

Vorlage Nr. 15/1362

öffentlich

Datum: 27.12.2022
Dienststelle: OE 7
Bearbeitung: André Knips

Sozialausschuss	17.01.2023	Kenntnis
Ausschuss für Digitale Entwicklung und Mobilität	08.02.2023	Kenntnis

Tagesordnungspunkt:

Projekt "Digitales Dezernat 7"

Kenntnisnahme:

Die Vorlage Nr. 15/1362 zum Projekt "Digitales Dezernat 7" wird inklusive des Projektantrages zur Kenntnis genommen.

UN-Behindertenrechtskonvention (BRK):

Diese Vorlage berührt eine oder mehrere Zielrichtungen des
LVR-Aktionsplans zur Umsetzung der BRK.

ja

Gleichstellung/Gender Mainstreaming:

Diese Vorlage berücksichtigt Vorgaben des LVR-Gleichstellungsplans 2025. ja

Finanzielle Auswirkungen auf den Haushalt (Ifd. Jahr):

Produktgruppe:	016		
Erträge:		Aufwendungen:	904.320 €
Veranschlagt im (Teil-)Ergebnisplan	ja	/Wirtschaftsplan	
Einzahlungen:		Auszahlungen:	904.320 €
Veranschlagt im (Teil-)Finanzplan	ja	/Wirtschaftsplan	
Bei Investitionen: Gesamtkosten der Maßnahme:			
Jährliche ergebniswirksame Folgekosten:			
Die gebildeten Budgets werden unter Beachtung der Ziele eingehalten			ja

In Vertretung

LEWANDROWSKI

JANICH

Zusammenfassung

Die Arbeits- und Geschäftsprozesse des LVR-Dezernates „Soziales“ sollen möglichst vollständig digital neugestaltet werden.

Ziele sind

- die Schaffung attraktiver Arbeitsplätze mit Blick auf „Neue Arbeitswelten im LVR“ und „Mobiles Arbeiten“, um dem Fachkräftemangel entgegen zu wirken;
- die Förderung der Nachhaltigkeit und des Klimaschutzes (zum Beispiel durch Reduzierung des Papierverbrauchs);
- ein einfacher, intuitiver und sicherer Zugang für Leistungsberechtigte und Leistungserbringer zu den Angeboten des LVR-Dezernat „Soziales“;
- eine schnelle und datenschutzkonforme Kommunikation mit unseren (externen) Kund*innen und Partner*innen.

Diese Vorlage berührt insbesondere die Zielrichtung Z6 (Die Zugänglichkeit in allen Informations- und Kommunikationsmedien im LVR herstellen) des LVR- Aktionsplans zur Umsetzung der UN-BRK sowie das Handlungsfeld 3.4 des LVR-Gleichstellungsplans 2025 (Vereinbarkeit von Erwerbs- und Sorgearbeit).

Begründung der Vorlage Nr. 15/1362:

Die Digitalisierung ist Wegbereiter und wichtiges Schlüsselement um die Leistungsfähigkeit – und Qualität des LVR-Dezernat „Soziales“ angesichts des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels zu erhalten. Effiziente und nutzerorientierte Geschäftsprozesse bieten nicht nur Vorteile für die Kund*innen und Partner*innen, sondern entlasten auch die Mitarbeitenden.

Im Rahmen des LVR-weiten Zielvereinbarungsprozesses zwischen der Landesdirektorin und den einzelnen LVR-Dezernaten ist die Digitalisierung fest verankert und hat Einzug in die strategischen Ziele des Landschaftsverbandes Rheinland gehalten. Um diesen Transformationsprozess aktiv gestalten zu können, hat das LVR-Dezernat „Soziales“ in Abstimmung mit dem LVR-Dezernat „Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation“ das Projekt „Digitales Dezernat 7“ gestartet, um schon frühzeitig die entscheidenden Weichen stellen zu können.

Moderne und attraktive räumliche sowie technische Rahmenbedingungen der Arbeitsplätze steigern die Identifikation und Motivation aller Mitarbeiter*innen, leisten einen erheblichen Beitrag zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf und erhöhen nicht zuletzt die Attraktivität des gesamten Landschaftsverbandes Rheinland als „best place to work“.

Übergeordnetes Ziel des Projektes „Digitales Dezernat 7“ ist daher die Schaffung möglichst vollständiger digitaler Workflows für die Arbeits- und Geschäftsprozesse der Sozial- und Eingliederungshilfe: vom digitalen Posteingang über die ortsvariable, digitale Bearbeitung der Vorgänge bis hin zur digitalen Rückmeldung.

Das mobile Arbeiten oder das Arbeiten im Home-Office sind dabei wesentliche Bestandteile der „Neuen Arbeitswelten im LVR“: ortsunabhängiges Arbeiten in Verbindung mit Desksharing sind zukunftsweisend und setzen schon jetzt hohe Anforderungen an die Digitalisierung der bestehenden Arbeits- und Geschäftsprozesse.

In Zeiten steigender Mieten und Energiekosten gilt es die bestehenden Flächen mit Blick auf Nachhaltigkeit und Klimaschutz effizient und kostengünstig zu nutzen. Als umlagefinanzierter Kommunalverband hat der LVR zudem eine besondere Verantwortung gegenüber seinen Mitgliedskörperschaften und ist damit zu sparsamem Verwaltungshandeln aufgefordert. Die Schonung der natürlichen Ressourcen ist wichtiger Bestandteil des Umweltmanagements des LVR – mit einem erhöhten Grad der Digitalisierung kann der Papierverbrauch oder auch der Büro- und Archivflächenbedarf reduziert werden.

Innovative Raumkonzepte, mobiles Arbeiten oder Arbeiten im Home-Office können mit einer durchdachten digitalen Unterstützung optimal umgesetzt werden.

Schon der bisherige Grad an Digitalisierung war ein Erfolgsgarant für die Leistungserbringung während der pandemischen Lage, als die persönlichen Kontakte zur gesundheitlichen Sicherheit auf ein Minimum reduziert wurden und die Mitarbeiter*innen fast überwiegend aus dem Home-Office gearbeitet haben.

Das LVR-Dezernat „Soziales“ konnte aufgrund der Digitalisierung der eingehenden Post und der E-Akte für unsere Leistungsberechtigten jederzeit seinen gesetzlichen Aufträgen und seinem Anspruch als verlässlicher Leistungsträger gerecht werden. Schnelles Handeln schaffte ergänzend die Möglichkeit zur virtuellen Kommunikation per Videokonferenz, wodurch der persönliche Kontakt zu unseren Kund*innen bestehen blieb – ein wesentliches Merkmal unserer Qualität in der Leistungserbringung!

Diese Innovationsfähigkeit des Landschaftsverbandes Rheinland hat gezeigt, dass sich die Leistungsberechtigten und die Leistungserbringer jederzeit unserer Unterstützung

sicher sein konnten und auch durch den Digitalisierungsprozess profitieren – den hieraus entstandenen Schwung möchten wir aufnehmen und für die zukunftsfähige Entwicklung nutzen.

Aber auch gesetzliche Vorgaben sind Auslöser für entscheidende, digitale Veränderungen: das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet Behörden, ihre Verwaltungsleistungen digital anzubieten. Das OZG zielt dabei auf die vielfältigen Angebote und Dienste für die Bürger*innen ab – mit dem Projekt „Digitales Dezernat 7“ wollen wir schon jetzt mehrere Schritte weitergehen und alle Verwaltungsleistungen digital gestalten: Antragsstellung, Kommunikation, aber auch die Rechnungslegung und -begleichung stehen dabei im Fokus.

Die Europäische Union hat mit der Richtlinie 2010/45/EU Vorgaben zur Rechnungsstellung an öffentliche Auftraggeber gestellt und mit der Richtlinie 2014/55/EU bezüglich der Annahme elektronischer Rechnungen ergänzt. Öffentliche Auftraggeber werden damit verpflichtet, Rechnungen in elektronischer Form anzunehmen.

Erstellung, Versendung, Übermittlung und Entgegennahme der elektronischen Rechnungslegung sind die Grundlagen der verabschiedeten Richtlinien – übergeordnetes Ziel ist daneben jedoch die vollständig automatisierte Rechnungsbearbeitung: Rechnungsempfänger*innen werden dazu angehalten, die eingehenden Rechnungen in einem vollständig digitalen Workflow zu verarbeiten.

In der Bundesrepublik Deutschland wurde die EU-Richtlinie 2010/45/EU mit dem Steuervereinfachungsgesetz 2011 (StVereinfG) umgesetzt – und unter anderem wurde mit der damit einhergehenden Änderung des § 14 des Umsatzsteuergesetzes (UStG) die elektronische Rechnung der klassischen Papierrechnung gleichgestellt: hauptsächliches Ziel ist eine einfachere und effizientere Zahlungsabwicklung sowie die Reduzierung von Papierrechnungen hin zu vollständiger elektronischer/digitaler Rechnungsstellung.

Die Abrechnung der Leistungen der Eingliederungs- und Sozialhilfe mit dem Landschaftsverband Rheinland als Kostenträger erfolgt in den unterschiedlichsten Rechnungsformen: Einzelrechnung je Leistungsberechtigten oder auch als Sammelrechnungen. Durch einen digitalen Rechnungseingang, die digitale Bearbeitung und die Nutzung moderner Verfahren (zum Beispiel dem Einsatz künstlicher Intelligenz für eine Dunkelverbuchung) können die Kosten für die Bearbeitung einzelner Rechnungen reduziert werden.

Insgesamt kann festgehalten werden, dass eine flächendeckende und möglichst vollständige Digitalisierung der Arbeits- und Geschäftsprozesse allen Beteiligten zu Gute kommen soll – vor allem aber den Kund*innen und den Mitarbeiter*innen des LVR-Dezernates „Soziales“. Somit sind die angestoßenen Veränderungsprozesse als Investition in die Zukunftsfähigkeit des LVR-Dezernates „Soziales“, aber auch für der Landschaftsverband Rheinland insgesamt anzusehen.

Das Projekt „Digitales Dezernat 7“ ist zunächst bis Ende 2025 angesetzt und orientiert sich am Neubau des Verwaltungsgebäudes am Ottoplatz. Die neuen Büroarbeitsflächen werden für ein aktivitätsbasiertes Arbeiten und für das Desksharing gestaltet – Lagerflächen für Aktenordner oder andere dienstliche Unterlagen sind dabei nicht mehr vorgesehen: der Ausbau der elektronischen Akte sowie die digitale Neugestaltung der Arbeits- und Geschäftsprozesse sind damit ein maßgeblicher Erfolgsfaktor für den Bezug der neuen Räumlichkeiten.

Aber auch die „Neuen Arbeitswelten im LVR“ verändern die bestehenden Büroarbeitsbedingungen gravierend und erfordern ein deutlich höheres Maß an Digitalisierung innerhalb des LVR-Dezernates „Soziales“.

Die Aktivitäten und Maßnahmen zur Digitalisierung im LVR-Dezernat „Soziales“ werden von den weitreichenden gesetzlichen Veränderungen (zum Beispiel OZG) und den Erfordernissen einer sich dynamisch verändernden Arbeitswelt geprägt. Sie stehen im Einklang mit der digitalen Agenda des LVR und werden in enger und partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem LVR-Dezernat „Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation“ nachhaltig und nutzendenorientiert gestaltet und umgesetzt.

Der anliegende Antrag für den IT-LA wurde zwischenzeitlich beschlossen (24. Mai 2022) und wird zur Kenntnisnahme beigefügt.

In Vertretung

L E W A N D R O W S K I

J A N I C H

OE/AD/Eigenbetrieb		Projekt-Nr. (falls bereits vergeben)	Datum
LVR-Dezernat Soziales (7)			25. April 2022
Effizienzprojekt		Gesetzlich vorgeschrieben oder notwendige Ablösung	Strategisches Projekt
Projektkosten investiv	X	Projektkosten konsumtiv	

Bezeichnung des Projektvorschlages

Digitales Dezernat 7

Beschlussvorschlag

Der IT-LA genehmigt das anliegende Projekt in agiler Umsetzungsform.
Die Kostenindikation pro Jahr beläuft sich auf 904.320 €.
Davon bewilligt der IT-Lenkungsausschuss 450.000 € pro Jahr aus seinem Budget.

Verrechnung gem. IT-Controlling

Projektkosten(-anteil)	Verrechnung auf (Zentral/ Dezernat)
100 %	PG 085

1. Antragstellerin/Antragsteller

Zeichen, Unterschrift

3. LVR-InfoKom

Zeichen, Unterschrift

4. LVR-Dezernat 6

Zeichen, Unterschrift

1 Ausgangslage und Motivation

Die Verwaltung unterliegt dem Prinzip der Aktenmäßigkeit, das sowohl bei der Bearbeitung auf Papierbasis als auch bei elektronischer Bearbeitung zu beachten ist. Elektronische Akten sind in einer zunehmend digitalisierten Welt unverzichtbar. Sie steigern die Effizienz der Verwaltung durch den zentralen, geschützten, gleichzeitigen und unabhängigen Zugriff auf alle Dokumente.

Insbesondere im Bereich der Abrechnung, der Regionalsachbearbeitungen und dem Entgeltbereich des LVR-Dezernates Soziales ist bislang nur ein minimaler Grad an Digitalisierung vorhanden. Die Fallbearbeitung erfolgt vorwiegend in Papierform – vom Posteingang bis hin zur Ablage/Archivierung.

Jährlich füllen sich so rund 2.000 Aktenordner alleine im Bereich der Abrechnung, die gemäß § 59 Absatz 2 der Verordnung über das Haushaltswesen der Kommunen im Land Nordrhein-Westfalen zehn (Bücher) beziehungsweise sechs (Belege und sonstige Unterlagen) Jahre aufzubewahren sind. Es ist zu erwarten, dass die Menge an Einzelrechnungen aufgrund der gesetzlichen Neuerungen und des damit einhergehenden personenzentrierten Ansatzes des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) zunehmen wird. Die Schonung der natürlichen Ressourcen ist wichtiger Bestandteil des Umweltmanagements des LVR – mit einem erhöhten Grad der Digitalisierung kann der Papierverbrauch oder auch der Büro- und Archivflächenbedarf reduziert werden.

Vor diesem Hintergrund, aber auch mit Blick auf den Neubau am Ottoplatz setzt der LVR auf die Umsetzung „Neuer Arbeitswelten“ – damit einhergehende Themen sind ortsvariable Arbeit (Home-Office, mobile Arbeit) und Desk-Sharing. Es gilt, möglichst passgenaue technische Ausstattungskonzepte für die zukünftige Arbeitswelt zu entwickeln, um eine verbesserte Ausnutzung der Raumkapazitäten zu erreichen und Wirtschaftlichkeitsaspekte sowie ökologische Aspekte gleichermaßen zu berücksichtigen.

Moderne und attraktive räumliche und technische Rahmenbedingungen der Arbeit steigern die Identifikation und Motivation aller Mitarbeitenden, leisten einen erheblichen Beitrag zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf und erhöhen nicht zuletzt die Attraktivität des LVR als Arbeitgeber.

Darüber hinaus werden die Behörden durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) verpflichtet, die Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten. Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen zielt dabei nicht auf die vielfältigen Angebote und Dienste für Bürger*innen, sondern auch auf die Rechnungsabwicklung der Leistungserbringenden.

Mit dem SherpA-Teilprojekt „Abrechnung“ wurde bereits ein erster Schritt in diese Richtung unternommen, indem die aus dem Fachverfahren AnLei heraus generierten Fachabrechnungen bei den einzelnen Zahlungsempfängern elektronisch abgelegt werden. Abgesehen davon erfolgt die Kommunikation mit den Leistungserbringenden noch größtenteils analog. Mit einer effektiveren, durchgehend digitalen und medienbruchfreien Kommunikation können auch die Bearbeitungsprozesse mit den Leistungserbringenden im Sinne des OZG weiter optimiert werden.

2 Zielergebnisse/Output des Projektes

2.1 Zusammenfassung

- Vollständige Digitalisierung einschließlich digitaler Bearbeitung der Eingangspost des LVR-Dezernat Soziales aufgrund fehlender Lagerfläche im neuen Verwaltungsgebäude am Ottoplatz
- Weiterentwicklung/Ausbau der in SherpA eingeführten Institutionsakte für die Bereiche Entgelt, Abrechnung, Haushalt und Regionalsachbearbeitung
- Schaffung vollständiger digitaler Workflows für die Arbeits- und Geschäftsprozesse des LVR-Dezernat Soziales

2.2 Die Zielergebnisse/der Output im Einzelnen

- Vollständige Digitalisierung des Eingangs und der Bearbeitung der Rechnungen (für die Abteilung Abrechnung 71.20) sowie der Post für Entgeltverhandler*innen, Regionalsachbearbeiter*innen und den Haushaltsbereich
- Automatisierte Verschlagwortung innerhalb der E-Akte und automatisierte Erkennung der Zuständigkeit für die oben angeführten Bereiche
- Digitalisierte Kommunikation mit Kund*innen nach außen und automatische Ablage dieser Kommunikation in der (erweiterten) elektronischen Institutionsakte
- Automatisierte Texterkennung für eingehende Dokumente (zum Beispiel OCR-Erkennung)

Nachfolgende, vorbereitende Arbeiten, insbesondere bezogen auf die Fachverfahren, sollen ins Projekt mit einfließen:

- Automatisches Erkennen und Analysieren der Eingangspost durch „KI“ (Künstliche Intelligenz) – unter anderem direkte und automatisierte Zuordnung zu elektronischen Akten, verkürzte Zustellungs-/Bearbeitungszeiten, vollständig automatisierte Verschlagwortung der eingehenden Dokumente
- Anbindung an eine „Robotic Process Automation“ (rpa) für eine möglichst automatisierte Sichtung und Zuordnung der eingehenden, abrechnungsrelevanten Post
- Datenschutzkonforme End-to-end-Kommunikation zwischen LVR und Kund*innen
- „Dunkelverbuchung“ eingehender Rechnungen

Die oben aufgeführten Punkte können weitestgehend direkt oder vorbereitend durch das LVR-Dezernat Soziales geleistet werden. Mit Blick auf das „Big Picture“ (siehe unter 3.1) und die Vision eines Digitalen Dezernates 7 gibt es weitere Punkte, die LVR-weit greifen und somit nicht alleine durch das LVR-Dezernat Soziales zu beeinflussen sind. Hierbei handelt es sich um folgende optionale Ziele, die im Rahmen der agilen Umsetzung angestrebt werden:

- Vollständig digitale End-to-End-Kommunikation zwischen LVR und Kund*innen
- Unterzeichnung digitaler Dokumente mit qualifizierter, elektronischer Signatur
- Einführung „robotic-process-automation“ bei Arbeits- und Geschäftsprozessen für vollständig digitale Workflows

- Dunkelverbuchung und automatisierte (revisionssichere) Archivierung eingehender Rechnungsdokumente

Im Rahmen des agilen Projektmanagements wurden auf diesem Hintergrund zum Projektbeginn zunächst die folgenden Epics¹ gebildet:

- DigiDez (Bündelung der vorbereitenden Tätigkeiten allgemein)
- PLO (Paperless Office: vorbereitende Tätigkeiten für das papierlose Büro)
- Zuständigkeiten und Zuständigkeitentool (insbesondere Softwareertüchtigung)
- Institutionsakte (Aus-/Aufbau der E-Akte unter anderem für Leistungserbringende)

Auf Basis dieser Epics wurde ein Initialbacklog inklusive erster User-Stories² für die agile Umsetzung des Projektes „Digitales Dezernat 7“ erstellt, s. Anlage 1.

2.3 Qualitätsziele

Die folgende Übersicht gibt eine Gewichtung der Qualitätsziele an. Diese Gewichtung bestimmt Richtung und Umfang der Qualitätssicherungsmaßnahmen. Es können insgesamt maximal 10 Punkte je Ziel vergeben werden. Eine differenzierte Bewertung ermöglicht dem Projekt, die richtigen Schwerpunkte bei der Definition von Qualitätssicherungsmaßnahmen zu setzen.

Qualitätsziele	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kostenreduktion: Archivflächen, Papier, Drucker/Toner, Porto/Verpackung, Leitzordner								X		
Zeitersparnis: Durchlaufzeiten nach Posteingang, Recherche in Archiven/Papierablagen, Wegezeiten zwischen Dienstgebäuden							X			
Verfügbarkeit: Vollständige Bearbeitung in Home- Office und im mobilen Arbeiten (digital first), Effizientere Rechnungskontrolle							X			
Fristgerechtere Zahlung innerhalb (gesetzlichem) Zahlungsziel: Reduzierung Beschwerden, Mahngebühren oder Klagverfahren					X					
Zeitnahe Rechnungsbegleichung: höhere Kundenzufriedenheit, dadurch Reduzierung von Nachfragen						X				

¹ Der Begriff „Epic“ wird vor allem bei der agilen Softwareentwicklung im Anforderungsmanagement verwendet. Epics dienen dabei zur Entwicklung eines Product-Backlogs im Rahmen von Scrum. Sie geben dem Autor die Möglichkeit, zunächst eine aggregierte Übersichtsdarstellung neuer Produktanforderungen zu entwickeln, ohne auf die Details einer Anforderung eingehen zu müssen. Epics können insofern nicht direkt in Software-Coding umgesetzt werden, sondern bedürfen der Detaillierung, die unter Scrum in der Vorbereitung eines Sprint-Planungsmeetings geschieht. Unter einem **Epic** versteht man im Kontext des Anforderungsmanagements die Beschreibung einer Anforderung an eine neue Software auf einer hohen Abstraktionsebene. Die Beschreibung der Anforderung geschieht dabei in der Alltagssprache (Quelle: Wikipedia).

² Eine User Story oder Anwendererzählung ist eine kurze Beschreibung (Story) dessen, was ein Benutzer (User) will. User Stories werden bei der Entwicklung von Produkten oder Software innerhalb von Agile-Frameworks verwendet, zu denen auch Scrum gehört. Eine User Story besteht aus ein paar Sätzen, in denen beschrieben wird, was der Benutzer des Produkts machen will bzw. muss (Quelle: <https://scrumguide.de/user-story/>).

Reduzierung Medienbrüche zwischen Papier und digitalen Medien					X					
Umweltschutz natürliche Ressourcen schonen, Nachhaltigkeit fördern/unterstützen						X				
Standardisierter Rechnungsaufbau				X						

3 Projektrahmen

3.1 Big Picture

Die Bearbeitung von Dokumenten, Vorgängen und sämtlichem Schriftverkehr für die Leistungen für Menschen mit Behinderungen erfolgen im LVR-Dezernat Soziales über die elektronische Akte für Leistungsberechtigte (=21er-Geschäftspartner-Nummernkreis). Diese E-Akte für Leistungsberechtigte ist bereits seit mehreren Jahren erfolgreich etabliert und wird stetig unter den Aspekten der steigenden (gesetzlichen) Anforderungen, aber insbesondere mit Blick auf die Nutzer*innenfreundlichkeit (Usability) weiterentwickelt.

Wesentlicher Anstoß zur Ausweitung der bestehenden E-Akte ist der Abriss des aktuellen Gebäudes und des damit einhergehenden Neubaus am Ottoplatz. Die dort geplanten innovativen Raumnutzungskonzepte sehen schlicht und ergreifend keine Lagerflächen für Papierakten vor – und das ist sowohl zukunfts-, als auch richtungsweisend mit Blick auf den LVR als einen „best place to work“.

Das mobile Arbeiten und auch das Home-Office/die Telearbeit sind ein wesentlicher Bestandteil der „Neuen Arbeitswelten im LVR“: ortsvariables Arbeiten in Verbindung mit Desksharing sind prägend und setzen schon hohe Anforderungen an die Digitalisierung der bestehenden Arbeits- und Geschäftsprozesse.

In Zeiten steigender Mieten und auch Energiekosten gilt es die bestehenden Flächen mit Blick auf Nachhaltigkeit und Klimaschutz effizient und kostengünstig zu nutzen. Als umlagefinanzierter Kommunalverband hat der LVR zudem eine besondere Verantwortung gegenüber seinen Mitgliedskörperschaften und ist damit zu sparsamen Verwaltungshandeln aufgefordert. Innovative Raumkonzepte, mobiles Arbeiten oder Arbeiten im Home-Office sind mit Papierakten oder auch generell mit analogen Prozessen nicht mehr zeitgemäß vereinbar.

Mit Initiierung des Projektes „Digitales Dezernat 7“ sollen die Arbeits- und Geschäftsprozesse und die vorhandenen Softwarelösungen an die neuen Rahmenbedingungen und Anforderungen angepasst werden. Neben den technischen Innovationen kann auch einem Fachkräftemangel vorgebeugt werden, in dem die Kompetenzen vorhandenen Mitarbeitenden auf die digitalen Herausforderungen gestärkt werden.

Der Megatrend „Digitalisierung“ ist maßgeblich für die Zukunftsfähigkeit des LVR und dessen Handlungsfähigkeit in vielen Bereichen. Die Pandemiezeit hat schon jetzt gezeigt: die Nutzungsmöglichkeit der E-Akte für Leistungsberechtigte sicherte die Arbeits-, Handlungs- und Leistungsfähigkeit des LVR-Dezernates Soziales.

Die Leistungsberechtigten und Leistungserbringenden der Sozial- und Eingliederungshilfe konnten sich der Unterstützung seitens des LVR sicher sein – aber auch gegenüber den Mitarbeitenden konnte durch die Erweiterung des Home-Office und die Reduzierung der per-

sönlichen Kontakte in den Büroräumen ein hohes Maß an gesundheitlicher und auch existenzieller Sicherheit eingeräumt werden. Damit wurde der LVR seinem gesellschaftlichen Auftrag gegenüber den Menschen mit und ohne Behinderungen gerecht.

Im Rahmen des LVR-weiten Zielvereinbarungsprozesses zwischen der Landesdirektorin und den einzelnen LVR-Dezernaten ist die Digitalisierung fest verankert und hat Einzug in die strategischen Ziele des LVR gehalten.

Diese strategischen Ziele bilden den Rahmen für den angestrebten Output des Projektes „Digitales Dezernat 7“ – und darauf aufbauend werden die weiteren digital points abgeleitet (vergleiche 2.2).

Daraus ergeben sich gravierende Auswirkungen auf die bestehenden sowie zukünftigen Arbeits- und Geschäftsprozesse des LVR-Dezernates Soziales (mit Blick auf Implementierung BTHG).

Aus unserer Sicht ist es zu kurz gedacht, lediglich die bestehenden analogen Papierdokumente „auf den Bildschirm“ zu bringen. Ein solches Vorgehen alleine stellt keine Prozessoptimierung im Sinne der Digitalisierung dar. Es geht vielmehr darum, die bestehenden Prozesse zu überprüfen, zu optimieren und zu digitalisieren und damit insgesamt zukunftsfähig zu gestalten.

Übergeordnetes Ziel des Projektes „Digitales Dezernat 7“ ist daher die Schaffung vollständiger digitaler Workflows für die Arbeits- und Geschäftsprozesse der Sozial- und Eingliederungshilfe: dies geht vom digitalen Posteingang über die ortsvariable digitale Bearbeitung der Vorgänge bis hin zur digitalen Rückmeldung.

Die vorhandenen Softwarelösungen sollen dabei ausgebaut und verbunden werden – bestehende Medienbrüche sollen reduziert und insbesondere neue Medienbrüche vermieden werden.

Ausgangspunkt dafür ist die Erweiterung der E-Akte für institutionelle Vorgänge. Die optionalen Ziele werden dabei im Blick gehalten und nach Verfügbarkeit der nötigen Ressourcen entsprechend entwickelt.

Hier steht die Abrechnung der Leistungen der Sozial- und Eingliederungshilfe im Fokus, da es sich um ein Arbeitsumfeld mit großem Mengengerüst mit vielen Optimierungsmöglichkeiten der Rechnungsbearbeitung handelt. Bereits mit AnLei-MASS ist eine teilautomatisierte Verarbeitung von digital eingehenden Rechnungen etabliert – derzeit nur in Verbindung mit den eigenen Einrichtungen und zukünftig als Rollout zu unseren externen Leistungserbringenden.

Als mittel- bis langfristiges „Big-Picture-Ziel“ ist eine Dunkelverbuchung von Rechnungen mit gleichzeitiger automatisierter Archivierung mit KI-/rpa-unterstützten Prozessen anvisiert.

Ein weiteres (optionales) „Big-Picture-Ziel“ ist die vollständige digitale Kommunikation zwischen dem LVR und den Kund*innen – dies ist sicherlich kein Thema, das nur das Projekt „Digitales Dezernat 7“ betrifft, sondern auch die lvr-weite Kommunikation tangiert.

Die aktuell häufigste Kommunikation intern wie auch extern (unter Berücksichtigung der Datenschutzanforderungen) erfolgt per E-Mail – ob An- oder Nachfragen, Rückmeldungen auf Schreiben: eine direkte und zielgerichtete Abstimmung ist damit möglich. Nur eben aktuell nicht flächendeckend, medienbruchfrei oder vollständig digital. Die datenschutzrechtlichen Vorgaben zwingen die Mitarbeitenden die personenbezogenen Daten zu streichen oder auf

eine Antwort in Papierform auszuweichen. Auch unterschriftspflichtige Dokumente können sind nach aktuellen Stand nicht flächendeckend als elektronischer Versand möglich.

Im Rahmen der agilen Umsetzung des Projektes „Digitales Dezernat 7“ sollen auch diese Punkte angestoßen werden, um das übergeordnete Ziel der vollständig digitalen Workflows erreichen zu können.

3.2 Projektinhalt

3.2.1 Aufbau der elektronischen Akte für Institutionen

Die E-Akte für Leistungsberechtigte ist innerhalb des LVR-Dezernates Soziales bereits seit mehreren Jahren im Einsatz. Mit dem Projekt SherpA wurde diese vorhandenen E-Akte erstmals für institutionelle Vorgänge – hier: zur Ablage der AnLei-Fachabrechnungen – ausgebaut.

Diese institutionelle E-Akte wird erweitert beziehungsweise umgewandelt. Mit Projektstart bestehen technisch zwei Arten von elektronischen Akten für institutionelle Vorgänge: Einrichtungsakte und Korrespondenzakte. In beiden Aktenarten erfolgt zum Projektstart keine eigentliche Aktenführung – es werden lediglich die auf dem Fachverfahren AnLei generierten Fachabrechnung abgelegt.

Innerhalb der „Einrichtungsakte“ werden alle Geschäftspartner aus dem 20er-Nummernkreis angelegt, die das Merkmal „Einrichtung“ führen. Als „Korrespondenzakte“ alle anderen 20er-Geschäftspartner, die Zahlungen aus dem Fachverfahren AnLei heraus erhalten (wie zum Beispiel Apotheken, Ärzte, Fahrdienste und weitere).

Fachlich entfällt der Begriff „Einrichtung“ zukünftig durch das BTHG und wird daher auch nicht mehr verwendet werden. In einem ersten Schritt werden daher die technischen Arten „Einrichtungsakte“ und „Korrespondenzakte“ des LVR-Dezernat Soziales zusammengelegt, so dass es für den 20er-Geschäftspartner-Nummernkreis zukünftig eine führende elektronische Akte geben wird. Die Firmierung erfolgt gemeinsam als „Institutionsakte“.

Die Umwandlung und Erweiterung betrifft im LVR-Dezernat Soziales die folgenden Bereiche und Funktionsgruppen:

- Abteilung Abrechnung 71.20
- Regionalsachbearbeiter*innen
- Entgeltverhandler*innen

Für diese Bereiche wird die bestehende Aktenform (an dieser Stelle wird bewusst nicht mehr von „Institutionsakte/Korrespondenzakte“ gesprochen) erweitert, womit die elektronische Aktenführung grundsätzlich ermöglicht wird.

3.2.2 Digitalisierung der Eingangsdokumente

Eingehende Unterlagen werden zukünftig digital bereitgestellt. Die bestehenden Arbeits- und Geschäftsprozesse sind auf dieses Vorhaben zu ertüchtigen. Alles, was in Papier eingeht, ist zu scannen und in den elektronischen Postkörben der zuständigen Sachbearbeitungen bereitzustellen.

Dabei sind die unterschiedlichen Kommunikationsformen zu berücksichtigen:

- Dokumenteneingang per Post (in Papier)
- Dokumenteneingang per E-Mail
- Dokumenteneingang als Bilddateiformat (zum Beispiel JPG oder BMP)
- Dokumenteneingang als PDF- oder Word-Dokument (nicht abschließend)
- Dokumenteneingang in Dateiform (Excel, CSV-Datei) für elektronische/teilautomatische Bearbeitung

Es wird das Ziel verfolgt, die Eingänge in Papierform auf ein absolutes Minimum zu reduzieren, um die digitalen Dokumente auch in einem vollständig digitalen Workflow bearbeiten zu können. Auch wenn weiterhin die Option des Dokumenteneingangs in Papierform erhalten bleiben soll, soll dies zukünftig eine absolute Ausnahme werden, da grundsätzlich vollständig digitale Workflows angestrebt werden.

Durch einen verstärkten digitalen Posteingang können Medienbrüche deutlich reduziert und die Implementierung vollständiger digitaler Workflows für die bestehenden Arbeitsprozesse (vom Posteingang bis zum Antwortschreiben) initiiert werden.

3.2.3 Zuteilung der eingehenden Post

Die eingehenden Dokumente werden den korrekten Postkörben zugeteilt und auch schon thematisch benannt/verschlagwortet (zum Beispiel als „Rechnung“). Dafür ist es erforderlich, eine klare Ermittlung der korrekten Zuständigkeit zu ermöglichen.

Das agile Projekt entwickelt gemeinsam mit den betroffenen Bereichen die dafür nötigen Prozesse. Die Zuständigkeit wird für diese organisatorisch hauptsächlich nach örtlichen/regionalen Gegebenheiten definiert. Somit kann voraussichtlich eine einheitliche Art der Ermittlung der Zuständigkeit eingeführt werden.

Mit Projektstart gehen die Dokumente der drei genannten Bereiche fast ausschließlich per Papierpost ein – diese werden dann durch die Registratur des LVR-Dezernates 7 zugeordnet und über die Hauspost zugestellt.

Ziel ist es hier, dass insbesondere die digital eingehenden Dokumente perspektivisch mit Blick auf die Gesamtlaufzeit des agilen Projektes automatisiert der zuständigen Sachbearbeitung zugeordnet werden und nur in Ausnahmefällen eine manuelle Bearbeitung durch Mitarbeitende der Registratur erfolgen soll.

Hierfür ist die Entwicklung neuer oder gegebenenfalls auch die Ertüchtigung der vorhandenen Software erforderlich. Das bestehende Zuständigkeitentool soll daher mit betrachtet werden. Die dort immer noch genutzte Nummer aus der Multifunktionalen-Einrichtungs-Datei (MED-Nummer/Einrichtungsnummer) ist durch die SAP-Geschäftspartnernummer zu ersetzen.

Ein Aufschlag erfolgte mit der produktiven Nutzung von AnLei-MASS: die von den Rechnungsstellern hochgeladenen Dateien werden automatisiert der zuständigen Person zur Bearbeitung bereitgestellt. Ebenso erfolgt eine digitale Bearbeitung der bereitgestellten Rechnungssätze. AnLei-MASS soll im Zuge der Digitalisierung ausgebaut werden (speziell bezogen auf den Bereich der Abrechnung).

Die folgenden Punkte müssen bei der Implementierung der elektronischen Institutionsakte gegebenenfalls weiterhin berücksichtigt werden:

- Erstellung von Informationsunterlagen für (interne und externe) Nutzer*innen

- Vorbereitung der Schulungen (Erstellung der Schulungsunterlagen, Aufbau der Schulungsumgebung, Planung und Durchführung)
- Auswirkungen auf die Arbeitsprozesse und das Arbeitsaufkommen im Bereich der Registratur des LVR-Dezernates 7 – mit Blick sowohl auf die verschiedenen Eingangswege der abrechnungsrelevanten Unterlagen (zum Beispiel in Papierform oder als möglichen PDF-Upload) als auch auf die sich ergebenden Nacharbeiten für nicht automatisiert zugeordnete Dokumente

3.2.4 Digitale Dokumentenbearbeitung

Für alle Bereiche werden am Ende möglichst vollständige digitale Workflows bereitstehen. Alle Dokumente werden digital zur Bearbeitung bereitgestellt, so dass die Bewertung und Entscheidungsfindung vollständig digital erfolgt und dokumentiert wird. Ebenso soll eine digitale Rückmeldung (beispielsweise per Mail oder Cloud-Download) erfolgen. Die nötigen rechtlichen und insbesondere datenschutzrechtlichen Voraussetzungen finden dabei Berücksichtigung.

Die bestehenden Softwarelösungen (zum Beispiel AnLei, AnLei-MASS, DoXis-WinCube) sollen dabei beibehalten und ausgebaut werden. Schon jetzt arbeiten rund 90 Prozent der Mitarbeiter*innen mit diesen Programmen.

Eine digitale Bearbeitung umfasst auch die Nutzung von „KI“-Optionen und die Anbindung an einer robotic-process-automation. Bezogen auf die Abrechnung kann ein Ziel auch eine sogenannte „Dunkelverbuchung“ eingehender Rechnungsdokumente sein. Im Rahmen der Projektarbeiten soll diese Option geprüft werden.

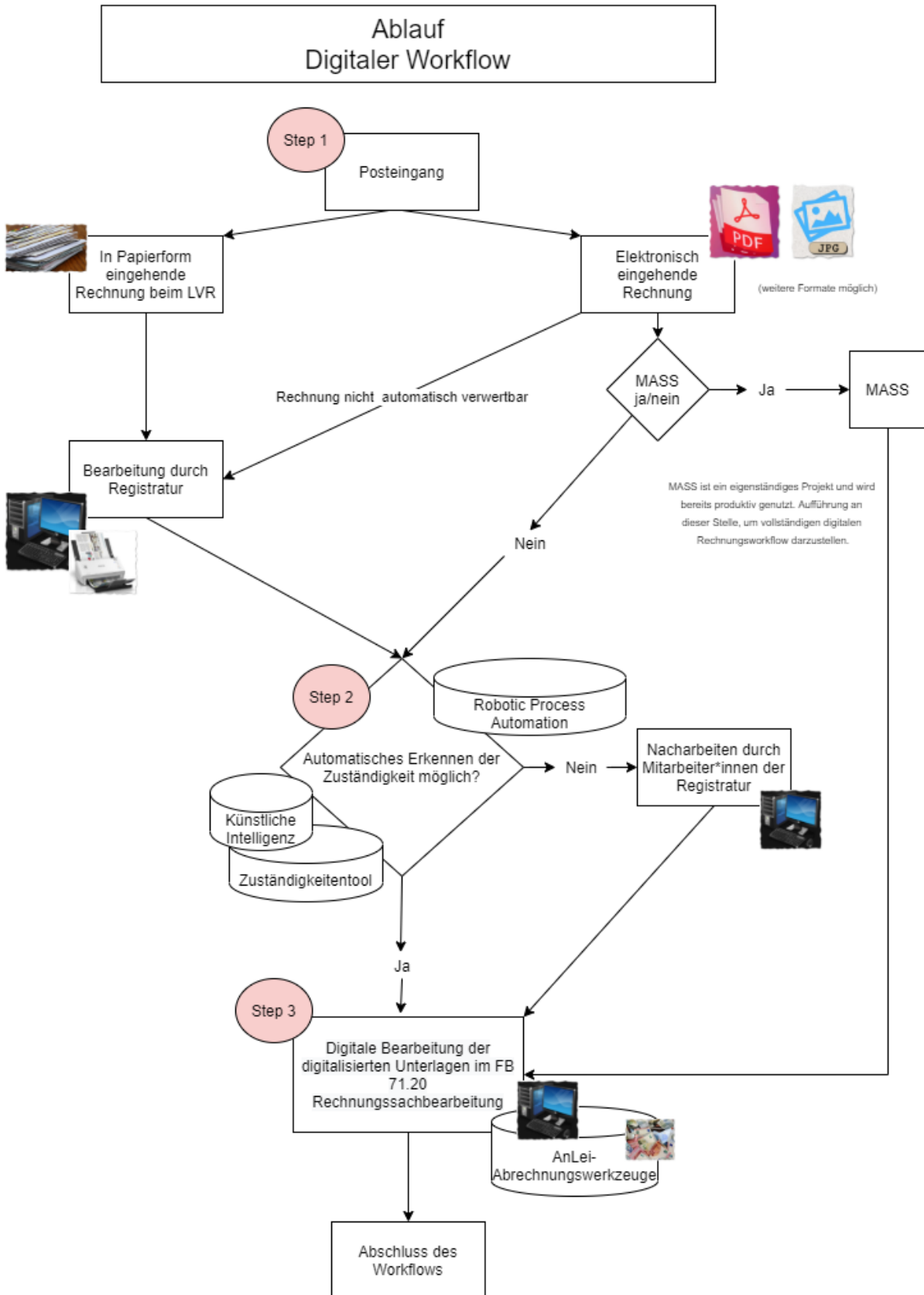
Mit der KI- oder rpa-Einbindung sollen auch die Möglichkeiten einer Dunkelverbuchung von Rechnungen oder auch einer automatischen Erkennung der korrekten Zuständigkeit (zum Beispiel anhand eines Aktenzeichens auf einem Dokument) angegangen werden – zum Beispiel durch den Ausbau der bestehenden Scanprozesse hin zu einer automatischen Texterkennung (optical character recognition = OCR-Texterkennung). Sowohl für die mögliche Dunkelverbuchung von Rechnungen, als auch für die Verteilung eingehender Dokumente zur korrekten Sachbearbeitung kann diese Erkennung unterstützen: die derzeit durch die Mitarbeitenden der Registratur sortierten und gescannten Dokumente können so im Optimalfall ohne einen händischen/manuellen Arbeitsschritt „dunkel“ zugestellt oder eben Rechnungen dunkel verbucht werden.

3.2.5 Sonstiges

Im Rahmen der digitalen Bearbeitung wird auch ein entsprechendes Berechtigungskonzept für die eigentliche Bearbeitung der Dokumente (durch Abrechnung, Regionalsachbearbeiter*innen und auch Entgeltverhandler*innen) und auch für die recherchierenden Bereiche (zum Beispiel Fachbereich Rechnungsprüfung, Team 74.61 Wirkungs- und Qualitätskontrolle oder auch andere) erstellt.

Auch werden für alle Mitarbeitenden, deren Arbeitsprozesse sich durch die Umstellungen und Ausbauten verändern, entsprechend ergänzende Schulungen angeboten. Diese werden im Rahmen der Projektarbeiten mitkonzipiert und allen zur Teilnahme angeboten werden.

3.2.6 Digitaler Workflow für Rechnungseingangspost:



3.2.7 Ergebnisse der Projektarbeiten

Mit Blick auf die „Neuen Arbeitswelten im LVR“ und das Mobile Arbeiten soll allen Mitarbeitenden die Teilhabe an diesen Modellen ermöglicht werden. Ziel ist daher die möglichst vollständige Digitalisierung der bestehenden Arbeitsprozesse für die Bereiche Abrechnung, Regionalsachbearbeitung und Entgelte, aber insbesondere auch für die Mitarbeitenden der Registratur.

Im Ergebnis hier die wichtigsten Resultate oder auch Ziele (wenn es die rechtlichen Rahmenbedingungen ermöglichen):

- Digitale Erfassung, Zuteilung und Bearbeitung der eingehenden Dokumente
- Digitale Rückmeldung/Antworten auf Anfragen (als sichere, verschlüsselte Kommunikationsform)
- Direkte und ortsunabhängige Zugriffs- und Recherchemöglichkeiten
- Möglichkeit für Mitarbeitende verstärkt mobil zu arbeiten (auch in der Registratur), die dies derzeit nicht können
- Wesentliche Reduzierung der Papiereingänge
- Deutliche Reduzierung der Ablage- und Lagerflächen (in Büros und Archiven)

3.3 Projektinhalt (optionale Ziele)

3.3.1 „Dunkelverbuchung“ von Rechnungen

Eine teilautomatisierte Abrechnung ist bereits mit AnLei-MASS möglich. Die Rechnungen werden durch die Rechnungsstellenden über ein Webportal hochgeladen und werden anschließend ohne weitere Beteiligung den zuständigen Sachbearbeiter*innen im Rechnungsbüro zugeteilt. Der Upload kann in Form einer CSV-Datei und somit völlig elektronisch erfolgen.

MASS prüft beim Rechnungsaufwurf direkt die hochgeladenen Rechnungssätze gegen die bestehen Bewilligungen in AnLei (Leistungssätze). Bei Übereinstimmung wird der Rechnungssatz als buchbar gekennzeichnet – die Buchung selbst muss aber noch zwingend durch die Rechnungssachbearbeitung getätigt werden (Hinweis: bei fehlender Übereinstimmung kann nicht gebucht werden – die Rechnungssachbearbeitung muss zur Klärung tätig werden).

Als optionales Ziel wird eine Dunkelverbuchung von Rechnungen angestrebt, die digital eingereicht und automatisiert verarbeitet werden – im Optimalfall werden diese Rechnungen ohne ein Tätigwerden einer Sachbearbeitung zur Auszahlung gebracht.

3.3.2 End-to-End-Kommunikation

Die Kommunikation mit externen Kund*innen, das heißt Leistungsberechtigte oder Leistungserbringende, verläuft derzeit in nur sehr geringem Umfang digital und ist vor allem von Medienbrüchen geprägt: eingehende (Papier)Post wird gescannt beziehungsweise in der Akte abgelegt, der Vorgang digital bearbeitet und meist in Papierform beantwortet.

Vom Leitziel „Papierloses Büro“ sind wir daher aktuell noch ein ganzes Stück entfernt. Im Rahmen des agilen Projektes „Digitales Dezernat 7“ werden die „Papierprozesse“ gesammelt, analysiert und sollen dann sukzessive digitalisiert werden.

Der Datenschutz bildet dabei einen wichtigen Aspekt, da diesem auch bei der Digitalisierung von Arbeits- und Geschäftsprozessen eine große Bedeutung zukommt und wird bei der Initialisierung mitberücksichtigt.

Im Rahmen der agilen Projektarbeiten wollen wir die Möglichkeit einer End-to-End-Kommunikation als einen möglichen Piloten angehen und anstoßen.

Erste Schritte erfolgen mit der webbasierten Antragsstellung der Leistungen des OZG. Vom Grundsatz ist bereits eine vollständig digitale Antragsstellung für die verschiedenen Leistungen möglich – und angestrebt ist auch eine vollständig digitale Bearbeitung und Beantwortung der Onlineanträge.

3.3.3 Qualifizierte digitale Signatur

Für verschiedene Dokumente, ob Bescheide oder Vergütungsvereinbarungen, sind Unterschriften zwingend erforderlich. Daher bedarf es aktuell noch einem „hin und her“-Versand von Unterlagen zwischen dem LVR und seinen Kund*innen.

Betroffen hiervon sind insbesondere die Entgeltbereiche, die die Vergütungsvereinbarungen mit vereinbaren. Die Blankovereinbarungen gegen dabei an die Leistungserbringenden, kommen von diesen unterschrieben zurück und werden dann durch eine Vertretung des LVR final unterschrieben: alles in Papierform.

Erst nach der Unterschrift des LVR kann an eine Digitalisierung (in Form des Scannens) gedacht werden. Dieser Prozess ist weit entfernt von einem vollständigen digitalen Workflow, weshalb die Einführung einer qualifizierten digitalen/elektronischen Signatur als optionales Ziel für das agile Projekt „Digitales Dezernat 7“ Einzug in die Überlegungen gefunden hat.

3.3.4 Prozessoptimierung

Die bestehenden Prozesse – ob in Papierform, teil- oder volldigitalisiert – werden mit Blick auf das „Big Picture“ und die Megatrends (Demografischer Wandel, Digitalisierung, Nachhaltigkeit, Qualität, Finanzierung) aufgabenkritisch betrachtet. Die unter diesen Gesichtspunkten analysierten und optimierten Prozesse werden in die Gesamtstruktur integriert – dabei soll die Nutzung bestehender Software im Vordergrund stehen: Ziel sind weitestgehend medienbruchfreie Prozesse.

3.3.5 Stärkung digitaler Kompetenzen

Neben den vorhandenen und neuen/umgestalteten Softwarelösungen benötigen die Nutzer*innen, sowohl die Mitarbeitenden des LVR-Dezernat Soziales als auch die externen Nutzer*innen, entsprechende Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Bestehende Schulungskonzepte werden analysiert, angepasst und – sofern noch nicht vorhanden neu aufgebaut. Im Vordergrund stehen dabei nicht die Softwarelösungen, sondern die Nutzerfreundlichkeit. Eine gute Software, die die Anforderungen der Nutzer*innen erfüllt und mit Schulungen zu den neuen Arbeitsprozessen einhergeht, führt zu einer höheren Akzeptanz und steigert zugleich die digitalen Kompetenzen der Mitarbeitenden. Die agile SCRUM-Methode zur Umsetzung des Projektes „Digitales Dezernat 7“ hat bei den Entwicklungen immer einer Wertmaximierung für die Nutzer*innen um Fokus – dabei geht es um den Aufbau eines qualitativ gut strukturierten Akzeptanzmanagements.

Ein Schulungsangebot in Präsenzform soll dabei durch ein Online-Tutorial ergänzt werden, damit die Mitarbeitenden zeitlich und örtlich flexibel auf spezifische Fort- und Weiterbildungsangebote zugreifen können.

3.4 Projektabgrenzung

- Der weitere mögliche Ausbau einer Institutionsakte auf andere Organisationsbereiche ist nicht Bestandteil des Projektes. Dies soll über die Linie erfolgen.
- Eine Digitalisierung von Bestandsakten ist nicht vorgesehen.
- Eine möglicherweise erforderliche Neuausrichtung auf Grund der geänderten Organisations- und Datenstruktur im Hinblick auf die GPA/GPO ist nicht Bestandteil dieses Projektes.
- Die Änderungen erfolgen zunächst nur in Doxis: AnLei- und/oder SAP-Verbuchungen sind nicht betroffen, da die Projektanforderungen nicht die Abrechnungssystematik verändern.
- Die Projektarbeiten sehen die weitere Nutzung, aber auch den Ausbau der vorhandenen Fachverfahren (unter anderem AnLei/AnLei-MASS, Zuständigkeitentool, Doxis-WinCube) vor. Die Umstellung der Arbeits- und Geschäftsprozesse auf andere innerhalb des LVR genutzte Verfahren ist nicht Bestandteil dieses Projektes. Dies betrifft insbesondere „SAP-AREV“. Das LVR-Dezernat Soziales hat sich für die Erweiterung beziehungsweise den Umbau der bestehenden Fachverfahren entschieden, da insbesondere für die Rechnungsbearbeitung nur eine „Entweder-Oder“-Entscheidung für AnLei (sowie die weiteren Fachverfahren) oder SAP-AREV sinnvoll erscheint. Speziell die (automatische) Prüfung zwischen Rechnung und Bewilligung müsste SAP-seitig vollständig neu entwickelt werden und eine Umsetzung im vorgegebenen Zeitrahmen bis Ende 2023 ist nicht zu realisieren und mit AnLei-MASS besteht eine arev-ähnliches automatisiertes Bearbeitungsverfahren. Ebenso die interne Kommunikation über die mit AnLei verbundene E-Akte (für Institutionen, Leistungserbringende und auch Leistungsberechtigte) innerhalb des LVR-Dezernates ist mit den bestehenden Verfahren sichergestellt. Auch aufgrund des quantitativen Mengengerüsts im Bereich der Sozial- und Eingliederungshilfe kann auf ein Fachverfahren nicht verzichtet werden – auch dies hat die Entscheidung für die Erweiterung und den Ausbau der bestehenden Verfahren gestützt und wird seitens der LVR-Finanzbuchhaltung ebenfalls als notwendig erachtet. Mit der Entscheidung pro AnLei/MASS werden zu dem die Medienbrüche auf ein maximal nötiges Minimum reduziert.
- Dienstanweisung für das Archiv des Landschaftsverbandes Rheinland: das Archiv ist unter anderem zuständig für die Unterlagen der Organisationseinheiten. Teilweise werden im laufenden Geschäft nicht mehr benötigte Unterlagen dorthin zur dauerhaften Aufbewahrung abgegeben. Die Übergabe der Daten regeln sich grundsätzlich anhand der (vorgeschriebenen) Aufbewahrungsfristen und der jeweils gültigen Fassung der Archivordnung. Die Vorgaben der Archivordnung in der jeweils gültigen Fassung finden im Rahmen dieses Projektes Beachtung.
- Dienstanweisung Elektronische Post: die geltenden Bestimmungen dieser Dienstanweisung finden in der Umsetzung und Realisierung dieses Projektes Berücksichtigung.

3.5 Projektrisiken

3.5.1 Absehbare Projektrisiken

Projektrisiken	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
möglicher Widerstand der späteren Nutzer*innen gegen die Veränderung der bisherigen Verfahrensweisen					X					
Unzureichende Akzeptanz von Schlüsselpersonen aus dem Kundenbereich			X							
Unzureichendes Commitment der Führung in Bezug auf das IT-Projekt für die späteren Nutzer*innen des Systems			X							
Kapazitive Engpässe (z.B. bei Überschneidung von Projekt und Linienfunktion)								X		
Abhängigkeiten von anderen Projekten oder Produkten					X					
Schätzungsungenauigkeiten aufgrund von noch unbekanntem Rahmenbedingungen				X						
Kapazitive Engpässe bei Dienstleistern (zum Beispiel LVR-InfoKom)									X	
Unerwartete oder nicht beeinflussbare Technologieänderungen						X				
Akzeptanz bei externen Nutzer*innen					X					

3.5.2 geplante Maßnahmen zur Begrenzung von Projektrisiken

Maßnahmen	Verantwortlich
Regelmäßige Informationen der betroffenen MA	Knips, André
Steuerung des Changemanagement/ Akzeptanzmanagement	Knips, André
Eskalation Projekt Linie, externe Dienstleister	Knips, André
Priorisierung der Planung hinsichtlich BTHG-Relevanz	Knips, André
Arbeiten auf Basis von Annahmen	Knips, André

3.6 Auswirkungen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Name oder Rolle	OE	Auswirkung	Maßnahmen
Sachbearbeitung Rechnungsbüro	71.20	Rechnungsbearbeitung in digitaler Form	Bereitstellung entsprechend angepasster IT-Ausstattung Schulungen zu neuer/angepasster Software
Regionalsachbearbeitungen	Dez. 7	Digitale Aktenführung in E-Akte	Schulungen zu neuer/angepasster Software Analyse und Anpassung bestehender Arbeits-/Geschäftsprozesse

Haushaltsbereich	71.30	Digitale Aktenführung in E-Akte	Schulungen zu neuer/angepasster Software Analyse und Anpassung bestehender Arbeits-/Geschäftsprozesse
Entgeltbereiche	72.72, 72.73	Digitale Aktenführung in E-Akte	Schulungen zu neuer/angepasster Software Analyse und Anpassung bestehender Arbeits-/Geschäftsprozesse
Führungskräfte	Dez. 7	Digitale Promoter*innen als Vorbildfunktion für digitale Prozesse / Stärkung der digitalen Kompetenzen	Schulungen zu neuer/angepasster Software Analyse und Anpassung bestehender Arbeits-/Geschäftsprozesse
Registratur LVR-Dezernat Soziales	71.12	Bearbeitung der elektronischen abrechnungsrelevanten Dokumente Reduzierung der Archivierungsarbeiten der Termin- und Sofortläufe und der (physischen) Postverteilung	Benutzerfreundliche Bereitstellung der nötigen Zuständigkeiten Einbindung der Führungskräfte des Bereiches Bereitstellung entsprechend angepasster IT-Hard- und Software Maßnahmen seitens des Projektes zunächst nicht erforderlich
LVR-Botendienst		Reduzierung Postwarenverkehr zwischen Dienstgebäuden	Maßnahmen seitens des Projektes zunächst nicht erforderlich
IT-Koordination 71.01		Administrative Betreuung der Software	Schulungsmaßnahmen der Anwendungsbetreuer*innen

3.7 Aussagen zur Barrierefreiheit

Es wird ausschließlich bereits im LVR eingesetzte Software (AnLei, AnLei-MASS, DoXis-WinCube) ausgebaut und erweitert. Die Anforderungen an die Barrierefreiheit ist daher bereits grundsätzlich abgenommen und wird an dieser Stelle nicht mehr konkreter thematisiert. Bei allen Umstellungen und Änderungen werden diese Anforderungen an die Barrierefreiheit beachtet und im laufenden Realisierungsprozess regelmäßig einer kritischen

Prüfung unterzogen, ob die gestellten/entwickelten Anforderungen den aktuellen Bedürfnissen genügen oder erweitert/ausgebaut werden müssen.

3.8 Einzusetzende Hard-/Software

Die bestehenden technischen Systeme werden in Bezug auf die Anforderungen an die Digitalisierung der Posteingänge und der anschließenden Bearbeitung ertüchtigt.

Neben der Hardwarelösung „Scannen“ wird auch einen Online-Zugang für den Upload von abrechnungsrelevanten Unterlagen für vorgegebenen Dateiformate bereitgestellt und deren Verarbeitung ermöglicht.

3.9 Aussagen zu Datenschutz und Datensicherheit

Datenschutz und Datensicherheit werden bei der Konzeption berücksichtigt. An dieser Stelle wird auf die bereits bestehende elektronische Institutionsakte und elektronische Akte der Leistungsberechtigten verwiesen.

Mit Blick auf den Datenschutz sind insbesondere die Echtheit der Herkunft und die Unversehrtheit des Inhalts einer elektronischen Rechnung zu gewährleisten. Dazu können folgende Optionen genutzt werden (Auflistung an dieser Stelle nicht abschließend):

- Qualifizierte elektronische Signatur (im Sinne des Signaturgesetzes)
- Elektronischer Datenaustausch (EDI-Verfahren = Sammelbegriff den Datenaustausch unter Nutzung elektronischer Transferverfahren beteiligter Institutionen)³
- Innerbetriebliches Kontrollverfahren (Rückverfolgung der Eintragungen bis zur Quelle zur Feststellung der Richtigkeit)

Die verschiedenen Übertragungsmöglichkeiten müssen vom Zugriff unbefugter Dritter geschützt werden, so dass daher

- aufgrund der Speicherung personenbezogener Daten der LVR-Datenschutzbeauftragte und
- aufgrund der Haushaltswirksamkeit der Abrechnung der Fachbereich Rechnungsprüfung

jeweils zu beteiligen sind.

4 Projektorganisation

4.1 Projekt-Management

Name	OE	Freistellung in PT	oder in %	Aufgabe, Fachwissen
Knips, André	71.01			ProductOwner

³ Siehe auch Ausführungen zum EDI-Verfahren unter Kosten-Nutzen-Analyse

Bolle, Sandra	71.01			ProductOwner
Crone, Gertrud	InfoKom			Scrummaster
Semper, Anke	InfoKom			Scrummaster
Wittkamp, Katja	InfoKom			Testmanagement
Stark, Chistin	InfoKom			Testmanagement

Die Werte basieren auf der aktuellen Planung

4.2 Projekt-Team

Name	OE	Freistellung in PT	oder in %	Aufgabe, Fachwissen
Vogt, Roland	71.20			Fachexpert*in AnLei-Abrechnungswerkzeuge
Pajonk, Isabel	71.22			Fachexpert*in AnLei-Abrechnungswerkzeuge
Kohlgraf, Ingo	72.72			Fachexperte Entgeltbereich
Venzke, Christin	72.72			Fachexpertin Entgeltbereich
Lutermann, Jörg	73.20			Fachexperte Regionalsachbearbeitung
Serra Dominues, Anna	72.50			Fachexpertin Regionalsachbearbeitung
Montua, Nicole	72.71			Fachexpertin Werkstätten
Sack, Mandy	71.01			Fachexpert*in DoXis WinCube
Schroeder, Gerald	13.13			ARIS-Prozessmodelle
Malyska, Martin	13.37			Technische/r Experte ECM
Fritzen, Kai	71.11			Aktenverwaltung
Heine, Michael	13.36			Technischer Experte SAP-GP
Voß, Michael	InfoKom			Technischer Experte
Scholten, Marius	InfoKom			Technischer Experte
NN	Dezernat 6			Projektbegleitung

Die Werte basieren auf der aktuellen Planung

4.3 Vorschlag für den PLA

Name	Funktion	OE
Herr Lewandrowski	PLA-Vorsitz	70.00
PLA Soziales	PLA	--

5 Wirtschaftlichkeit

5.1 Projektdauer

Das agile Projekt ist für die Dauer vom 01.01.2022 bis zum 31.12.2025 angesetzt. Das beinhaltet eine agile Projektphase von 48 Monaten.

Die Dauer des Projektes orientiert sich am Neubau des Verwaltungsgebäudes am Ottoplatz. Die „Neuen Arbeitswelten im LVR“ verändern die bestehenden Büroarbeitsbedingungen gravierend und erfordern ein deutlich höheres Maß an Digitalisierung innerhalb des LVR-Dezernat Soziales, da für die derzeit papierbasierten Bereiche zukünftig keine oder wesentlich geringere Ablageflächen zur Verfügung stehen werden.

Der Rückzug des LVR-Dezernat Soziales ist für 2026 angedacht, so dass die derzeit noch papierlastigen Prozesse bis zu diesem Zeitpunkt digitalisiert sein sollen. Dieser Eckpunkt gibt den zeitlichen Rahmen für die Transformation der Arbeits- und Geschäftsprozesse sowie den Ausbau und die Ertüchtigung der Softwarelösungen vor. Die einzelnen Schritte dazu sind demnach bis Ende 2025 anzugehen und umzusetzen.

5.2 Kostenindikation

Kosten	IT-LA Finanzierung	Gesamt		Jahr 2022		Jahr 2023 - 2025	
		Aktuell	Neu**	Aktuell	Neu**	Aktuell	Neu**
Festpreis (falls vereinbart)							
Personalkosten Kunde		0 €					
Personalkosten InfoKom	x	1.808.640 €		452.160 €		1.356.480 €	
Personalkosten Ext. Unterstützung	x	1.808.640 €		452.160 €		1.356.480 €	
Sachkosten (Räume, Bewirtung, Test-Systeme, ...)		0 €					
Summen:		3.617.280 €		904.320 €		2.712.960 €	
davon IT-LA-Finanzierung	x	1.800.000 €		450.000 €		1.350.000 €	
Nachrichtlich: Investitionskosten (HW/SW, Lizenzen, etc.)		0 €					

** nur bei späteren Projektänderungen bzw. Änderung der Werte auszufüllen

5.3 Ressourcenindikation

Aufwand	Gesamt		Jahr 2022		Jahr 2023 - 2025	
	Aktuell (in PT)	Neu** (in PT)	Aktuell (in PT)	Neu** (in PT)	Aktuell (in PT)	Neu** (in PT)
Personalaufwand Kunde	0					
Personalaufwand InfoKom	2.784		696		2.088	
Personalaufwand Ext. Unterstützung	2.704		676		2.028	
Summen:	5.488		1.372		4.116	

** nur bei späteren Projektänderungen bzw. Änderung der Werte auszufüllen

5.4 Kosten-Nutzen-Analyse lt. Anlage „Kosten-Nutzen-Analyse“

Die Europäische Union hat mit Richtlinie 2010/45/EU Vorgaben zur Rechnungsstellung an öffentliche Auftraggeber gestellt, die mit Richtlinie 2014/55/EU bezüglich der Annahme elektronischer Rechnungen ergänzt worden ist – öffentliche Auftraggeber werden damit verpflichtet, Rechnungen in elektronischer Form anzunehmen.

Erstellung, Versendung, Übermittlung und Entgegennahme der elektronischen Rechnungslegung sind die Grundlagen der verabschiedeten Richtlinien – übergeordnetes Ziel ist daneben jedoch die vollständig automatisierte Rechnungsbearbeitung:

Rechnungsempfänger werden dazu angehalten, die eingehenden Rechnungen in einem vollständig digitalen Workflow zu verarbeiten.

In der Bundesrepublik Deutschland wurde die EU-Richtlinie 2010/45/EU mit dem Steuervereinfachungsgesetz 2011 (StVereinfG) umgesetzt – und unter anderem wurde mit der damit einhergehenden Änderung des § 14 des Umsatzsteuergesetzes (UStG) die elektronische Rechnung der klassischen Papierrechnung gleichgestellt: hauptsächliches Ziel ist die einfachere und effizientere Gestaltung der Geschäftsprozesse.

Die EU-Richtlinie 2014/55/EU wurde national mit § 4a des E-Government-Gesetz (EGovG) eingeleitet (→ die Bundesregierung wird damit zum Erlass von Vorgaben für die Ausgestaltung elektronischer Rechnungslegung ermächtigt). Hieraus resultiert die E-Rechtsverordnung (ERechV), die maßgebliche Grundlage für die Rechnungsstellung an öffentliche Auftraggeber ist.

Das Format für eine elektronische Rechnung ist dabei zunächst nicht vollständig verpflichtend vorgegeben – möglich sind PDF oder die Einsendung als Bild. Der Versandweg ist ebenfalls offengehalten (zum Beispiel Versand per E-Mail oder Down-/Upload).

Als Standard-Fax verschickte Rechnungen gelten dabei als Papierrechnung, weshalb auch dieser Eingangsweg in Sinne dieses Projektes (zukünftig) nicht weiterverfolgt wird. Per Computer-Fax oder auf einen Fax-Server geschickte Rechnungen gelten als elektronische Rechnungen und sollen auch digital weiterverarbeitet werden.

Entscheidend sind die elektronische Ausstellung, die elektronische Übermittlung und der elektronische Empfang der Rechnung. Der Ausdruck und anschließende Scan durch die

Registratur des LVR-Dezernates Soziales als Initiierung der elektronischen Verarbeitung ist unbedingt zu vermeiden!

Die Abrechnung der Leistungen der Eingliederungs- und Sozialhilfe erfolgt an den Landschaftsverband Rheinland als Kostenträger in den unterschiedlichsten Rechnungsformen: Einzelrechnung je Leistungsberechtigten (vorwiegend Sofortlauf) oder auch als Sammelrechnungen (vorwiegend Terminlauf).

Die Bearbeitung eingehender Rechnungen erfolgt innerhalb des LVR-Dezernates Soziales zentral in der Abteilung Abrechnung (71.20). Die gebündelte Fachkompetenz in der Rechnungsbearbeitung hat sich erfahrungsgemäß bewährt und wird beibehalten.

Die Abrechnung mit den verschiedenen Leistungserbringenden erfolgt „institutionell“. Die Leistungserbringenden reichen weitestgehend gebündelt die Rechnungen beim Landschaftsverband Rheinland ein – die Zuständigkeit ist in der Abteilung Abrechnung nicht nach Leistungsberechtigten geregelt, sondern (Stand 01/2022) nach Regionen und nur in wenigen Fällen nach Leistungserbringenden (als Abrechnung eines gesamten Trägers). Dies stellt eine einheitliche Rechnungsbearbeitung für die jeweilige Institution sicher.

Erste Verhandlungen in der UAG Abrechnung zwischen den Landschaftsverbänden (LVR und LWL) sowie Vertretern der Freien Wohlfahrtspflege gehen in die Richtung, dass die institutionelle Abrechnung auch in Zukunft vermehrt erfolgen wird – ein überwiegender Schwenk zur Abrechnung von Persönlichen Budgets (Auszahlung direkt an die Leistungsberechtigten) wird kurz- und mittelfristig als sehr unwahrscheinlich angesehen.

Es wird sich somit weiterhin einen Ablage-/Archivierungsbedarf für die eingehenden Abrechnungen ergeben. Derzeit werden in der Zentralverwaltung Köln drei große Lagerflächen rein für Laufaktenordner der Abteilung Abrechnung (71.20) vorgehalten:

Landeshaus (Raum D 425) mit rund 14.400 Regalböden
Cologne Office Center (COC) mit rund 400 Regalböden
C... B... C... (CBC) mit rund 120 Regalböden

Auf alle Archivflächen verteilt werden rund 20.000 Aktenordner gelagert. Damit eingerechnet ist nie das aktuell laufende Geschäftsjahr: diese Ablageordner werden in den einzelnen Büros der Mitarbeiter*innen aufbewahrt. Pro Jahr entstehen derzeit also rund 2.000 zu archivierende Ordner. Trotz der weiterhin vermehrt erwartet institutionellen Abrechnung der Leistungen wird davon ausgegangen, dass das Rechnungsvolumen steigen wird – und damit auch das Archivierungsvolumen.

Problematisch ist daher insbesondere der Umzug ins neue Dienstgebäude des LVR am Ottoplatz: das dort vorgesehene „Aktivitätsbasierende Arbeiten“ (Ausfluss aus den „Neuen Arbeitswelten im LVR“) löst die derzeitigen Bürostrukturen auf und sieht nur noch minimale Regalflächen für die Mitarbeiter*innen vor. Damit müssen die derzeit noch papierbasierenden Bereiche zwingend auf eine elektronische Aktenablage umgestellt werden.

Es muss weiterhin sichergestellt sein, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die abgelegten Rechnungen haben, da dort personen- und leistungsbezogene Daten der leistungsberechtigten Personen mit angeführt werden. Auch deshalb ist eine Regalarchivierung in Bereichen der aktivitätsbasierten Arbeitswelten im derzeit abzulegenden Mengengerüst nicht möglich.

Mit der Einführung der elektronischen Institutionsakte und der damit einhergehenden elektronischen Archivierung kann gleichzeitig aktiv Einfluss auf einen (strukturierten)

elektronischen Posteingang bis hin zu einem vollständigen digitalen Workflow für die Bearbeitung digitaler Dokumente genommen werden. Es wird daher als sinnvoll erachtet, dass die elektronische Form des Post-, aber insbesondere des Rechnungseingangs im Rahmen der Projektarbeiten geprüft und gesteuert vorgegeben werden sollte. Damit wird ein angestrebter vollständiger elektronischer/digitaler Workflow wesentlich einfacher und effizienter zu handhaben sein.

Qualitative Nutzen:

Durch die Verminderung von Medienbrüchen zwischen Papierrechnungen und den AnLei-Abrechnungswerkzeugen können Fehlerquellen eingegrenzt und die Durchlaufzeiten bei der Rechnungsbearbeitung verkürzt werden (Qualitätsgewinn). Durch die gesetzlichen Anpassungen des BTHG ist von einem steigenden Aufkommen an Einzelrechnungen auszugehen.

Durch die dezernatsübergreifende Nutzung des Fachverfahrens DoXis-WinCube und der bestehenden Verknüpfung zum Abrechnungsverfahren AnLei im Bereich der Einzelfallhilfe werden LVR-interne Synergieeffekte erzielt. Mittels Testautomatisierung werden auf Dauer Testfälle in hoher, gleichbleibender Qualität geschaffen und revisionssicher dokumentiert.

Quantitative Nutzen:

Durch die elektronische Erfassung/Dokumentierung der (abrechnungsrelevanten) Unterlagen können die Wegezeiten bei der Bearbeitung von Rechnungen reduziert werden. Die Medienbrüche verschiedener Versandwege (E-Mail, DoXis/Annotation, Hauspost) werden auf die elektronische Akte gebündelt.

Durch eine schnellere Rechnungsbearbeitung und auch schnellere Auszahlung der in Rechnung gestellten Leistungen werden die Nachfragen externer Zahlungsempfänger*innen reduziert, was wiederum zu einer deutlichen Arbeitsentlastung der einzelnen Mitarbeiter*innen in der Abteilung Abrechnung führt. Das (externe) Beschwerdepotenzial kann damit gesenkt werden.

Grundlegender Vorteil einer elektronischen Rechnungsbearbeitung ist die hohe Geschwindigkeit der elektronischen Übertragung (bis hin zur Vermeidung menschlicher Fehler bei der Übertragung von Informationen zwischen zwei Institutionen mit Blick auf Robotic Process Automation). Daten können interventionsfrei untereinander transferiert werden.

Für die elektronische Rechnungsbearbeitung wird immer öfter ein EDI-Verfahren genutzt, was die Kosten der Rechnungsbearbeitung deutlich reduziert und somit hohe Einsparmöglichkeiten mit sich bringen kann. Die Verfahrenskosten für die Bearbeitung einer Rechnung können um bis zu 70 Prozent reduziert werden – aufgrund der sozialrechtlichen und gesetzlichen Aspekte bei der Rechnungsbearbeitung des LVR-Dezernates Soziales ist allerdings an dieser Stelle nicht von Einsparmöglichkeiten in dieser Höhe auszugehen.

Wirtschaftliche Synergien:

Diese werden sich nicht kurzfristig ergeben. Die nötigen Investitionen werden sich nach und nach teilweise amortisieren, wenn die derzeit genutzten Lager- und Archivflächen wegfallen. Dies wird aufgrund der unter Punkt 1 angeführten Aufbewahrungsfristen vollständig erst nach zehn Jahren der Fall sein. Eine vollständige finanzielle Amortisierung der Investitionen kann an dieser Stelle nicht garantiert werden.

Die aufgeführten Änderungen sind aus Projektsicht als Investition in die Zukunftsfähigkeit des LVR anzusehen. Mit den aufgeführten Prozess- und Softwareanpassungen wird der Grad der Digitalisierung insgesamt weiter gesteigert, so dass die bestehende Qualität, die

durch die Mitarbeitenden des LVR erbracht wird, gehalten oder im besten Falle ausgebaut werden kann.

5.5 Erläuterungen zur Kosten-Nutzen-Analyse und/oder qualitativem Nutzen

Siehe Kapitel 5.4.

6 Verantwortlichkeiten außerhalb der Projektorganisation

Aufgabe	Verantwortlich	Datum
Kommunikation im Verwaltungsvorstand	LR7	
Sponsor auf Seiten der Fachbereiche	LR 6 LR 7	