppelten Buchführung (Doppik) umstellen mussten.

Die Stadt Köln startete ein Jahr früher als vom Land gefordert mit dem Neuen Kommunalen Finanzmanagement (NKF), um das Jahr 2008 noch als Erprobungs- und Erfahrungszeitraum zu nutzen. Seit 1. Januar 2008 ist die Umsetzung des Neuen Kommunalen Finanzmanagements vollzogen und die Doppik hat die jahrzehntelang angewandte Haushaltssystematik der Kameralistik abgelöst.

Zur Umsetzung des gesetzlichen Auftrages der Landesregierung wurde bei der Stadt Köln im Jahr 2003 eine Projektgruppe NKF in der Gesamtverantwortung der Kämmererei gestartet mit insgesamt 11 Teilprojekten.

Im Teilprojekt „Organisation der Rechnungsstellen“ wurde in dieser Vorbereitungsphase zur Einführung des NKF in den Jahren 2004 bis 2006, eine unter funktionellen Gesichtspunkten erforderliche und effiziente Rechnungsstellenlandschaft bei der Stadt Köln geschaffen.

Dieser tiefgreifende Umstrukturierungsprozess führte im Ergebnis zu einer Verdichtung und Konzentration der Rechnungsstellen innerhalb der Dezernatsstrukturen der Stadt Köln und zu einer stadtweiten Reduktion von ehemals rund 50 auf derzeit 14 Rechnungsstellen innerhalb der Kernverwaltung. Hierdurch wurde das organisatorische Fundament für alle weiteren Veränderungsprozesse im Rahmen der Einführung des NKF bei der Stadt Köln gelegt.

Nach Ablauf eines angemessenen Konsolidierungszeitraumes nach der Einführung des NKF wurde das Thema erneut untersucht. Ziel war es, stadtweit einheitliche und verbindliche Bemessungsparameter für Buchhalterstellen auf der Basis methodischer Erhebungen zu ermitteln und in eine Stellenbemessung umzusetzen sowie eine einheitliche Bewertungsaussage zu treffen.

b. Wirtschaftliche Effekte:

Für die stadtweite Stellenbemessung der Buchhalterstellen in den Rechnungsstellen ergab sich auf Basis der zum Zeitpunkt der Stellenbedarfsberechnung verfügbaren Fallzahlen ein gesamtstädtisches Einsparpotenzial in Höhe von 15 Stellen.

Die Bewertungsprüfung der Aufgabenerledigung unter den neuen Rahmenbedingungen des NKF ergab eine nunmehr stadtweit einheitliche Bewertung der Buchhalterstellen nach BGr. A 7 BBO bzw. VGr. VIb, Fg. 1a BAT (EG 6 TVÖD).

### III. INTERKOMMUNALER AUSTAUSCH

Im Rahmen des interkommunalen Austauschs der Dienststellen wurde das Thema Geschäftsprozessoptimierung aktiv sowohl projektbezogen als auch im Rahmen allgemeiner Gespräche bei unterschiedlichen Verwaltungen angesprochen. Gemeinsame Prozessmodellierungen (zum Beispiel ITK Rheinland, LVR InfoKom) sowie ein Austausch über die bestehenden Prozessmodelle wurden und werden durchgeführt. Die Einrichtung eines gemeinsamen Kompetenzzentrums unter Beteiligung von Personal- und Organisationsamt (11), Amt für Informationsverarbeitung (12) und E-Government und Online-Dienste (1300) hat sich bisher als Alleinstellungsmerkmal der Kölner Verwaltung gezeigt. Durch diese virtuelle Organisationseinheit können in Köln parallele beziehungsweise sukzessive Prozessbetrachtungen durch unterschiedliche Organisationseinheiten, teilweise mit verschiedenen Modellierungsansätzen und –sprachen, die mehrfach Ressourcen binden, erfolgreich vermieden werden.

### IV. AUSBLICK

Die Vielfalt der bearbeiteten Themen zeigt, dass großer Bedarf an gemeinsamen Projektplanungen mit den Dienststellen besteht. Vor diesem Hintergrund sollen im nächsten Jahr – neben der Fortführung der bereits laufenden Projekte wie Kinderbetreuung, Bildung und Teilhabe (Bildungspaket) - auch weitere Projekte durchgeführt werden.

Daneben wird auch die Erweiterung der verwaltungsinternen Öffentlichkeitsarbeit im Fokus stehen. So sollen beispielsweise im Rahmen des städtischen Fortbildungsprogramms Infoveranstaltungen angeboten werden.



Mittelfristig soll durch die Tätigkeit des gemeinsamen Kompetenzzentrums Geschäftsprozessoptimierung die Entwicklung eines Prozessbewusstseins in der Verwaltung unterstützt werden.

Dies beinhaltet insbesondere die Zielsetzungen,

- gemeinsam mit den Dienststellen und in diesen Prozessverantwortung zu etablieren.
- gemeinsam mit den Prozessverantwortlichen den Lebenszyklus ihrer Prozesse zu begleiten (im Sinne von Pflege und Wartung).
- die gemeinsam beschriebenen Prozesse stadintern, aber auch extern zu veröffentlichen (im Sinne eines Prozessregisters beziehungsweise der Prozessbibliothek der KGSt).

Diese Aktivitäten müssen zukünftig mit entsprechender Informationstechnik - einer Software für Geschäftsprozessmanagement - unterstützt werden, zum einen für die Modellierung der Prozesse, Prozessbausteine und -module, zum anderen für deren Nutzung und Darstellung (im Sinne einer Datenbank). Damit können Redundanzen vermieden und wieder verwendbare Module gebildet werden. Daher soll für die Einführung einer derartigen Software – sofern die erforderlichen finanziellen Mittel bereit gestellt werden können – 2012 ein entsprechendes Projekt aufgelegt werden.

Geplante Projekte für 2012 sind beispielsweise:

- Elektronische Melderegisterauskunft (Dezernat I)

Der Service der gebündelten elektronischen Melderegisterauskunft (eMAB) ermöglicht es, einfache Melderegisteranfragen bereits in zahlreichen Kommunen und Städten von Nordrhein-Westfalen über zentrale Internet-Portale abzuwickeln.

Mittlerweile können rund 80 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner von Nordrhein-Westfalen, das heißt etwa 14,2 Millionen Personen im elektronischen Verfahren angefragt werden (Stand: August 2011).

Über die elektronische Melderegisterauskunft sollen Dienststellen künftig schneller Meldedaten der Bürgerinnen und Bürger erhalten, gegen die Forderungen bestehen.

Die Kölner Meldedaten werden seit Herbst produktiv ins eMAB gegeben. Derzeit wird ein Zugriff auch für Kölner Sachbearbeitungen (zunächst beim Ordnungs- und Verkehrsdienst) auf das Meldeportal projektiert. Eine Ausweitung soll und muss unter Berücksichtigung des Datenschutzes betrachtet werden.

- Vertragsmanagement (Dezernat I)

Das Vertragsmanagement umfasst alle planerischen und organisatorischen Tätigkeiten im Zusammenhang mit einem Vertrag: von der Planung über die Verhandlung, den Abschluss, die Durchführung, Controlling bis hin zur Archivierung. Ziel ist insbesondere ein umfassender und stets aktueller Überblick über die stadtwweit bestehenden Vertragswerke sowie über die vertragsrelevanten Termine und Fristen.

Geplant ist für 2012 nach einer Testphase ein Erfahrungsbericht und Entscheidungsvorschlag für den Stadtvorstand unter Berücksichtigung der indivi-

duellen fachlichen Bedarfe sowie vor- und nachgelagerter IT-Verfahren und Prozesse.

- Schülerfahrkosten (Dezernat I und IV)

Anspruch auf Übernahme von Schülerfahrkosten haben Schülerinnen und Schüler mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in Nordrhein-Westfalen, gegebenenfalls vermindert um den vom Schulträger festgesetzten Eigenanteil.

Im Rahmen eines unter Beteiligung der Stadt Köln durchgeführten interkommunalen Projektes wurde durch die Stadt Münster ein Soll-Geschäftsprozess zur Bearbeitung von Schülerfahrkostenanträgen modelliert. Dieser wurde mit Beteiligten aus den Bereichen bei den Bürgerämtern und dem Amt für Schulentwicklung vorbesprochen. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse deuten auf Optimierungspotenzial bei der organisatorischen und technischen Ausgestaltung dieses Aufgabenbereiches hin.

Ziel des Projektes ist es, einen auf die Belange der Stadt Köln zugeschnittenen Soll-Geschäftsprozess zu entwickeln und zu modellieren. Auf dessen Grundlage soll ein Anforderungskatalog zur technischen Unterstützung dieses Aufgabenbereiches erstellt werden, eine Marktsichtung vorgenommen und eine Wirtschaftlichkeitsberechnung zur möglichen Einführung eines Fachverfahrens durchgeführt werden. Hierzu soll der Soll-Geschäftsprozess "Schülerfahrkostenantrag bearbeiten" nach Projektinitiierung und Durchführen der notwendigen Workshops bis Ende 2012 vorliegen.

- Beistandschaft (Dezernat IV)

Sämtliche Eltern oder Elternteile, in deren Obhut ein minderjähriges Kind lebt, können einen Antrag stellen, dass das Jugendamt Beistand zur Feststellung der Vaterschaft und/oder zur Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen wird. Außerdem können sie Beratungs- und Unterstützungsleistungen in diesen Bereichen in Anspruch nehmen sowie in Fragen der Ausübung der elterlichen Sorge und des Umgangsrechts.

Im Rahmen einer in der Zeit von 2005 bis 2010 durchgeführten Organisationsuntersuchung wurde festgestellt, dass für den Prozess der Rückstands- und Ersatzanspruchsberechnung mittels DV-Einsatzes der Aufwand reduziert werden kann. Hieraus ergäbe sich eine Reduzierung des Personalbedarfes.

Vor dem Hintergrund der aktuell beginnenden Planungsphase zur Einführung eines Fallmanagements für die Beistandschaft ist es Ziel, die bereits geschätzten Optimierungs- und Einsparpotenziale in den Entwicklungs- und Beschaffungsprozess zu begleiten. Hierzu wird derzeit ein Soll-Prozess modelliert, auf dessen Grundlage die Entwicklung eines Fallmanager-Moduls zur Realisierung der Optimierungspotenziale erfolgen kann.

- Unterstützung Lager- und Fuhrparkverwaltung sowie Baumkataster beim Amt für Landschaftspflege und Grünflächen (67)

Geplant ist eine Evaluierung der Möglichkeiten für eine technische Unterstützung der Lager- und Fuhrparkverwaltung sowie im Bereich Baumkataster. Dabei werden auch bestehende Lösungen, zum Beispiel bei LVR InfoKom und der Feuerwehr, in die Betrachtung einbezogen.