

FÖRDERPROJEKT OZG-KOORDINATION UND DIGITALBOTSCHAFT.

Abschlussbericht



Umsetzung digitaler Lösungen
der Städte Hamm und Münster sowie
der Kreise Coesfeld und Warendorf

Inhaltsverzeichnis

Impressum.....	
1. Einleitung	1
2. Ziele des Projekts	2
3. Organisation.....	2
4. Vorgehen der OZG-Umsetzung.....	3
5. Schlussbetrachtungen.....	10
6. Ausblick	13
Anlage 1: Anbindung von EfA-Diensten	16
Anlage 2: Öffentlichkeitsarbeit	18
Anlage 3: Präsentationen	19
Anlage 4: Zwischenbericht 1. Jahr.....	27
Anlage 5: Zwischenbericht 2. Jahr.....	32

Impressum

Projektlaufzeit: 01.10.2020 - 30.09.2023

Projektträger: Kreis Coesfeld

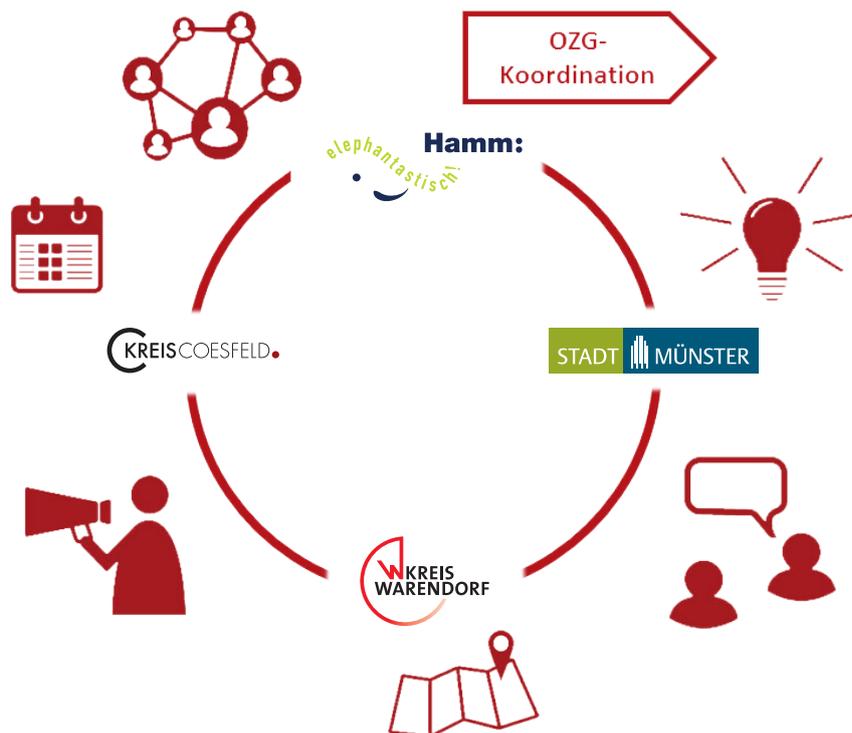
Kooperationspartner: Stadt Münster, Stadt Hamm, Kreis Warendorf

Projektteam: Vera Seggewies (bis Ende 2021), Gregor Hinkelammert, Muqarab Afzal (alle Kreis Coesfeld)

Dominik Geiping (Stadt Hamm)

Nadja Hanhart (Kreis Warendorf)

Stefanie Dinkheller, Freya Ostlinning (jeweils bis 2022), Dirk Sittermann (ab 01.01.2023) (alle Stadt Münster)



Dieses Projekt wurde gefördert durch das Ministerium für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung des Landes Nordrhein-Westfalen.

Ministerium für Heimat, Kommunales,
Bau und Digitalisierung
des Landes Nordrhein-Westfalen



1. Einleitung

Die Digitalisierung verändert in immer schnellerem Tempo sämtliche Lebensbereiche und hat auch vor der öffentlichen Verwaltung keinen Halt gemacht. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger und auch die Wirtschaft erwarten von der öffentlichen Verwaltung zeitgemäße, effiziente und nutzerfreundliche Online-Dienste.

Gleichzeitig müssen auch die internen Verwaltungsabläufe modernisiert, optimiert und automatisiert werden, um den Herausforderungen einer zunehmend vernetzten Welt gerecht zu werden. Die Gesetzgebung auf Bundes- und Landesebene begleitet diesen schon seit Jahren laufenden Prozess mit unterschiedlichen Regelungen, z.B. den E-Government-Gesetzen und dem Onlinezugangsgesetz (OZG).



¹Mit der Verabschiedung des OZG im Jahr 2017 rückte das Thema Online-Dienstleistungen in den Fokus der öffentlichen Verwaltungen. Es wurden zahlreiche Initiativen gestartet, Digitallabore gegründet und Modellregionen gefördert. Das OZG war in den letzten Jahren somit eine zentrale Grundlage und Treiber für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung in Deutschland. Die elektronische Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen und Verwaltung soll einfacher, ortsunabhängig und zeitlich flexibel möglich sein. Da die weitaus überwiegende Zahl der Leistungen von den Kommunen angeboten und verantwortet wird, betrifft die OZG-Umsetzung vor allem sie. Jede Verwaltung steht vor der gleichen Herausforderung, unabhängig von ihrer Größe, sei es eine kreisfreie Stadt mit mehreren hunderttausend Einwohnerinnen und Einwohnern oder eine kleine Gemeinde.

Diese Gegebenheit ließ bereits zu Beginn der Einführung des OZG vermuten, dass nicht jede Kommune bzw. Verwaltung das OZG in Eigenregie umsetzen kann. Fast erwartungsgemäß wurde das Ziel von kommunaler Ebene bis zur Bundesebene zum Ende des Jahres 2022, alle 575 Leistungsbündel mit den über 6.000 dazugehörenden Einzelleistungen bis Ende 2022 digital anzubieten, nicht erreicht. Nach Ablauf der Frist stehen viele Kommunen vor der Herausforderung einen Überblick über die bereits umgesetzten und die noch in der Planung oder in Umsetzung befindlichen Lösungen zu erhalten und zu analysieren, wie Kommunen diese (nach-)nutzen können.

Dieser Zustand zum Ende des Jahres 2022 hatte sich bereits 2020 angedeutet. Die Möglichkeit eine kommunale Kooperation mithilfe des Förderprojektes OZG-Koordination zu bilden, hatte die Kreise Coesfeld und Warendorf sowie die kreisfreien Städte Hamm und Münster veranlasst, sich für dieses Projekt zu bewerben. Die Chance wurde erkannt, dass interkommunale Zusammenarbeit diese o.g. Hürde überwinden und helfen kann, Synergien zu schaffen, voneinander zu profitieren und der Erreichung des OZG einen Schritt näher zu kommen. Während die kreisfreien Städte Hamm und Münster ihren Fokus auf die städtische Verwaltung legten, lag bei den Kreisen Coesfeld und Warendorf in ihren Funktionen als Kreisverwaltungen ein Schwerpunkt auf dem Einbeziehen der kreisangehörigen Kommunen. Auch diese sollten aktiviert und im Rahmen der Kooperation angesprochen und berücksichtigt werden, sodass verhindert wird, dass die kleinen Kommunen bei der Umsetzung des OZG auf sich selbst gestellt sind. Für die Erreichung einer erfolgreichen Netzwerkarbeit wurden nicht nur regelmäßige Austausche, sondern auch Zusammentreffen der beteiligten OZG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren der Verwaltungen durchgeführt.

Insgesamt wurden viele Erfahrungen gesammelt und verschiedene Herangehensweisen zur OZG-Umsetzung entwickelt. Diese Erkenntnisse und Erfahrungen wurden im Projektabschlussbericht festgehalten um somit auch einen wichtigen Beitrag zur fortschreitenden Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung zu leisten.

¹ <https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/service/ozg-logo/ozg-logo.html>

In diesem Bericht werden die Erfahrungen und Probleme, die bei der OZG-Umsetzung aufgetreten sind benannt, die vielschichtigen Herausforderungen hervorgehoben sowie die zentralen Erfolgsfaktoren und Bedingungen analysiert, die für eine erfolgreiche OZG-Umsetzung erforderlich sind.

2. Ziele des Projekts

Im Rahmen des Projektes wurde ein regelmäßiger Informationsaustausch der Projektbeteiligten durchgeführt. Ein Ziel dieses Austausches war es, sich gegenseitig mit Informationen über das OZG zu versorgen und daraus gemeinsame Arbeitspakete abzuleiten. Diese sollten arbeitsteilig auf die Projektbeteiligten aufgeteilt werden, sodass hierdurch Synergieeffekte erzielt und Ressourcen eingespart wurden.

Im Ergebnis sollten mithilfe dieser Vorgehensweise alle Projektbeteiligten vollumfängliche Kenntnisse über zentrale Entwicklungen von OZG-Umsetzungsprojekten, den infrastrukturellen Rahmenbedingungen der „Einer-für-Alle (EfA)“-Umsetzungen sowie Neuigkeiten in Bezug auf das OZG haben. Weiterhin sollte durch den regelmäßigen Austausch erreicht werden, dass alle Projektbeteiligten im Laufe des Projekts einen behördenspezifischen Maßnahmenplan entwickeln, der die systematische OZG-Umsetzung fördert. Darüber hinaus sollten eigene Vorgehensweisen hinsichtlich der OZG-Umsetzung miteinander verglichen und ggf. für die eigenen Verwaltungsabläufe nutzbar gemacht werden. Hierzu gehörte auch der Umgang mit Veränderungen, die aus dem OZG in den jeweiligen Verwaltungen resultieren sowie die damit erforderliche Information der Beschäftigten. Diesbezüglich war ein weiteres grundsätzliches Ziel, die Kommunikation und Werbung für die OZG-Umsetzung, sowohl verwaltungsintern als auch nach außen in Richtung Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen, zu fördern. Hiermit sollte die Akzeptanz und Unterstützung innerhalb der Verwaltung gestärkt und die Nachnutzungsquote der Bürgerinnen und Bürger und der Unternehmen erhöht werden. Über entsprechende Maßnahmen wurde sich daher innerhalb des Projekts ebenfalls ausgetauscht. Auf diese wird im weiteren Verlauf des Berichts Bezug genommen.

Als ein weiteres Ziel des Projekts bestand die Absicht, gemeinsame Projekte und Kooperationen zu initiieren, die eine weitere Zusammenarbeit der Kommunen fördern, die Netzwerkarbeit und den Austausch von Arbeitsergebnissen ausbauen sowie für entsprechende Maßnahmen werben. In diesem Zusammenhang war ein zentrales Ziel auch die Bereitstellung eines Tools, mit deren Hilfe interessierte Kommunen gezielt nach bereits umgesetzten Leistungen suchen und sich einen Überblick verschaffen können, welche Kommunen geeignete Ansprechpartner für entsprechende OZG-Leistungen sind.

3. Organisation

Zu Beginn des Projekts war es wichtig, eine gemeinsame Infrastruktur für den Austausch aufzubauen. Hierzu wurde der gemeinsame digitale Projektraum „projekt-intern“ erstellt. Der Projektraum diente zum Informationsaustausch hinsichtlich gemeinsamer Dokumente, Informationen zu aktuellen Veranstaltungen oder Erkenntnissen aus Sitzungen, an denen die Beteiligten teilgenommen haben oder auch zur allgemeinen Kommunikation zwischen den Projektpartnern und zur generellen Dokumentation. Der Projektraum stellte somit eine gemeinsame Arbeitsplattform dar, die sehr intensiv genutzt wurde. Zusätzlich zum Projektraum wurde eine „Nextcloud“ als Tool für die gleichzeitige Bearbeitung von Dokumenten genutzt.

Im Rahmen der Zusammenarbeit fand in den drei Jahren ein regelmäßiger Austausch zwischen den OZG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren statt. Hierfür wurde ein zweiwöchentlicher digitaler Jour fixe vereinbart. Zudem fanden in regelmäßigen Abständen längere Arbeitstermine statt, um anlass- und themenbezogen gemeinsame Ergebnisse zu erarbeiten und Wissen auszutauschen.

Die Ergebnisse wurden protokolliert und im gemeinsamen digitalen Projektraum *projekt-intern* abgelegt. Darüber hinaus ist auf Initiative der Projektteilnehmenden ein Austausch der Formularentwicklerinnen und -entwickler der Projektbeteiligten entstanden. Ziel des Austausches war eine Vernetzung sowie der Austausch zu Best-Practices- Umsetzungen, Abstimmung und Erarbeitung gemeinsamer Vorgehensweisen und die Etablierung von Standards bei der Formularerstellung. Darüber hinaus wurden gemeinsam Fehler an Form-Solutions / Kommunales Rechenzentrum Niederrhein (KRZN) kommuniziert, um deren Behebungswahrscheinlichkeit zu erhöhen. Neben den o.g. Projektbeteiligten nahmen auch weitere Städte und IT-Dienstleister (z.B. GKD Paderborn, Stadt Bottrop, Stadt Coesfeld, Stadt Dülmen) am übergeordneten Austausch des KDN teil.

Zusätzlich dazu fand am 22.03.23 ein gemeinsamer Hackathon mit den Formularentwicklerinnen und -entwicklern der Projektbeteiligten statt. Insgesamt zehn Personen aus den Kreisen Coesfeld und Warendorf sowie den Städten Münster und Hamm erstellten arbeitsteilig und ämterübergreifend digitale Anträge zur gegenseitigen Nachnutzung, um so die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes voranzubringen.



Die erstellten Online-Assistenten sind anschließend in den vier Projektkommunen zum Einsatz gekommen. Darüber hinaus haben sich die Formularentwicklerinnen und -entwickler auch über Standards und Anforderungen bei der Erstellung von Formularen ausgetauscht. Währenddessen tauschten sich die OZG-Koordinatorinnen und -Koordinatorinnen zum aktuellen Umsetzungsstand aus und planten die verbleibenden sechs Monate des Projektes.

Die interkommunale Zusammenarbeit bei der OZG-Umsetzung war einer der Kernpunkte des Förderprojektes. So haben sich die Projektbeteiligten zum Ziel gesetzt, hinsichtlich der Umsetzung gemeinsame Standards und Umsetzungsszenarien zu entwickeln sowie Synergien zu schaffen. Ein Basiswerkzeug findet sich hier in der Plattform OZG-Connect, die durch den Kreis Warendorf erstellt worden ist und mittlerweile Nutzer aus ganz Deutschland aufweisen kann. Im Rahmen des Projektes wurde OZG-Connect weiter ausgebaut und beworben. Alle am Projekt teilnehmenden Kommunen stellen regelmäßig ihre erstellten Lösungen in die Plattform ein. Damit bietet die Plattform einen guten Überblick über bereits erstellte Lösungen. Insgesamt stehen über 1200 Formularassistenten für die Nachnutzung bereit (Stand: 22.08.2023).

4. Vorgehen der OZG-Umsetzung

Die Basis der OZG-Umsetzung bildete bei allen Projektbeteiligten die OZG-Übersicht des IT-Planungsrats. Diese wurde nach den jeweils zuständigen kommunalen bzw. kreisangehörigen

Leistungen selektiert und diente allen Beteiligten als Grundlage der behördenspezifischen OZG-Umsetzung.

Um zu Projektbeginn eine möglichst gemeinsame Schnittmenge zuständiger OZG-Leistungen zu haben, hat sich der Austausch innerhalb der Projektgruppe zunächst auf die TOP 100-Bürger-OZG-Leistungen fokussiert. Diese wurden unter den Projektpartnern aufgeteilt, um die jeweiligen Sachstände auf Landes- und Bundesebene zu beobachten und nach Möglichkeit auch an der Umsetzung einzelner Leistungen aktiv mitzuwirken. Aufgrund des regelmäßigen Austausches zu den jeweiligen Sachständen konnten in Bezug auf die TOP 100-Bürger-OZG-Leistungen hier zu Projektbeginn erste Synergien erzielt werden.

Neben den genannten TOP-100-Leistungen haben alle Projektbeteiligten behördenspezifische Umsetzungsstrategien vorangetrieben. Um jeweils über die Umsetzungen neuer Antragsassistenten informiert zu sein und mögliche Nachnutzungen zu ermöglichen, diente OZG-Connect als hilfreiche Informations- und Austauschplattform, vor allem auch für die Formularentwicklerinnen und -entwickler der Projektbeteiligten. Auch wenn zusammen bei durchaus recht gleichartigem Status quo begonnen wurde, so haben sich im Laufe der Zeit verschiedene Schwerpunkte und Herangehensweisen entwickelt.

Diese behördenspezifischen Wege und Strategien werden nachfolgend erläutert.

4.1. Kreis Coesfeld

Die Kreisverwaltung Coesfeld verfolgte einen prozessbasierten Ansatz bei der OZG-Umsetzung. Das prozessbasierte Vorgehen wurde genau auf die Bearbeitung in der Kreisverwaltung abgestimmt. Dabei wurden die einzelnen Prozesse, die die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen betreffen, in jeder Abteilung der Kreisverwaltung erhoben. Insgesamt wurden 377 OZG-relevante Prozesse ermittelt. Auf Grundlage einer OZG-Umsetzungsliste, in der alle Prozesse der Abteilungen festgehalten wurden und auch der aktuelle Umsetzungsgrad aufgeführt wurde, erfolgte die Priorisierung nach Häufigkeit der anfallenden Prozesse.

In jeder Abteilung gibt es OZG-Ansprechpersonen. Diese sind erste Ansprechpersonen für die OZG-Koordination und dafür zuständig, die OZG-Umsetzung aus der Abteilung heraus voranzutreiben und mit der OZG-Koordination abzustimmen, welche Prozesse als nächstes umgesetzt werden sollten.

Beim Kreis Coesfeld verfolgt man die Strategie, Online-Anträge nachzunutzen. Das betrifft sowohl EfA-Dienste als auch in anderen Kommunen entwickelte Assistenten. Sollten beide Möglichkeiten nicht oder nicht zufriedenstellend zur Verfügung stehen, werden eigene Form-Solutions-Assistenten erstellt.

Zusammen mit den Form-Solutions-Entwicklerinnen und -Entwicklern wurde ein Style Guide für die Kreisverwaltung erstellt. Somit kann sichergestellt werden, dass alle Formulare, die für den Kreis Coesfeld erstellt und veröffentlicht werden, einheitlich gestaltet sind und eine standardisierte Struktur haben.

Zusätzlich zu der eigenen OZG-Umsetzung in der Kreisverwaltung ist ein Arbeitskreis mit den kreisangehörigen Kommunen ins Leben gerufen worden, um Arbeitsaufwendungen zu reduzieren, von den jeweiligen Informationen zu profitieren und Synergieeffekte zu nutzen.

Im zweiten Projektjahr hat der Kreis Coesfeld den OZG-Umsetzungsstand aller kreisangehörigen Kommunen erhoben. Hierzu wurde ein Fragebogen entwickelt, um den Umsetzungsstand sowie Probleme und Herausforderungen in den einzelnen Kommunen zu ermitteln. Danach wurde jede einzelne kreisangehörige Kommune besucht und über die OZG-Umsetzung informiert, Erfahrungen ausgetauscht und zusätzliche Unterstützung angeboten. In einem weiteren Termin wurden die Ergebnisse mit allen kreisangehörigen Kommunen zusammengefasst und Maßnahmen besprochen,

die die OZG-Umsetzung in den kreisangehörigen Kommunen bzw. im gesamten Kreis Coesfeld vorantreiben können.

Die Ergebnisse der Gespräche wurden in der Bürgermeisterkonferenz am 06.03.23 vorgestellt. Die Kreisverwaltung wird die priorisierten Maßnahmen mit den kreisangehörigen Kommunen umsetzen. Aktuell wird eine kreisweite Kollaborationsplattform zum Zusammenarbeiten und zum Austauschen von Lösungen gesucht.

Seitdem gibt es regelmäßige Austausche im Arbeitskreis E-Government / Digitalisierung im Kreis Coesfeld, die entweder vierteljährlich reihum oder anlass- oder themenbezogen in Präsenz stattfinden.

Im Rahmen des Projektes ist auch ein Personal- und Organisationsentwicklungskonzept entstanden. Im Frühjahr 2021 haben sich die OZG-Koordinatoren vom Kreis Coesfeld sowie Mitarbeitende aus sieben kreisangehörigen Kommunen zu einer interkommunalen Arbeitsgruppe zusammengeschlossen und arbeitsteilig an dem Konzept gearbeitet. Ziel des Konzepts war es, aufzuzeigen, welche organisatorischen Voraussetzungen geschaffen und welche sozialen Aspekte beachtet werden müssen, damit die digitale Transformation in einer Kommune gelingt.



Der Kreis Coesfeld hat sich bewusst dazu entschieden, die Projektleitung an dem KDN-Umsetzungsprojekt „Tierschutzanzeige“ zu übernehmen, um einen selbst entwickelten Online-Antrag allen interessierten Kommunen in NRW über das Kommunalportal zur Nachnutzung zur Verfügung zu stellen. Während der Abwicklung kam es zu nicht immer nachvollziehbaren Verzögerungen, sodass das Umsetzungsprojekt erst nach gut einem Jahr abgeschlossen werden konnte. Das Mikroprojekt wurde innerhalb des Projektzeitraums abgeschlossen und steht allen interessierten Kommunen in Nordrhein-Westfalen zur Verfügung.

Während des Projektzeitraums nahm der Kreis Coesfeld gemeinsam mit der Stadt Hamm an zwei KGSt-Vergleichsrings zum Thema Digitalisierung teil. Diese Vergleichsrings boten eine gute Gelegenheit, um Erfahrungen und Erkenntnisse im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung auszutauschen und voneinander zu lernen. Neben der deutschlandweiten Vernetzung profitierte man auch von Best Practices anderer Kommunen.

Der Kreis Coesfeld entwickelte im Zuge der Projektarbeit auch ein Dashboard für die Verwaltungsdigitalisierung. Hier wird der aktuelle Stand der OZG-Umsetzung, relevante Neuigkeiten zum Thema Digitalisierung sowie weiterführende Informationen zur Verwaltungsdigitalisierung dargestellt. Um den internen und externen Bekanntheitsgrad von Online-Dienstleistungen zu erhöhen und Akzeptanz zu schaffen, wurde gezielt Öffentlichkeitsarbeit geleistet.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Projektarbeit bestand darin, gezielt Kongresse und Fachtagungen zu besuchen, um sich zu vernetzen und wertvolle Informationen über neue Lösungen und Pläne im Bereich des OZG zu erhalten (z.B. kommDIGITALE in Bielefeld, ÖV-Symposium in Düsseldorf). Die Veranstaltungen dienten somit auch als Plattform für die Vorstellung neuer Technologien und Softwarelösungen, die bei der OZG-Umsetzung helfen können.

4.2. Kreis Warendorf

Den internen Auftakt in der Kreisverwaltung Warendorf gab ein Treffen der OZG-Koordinatorin mit den Amtsleitungen der Verwaltung. Hierbei wurde das Projekt vorgestellt und im Anschluss hat jedes Amt ein bis zwei OZG-Ansprechpersonen benannt. Die Einrichtung der OZG-Ansprechpersonen hat eine Multiplikatorenfunktion und soll die OZG-Koordinatorin bei der internen Umsetzung unterstützen.

Zu Projektbeginn wurden die einzelnen OZG-Leistungen mit den zugehörigen LeiKa-Leistungen den Ämtern der Kreisverwaltung Warendorf zugeordnet. Diese Zuordnung stellte sich jedoch als Arbeitsgrundlage für die Ämter als wenig praktikabel dar. Daraufhin wurde der Fokus auf die einzelnen Dienstleistungen gelegt und nicht OZG-relevante Leistungen wurden ebenfalls berücksichtigt. Begonnen wurde mit vermeintlich kleinen, einfachen Prozessen um Sicherheit und Akzeptanz im Haus zu etablieren. In der Regel war es anschließend einfach, weitere Prozesse und Leistungen zu digitalisieren. Der Großteil der bisher umgesetzten Angebote wurde selbst entwickelt oder entstand aus der Möglichkeit der gegenseitigen Nachnutzung über die Plattform OZG-Connect. Die Rahmenbedingungen für die Anbindung an diverse EfA-Leistungen müssen von externer Seite noch wesentlich verbessert werden.

Zugleich besteht der Anspruch, nicht nur die Vorgaben des OZG umzusetzen, sondern auch die interne Verarbeitung der Online-Anträge möglichst medienbruchfrei zu gestalten. Hierfür wurde eine entsprechende Software beschafft. Die Assistenten gehen somit überwiegend in die elektronische Akte oder den entsprechenden Fachverfahren ein.

Bei der Bereitstellung seiner Dienstleistungen setzt der Kreis Warendorf zusammen mit fast allen kreisangehörigen Kommunen auf sein Serviceportal. Dabei wurde Anfang 2023 in ein neues Erscheinungsbild (Theme) investiert.

Um die interne und externe Akzeptanz der Digitalisierung zu forcieren, hat die OZG-Koordinatorin zusammen mit der Fa. Filmfaktor Clips zum Thema Digitalisierung/Verwaltung 4.0 erstellt.

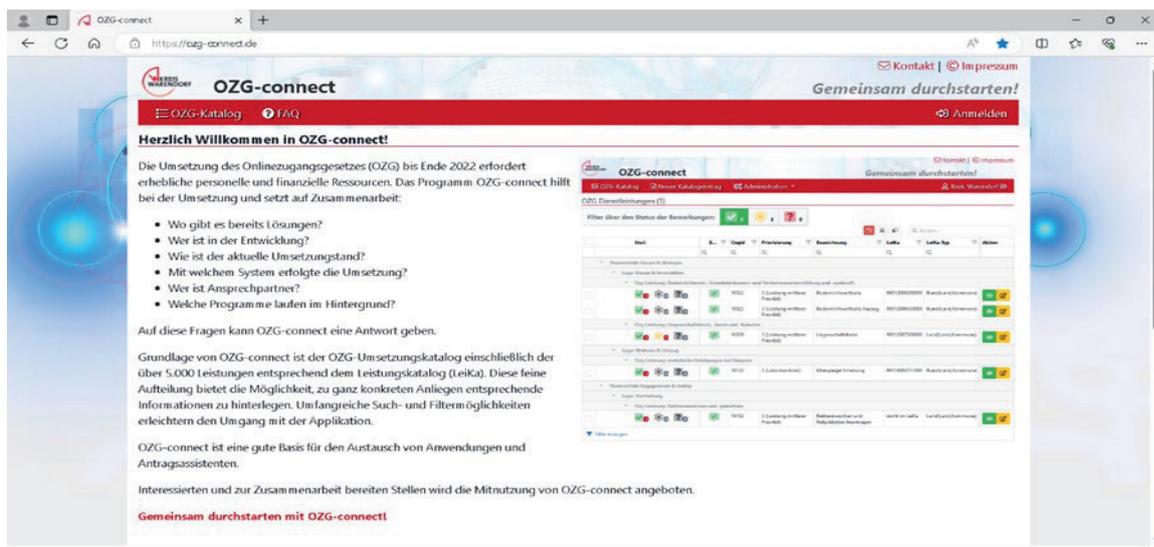
Darüber hinaus erfolgten einzelne Pressemitteilungen.

Die Städte und Gemeinden des Kreises Warendorf wurden von Beginn an einbezogen. Am Anfang des Projektes wurde der Status Quo erhoben und fortlaufend erfasst, um den Fortschritt der OZG-Umsetzung und auch der Digitalisierung insgesamt nachverfolgen zu können.

Vierteljährlich finden Austauschtermine mit den von jeder Kommune benannten OZG-Ansprechpersonen statt. Dadurch konnte die Vernetzung untereinander verstärkt und aktuelle Themen gemeinsam besprochen werden. Darüber hinaus finden zusätzliche anlassbezogene Austauschtermine statt. Auch Informationsveranstaltungen und eine gemeinsame Fortbildung wurde von der OZG-Koordination organisiert. Zusätzlich wurde 2021 eine OZG-Cloud bereitgestellt, um noch einfacher und schneller in den Austausch zu kommen und gegenseitig Informationen zur Verfügung stellen zu können.

Zu konkreten Themen oder Problemstellungen fanden darüber hinaus auch Termine mit einzelnen Kommunen statt. Das Unterstützungsangebot durch die OZG-Koordination wurde je nach Bedarf und Kommune ganz unterschiedlich in Anspruch genommen.

Durch die in den letzten drei Jahren entstandene Zusammenarbeit finden auch zunehmend Austauschgespräche auf dem „kleinen Dienstweg“ zwischen den Städten, Gemeinden und dem Kreis statt. Die Städte und Gemeinden wünschen sich eine Fortsetzung der Zusammenarbeit über das Projektende hinaus.



4.3. Stadt Münster

Eine erste Herausforderung im Rahmen des OZG bestand darin, eine Systematik der 575 OZG-Leistungen mit den knapp 6.000 Leika-Leistungen zu erstellen. Um diese zu meistern, führte das OZG-Team der Stadt Münster dazu intensive Ämtergespräche zur Ermittlung der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten. Darüber hinaus wurden seitens der Ämter OZG-Koordinatorinnen und -Koordinatoren benannt, die für das zentrale Koordinationsteam als Ansprechpersonen dienten. Diese Vorarbeiten ermöglichten eine Übersicht der Leistungen, die durch die Stadt Münster - und im speziellen durch die jeweiligen Ämter - umgesetzt werden müssen. Im Anschluss an diese Sondierungen wurde zu jeder Leistung eine Umsetzungsmöglichkeit ermittelt. Diese so entstandene detaillierte Übersicht ist sukzessive zu einem übergreifenden Dashboard weiterentwickelt worden, sodass jederzeit Informationen zu Umsetzungsstand und zugehörigen Abhängigkeiten vorhanden sind.

Parallel zu diesen Basisarbeiten wurde eine Strategie zur OZG-Umsetzung konzeptioniert und vorbereitet. Der Bund hat mit der Herausgabe der OZG Leistungen – als Datenquelle diente hier stets die OZG Infoplattform – eine eigene Priorisierung vorgeben: die Top 100. Top 100 Leistungen sind besonders häufig von Bürgerinnen und Bürgern sowie der Wirtschaft nachgefragte Verwaltungsleistungen. Ergänzend sei erläutert, dass das OZG einen Fokus auf die Digitalisierung „bis zur Rathaustür“ und keine Verwaltungsdigitalisierung vorsieht. Die Konzentration auf die Umsetzung der Top 100 als auch die „Front“-Digitalisierung waren Teil der Münsteraner Umsetzungsstrategie. Diese wurde durch den Verwaltungsvorstand (VV) im Dezember 2021 beschlossen und sollte den Abschluss im Jahr 2023 finden. Der Fokus liegt dabei auf der Nachnutzung von Drittlösungen statt

Eigenentwicklungen. Die technische Umsetzung folgt einer dreiteiligen Lösungsstrategie – wie im nachfolgenden Schaubild dargestellt.

Priorisierte Nachnutzung „TOP100“ durch drei „Säulen“



Wie oben bereits erwähnt, lag eine prozessorientierte Umsetzung – also auch eine interne Digitalisierung der Verwaltung – nicht im Fokus. Dennoch wurde diese ebenfalls angestrebt. Bspw. bei der Integration von EfA- sowie Portal-/ Plattform-Diensten wurde und wird weiterhin eine Anbindung an das Fachverfahren und/oder DMS grundsätzlich geprüft und auch umgesetzt. Um die Bedarfe der Ämter und auch Bürgerschaft zu decken, wurden selbstverständlich auch Leistungen umgesetzt, die Nicht-Top 100 Leistungen sind. Hier sind gerade im EfA-Bereich (inkl. Leistungen der verschiedenen Plattformen) auch Formularentwicklungen sowie –nachnutzungen entsprechende Leistungen zu erwähnen.

Um den gesamten Ablauf bei vermeintlich standardmäßigen Umsetzungs- und Einführungsverfahren zu dokumentieren, wurden entsprechende Prozessschritte modelliert und festgehalten. Auf Basis der noch ausstehenden finalen Einführung des EfA-Dienstes *Führerschein* wurde vom OZG-Team ein detaillierter Prozess in der Prozessplattform PICTURE in Absprache mit allen Beteiligten der citeq (IT-Dienstleister u.a. der Stadt Münster) erstellt. Dieser hilft zur Orientierung und Einschätzung der Tätigkeiten in den verschiedenen Teams der citeq als auch auf Seiten der Fachämter. Es hat sich gezeigt, dass der EfA-Dienst *Führerschein* keine Blaupause für die Einführung aller EfA-Dienste ist (bspw. unterscheidet sich die Implementierung des EfA-Dienstes *Elterngeld* weitreichend vom *Führerschein*). Dennoch können mindestens einzelne Prozessabschnitte für die Einführung von EfA-Diensten genutzt werden. Eine stetige Adaption des Prozesses findet statt, um gewonnene Erkenntnisse aus weiteren EfA-Implementierungen nachhaltig zu berücksichtigen. Weiterhin wurde im Rahmen von FormSolutions-Umsetzungen ein konkreter Ablauf für Ämteranfragen entwickelt. Die Umsetzungswünsche können in einem zentral bereitgestellten Anforderungs-Formular für die Ämter an die citeq kommuniziert werden und über das Ticketsystem der Stadt Münster transparent für die Beteiligten bearbeitet werden.

Die Zusammenarbeit und das Netzwerken im Rahmen des Förderprojektes hat sich aus Sicht der Stadt Münster als sehr wertvoll und fruchtvoll herausgestellt, sodass sich ab dem Jahr 2023 auch zusätzlich auf eine überregionale Vernetzung (landes- und bundesweit) mit anderen Kommunen konzentriert wurde. Dieser Austausch mit anderen Kommunen hat sich ebenfalls als sehr nützlich erwiesen. Ein paar Vorteile aus dieser interkommunalen Zusammenarbeit in Kürze aufgezeigt:

- Kontakt mit Pilotkommunen von EfA-Diensten oder auch Diensten der Sozialplattform
- Erfahrungsberichte Serviceportal
- Austausch von Formularen

- Vorgehensweisen bei der Umsetzung des OZG
- Allgemeiner Erfahrungsaustausch
- Nachhaltiger Wissenstransfer

Die Netzwerkarbeit – und damit auch das Förderprojekt – bietet die Möglichkeit, auf aktuellem Stand zu sein und führt zu einer Art der Zentralisierung bzw. Konzentration von Zusammenarbeit, die im Rahmen der OZG-Umsetzung auch an den übergeordneten Stellen wünschenswert wäre. Die Netzwerkarbeit in Münster wurde stetig erweitert (das DMS-Team verfügt nun auch über einen eigenen interkommunalen Austausch) und wird als relevantes Instrument verstanden und beibehalten.

4.4. Stadt Hamm

Die Stadt Hamm hat sich von Anfang an zum Ziel gesetzt, alle kommunal relevanten Dienstleistungen auf LeiKa-Ebene umzusetzen. Hierzu wurden den zuvor als relevant eingestuften OZG-Leistungen Ämterzuständigkeiten zugeordnet und diese abgestimmt, sodass alle vom OZG betroffenen Ämter identifiziert wurden. In der Folge wurde eine verwaltungsweit verbindliche Umsetzungsstrategie entwickelt, welche im Verwaltungsvorstand abgestimmt und ebenso verwaltungsweit kommuniziert worden ist. Im Ergebnis sollte das OZG anhand drei zentraler Säulen umgesetzt werden. Diese stellen die Nachnutzung von EfA-Leistungen und weiterer zentraler Umsetzungsprojekte, die Übernahme vorhandener Antragsformulare, sowie die Eigenerstellung von Formularassistenten dar. Im Einzelfall wurde auch auf Antragsmodule von Fachverfahrensherstellern zurückgegriffen.

Ein weiterer Bestandteil der Umsetzungsstrategie beinhaltete eine Priorisierung aller OZG-Leistungen anhand verwaltungsinterner Parameter, um daraus eine Umsetzungsreihenfolge abzuleiten. In diese Priorisierung wurden die Stadtämter miteinbezogen, um die Verwaltung als Ganzes in die Umsetzung des OZG zu involvieren. Zu Beginn wurden somit TOP 10-Ämter identifiziert, denen die am höchsten priorisierten Prozesse zugeordnet waren und somit bei der OZG-Umsetzung an erster Stelle standen. Während in der Folge an der Umsetzung der OZG-Leistungen der TOP 10-Ämter gearbeitet wurde, sind gleichermaßen die zentralen Entwicklungen auf Landes- und Bundesebene beobachtet worden, um diese zu gegebener Zeit parallel anbinden und nachnutzen zu können. Um die Nachnutzung dieser zentralen Entwicklungen zu fördern, wurde die Mitarbeit in entsprechenden Themenfeldworkshops in den Stadtämtern beworben. In der Folge war die Stadt Hamm auch in verschiedenen Workshops an der Umsetzung von digitalen Lösungen involviert.

Die Stadt Hamm ist ebenfalls im KGSt-Vergleichsring Digitalisierung der kreisfreien Städte beteiligt. Durch diesen Austausch und die Vernetzung mit den entsprechenden Ansprechpersonen der Städte konnten und können hilfreiche Erkenntnisse für die eigene Verwaltung gezogen werden. Insbesondere der konkrete Vergleich von OZG-Leistungen führte dazu, dass über best practices, Umsetzungsprobleme und -hindernisse diskutiert, sowie Lösungswege anderer Kommunen aufgezeigt werden. Hieraus konnten hilfreiche Informationen gewonnen werden, die in Einzelfällen zu tiefergehenden bilateralen Austauschen geführt und sich hierdurch auf die verwaltungsinterne OZG-Umsetzung ausgewirkt haben.

Anfang des Jahres 2023 fand aufgrund der vorgesehenen OZG-Frist bis zum 31.12.2022 eine Neubewertung derjenigen OZG-Leistungen statt, für die ursprünglich die Nachnutzung zentraler Landes- und/oder Bundesprojekte vorgesehen war. In der Folge wurden nach Rücksprache mit den zuständigen Stadtämtern teilweise auch für derartige Leistungen Form-Solutions-Antragsassistenten entwickelt oder übernommen, wenn deren Erstellung oder Übernahme einen vergleichbaren und zeitnäheren Erfolg versprach. Anhand der Neubewertung wurde seit Jahresbeginn somit weitere Geschwindigkeit in der OZG-Umsetzung erzielt.

Um die OZG-Umsetzung sowie deren Fortschritt in der Stadt Hamm zu dokumentieren und transparent nachvollziehen zu können, wurde ein Dashboard entwickelt, auf dem u.a. der Umsetzungsgrad des OZG ausgewiesen wird. Die Grundlage bildet eine stadinterne Umsetzungstabelle, in der alle umgesetzten und noch in der Umsetzung befindlichen Leistungen ausgewiesen sind. Gemeinsam sind diese beiden Tools eine sinnvolle Unterstützung, um die OZG-Umsetzung der Stadt Hamm übersichtlich und nachvollziehbar voranzutreiben.

5. Schlussbetrachtungen

Ein zentrales Ergebnis des OZG-Koordinationsprojekts sollte ein Handlungsleitfaden sein, der anderen Kommunen als Hilfestellung hinsichtlich der Umsetzung des OZG dient, auf wichtige Informationen hinweist und bestenfalls durch eine erfolgreiche OZG-Umsetzung führt. Die Erfahrungen der drei Jahre, die das Projekt andauerte, führten zu vielen wichtigen Erkenntnissen. Ein einheitlich umsetzbares Konzept ist hingegen nicht realisierbar, da wie oben beschrieben andere Herangehensweisen verfolgt wurden, unterschiedliche Herausforderungen bestehen und unterschiedliche Ressourcen bzw. Infrastruktur vorhanden ist.

Insgesamt wurde eine Vielzahl von Erfahrungen gesammelt und verschiedene Herangehensweisen zur OZG-Umsetzung entwickelt. Diese Erkenntnisse und Erfahrungen sind in dem folgenden Abschnitt zusammengefasst.

Wissensmanagement

Zu Beginn des Projektzeitraumes galt es, sich einen Überblick zu verschaffen. Zahlreiche Informationsveranstaltungen, Angebote verschiedenster (Software-)Unternehmen und viele kleine Einzelprojekte liefen parallel. Jede(r) Projektbeteiligte hätte all diese Veranstaltungen und Informationen nicht besuchen bzw. in dem Umfang verarbeiten und bewerten können. Ein wichtiger erster Schritt war hier die zuvor beschriebene Arbeitsteilung und der anschließende Austausch. Systematische Kommunikationsprozesse sowie fest etablierte Austauschprozesse waren bei dem Umfang an sich ständig ändernden Informationen unverzichtbar, sodass eine entsprechende Übersicht aller Informationen geschaffen werden musste. Ergebnisse wurden protokolliert, wichtige Informationen bewertet und Entwicklungen gesammelt und im gemeinsamen Projektraum abgelegt. Themen mit größerem Diskussions- oder Handlungsbedarf wurden in zusätzlichen Austauschterminen bearbeitet. Oftmals resultierten solche Themen aus den regelmäßig stattfindenden Jours fixes.

Verwaltungskultur

Bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ist auch zu berücksichtigen, dass es verschiedene Ausgangspunkte in den Verwaltungen gab. Der Change zur digitalen Verwaltung war in vielen Behörden schon im vollen Gang, während andere erst durch die bisherige Fristsetzung des OZG darauf gestoßen wurden. Während einige Kommunen beispielsweise schon flächendeckend mit E-Akten arbeiten, gibt es vor allem in kleinen Gemeinden deutlich weniger digitale Prozesse. Den daraus resultierenden Veränderungsprozess unter Zeitdruck zu beginnen, ist keine gute Voraussetzung für ein erfolgreiches Veränderungsmanagement.

Wünschenswert wäre eine Gesetzesgrundlage gewesen, die die Digitalisierung ganzheitlich betrachtet und auch das „Ökosystem“ Kommunalverwaltung im Speziellen berücksichtigt.

Den Change unterstützend haben die Partner positive Erfahrung mit der Einrichtung von Digitallotsinnen/-lotsen bzw. OZG-Ansprechpersonen gemacht.

Diese fungieren als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zwischen den Fachämtern bzw. den Städten und Gemeinden und der OZG-Koordination. So können einfache Fragen zur Digitalisierung niedrigschwellig geklärt und Ängste/Bedenken frühzeitig genommen werden. Die Ansprechpersonen sollten motiviert sein die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, andere aus eigener Überzeugung „mitnehmen“ können und für kollaborative Arbeitsformen zu begeistern sein. Teilweise wurde diese Tätigkeit mit einer besonderen technischen Ausstattung oder einer Zusatzqualifikation gewürdigt.

Nachnutzung von Online-Diensten

Eine zentrale Säule der OZG-Umsetzung der Projektbeteiligten bildete die Nachnutzung zentral entwickelter EfA-Dienste. Leider sind viele dieser angekündigten Dienste bis heute nicht fertiggestellt und somit nicht nachnutzbar.

Die Ursachen hierfür sind vielfältig, häufig können beispielsweise eine fehlende Anbindung an Fachverfahren oder die noch nicht geklärte Finanzierung für Betrieb und Wartung einer Nachnutzung genannt werden. Auch die Höhe der Schnittstellenkosten einzelner Fachverfahrensanbieter führt dazu, dass entgegen der EfA-Lösung auf eigene Lösungen gesetzt wird. Hinzu kommt, dass hinter den vorhandenen Lösungen noch verschiedene Portale stehen, die weder die Umsetzung erleichtern noch für die notwendige Bürgernähe sorgen. In der Folge entstehen viele einzelne Lösungen, anstatt alle Verwaltungsleistungen zentral auf einer Plattform anzubieten.

Zu den technisch notwendigen Voraussetzungen kommt hinzu, dass erst im Laufe des Jahres 2022, an dessen Ende das OZG ursprünglich umgesetzt sein sollte, festgestellt wurde, dass die auf OSCI-Basis entwickelten EfA-Lösungen zu einem Großteil nicht kompatibel mit den gängigen kommunalen Fachverfahren sind. Daraus resultierend ist ein XTA-Intermediär erforderlich, der die OSCI-verschlüsselten Daten in xÖV-Standards umwandelt, die dann in die Fachverfahren gebracht werden können. Hierfür steht weiterhin keine zentrale Infrastruktur zur Verfügung, die den Städten und Gemeinden die medienbruchfreie Nachnutzung ermöglichen würde. Diesbezüglich wurde aus dem OZG-Projekt heraus ein Austausch sowohl mit der citeq als auch mit den Unternehmen geführt, die für die Erstellung von xÖV-Standards sowie EfA-Diensten verantwortlich sind. Ziel dieses Austausches war es, eine zentrale Infrastruktur für die Anbindung zukünftiger EfA-Dienste sicherzustellen. Das Ergebnis dieses Austausches war allerdings insofern ernüchternd, dass bei der Erstellung von EfA-Diensten weiterhin erst viel zu spät diejenigen Unternehmen involviert werden, die für die Erstellung der erforderlichen xÖV-Standards zuständig sind. Dieses optimierungsbedürftige Vorgehen führt dazu, dass fertig erstellte EfA-Dienste voraussichtlich erst mit Verspätungen von ein bis zwei Jahren flächendeckend nachgenutzt werden können, weil die Erstellung der xÖV-Standards entsprechend Zeit benötigt. In dieser Hinsicht wird aus dem Projekt heraus ein konkretes Handlungserfordernis gesehen, um die aktuell weiterhin zahlreichen zentralen Projekte zu optimieren und die Nachnutzungsmöglichkeiten zu erhöhen. Um das zwingende Erfordernis dieser xÖV-Standards im Anbindungsprozess von EfA-Leistungen zu verdeutlichen, dient die Anlage 1 als Muster.

Ebenso sollte kurzfristig geprüft werden, an welchen Stellen bundeseinheitliche Vorgaben, z.B. in Bezug auf Schriftformerfordernisse sowie die Bereitstellung zentraler Infrastruktur, sinnvoll sein könnten. Diese Schritte hätten lange vor der Erstellung einzelner EfA-Leistungen erfolgen müssen.

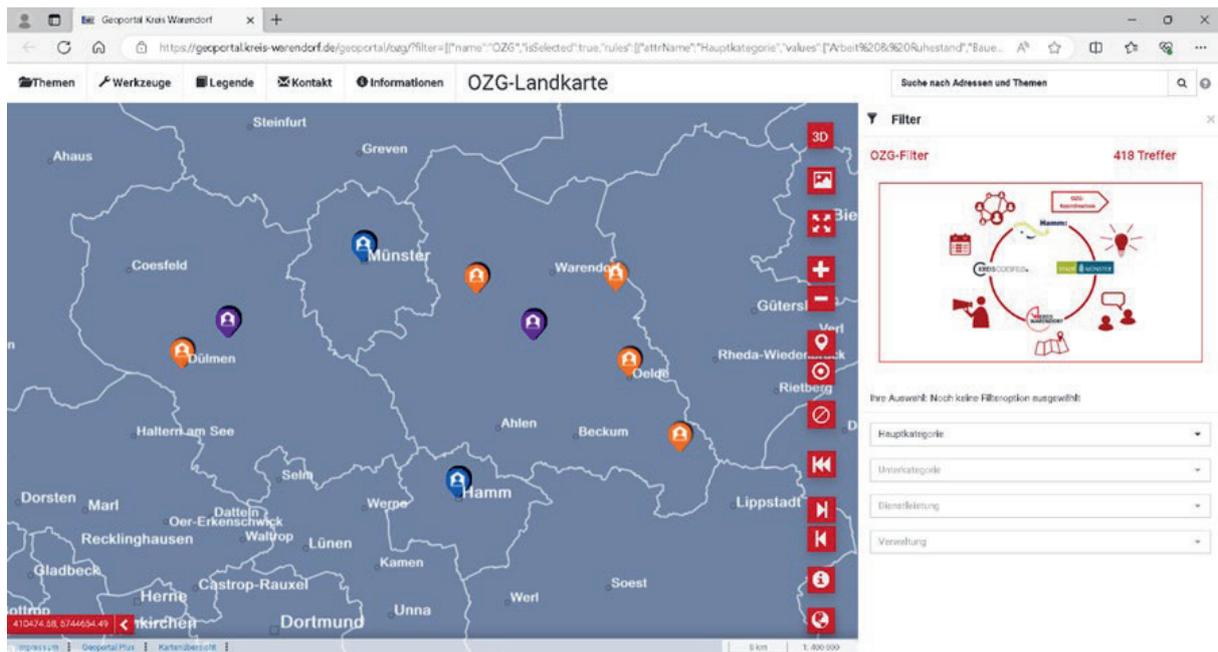
Infolgedessen hat sich die OZG-Umsetzung so entwickelt, dass Antragsassistenten zum Großteil selbst entwickelt wurden. Den Projektbeteiligten war es dabei sehr wichtig, die Leistungen im Ganzen zu betrachten und sie (soweit schon möglich) Ende-zu-Ende zu digitalisieren.

Die Projektbeteiligten haben in regelmäßigen Abständen ihre bestehenden Antragsassistenten in die Plattform OZG-Connect eingepflegt. Hierbei handelt es sich um eine vom Kreis Warendorf bereits vor der Projektlaufzeit entwickelte Austauschplattform für OZG-Leistungen. Untereinander und auch überregional ist daraus ein reger Austausch von etablierten Online-Anträgen entstanden. Damit bietet die Plattform eine Grundlage für interkommunale Zusammenarbeit und wird inzwischen auch über die

Grenzen des Münsterlandes hinaus genutzt. Im Rahmen des Projektes wurde OZG-Connect weiter ausgebaut (z.B. FAQ, Zeitstempel) und umfangreich beworben.

Zwischenzeitlich hatte der KDN eine eigene „OZG-Datenbank“ zur Verfügung gestellt und auch intensiv beworben. Diese ist inzwischen jedoch nicht mehr verfügbar. Somit ist OZG-Connect eines der wenigen Portale, die eine gemeinsame Grundlage zum Austausch und zu interkommunaler Zusammenarbeit bilden.

Des Weiteren ist auf Grundlage von OZG-Connect eine digitale Landkarte entstanden, anhand derer geografisch gefiltert werden kann, welche OZG-Leistungen nach Themenfeldern sortiert in den Kreisen, Städten und Gemeinden bereits umgesetzt wurden.



Öffentlichkeitsarbeit

Die umgesetzten Online-Dienste und auch die Digitalisierung im Ganzen muss bei den Bürgerinnen und Bürgern wahrnehmbar werden. Sie soll den Alltag erleichtern und die Möglichkeiten müssen den Nutzenden bekannt sein. Die Bewerbung der vorhandenen Online-Dienste ist wichtig, damit die entsprechenden Zielgruppen über die Möglichkeit der digitalen Antragstellung Kenntnis erlangen. Wichtig ist hierbei jedoch auch, die Portallandschaft, Authentifizierungsmöglichkeiten etc. nicht nur zu bewerben, sondern auch zu erklären. Hierzu gibt es auf Landes- und auch Bundesebene keine zentrale Marketingstrategie. Bürgerinnen und Bürger kennen die inzwischen entstandenen Portale (bzw. Portallandschaften) nach Rückmeldungen innerhalb der eigenen Verwaltungen häufig nicht. Auch wenn die BundID inzwischen für einzelne Anträge genutzt wurde, fehlt hier eine umfassende Information zu diesen neuen Möglichkeiten. Diese sollte von zentraler Stelle durch den Bund erfolgen.

Die Projektbeteiligten haben getrennt voneinander, aber auch gemeinsam Presseartikel veröffentlicht (s. Anlage 2). Die Kreisverwaltung Warendorf und der Kreis Coesfeld haben zudem Clips zum Thema Digitalisierung/Online-Anträge erstellt. Diese sollen sowohl intern als auch extern den Change zur Verwaltung 4.0 propagieren.



Behördenangelegenheiten online erledigen: Bei der Umsetzung von Online-Verwaltungsleistungen arbeiten die Kreise Warendorf und Coesfeld sowie die kreisfreien Städte Hamm und Münster jetzt eng zusammen.
Foto: Kreis Warendorf

Online-Dienstleistungen anbieten

Kreis Warendorf (gl). Ob Urkunden bestellen, Anträge einreichen oder Mängel melden: Bürgerinnen und Bürger sollen immer mehr Dienstleistungen auch online erledigen können. Der Gang zum Amt wird durch das Surfen im Internet ersetzt.

Bei der Umsetzung von Online-Verwaltungsleistungen arbeiten die Kreise Warendorf und Coesfeld sowie die kreisfreien Städte Hamm und Münster jetzt eng zusammen, teilt die Pressestelle des

Kreises Warendorf mit.

Am 1. Oktober ist das gemeinsame Projekt „ÖZG-Koordination“ gestartet. ÖZG steht für das Online-Zugangsgesetz, das Bund, Länder und Kommunen verpflichtet, ihre Leistungen auch digital anzubieten. Für das auf drei Jahre angelegte Projekt hat jeder der Projektpartner eine Digitalbotschafterin beziehungsweise einen Digitalbotschafter benannt. Diese koordinieren die Umsetzung in den Kommunen, erarbei-

ten Konzepte und versuchen, verschiedene Akteure zusammenzubringen, um das Angebot möglichst nutzerorientiert gestalten zu können. Bereits vorhandene Lösungen sollen nachgenutzt und neue Strukturen gemeinsam erarbeitet werden.

Das Modellprojekt wird vom Land NRW mit insgesamt 500 000 Euro für alle vier Projektpartner gefördert.

www.kreis-warendorf.de

Experimentierklausel

Die in 2022 geschaffene Experimentierklausel gem. § 25 a EGovG NRW ermöglicht Ausnahmen von landesrechtlichen Form- und Zuständigkeitsvorschriften. Die Projektbeteiligten wollten dazu eine geeignete ÖZG-Leistung nutzen, die bei allen Beteiligten vorhanden ist und bei der das Schriftformerfordernis eine große Hürde bei der Digitalisierung des Prozesses darstellt. Dazu wurden Prozesse aus verschiedenen Bereichen betrachtet. Es stellte sich wiederholt heraus, dass für die geeigneten Verwaltungsleistungen keine gesetzlichen Schriftformerfordernisse vorlagen. Die fachlichen Ansprechpersonen in den Ämtern sind vielmehr davon ausgegangen, da die Unterschriften für die entsprechenden Anträge schon immer verlangt wurden. Auch diese gewachsenen Verwaltungsstrukturen sind bei den Digitalisierungsprozessen der Verwaltungen zu berücksichtigen. In anderen Fällen lagen mitunter bundesrechtliche Regelungen vor, so dass auch diese Prozesse ungeeignet waren.

Interkommunale Zusammenarbeit

Interkommunale Zusammenarbeit hat sich in der Projektlaufzeit als ein zentrales Mittel herausgestellt. Der Synergieeffekt zeigt sich in dem Umsetzungsstand des ÖZG.

Alle Kommunen standen und stehen vor denselben Aufgaben und Herausforderungen auf dem Weg zur digitalen Verwaltung. Zentrale Basiskomponenten existierten nicht und die Informationskultur wurde nur recht kurz gelebt. Somit haben kommunale Netzwerke geholfen, dennoch Fortschritte in der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes zu erzielen. Es wurde gegenseitig geholfen, Arbeit geteilt und Informationen ausgetauscht.

Die beiden Kreisverwaltungen haben einen regelmäßigen Austausch mit den kreisangehörigen Kommunen etabliert. Dies war ein sehr wichtiger Schritt um auch die kleinsten Gemeinden mitnehmen zu können. Auch bilateraler Austausch und „kleine Dienstwege“ wurden dadurch gefördert. Die so etablierten Netzwerke und Formen der Zusammenarbeit werden zukünftig für alle Anliegen zum Thema Digitalisierung fortgeführt.

Auf Initiative des Förderprojektes ist auch ein Austausch der Formularentwickler der Projektpartner entstanden. Die Ziele des Austausches sind eine Vernetzung sowie Austausch zu Best-Practices Umsetzungen, Abstimmung und Erarbeitung gemeinsamer Vorgehensweisen und die Etablierung von Standards.

6. Ausblick

Der Ausblick auf zukünftige Entwicklungen und Aktivitäten ist ein zentraler Bestandteil des Projektabschlussberichts. In dem Projekt haben alle Beteiligten erhebliche Fortschritte bei der ÖZG-Umsetzung erzielt. Dennoch bleiben offene Handlungsfelder und Folgeprojekte, die sich aus dem

Projekt entwickelt haben. Des Weiteren werden im Rahmen des Ausblicks die vorgesehenen Anpassungen des OZG 2.0 und dessen Folgen für die Verwaltungsdigitalisierung bewertet.

6.1. OZG Umsetzung

Die vollständige OZG-Umsetzung ist, wie bei allen anderen Kommunen in Deutschland, nicht erreicht worden. Zum Zeitpunkt des Abschlussberichts warten alle Kommunen noch auf einige relevante EfA-Dienste. Diese machen dabei den Großteil der noch nicht abgeschlossenen OZG-Leistungen aus, bspw. die Verpflichtungserklärung, Personalausweis, Reisepass und Führerschein. Zum anderen gibt es bereits verfügbare Dienste, die jedoch nicht gut durchdacht sind und bei denen Fragen zu Kosten und Schnittstellen zu Fachverfahren noch ungeklärt sind. Dies führt dazu, dass der Einsatz dieser Lösungen für die Kommunen zu einem erhöhten Mehraufwand führt.

Die Projektbeteiligten haben bereits viele Prozesse aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger digitalisiert. Diese werden kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert. Das Hauptziel ist es, letztendlich eine nahtlose Digitalisierung der Prozesse zu gewährleisten und die Beschäftigten zu entlasten. Darüber hinaus müssen auch die nachgelagerten, internen Verwaltungsprozesse optimiert und Rückkanäle für Bürgerinnen und Bürger geschaffen werden, um eine vollständige Digitalisierung zu erreichen.

Der regelmäßige Erfahrungsaustausch zu verschiedenen Aspekten der OZG-Umsetzung hat eine Vielzahl an Erkenntnissen und Erfahrungen hervorgebracht. Diese gewonnenen Erkenntnisse dienen als wertvolle Unterstützung für die fortlaufende Digitalisierung. Zudem werden bewährte Vorgehensweisen identifiziert und erfolgreich in neuen Projekten wiederverwendet.

Weiterhin wird die Digitalisierung der kreisangehörigen Kommunen aktiv vorangetrieben, indem eine umfassende Unterstützung angeboten wird. Dabei werden zahlreiche Rückmeldungen und Wünsche der Kommunen berücksichtigt und einbezogen. Beispielsweise sollen Schulungen im Bereich Antragsassistenten den kreisangehörigen Kommunen angeboten werden. Darüber hinaus soll ein gemeinsames KANBAN-Board eingerichtet werden, um eine enge Zusammenarbeit zu ermöglichen und die Digitalisierung gemeinschaftlich weiterzuentwickeln.

6.2. Fortlaufende To Do's

Im Hinblick auf fortlaufende Aufgaben, die sich aus dem Gesamtprojekt ergeben, wurden folgende drei Aspekte identifiziert:

a) *OZG-Connect*

Die fortlaufende Pflege und der weitere Ausbau der Datenbank OZG-Connect ist essentiell, da z.B. die OZG-Datenbank des KDN als Datengrundlage für viele Kommunen als Informations- und Nachnutzungsdatenbank nicht mehr existiert. Ebenso verhält es sich mit der OZG-Landkarte.

b) *Netzwerk / Austausch beibehalten*

Das Netzwerk und der Austausch unter den vier Projektbeteiligten wird weiterhin gepflegt, um das wertvolle Wissen und die gesammelten Erfahrungen innerhalb des Teams zu bewahren und um zukünftig auch bestens informiert zu bleiben.

c) *Formularentwicklertausch*

Der stetige Austausch und die Zusammenarbeit der Formularentwicklerinnen und -entwickler werden ebenfalls fortgeführt, um sicherzustellen, dass die erstellten Formulare stets den aktuellen Anforderungen und Standards entsprechen.

6.3. Bewertung Gesetzesentwurf OZG 2.0

Das OZG-Nachfolgegesetz ist zum Zeitpunkt des Berichtes noch in der Entwurfsfassung und ist noch nicht verabschiedet worden. Das bedeutet, die finale Version, die ab 2024 gelten soll, liegt noch nicht eindeutig vor. Von daher wird im Folgenden auf den vorliegenden Entwurf Bezug genommen:

Um bei der Verwaltungsdigitalisierung voranzukommen, bedarf es einer signifikanten Überarbeitung des OZGs.

Die Digitalisierung der Verwaltung ist ein fortlaufender Prozess, der niemals abgeschlossen ist. Die jüngsten Änderungen im OZG-Gesetz sollen eine dauerhafte Verpflichtung sicherstellen und keinesfalls zu einer Verringerung der Verbindlichkeit führen. Es ist entscheidend, dass das Nachfolgegesetz zum OZG nicht zu einem wirkungslosen Instrument wird.

Die Umsetzungsfrist ersatzlos zu streichen, könnte kritisch gesehen werden.

Grundsätzlich ist es gut und richtig, die Verwaltungsdigitalisierung als Daueraufgabe zu sehen, allerdings fehlt dabei für die Umsetzung die nötige Durchsetzungskraft. Nicht alle Ämter bzw. Beschäftigten sind der Digitalisierung gegenüber offen und positiv eingestellt. Vielfach werden umfassende Begründungen für die derzeitige Arbeitsweise vorgetragen. Das Umsetzungstempo konnten in vielen Häusern im Jahr 2022 auch dank der Umsetzungsfrist 31.12.2022 angezogen werden.

Für die besondere Berücksichtigung der Nutzerfreundlichkeit und Digitalisierung der Prozesse von Ende-zu-Ende ist es förderlich, keinem zeitlichen Druck ausgesetzt zu sein, aber es ist auch schwieriger, der Digitalisierung die notwendige Priorität in den Ämtern/Fachbereichen zu verschaffen.

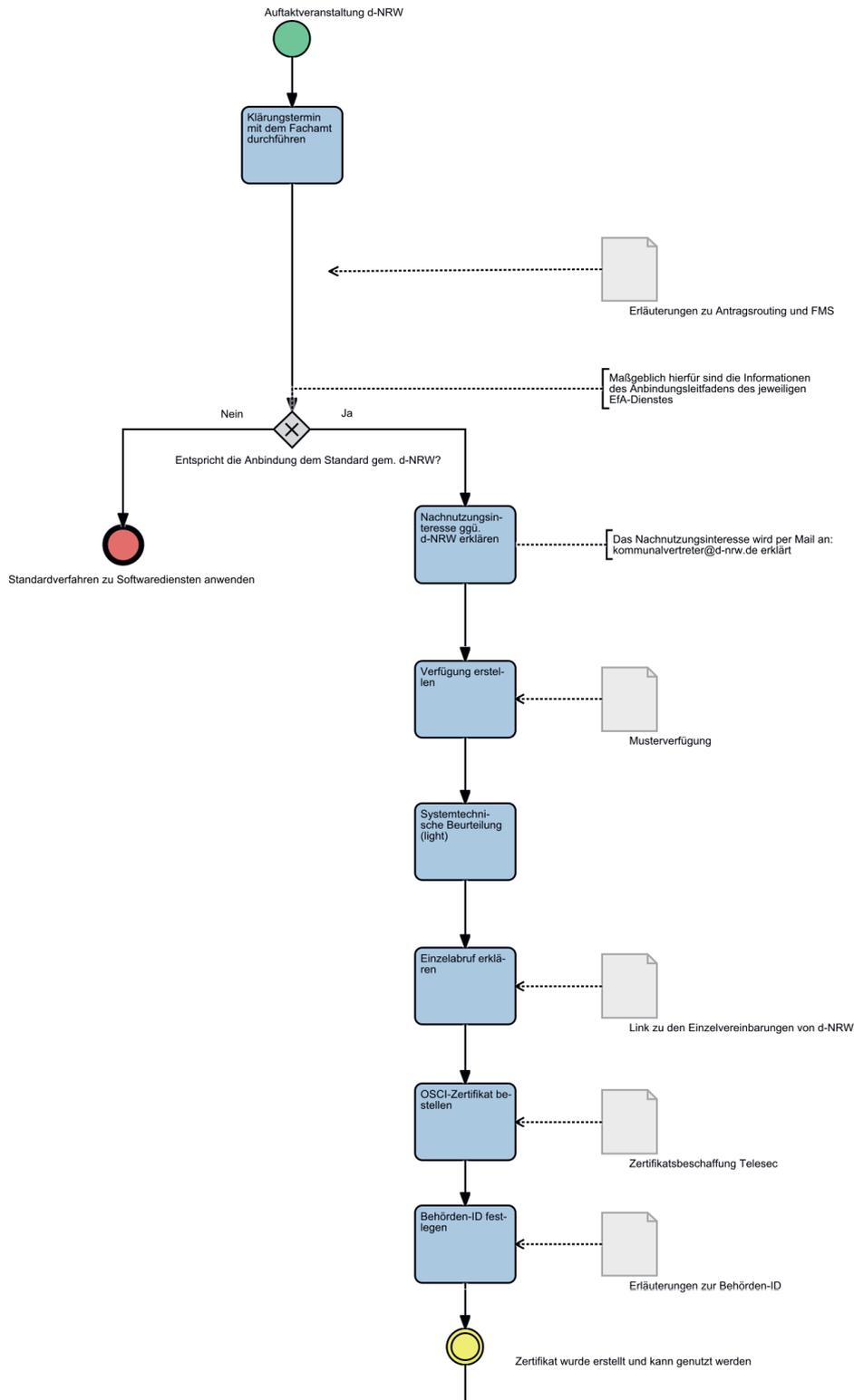
Es bleiben die Rechtsverordnungen der Bundesregierung abzuwarten, wünschenswert wären dort dann messbare Meilensteine/Ziele.

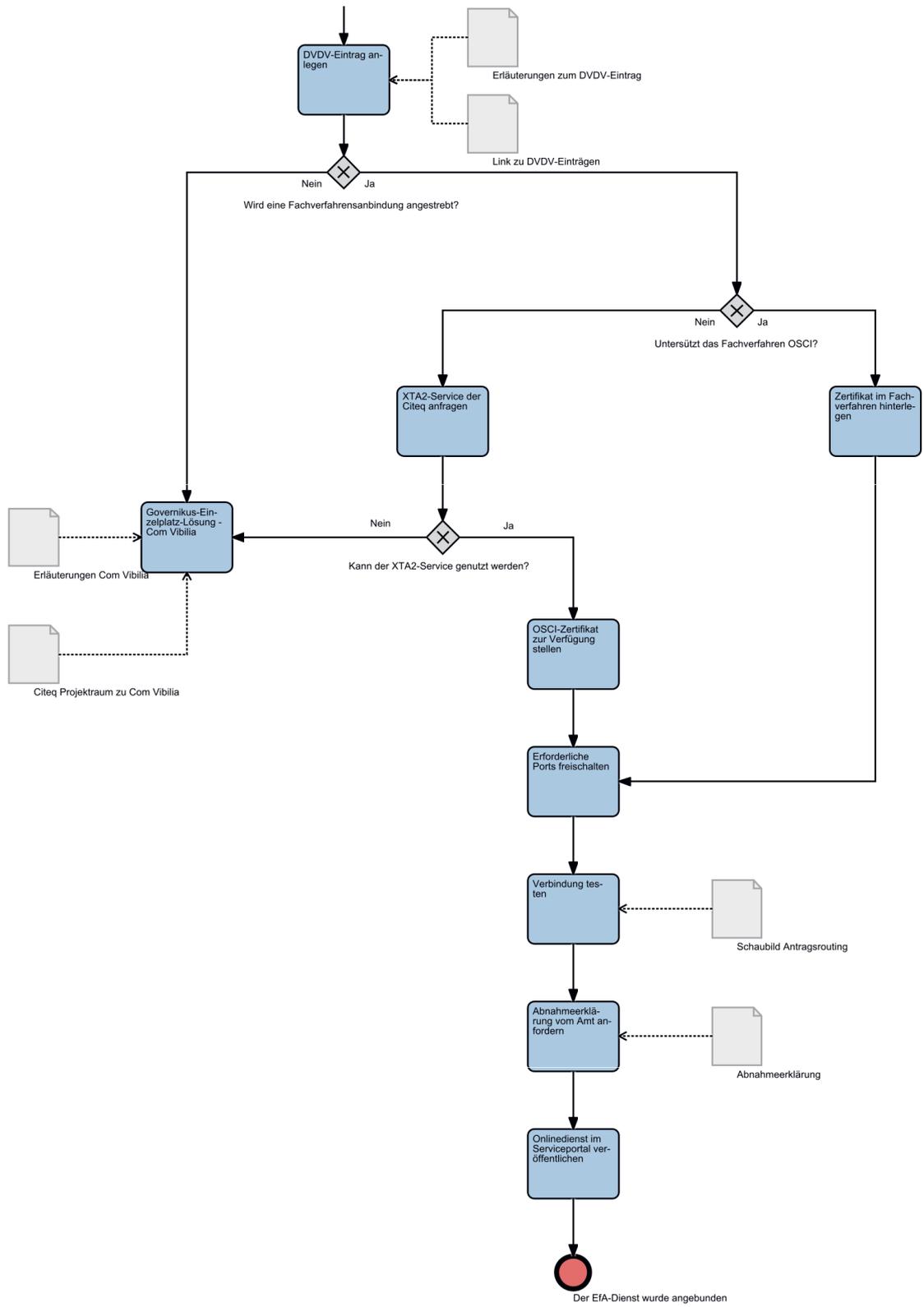
Das Gesetz soll ab einem noch zu bestimmenden Zeitpunkt evaluiert werden. Die Evaluierungsklausel könnte dabei konkreter festgelegt sein. Zumindest die zeitlichen Abstände könnten schon festgelegt werden.

Ggf. wären noch Regelungen zu Schulungs-/Informations- und auch Marketingkonzepten hilfreich. Bislang wurden die Bürgerinnen und Bürgern nur sehr knapp von Bund und Ländern informiert. Das Wirtschaftsserviceportal NRW ist beispielsweise noch immer sehr unbekannt und wird dementsprechend kaum genutzt. Die Verankerung des geplanten Supports über die Behördennummer 115 allein reicht nach Auffassung des Projektteams nicht aus.

Anlage 1: Anbindung von EfA-Diensten

PICTURE
Prozessplattform Anbindung von EfA-Diensten





Anlage 2: Öffentlichkeitsarbeit

Kreis Coesfeld beteiligt sich am interkommunalen Hackathon

Gemeinsam mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kreises Warendorf, der Stadt Hamm und der Stadt Münster absolvierten Formularentwickler des Kreises Coesfeld einen Hackathon. In der Kreisverwaltung Warendorf erstellen die IT-Spezialisten arbeitsteilig und ämterübergreifend digitale Angebote.

Bereits im Oktober 2020 startete das durch das Land NRW geforderte Projekt „ÖZG Koordination und Digitalbotschaft“ der Projektpartner Kreis Coesfeld, Kreis Warendorf, Stadt Hamm und Stadt Münster. Aus dem Projekt ergibt sich unter anderem auch die Pflicht für die Kommunen, Dienstleistungen zu digitalisieren. Zudem hat sich das Projekt zum Ziel gesetzt, die Zusammenarbeit der Projektpartner zu koordinieren, Konzepte zu erarbeiten, die verschiedenen Akteure zusammenzubringen und interkommunale Projekte zu initiieren.

Nun konnte im März dieses Jahres ein gemeinsamer Hackathon mit den Formularentwicklern der Partnerkommunen in der Kreisverwaltung Warendorf realisiert werden. Das Wort Hackathon setzt sich aus den

Veranstaltungen ge... zt, bei denen im Team kreative Lösungen für Herausforderungen der Informationstechnologie entwickelt werden. Ingesam... Coesfeld und Warendorf sowie den Städten Münster und Hamm... Anträge zur gegenseitigen Nachnutzung, um so die Umsetzung des Onlin... und das Bürgerin... und Bürgern mehr Onlinedienstleistungen zur v...

Die erstellten digitalen Dienstleistungen sollen anschließend in den vier... erarbeitet werden. In einem am Antrag auf Förderu... Antrag über die... Kosten für einen schulischen In... chung. Darüber hinaus... den Teilnehmenden der... und Förderung... der Erstellung von Formularen... chatz... und planen die verbleib... ch... here die im Projekt gemachten Erfahr...



Kreisleiterin Dr. Stefanie Reiche (rechts) und Amelie Teilmann (links) beim Hackathon



Wir wollen weiterhin den Kommunen vor Ort digitale Angebote...

Kommune21 **EGA**

IT-Guide Themen Service Termin News

Se befinden sich hier: Startseite > Themen > Dokumenten Manager

Formular-Management

Systematisch umsetzen

[15.6.2021] Auf die Kooperation mit drei anderen Kommunen stützt sich der Kreis Coesfeld bei der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (ÖZG). Das Ergebnis sind einfache, medienbruchfreie Online-Dienste für Bürger und Unternehmen.

...erungen aus dem...
...arbeit mit der...
...tal der Kommunen in...
...nehmen einfache...
...ist der Kreis...
...am-Stützpunk...
...eines auf Intern...
...drucke benötigt oder...
...gepflegt werden müssen...
...ermittelt, um so gewies...
...en zu begünstigen.

... unser Angebot Liegenschaftskarte-Online...
...ch für E-Government-Entwicklungen im Kreis...
...ch um eine vollständig automatisierte Dienstleistung...
...kosten gestaffelter Antragsassistent zur Datenerfassung...
...e-Payment-Verfahren pmPayment von GovConnect, einem...
...in Form eines Windows-Clients und der Anbindung an das...
... wird auf Anfrage eine Liegenschaftskarte erzeugt und ausgeliefert...
...elende Person erhält mit dem erfolgreichen Einreichen nach wenigen...
...automatisiert einen Link zum Download der Liegenschaftskarte sowie den...
...rebeschrieb per E-Mail. Wird bei der Bestellung ein Kartenausdruck...
...wünscht, wird auch der Druck automatisch angestoßen und dann durch den...
...Kreis per Post versendet.

Circa 25 Online-Dienste im Einsatz

Direkt sind circa 35 Online-Dienste aktiv im Einsatz, weitere Acquisitorien stehen kurz vor der Freigabe, berichtet Stehls. Das Antragsmanagement wird in den Schnittstellen Govenius Autent ID Connect und GovConnect pmPayment verwendet. Zur Administration und Verarbeitung der Antragsgänge hat Stehls für...
...-Server über ein REST-API (Representational State Transfer...
...-Interface) des Antragsmanagements 4.0 das Programm...
...-Server über die verschiedenen...
...-line-Antrag

Alle Beiträge Personen Gr...

Kreis Coesfeld
15. Dez. 2020 · 1

Katasterkarten online beantragen

Offizielle Auszüge aus der Liegenschaftskarte – auch Katasterkarte genannt – wurden bisher per E-Mail, Brief, Fax od... Mehr anzeigen

11 1 Mal geteilt

Gefällt mir Kommentieren Teilen

Die Glocke

Online-Zugangsgesetz

Kommunen arbeiten an der Digitalwende

Kreis Warendorf (gl). Die...
...arbeiten seit Oktober 2020 eng...
...mit den Städten Hamm und...
...Münster zusammen an die Um...
...setzung des Onlinezugangsgesetzes (ÖZG) un...
...Kommunen, dass alle Dienstleis...
...tungen der Kreisverwaltung online...
...beantragt werden können. Die...
...Umsetzung erfolgt in dieser Beil...
...ung und im Kreis Warendorf in ei...
...nen von und geförderter Mo...
...
...Inzwischen können zahlr...
...che Dienstleistungen von Bürger...
...innen und Bürgern sowie Ünter...
...nehmen online beantragt werden...
...es sei denn, ein Antrag wurde...
...Warendorf bereits. Im Kreis...
...nim können vom Kreis Coesfeld...
...schiedene Dienstleistungen und...
...um das Auto in Anspruch neh...
...men, Termine vereinbaren und...
...Anträge stellen. Außerdem ist die...
...Anmeldung zur Feuerweh...
...zählungen, die Registrierung von...
...Berufsbewerbern oder die Abgabe...
...von Tierschutzabgaben um nur...
...einige Beispiele.

...Kreis Warendorf (gl). Die...
...sellschaft nicht nur die Vorgaben...
...des ÖZG umzusetzen, sondern...
...auch die interne Verarbeitung der...
...Online-Anträge möglichst kurz...
...stellen und mit Fachsoftware zu...
...tionen aus den Antragsmanagem...
...entwurf schon direkt in die...
...sprechende Fachverfahren ein...
...Neben der stetigen Umsetz...
...des ÖZG stehen aber auch die...
...kreisübergreifenden Städte und...
...gemeinden im Fokus des Projektes...
...Hier identifizieren die Projektp...
...tern, erörtern die Herausforderun...
...angebotene Unterstützung...
...um Erfahrungs austausch...
...Das auf drei Jahre angelegte...
...soll von Land Nordrhein-West...
...als Ziel gesetzt, die ÖZG-Umset...
...zung vor Ort zu koordinieren, ver...
...teilspezifische Konzepte zu erar...
...beitsgruppen und das Online...
...angebot möglichst und das Umset...
...zettel zu gestalten. Die Umset...
...vollständig umgesetztem Termin...
...möglichst weitgehend unregulie...
...sind jedoch wie überall unregulie...

Kreis Warendorf

Stellen die Dienstleistungen vor, die online beantragt werden können: Nadja Hühner (v.l.), ÖZG-Koordin...
...Stefan Pünke, Amtsleiter Stephan Niering...
...Foto: Kreis Warendorf

...Stellen die Dienstleistungen vor, die online beantragt werden können: Nadja Hühner (v.l.), ÖZG-Koordin...
...Stefan Pünke, Amtsleiter Stephan Niering...
...Foto: Kreis Warendorf

Land fördert Projekt

Behördenangelegenheiten online erledigen: Bei der Umsetzung von Online-Dienstleistungen arbeiten die Kreise Warendorf und Hamm sowie die Kreisfreien Städte Hamm und Münster jetzt eng zusammen. Foto: Kreis Warendorf

Online-Dienstleistungen anbieten

Kreis Warendorf (gl). Ob Ur...
...kunden bestellen, Anträge einre...
...chen und Bürger sollen immer...
...mehr Dienstleistungen auch on...
...line erledigen können. Der Gang...
...zum Amt wird durch das Surfen...
...im Internet ersetzt.

Bei der Umsetzung von Online...
...Dienstleistungen arbeiten die...
...Kreis Warendorf und Coes...
...feld sowie die Kreisfreien Städt...
...Hamm und Münster jetzt eng zu...
...sammen, teilt die Pressestelle des...
...Kreis Warendorf mit.

Am 1. Oktober ist das gemein...
...same Projekt „ÖZG-Koordinat...
...on“ gestartet. ÖZG steht für das...
...Online-Zugangsgesetz, das gemein...
...schaffende Kommunen das Band...
...pflücht, ihre Leistungen auch di...
...gital anzubieten. Für das auf drei...
...Jahre angelegte Projekt hat der...
...Projektpartner Kreis Warendorf...
...eine Digitalbotschaft be...
...dient.

Eine Leistung, viele Nutzer

Kreis Warendorf (gl). Der...
...Grundgedanke hinter „EGA“ ist...
...Kommissionen nicht jede digi...
...talen Verwaltungsleistung eigen...
...ständig entwickeln, sondern ein...
...Fachverfahren, noch nicht ver...
...handen oder kostenintensiv bei...
...bindung an solche Leistungen...
...aber auch schwierig. So sind etw...
...die Antragsverfahren nach par...
...nicht erstellt, eine Abholung an...
...Fachverfahren, noch nicht ver...
...handen oder kostenintensiv bei...

Eltersgeld-Antrag jetzt online möglich

Die Stadt Hamm geht einen weiteren Schritt in Richtung Digitalisierung von Verwaltungsleistungen: Anträge auf Elterngeld können seit auch online über das Familienportal NRW <https://familienportal.nrw/elterngeld-antrag> zu stellen.

Die Beantragung ist einfach gehalten: Ein digitaler Antragsassistent führt Schritt für Schritt durch das Antragsformular, hilft bei Fragen rund um Unterlagenliste generiert. Bereits vor der Geburt kann der Online-Antrag in Ruhe vorbereitet und gespeichert werden. Um den Antrag online, Online-Antrags ein Konto erstellt werden. Hinweise zur Registrierung und weitere Informationen zur BundID sind auf der Internetseite der Bundesagentur für Arbeit zu finden. Nach Absendung der Antragsdaten erfolgt die Versendung der persönlichen Antragsunterlagen in das Postfach, weiteren erforderlichen Unterlagen an die Elterngeldstelle gesendet werden. In Kürze soll auch die elektronische Übermittlung aller erforderlicher Unterlagen des Onlinezugangsgesetzes (ÖZG), das die Digitalisierung wesentlicher Verwaltungsleistungen vorsieht. Weitere Informationen zum städtischen Homepage im Serviceportal (Suchwort: Elterngeld).



[Zurück]

Pressestelle der Stadt Hamm
Theodor-Heuss-Platz 16
59065 Hamm
Fon: 02381/17-3551
Fax: 02381/17-103551



Projekt OZG-Koordination

Vorstellung ÖRV-Arbeitsausschuss 18.08.2021



Agenda

- 1** Projektvorstellung / Überblick Zusammenarbeit und Inhalte
- 2** Umsetzung von OZG-Leistungen
- 3** Standardisierte und nutzerzentrierte Entwicklung
- 4** zentrale Übersichtsplattform - OZG-Connect
- 5** Einbindung kreisangehöriger Kommunen
- 6** „Digitalbotschaft“ – Kommunikation nach Innen und Außen
- 7** Fahrplan 2021



Vorstellung

Nadja Hanhart
Kreis Warendorf

Dominik Geiping
Stadt Hamm

Dr. Freya Ostlinning
Stadt Münster

18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

3



Projektvorstellung „OZG Koordination und Digitalbotschaft“

Förderung Land NRW (Gesamtfördersumme: 500.000 €)

Start: 01.10.2020

Projektpartner: Kreis Coesfeld, Kreis Warendorf, Stadt Hamm und Stadt Münster

Je eine VZÄ bereitgestellt (Nadja Hanhart, Vera Seggewies/Gregor Hinkelammert, Dominik Geiping, Stefanie Dinkheller/Freya Ostlinning)

Projektlaufzeit: drei Jahre

18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

4



Projektziele

- Koordination der Zusammenarbeit der Projektpartner
- Konzepterarbeitung zur OZG-Umsetzung
- Zusammenbringen verschiedener Akteure
- Initiierung interkommunaler Projekte
- Nutzersicht im Mittelpunkt
- Intuitive Bedienung digitaler Anwendungen
- Nachnutzung vorhandener Strukturen
- Etablierung von Standards
- Erreichen der rechtlichen Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes

18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

5

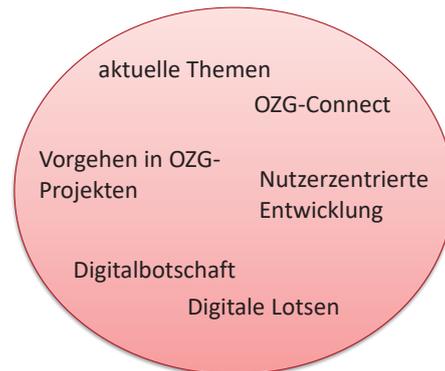


Überblick

Zusammenarbeit



Themen



18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

6



Umsetzung von OZG-Leistungen

- OZG-Arbeitslisten
- TOP 100 Bürger-OZG-Leistungen
 - Neben TOP 100-Bürger-OZG-Leistungen ca. 4900 LeiKa-Leistungen mit kommunaler Zuständigkeit/Beteiligung
- Nachnutzung von EfA-Leistungen
- Weitere Leistungen je nach Umsetzungsstand und Priorität

18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

7



Standardisierte und nutzerzentrierte Entwicklung 1/2

Austausch „Formularentwickler Kreise WAF und COE & Städte Dülmen, HAM, MS, BOT, PAD, COE

- Regelmäßige virtuelle Treffen
- Ziele:
 - Vernetzung
 - Austausch Best-Practices
 - Abstimmung / Erarbeitung gemeinsamer Vorgehensweisen / Standards
 - Gemeinsame Adressierung von Bugs an Form-Solutions / KRZN
 - ggf. gemeinsame Beauftragung kostenpflichtige Kundenprojekt mit Kostenaufteilung

18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

8



Standardisierte und nutzerzentrierte Entwicklung 2/2

Nutzerzentrierte Entwicklung

- Einbindung der Nutzer in den Entwicklungsprozess
- Kontinuierliche Tests und Anpassungen im Entwicklungsprozess



- Gegenseitige Tests von Formularen im Projekt
- Einbindung von Nutzergruppen: Entwicklung von Vorgehensweisen

18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

9



OZG-Connect

- Zusammenarbeit/Nachnutzung <https://ozg-connect.de/>
- Werbung
- Nutzer deutschlandweit
- Digitale Landkarte <https://geoportal.kreiswarendorf.de/geoportal/ozg>

18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

10



Zusammenarbeit mit kreisangehörigen Kommunen

Kreis Coesfeld

- Information und Austausch über AK E-Government und Digitalisierung sowie Unterarbeitsgruppen
- Arbeitsgruppe mit Teilnehmenden aus mehreren Kommunen entwickelt ein Personal- und Organisationsentwicklungskonzept „Digitalisierung“

Kreis Warendorf

- Vierteljährliche Arbeitstermine
- Benennung einer OZG-Ansprechperson/Kommune
- Online Plattform zum Austausch
- Planung gemeinsamer Workshops



Digitalbotschaft

Kommunikation nach außen

- Presseberichte zum Projektstart
- in Warendorf Zeitungsserie und kleine Videos geplant



- Bewerbung einzelner Leistungen (Liegenschaftskarte, Urkundenbestellservice)
- Planung: Projekt OZG-Koordination auf geeigneten Veranstaltungen platzieren



Digitalbotschaft

Kommunikation nach innen

- Informationsveranstaltungen und Austauschrunden zu Digitalisierungsthemen
- Digitale Lotsen // OZG- oder Digitalisierungsansprechpartner

Weg zu einer digitalen Verwaltungskultur

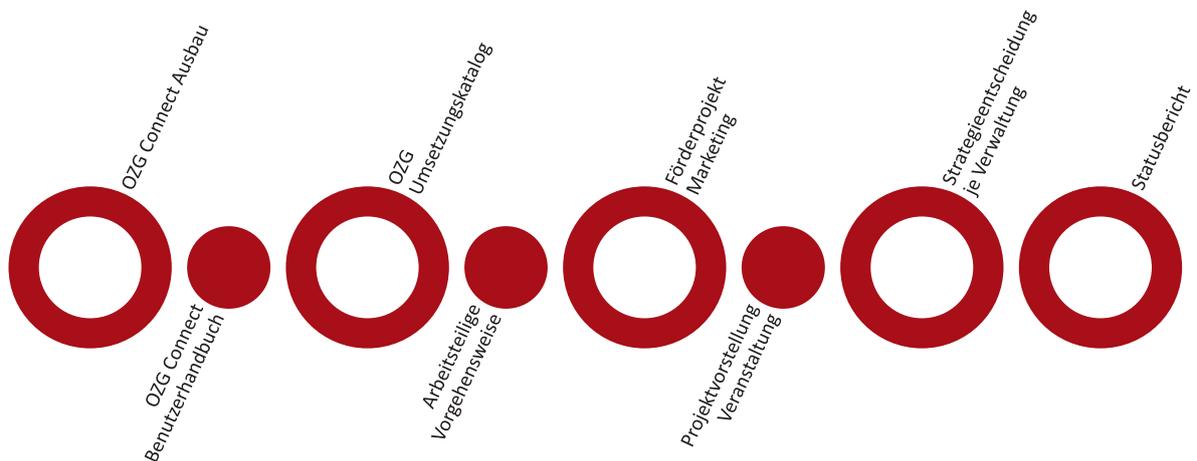
18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

13



Fahrplan 2021

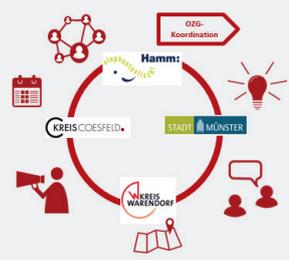


Regelmäßiger Austausch

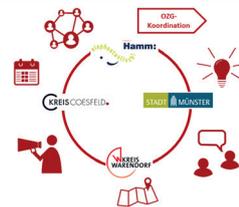
18.08.2021

Projekt OZG-Koordination

14



VIELEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT!



Anlage 4: Zwischenbericht 1. Jahr

Bericht Förderprojekt OZG-Koordination und Digitalbotschaft

Aktueller Stand: 20.09.2021

Dominik Geiping (Stadt Hamm), Nadja Hanhart (Kreis WAF), Vera Seggewies (Kreis COE), Stefanie Dinkheller / Freya Ostlinning (Stadt Münster)

1 Das Förderprojekt

Am 01.10.2020 konnte das durch das Land NRW geförderte Projekt „OZG-Koordination und Digitalbotschaft“ der Projektpartner Kreis Coesfeld, Kreis Warendorf, Stadt Hamm und Stadt Münster erfolgreich starten. Alle Projektpartner haben jeweils eine VZÄ für das Projekt bereitgestellt.

Das Projekt ist auf drei Jahre angelegt und hat sich zum Ziel gesetzt, die Zusammenarbeit der Projektpartner zu koordinieren, Konzepte zu erarbeiten, die verschiedenen Akteure zusammenzubringen und interkommunale Projekte zu initiieren. Vorhandene Strukturen sollen nachgenutzt und Standards etabliert werden, um die Umsetzung der Digitalisierung und insbesondere die Erreichung der rechtlichen Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes zu ermöglichen. Im Mittelpunkt soll dabei die Nutzersicht stehen und digitale Anwendungen sollen intuitiv zu bedienen sein. Die Gesamtfördersumme des Land NRW beläuft sich auf 500.000 Euro, die auf die Projektpartner zu gleichen Teilen aufgeteilt wurde.

2 Zusammenarbeit

Im Rahmen der Zusammenarbeit haben sich die Projektbeteiligten auf folgende Modalitäten verständigt:

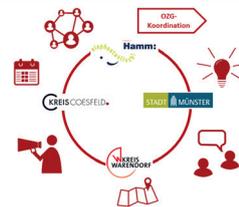
Im 14-tägigen Rhythmus findet ein digitaler Jour fixe statt, in dem sich die Beteiligten zu aktuellen Themen und Aufgaben im Sinne der Projektziele austauschen und abstimmen. Zudem finden in regelmäßigen Abständen längere Arbeitstermine statt, um anlass- und themenbezogen gemeinsame Ergebnisse zu erarbeiten oder Wissen auszutauschen.

Die Ergebnisse werden protokolliert und in einem gemeinsamen digitalen Projektraum abgelegt. Zudem dient der Projektraum zum Informationsaustausch hinsichtlich gemeinsamer Dokumente, Informationen zu aktuellen Veranstaltungen oder Erkenntnissen aus Sitzungen an denen die Beteiligten teilgenommen haben oder auch zur allgemeinen Kommunikation zwischen den Projektpartnern und zur generellen Dokumentation. Der Projektraum stellt somit eine gemeinsame Arbeitsplattform dar, die sehr intensiv genutzt wird.

3 Themen

Die Themen des Förderprojektes umfassen insbesondere:

- Umsetzung des OZG und den Austausch zu einem gemeinsamen Vorgehen,
- die Weiterentwicklung der Plattform OZG-connect,
- Digitalisierung allgemein und Austausch zu aktuellen Projekten,
- Entwicklung von Formularen und digitalen Technologien,
- Digitalbotschaft.



Hier wurden als erster Schritt die TOP 100-Verwaltungsdienstleistungen für Bürger als Grundlage gewählt, die dann wiederum auf kommunale Zuständigkeit sowie digitale Umsetzbarkeit überprüft und gefiltert werden sollen. Anschließend werden diese Leistungen um weitere, bereits in der Umsetzung befindliche oder aus strategischen oder politischen Gründen hoch priorisierte Leistungen der Projektpartner ergänzt. Die daraus entstandene Liste wurde unter den Projektpartnern hinsichtlich der Verantwortung zur Umsetzung oder Informationsbeschaffung zur Umsetzung aufgeteilt. Die Ergebnisse werden den Projektpartnern unter Einhalten der entsprechenden Formalien zur Verfügung gestellt.

Dies bedeutet, dass zum einen priorisierte Verwaltungsleistungen in Form von durch die Projektpartner selbst erstellten Online-Prozessen umgesetzt werden, zum anderen, dass eine Reihe an Leistungen durch Online-Prozesse umgesetzt werden, die auf Landes- oder Bundesebene erstellt und zur Nachnutzung bereitgestellt werden. Hier wird im Sinne der Standardisierung und effektiven Umsetzung des OZG die Nachnutzung bestehender bzw. auf Landes- und Bundesebene entwickelten Lösungen durch die Projektpartner Vorrang gegeben. Diese Priorität wird durch die Projektteilnehmer in Richtung ausführender Verwaltungsebene (Behörden) kommuniziert und vertreten.

Für die zur Nachnutzung bereitgestellten Lösungen bedarf es eines hohen Informationsaufwandes, um den genauen Umsetzungsstand sowie die Rahmenbedingungen der Nachnutzung zu klären. Auch diese Informationen werden dann unter den Projektpartnern geteilt – z.T. können bei der Inbetriebnahme von EfA¹ Lösungen auch Synergieeffekte genutzt werden.

3.4 Austausch Formularentwicklung

Auf Initiative des Förderprojektes ist ein Austausch der Formularentwickler der Projektpartner entstanden. Dieser findet virtuell in regelmäßigen Abständen statt.

Die Ziele des Austausches sind eine Vernetzung sowie Austausch zu Best-Practices Umsetzungen, Abstimmung und Erarbeitung gemeinsamer Vorgehensweisen und die Etablierung von Standards. Darüber hinaus sollen gemeinsam Bugs an Form-Solutions / KRZN kommuniziert werden, um die Umsetzungswahrscheinlichkeit zu erhöhen. Auch eine gemeinsame Beauftragung kostenpflichtiger Kundenprojekte mit Kostenaufteilung ist angedacht. Neben den o.g. Projektpartnern nehmen mittlerweile auch weitere Städte und IT Dienstleister (z.B. GKD Paderborn, Stadt Bottrop, Stadt Coesfeld, Stadt Dülmen) am Austausch teil.

3.5 Kundenzentrierte Entwicklung

Neben der grundsätzlichen Aufteilung der OZG-Umsetzung, hat sich das Projekt zum Ziel gesetzt, eine nutzerzentrierte Entwicklung zu unterstützen und voran zu treiben. Dazu gibt es bereits erste Ideen, wie die Einbindung der Nutzer und kontinuierliche Tests und Anpassungen im Entwicklungsprozess realisiert werden können.

Beispielsweise sollen die sich in der Entwicklung befindlichen Formulare kommunalintern sowie im Austausch der Projektpartner getestet werden. Die Einbindung von verschiedenen Nutzergruppen, auch im Hinblick auf Testungen durch die Bürger selbst, digital oder in Vor-Ort Terminen, sind ebenfalls angedacht und es werden weitere Ideen zur Umsetzung entwickelt.

3.6 Einbindung kreisangehöriger Kommunen

Die Kreise Coesfeld und Warendorf möchten neben der eigenen OZG-Umsetzung auch ihre kreisangehörigen Kommunen bei der OZG-Umsetzung unterstützen. Dies wird in beiden Kreisen strukturiert angegangen:

¹ EfA= "Einer für Alle". Jedes Land sollte Leistungen so digitalisieren, dass andere Länder sie nachnutzen können und den Online-Prozess nicht noch einmal selbst entwickeln müssen.



Im Kreis Coesfeld gibt es den Arbeitskreis E-Government und Digitalisierung, an dem Vertreter der kreisangehörigen Kommunen und des Kreises teilnehmen. In den ca. 2 bis 3 Mal jährlich stattfindenden Sitzungen informiert der Kreis zu aktuellen Themen und es findet ein Austausch zu aktuellen Projekten statt. Ein Austausch zwischen den Sitzungen findet über eine Austauschplattform statt. Aus dem AK E-Government und Digitalisierung sind weitere Unterarbeitsgruppen entstanden, die sich mit bestimmten Bereichen der Digitalisierung beschäftigen. Eine Arbeitsgruppe aus 7 Kommunen entwickelt derzeit ein Personal- und Organisationsentwicklungskonzept „Digitalisierung“.

Der Kreis Warendorf hat vierteljährliche (derzeit virtuelle) Arbeits-/Austauschtermine mit den kreisangehörigen Kommunen etabliert. Je Kommune wurde mindestens eine OZG-Ansprechperson benannt. Bilateraler Austausch zur Herangehensweise findet durchgehend statt. Darüber hinaus wurde eine Austauschplattform/Cloud geschaffen, um noch einfacher Informationen und Arbeitsstände austauschen zu können. Zudem sind gemeinsame Workshops geplant.

3.7 Digitalbotschaft

Neben der OZG-Koordination ist das Thema Digitalbotschaft in den Zielen des Projektes verankert. Dies bedeutet für die Projektbeteiligten zum einen die Förderung der Digitalisierung verwaltungsintern und damit die Unterstützung von verschiedenen Projekten im Austausch mit weiteren Ämtern. So strebt bspw. die Stadt Hamm die Verankerung der Digitalen Lotsen an. In Münster wurden sogen. OZG-Ansprechpersonen benannt; in der Kreisverwaltung Warendorf soll das in diesem Herbst erfolgen. Auch im Kreis Coesfeld wurden Ansprechpersonen für den Bereich Digitalisierung benannt. Über die Ansprechpersonen werden Informationen in die Ämter gegeben. Außerdem sollen sie als Multiplikatoren der OZG-Umsetzung dienen und niedrigschwellig Fragen und Probleme zu dem Thema innerhalb der Ämter klären können.

In allen beteiligten Kreisen und Städten sind Veranstaltungen zur Förderung der Digitalen Verwaltungskultur geplant oder wurden bereits durchgeführt wie z.B. die Einrichtung eines Cafés Digital oder Informationsveranstaltungen zum Thema Digitalisierung.

Neben der Digitalbotschaft innerhalb der Verwaltung, sollen die Projektergebnisse ebenfalls nach Außen transportiert werden. Zu diesem Zwecke haben die Kreise Coesfeld und Warendorf sowie die Stadt Hamm auch bereits Pressemeldungen veröffentlicht. Eine Pressereihe sowie kleine Videos zum Thema sind z.T. angedacht und bereits in Planung.



Pressemeldung Kreis Coesfeld



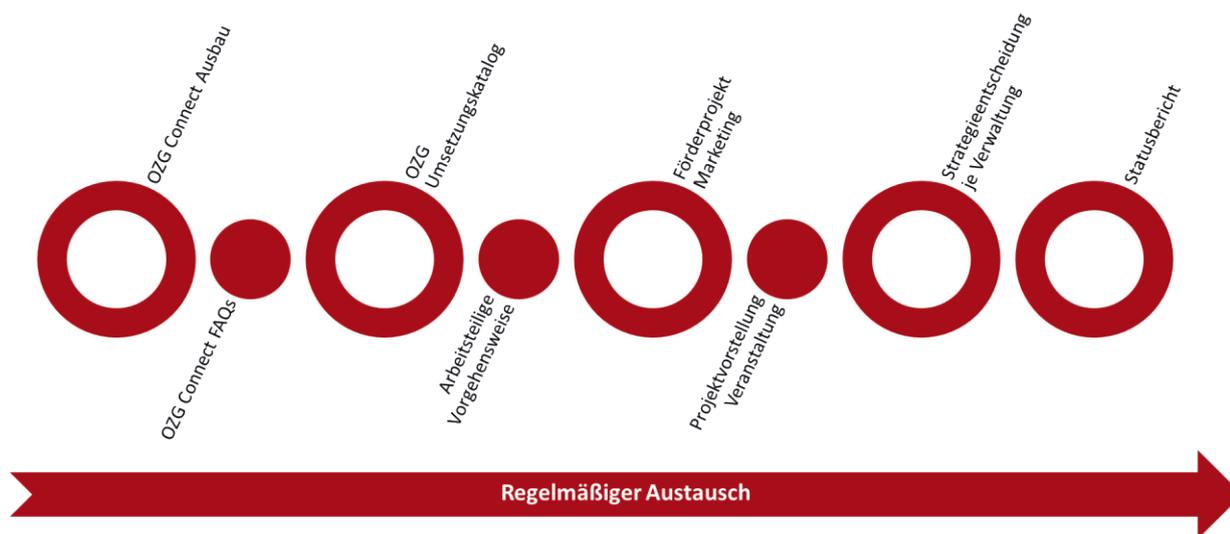
Pressemeldung Kreis Warendorf



4 Fahrplan 2. Projektjahr

Für das zweite Projektjahr sind weiterhin ein regelmäßiger Austausch sowie der Ausbau und die weitere Nutzung des digitalen Projektraums geplant. Der OZG-Katalog soll bzgl. der o.g. Filterung in arbeitsteiliger Vorgehensweise bearbeitet werden.

OZG-Connect soll weiter gepflegt und ausgebaut werden. Zudem wird die Kommunikation nach Innen über entsprechende Formate für die Verwaltungsmitarbeitenden sowie die Kommunikation nach Außen über Pressemitteilungen und die Teilnahme an Veranstaltungen zur Vorstellung des Förderprojektes weiter ausgebaut.





Anlage 5: Zwischenbericht 2. Jahr

Bericht Förderprojekt OZG-Koordination und Digitalbotschaft

Aktueller Stand: 04.10.2022

Dominik Geiping (Stadt Hamm), Nadja Hanhart (Kreis WAF), Gregor Hinkelammert / Afzal Muqarab (Kreis COE), Stadt Münster (N.N.)

1 Das Förderprojekt

Am 01.10.2020 konnte das durch das Land NRW geförderte Projekt „OZG-Koordination und Digitalbotschaft“ der Projektpartner Kreis Coesfeld, Kreis Warendorf, Stadt Hamm und Stadt Münster erfolgreich starten. Alle Projektpartner haben jeweils Personal für das Projekt bereitgestellt.

Das Projekt ist auf drei Jahre angelegt und hat sich zum Ziel gesetzt, die Zusammenarbeit der Projektpartner zu koordinieren, Konzepte zu erarbeiten, die verschiedenen Akteure zusammenzubringen und interkommunale Projekte zu initiieren. Vorhandene Strukturen sollen nachgenutzt und Standards etabliert werden, um die Umsetzung der Digitalisierung und insbesondere die Erreichung der rechtlichen Vorgaben des Onlinezugangsgesetzes zu ermöglichen. Im Mittelpunkt soll dabei die Nutzersicht stehen und digitale Anwendungen sollen intuitiv zu bedienen sein. Die Gesamtfördersumme des Landes NRW beläuft sich auf 500.000 Euro, die auf die Projektpartner zu gleichen Teilen aufgeteilt wurde.

2 Zusammenarbeit

Im Rahmen der Zusammenarbeit haben sich die Projektbeteiligten auf folgende Modalitäten verständigt:

Im 14-tägigen Rhythmus findet ein digitaler Jour fixe statt, in dem sich die Beteiligten zu aktuellen Themen und Aufgaben im Sinne der Projektziele austauschen und abstimmen. Zudem finden in regelmäßigen Abständen längere Arbeitstermine statt, um anlass- und themenbezogen gemeinsame Ergebnisse zu erarbeiten oder Wissen auszutauschen.

Die Ergebnisse werden protokolliert und in einem gemeinsamen digitalen Projektraum abgelegt. Zudem dient der Projektraum zum Informationsaustausch hinsichtlich gemeinsamer Dokumente, Informationen zu aktuellen Veranstaltungen oder Erkenntnissen aus Sitzungen, an denen die Beteiligten teilgenommen haben oder auch zur allgemeinen Kommunikation zwischen den Projektpartnern und zur generellen Dokumentation. Der Projektraum stellt somit eine gemeinsame Arbeitsplattform dar, die sehr intensiv genutzt wird.

3 Themen

Die Themen des Förderprojektes umfassen insbesondere:

- Umsetzung des OZG und den Austausch zu einem gemeinsamen Vorgehen,
- die Weiterentwicklung der Plattform OZG-connect,
- Digitalisierung allgemein und Austausch zu aktuellen Projekten,
- Entwicklung von Formularen und digitalen Technologien,
- Digitalbotschaft.



3.1 OZG-Umsetzungsstrategien

Mit Verweis auf den letztjährigen Bericht wird die OZG-Umsetzung bei den Projektpartnern mittlerweile anhand der jeweiligen Umsetzungsstrategien vorangetrieben. Im Rahmen des regelmäßigen Austausches wurden bewährte Arbeitsweisen zwischen den Projektpartnern ausgetauscht und übernommen. Hierdurch konnten bereits Prozessverbesserungen und Beschleunigungen in der OZG-Umsetzung erreicht werden.

Ein weiterer positiver Effekt des Austausches innerhalb der Projektgruppe in Bezug auf die OZG-Umsetzung sowie -strategien ist, dass durch den Wissensaustausch alle Projektteilnehmer einen sehr guten Überblick über die erforderlichen Anbindungsschritte von EfA¹-Diensten haben. Insofern werden diesbezüglich die Nachnutzungstermine aller EfA-Dienste abgewartet und die Nachnutzung zum entsprechenden Zeitpunkt ggf. initiiert.

Im Hinblick auf die grundsätzliche strategische Vorgehensweise, zentral entwickelte Lösungen zu übernehmen und die restlichen OZG-Leistungen über Formularassistenten selbst zu entwickeln, ziehen die Projektteilnehmer zum aktuellen Stand ein positives Fazit. Probleme bestehen allerdings noch bei der Entwicklung und Bereitstellung von EfA-Lösungen. Darüber hinaus werden die Kommunen über die Kosten ab dem Jahr 2023, Stand heute, im Unklaren gelassen.

Abhängig vom Projektteilnehmer werden selbst zu digitalisierende OZG-Leistungen bis Projektende weitgehend umgesetzt sein. Ferner werden zentral entwickelte EfA-Lösungen nach Bedarf bei den einzelnen Projektteilnehmern nachgenutzt.

3.2 OZG-Umsetzung – OZG-connect

Die Bewerbung des OZG-connect Portals hat dazu geführt, dass das Portal bundesweit von Kommunen nachgenutzt wird. Insgesamt stehen über 1200 Leika-Leistungen für die Nachnutzung bereit, knapp 200 davon wurden bislang von den Projektpartnern entwickelt.

3.3 Austausch Formularentwicklung

Auf Initiative des Förderprojektes ist ein Austausch der Formularentwickler aller Projektpartner entstanden. Dieser findet regelmäßig virtuell im Abstand von vier Wochen statt.

Hier werden Formulare besprochen und gegenseitig zur Verfügung gestellt, Standards in der Erstellung definiert und weitere Anforderungen besprochen. In der Abstimmung wird darauf geachtet, arbeitsteilig Formulare zu erstellen, um Doppelarbeiten zu vermeiden und durch das Bereitstellen der jeweils erstellten Formulare Synergieeffekte zu erzielen. Ebenfalls nehmen die Formularentwickler auch an dem übergeordneten Austausch mit dem KDN teil. Erkenntnisse hieraus fließen wiederum in den Austausch auf Projektebene ein.

3.4 Kundenzentrierte Entwicklung

Online-Lösungen sollen für Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen einen möglichst einfachen Zugang zu der Verwaltung ermöglichen. Aus diesem Grund sind die Projektteilnehmer bestrebt, Assistenten zu entwickeln, die eine einfache und zeitsparende Einreichung zu ermöglichen.

Am Tag der offenen Tür konnten die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Coesfeld Assistenten testen und auch ein Feedback bzw. Verbesserungsvorschläge äußern. Dabei ist aufgefallen, dass kurze Online-Anträge gerne mit dem Smartphone ausgefüllt werden. Aus diesem Grund werden zukünftig kurze Anträge zusätzlich für die Smartphone Ansicht optimiert („responsives Design“). Durch den Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern haben sich die Vermutungen

¹ EfA= „Einer für Alle“. Jedes Land sollte Leistungen so digitalisieren, dass anderen Länder sie nachnutzen können und den Online-Prozess nicht noch einmal selbst entwickeln müssen.



bestätigt, dass Anträge mit Online-Authentifizierung immer noch eine große Hürde darstellen. Positiv aufgefallen ist, dass die Bürgerinnen und Bürger einen einfachen Onlineantrag bevorzugen, welcher leicht auszufüllen ist und nur die Daten abfragt, die wirklich für die Antragsstellung benötigt werden.

3.5 Einbindung kreisangehöriger Kommunen

Neben der eigenen OZG-Umsetzung möchten die Kreise Warendorf und Coesfeld auch die jeweiligen kreisangehörigen Kommunen unterstützen.

Kreis Coesfeld:

Für diesen Zweck hat der Kreis Coesfeld eine Online-Umfrage entworfen, um den aktuellen Stand der OZG-Umsetzung in den einzelnen Kommunen abzufragen. Zusätzlich hierzu wird jeder einzelnen Kommune im Kreis angeboten, ein Unterstützungsgespräch mit den OZG-Koordinatoren des Kreises zu führen.

Die ersten Termine haben Ende August 2022 stattgefunden und voraussichtlich bis Ende 2022 werden alle Gespräche durchgeführt worden sein. Die Termine dienen dazu, Probleme und Herausforderungen im Zuge der OZG-Umsetzung zu identifizieren, die Erfahrungen und Vorgehensweisen des Kreises zur Nachnutzung bereitzustellen, Kenntnisse und Informationen auszutauschen und Lösungen bzw. Lösungsansätze zu finden. Im Nachgang an das Gespräch werden Unterlagen zur Unterstützung der OZG-Umsetzung zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus werden weitere OZG-Austauschrunden in Präsenz organisiert. Nach den ersten Gesprächen wurde festgestellt, dass die kreisangehörigen Kommunen meistens vor gleichen Problemen und Herausforderungen stehen, die dann gezielt angegangen werden können.

Insgesamt wurden in diesem Jahr vier Formsolutionsschulungen für die kreiseigenen Kommunen im Kreis Coesfeld kostenfrei angeboten (zwei Einsteigerschulungen und zwei Fortgeschrittenenschulungen). Damit wird das Ziel verfolgt, alle Formsolutionsentwickler kreisweit auf denselben Kenntnisstand zu bringen und dadurch eine schnellere OZG-Umsetzung zu ermöglichen.

Kreis Warendorf:

Der Status Quo der kreisangehörigen Kommunen im Kreis Warendorf wurde zu Projektbeginn erhoben und wird seither kontinuierlich erfasst, um den Fortschritt der OZG-Umsetzung nachverfolgen zu können und individuelle Ziele messbar zu machen.

Seit Beginn finden vierteljährliche Austauschtermine mit den von jeder Kommune benannten OZG-Ansprechpartnern/innen statt. Aktuelle Themen und Probleme werden besprochen und gemeinsam nach Lösungen gesucht und Erfahrungen ausgetauscht. Dadurch wird eine überwiegend einheitliche Herangehensweise etabliert und die Vernetzung untereinander verstärkt. Bei alltäglichen Rückfragen im „Digitalisierungsalltag“ wird inzwischen vermehrt Kontakt zu den benachbarten Städten/Gemeinden des Kreises aufgenommen. In den Kommunen bestehen grundsätzlich dieselben Unsicherheiten, Probleme und Ängste, sodass der Rückhalt untereinander mehr Sicherheit und Rückhalt bringt.

Ferner finden weitere anlassbezogene Austauschtermine zu aktuellen Themen statt. Darüber hinaus wurden Informationsveranstaltungen und auch gemeinsame Fortbildungen von der OZG-Koordination organisiert. Im Frühling 2022 hat der Kreis Warendorf vor Ort Formsolutionsschulungen kostenfrei für alle Formularentwickler der kreisangehörigen Kommunen angeboten. Dieses Angebot wurde sehr gut angenommen, sowohl Anfänger als auch fortgeschrittene Formularentwickler konnten es für sich nutzen. Durch die in den letzten zwei Jahren entstandene Vernetzung finden auch immer mehr Austauschgespräche auf dem „kleinen Dienstweg“ statt. Interkommunale Zusammenarbeit zeigt sich in Zeiten bzw. Themen, die agiles Handeln und Denken fordern, als sehr guter Weg.



Im Sommer 2021 hat der Kreis Warendorf zusätzlich eine OZG-Cloud erstellt. Diese wird inzwischen umfassend genutzt. Sie ermöglicht den Beteiligten, noch niedrigschwelliger Informationen und Dokumente bereitstellen und austauschen zu können. Außerdem können kurzfristig Fragen und Erfahrungen über eine Chat-Funktion geteilt werden.

3.6 Digitalbotschaft

Es ist vorgesehen, zum Ende des Jahres weitere Presseartikel zu veröffentlichen, in denen die Bürgerinnen und Bürger über die OZG-Umsetzung der Projektpartner informiert und nutzbare Online-Assistenten beworben werden. Grundsätzlich kann diesbezüglich festgehalten werden, dass zunehmend mehr Anträge digital eingereicht werden.

Um auch Bürgerinnen und Bürgern zu ermöglichen, den aktuellen Stand bei der Verwaltungsdigitalisierung nachzuvollziehen, hat der Kreis Coesfeld ein OZG-Dashboard entworfen. Dieses Dashboard spiegelt genau wieder, wie viele OZG-relevante Prozesse umgesetzt sind. Darüber hinaus wird eine Übersicht der besonderen und meistgenutzten Dienstleistungen bereitgestellt. Es werden auch Informationen über die Anzahl der Serviceportalnutzer bereitgestellt. Die Anzahl der Serviceportalnutzer hat sich von 2020 auf 2021 stark erhöht, vor allem, weil immer mehr digitale Dienstleistungen im Serviceportal veröffentlicht worden sind. Dadurch können sich Bürgerinnen und Bürger einen genauen Stand der OZG-Umsetzung im Kreis verschaffen. Zusätzlich wird bei besonderen Umsetzungen auch Informationen über diese im Dashboard zur Verfügung gestellt.

4 Fahrplan 3. Projektjahr

- Abschluss OZG
- Begleitung Thematik OZG 2.0
- Digitalisierung der Bearbeitungsprozesse (back-end)
- Leitfaden zur OZG-Umsetzung



IMPRESSUM

KREIS COESFELD
Der Landrat
Personal und Organisation
Friedrich-Ebert-Straße 7
48653 Coesfeld

Telefon: 02541/18-0
Telefax: 02541/18-9999
info@kreis-coesfeld.de
www.kreis-coesfeld.de

Stand: September 2023
Foto Titel: © ipopba - stock.adobe.com

