

Vorlage Nr. 15/2325

öffentlich

Datum: 19.04.2024
Dienststelle: Fachbereich 71
Bearbeitung: André Knips

Sozialausschuss	07.05.2024	Kenntnis
Ausschuss für Digitale Entwicklung und Mobilität	19.06.2024	Kenntnis

Tagesordnungspunkt:

"Digitales Dezernat 7" - Bericht aus dem Projekt

Kenntnisnahme:

Die Vorlage Nr. 15/2325 zum Projekt "Digitales Dezernat 7" wird 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 (Ihd. 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

L e w a n d r o w s k i

J a n i c h

Zusammenfassung

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

Ziele sind

- ein einfacher, intuitiver, sicherer und barrierefreier Zugang für Leistungsberechtigte und Leistungserbringer zu den Angeboten des LVR-Dezernates „Soziales“, insbesondere im Sinne des Onlinezugangsgesetzes;
- eine schnelle und datenschutzkonforme Kommunikation mit unseren (externen) Kund*innen und Partner*innen;
- die Förderung der Nachhaltigkeit (zum Beispiel durch Nutzung zukunftsfähiger Software und digitaler Prozesse) und des Klimaschutzes (zum Beispiel durch Reduzierung des Papierverbrauchs);
- Einsatz und Implementierung von Automatisierung („robotic process automation“) und Künstlicher Intelligenz (KI) zur Entlastung der Mitarbeiter*innen und zur Abfederung des Fachkräftemangels sowie demografischen Wandels.

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. 15/2325:

Die durch das LVR-Dezernat Soziales, insbesondere durch das Projekt „Digitales Dezernat Soziales“, angestoßenen Maßnahmen und Aktivitäten zur Digitalisierung der internen wie externen Verwaltungsleistungen und –Vorgänge werden im Einklang mit den gesetzlichen Bestimmungen, der digitalen Agenda des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR) und in enger, partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem LVR-Dezernat „Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation“ umgesetzt.

Die internen Prozesse und Abläufe werden dabei einfach, intuitiv und digital (neu) gestaltet – nachhaltig und nutzer*innenorientiert: geprägt von der sich dynamisch verändernden Arbeitswelt und den daraus resultierenden Anpassungserfordernissen. Die nachfolgenden Ausführungen informieren schlaglichtartig über die Entwicklung der Digitalisierung im LVR-Dezernat Soziales seit der letztmaligen Berichterstattung im Sozialausschuss am 17. Januar 2023 zu Vorlage Nr. 15/1362.

Mit der Digitalisierung verfolgt das Dezernat Soziales folgende grundsätzliche Zielsetzungen:

- Die Digitalisierung soll die Mitarbeiter*innen unterstützen und entlasten, um dem demografischen Wandel und dem Fachkräftemangel entgegen zu wirken.
- Der LVR als „best place to work“: 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/Pflege und Beruf und erhöhen nicht zuletzt die Attraktivität des LVR als Arbeitgeber.
- 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.
- Bestehende Flächen mit Blick auf Nachhaltigkeit und Klimaschutz effizient und kostengünstig nutzen.

1. Elektronische Akten

Im vergangenen Berichtszeitraum konnte der Grad der Digitalisierung weiter erhöht werden. Neben der seit 2008 genutzten elektronischen Akte (eAkte) für die leistungsberechtigten Menschen mit Behinderungen (LB-Akte) wurde die eAkte für die Leistungserbringer (LeiA) weiterentwickelt und kann in Kürze aktiv im Echtbetrieb durch die Mitarbeiter*innen verschiedener Funktionsgruppen wie Regionalsachbearbeiter*innen oder Entgeltverhandler*innen für die anfallenden Aufgaben und Tätigkeiten genutzt werden.

Parallel erfolgte dazu die Entwicklung einer elektronischen Rechtsakte (eRechtsakte) für den Rechtsdienst des LVR-Dezernates Soziales. Dies stellt keine eigene Neuentwicklung dar, sondern basierte auf einer bereits im LVR-Fachbereich Recht, Versicherungen und Innenrevision (14) eingeführten und genutzten eRechtsakte. Diese wurde speziell an die Anforderungen und Bedürfnisse der Mitarbeiter*innen des Rechtsdienstes angepasst. Die Anpassung eines bereits bestehenden Produktes des Fachbereichs 14 kann als gelungenes

Beispiel für Nachhaltigkeit und Benutzerfreundlichkeit (Usability) bezeichnet werden. Gerade die Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse und Anforderungen führt langfristig zu einer guten, starken Akzeptanz des Produktes und somit zu einem Erfolg beim Einsatz der neuen eRechtsakte im LVR-Dezernat Soziales.

Alle bestehenden eAkten-Lösungen werden nun kontinuierlich weiterentwickelt, um die Usability weiter zu steigern, den Grad der Digitalisierung noch weiter zu erhöhen und den dynamischen Veränderungen der Arbeitswelt und/oder der gesetzlichen Bestimmungen gerecht zu werden.

2. Digitalisierung des Rechnungswesens

Ein wesentlicher Entwicklungsansatz im Jahr 2024 ist die Digitalisierung der eingehenden Rechnungen. Mit der Richtlinie 2010/45/EU hat die Europäische Union (EU) Vorgaben zur Rechnungsstellung an öffentliche Auftraggeber gestellt (ergänzt durch Richtlinie 2014/55/EU bezüglich der Annahme elektronischer Rechnungen). Öffentliche Auftraggeber werden damit verpflichtet, Rechnungen in elektronischer Form anzunehmen.

Die daraus resultierenden Anforderungen definieren daher auch die Ziele des LVR-Dezernates Soziales für die generelle Rechnungslegung, den Rechnungsempfang und die Rechnungsbegleichung: einen digitalen Rechnungseingang, eine durch Automatisierung unterstützte Rechnungsbearbeitung und –Begleichung bis hin zu einer perspektivischen „Dunkelverbuchung“ (ohne menschliches Zutun).

Diese Entwicklungen zielen auf

- die Entlastung des bestehenden Personalkörpers (Automatisierung),
- die Reduzierung von Kosten (Reduzierung von Ablageflächen und somit geringe Mietkosten oder auch geringere Mahngebühren durch Erreichen eines höheren Grades der Zahlungsziele) und
- Nachhaltigkeit mit Blick auf Klimaschutz (durch die Reduzierung des Papierverbrauchs).

2.1 Digitalisierung des Rechnungseinganges

Bedingt durch die in diesem Jahr anstehenden Umzüge innerhalb der Liegenschaften im Deutzer Hafen steht die Digitalisierung der Eingangsrechnungen aktuell im Fokus der laufenden Entwicklungen. Die Abteilung Abrechnung (71.20) wird aus der Liegenschaft „Siegburger Straße 195A“ (SU195A) in das Gebäude „Kaltenbornweg 6“ (K6) umziehen – dort stehen keine Lagerflächen für das aktuelle Rechnungsaufkommen in Papier zur Verfügung.

Oberste Prämisse hat dabei die Sicherstellung der Rechnungsbegleichung und damit des Zahlungsverkehrs an die Leistungsberechtigten und die Leistungserbringer.

Dabei werden verschiedene Wege verfolgt:

- Die in Papierform eingehenden Rechnungen werden durch die Registratur eingescannt. Die Verteilung der gescannten Rechnungen zur zuständigen Sachbearbeitung erfolgt ressourcenschonend durch einen automatisierten Prozess („robotic process automation“) – siehe Ziffer 2.2,
- Parallel soll der datenschutzkonforme Weg zur Rechnungslegung auf dem digitalen Weg forciert werden. Das „einfache“ Hochladen als PDF-Datei oder die Zustellung per (sicherem) E-Mail-Versand sind ein erster Schritt zur Steigerung des Digitalisierungsgrades. Gleichzeitig beteiligt sich das LVR-Dezernat Soziales über die Bundesarbeitsgemeinschaft der überörtlichen Träger der Sozialhilfe und der Eingliederungshilfe (BAGüS) an der deutschlandweit standardisierten Einführung der sogenannten XRechnung. Auch hier erfolgt die ressourcenschonende Verteilung der gescannten Rechnungen zur zuständigen Sachbearbeitung per automatisiertem Prozess („robotic process automation“) – siehe Ziffer 2.2.

2.2 Einsatz von Texterkennung

Unabhängig von der Form des Rechnungseinganges wurde eine Texterkennung speziell für die Rechnungsdokumente entwickelt und wird aktuell intensiv getestet. Zukünftig, spätestens jedoch mit dem Umzug in das Dienstgebäude „K6“, werden alle Rechnungsdokumente diese Texterkennung durchlaufen und anschließend durch einen BOT (=Roboter) automatisch der zuständigen Rechnungssachbearbeitung in die eAkte zugestellt.

BOTs bieten enorme Chancen, um die Mitarbeiter*innen von wiederkehrend-monotonen Tätigkeiten zu entlasten und somit einen gezielteren Fokus auf sinnstiftende Tätigkeiten legen zu können. Wichtig ist allerdings zu betonen, dass damit keinesfalls kurzfristig ein (aktiv gesteuerter) Personalabbau einhergeht, sondern es zunächst um die Reduzierung des Arbeitsaufkommens für die aktuellen Mitarbeiter*innen kommen wird. Langfristig können BOTs dabei helfen, den Fachkräftemangel und die Auswirkungen des demografischen Wandels abzufedern.

2.3 Einsatz von Künstlicher Intelligenz

Perspektivisch, aber noch nicht in der Umsetzung, sollen die Rechnungsdokumente so ausgelesen werden, dass diese mit Unterstützung der Automatisierung (per BOT) oder auch der Künstlichen Intelligenz (KI) „dunkel“, also maschinell und ohne menschliches Zutun, verbucht werden. Diese Anwendungen werden bei Entwicklungsstart intensiv durch ein Changemanagement begleitet.

3. Digitalisierung von Verwaltungsleistungen nach dem Onlinezugangsgesetz

Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen wird auch durch den Gesetzgeber mit dem Onlinezugangsgesetz (OZG) vorangetrieben. Auf dieser Grundlage werden, in enger Zusammenarbeit mit dem LVR-Dezernat „Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und

technische Innovation“, die Leistungsangebote des LVR-Dezernates Soziales sukzessiv „online“ zugänglich gemacht – dies erfolgt über den LVR-Beratungskompass als „Eingangstor“.

In einem ersten Schritt wurden die Anträge auf Blinden- und Gehörlosenhilfe online gestellt. Seit dem 1. März 2024 kann Eingliederungshilfe für erwachsene Menschen online beantragt werden. Bereits bis Ende März konnte hier eine rege Nutzung mit bereits über 100 Anträgen festgestellt werden.

Seit April 2024 ist zusätzlich die Antragsstellung auf Sozialhilfe (Sozialhilfegrundertrag) über den LVR-Beratungskompass möglich. Damit ist ein weiterer, wesentlicher Meilenstein für die Beantragung von Sozialleistungen für die Menschen im Rheinland erreicht.

Als einer der letzten Bausteine folgt noch im Jahr 2024 der Antrag auf Eingliederungshilfe für Kinder und Jugendliche mit Behinderung in Pflegefamilien oder in einer Wohneinrichtung.

Damit können rund 98 % aller Leistungen des LVR-Dezernates Soziales online beantragt werden.

3.1 OZG-Änderungsgesetz

Mit dem aktuell vorliegenden Entwurf eines Gesetzes zur Änderung des Onlinezugangsgesetzes sowie weiterer Vorschriften zur Digitalisierung der Verwaltung (OZGÄndG) soll der Prozess der Entwicklung nutzer*innenfreundlicher digitaler Dienste weiter gefördert werden.

Der Gesetzentwurf sieht unter anderem folgende Maßnahmen vor:

- Streichung der OZG-Umsetzungsfrist,
- Regelung zu „digital-only“ für Unternehmensleistungen,
- Verbindlichkeit der Nutzerfreundlichkeit und Barrierefreiheit,
- Eindeutiger Zugang per Authentifizierung.

Das OZGÄndG bildet die derzeit notwendigsten Bedarfe für die Fortsetzung der Verwaltungsmodernisierung ab und ist daher auch Richtschnur für den LVR.

So sieht das OZGÄndG für natürliche Personen die sogenannte BundID und für Organisationen „Mein Unternehmenskonto“ (MuK) als eindeutige Authentifizierung vor. Diese beiden Anmeldeoptionen werden künftig auch für die Anmeldeverfahren des LVR als maßgeblich übernommen. Sie werden durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI) als datenschutzkonform angesehen und entsprechen einem hohen Sicherheitsstandard sowie einer eindeutigen Authentifizierung/Identifizierung der antragsstellenden Personen oder Organisationen.

Mit dem Grundsatz „digital only“ wird per Gesetz der Austausch, sowohl Eingang als auch Rückmeldung, auf dem digitalen Weg vorgeschrieben. Perspektivisch bedeutet dies einen standardisierten und schnelleren, aber auch sicheren und intuitiven Austausch zwischen dem LVR-Dezernat Soziales und den Leistungserbringern.

Der Weg „digital only“ steht auch allen natürlichen Personen – also insbesondere den Leistungsberechtigten offen – allerdings bedarf es hier einer aktiven Zustimmung für eine digitale Rückmeldung.

3.2 Video-Ident-Verfahren

Um Verwaltungsleistungen einfach, intuitiv und möglichst ohne Große Hürden online zugänglich zu machen, wird die Einführung eines „Video-Ident-Verfahrens“ auf Machbarkeit geprüft. Per Video-Ident können sich Personen, die Leistungen beim Landschaftsverband beantragen wollen, ortsunabhängig und schnell per Videochat identifizieren – deren Identität wird dabei verifiziert. Die Kund*innen erhalten einen Link zum Einloggen und nehmen darüber Kontakt mit der Identifizierungsstelle auf. Das Verfahren dauert nur wenige Minuten und ist mit einem Smartphone, Tablet, PC oder Laptop und über alle gängigen Webbrowser oder Apps möglich.

Dieses Verfahren ist unabhängig von der BundID oder des (auslaufenden) ServiceKonto.NRW und somit eine niedrighschwellige Möglichkeit zur Identifizierung der antragsstellenden Menschen. Das Verfahren an sich erfüllt die hohen Sicherheitsanforderungen des Geldwäschegesetzes und stellt somit eine sichere, einfache und intuitive Alternative zu den zuvor genannten Authentifizierungsverfahren dar.

Im Fokus der digitalen Entwicklungen im Dezernat Soziales stehen die Mitarbeitenden, die Leistungsberechtigten sowie die Leistungserbringer. Innovative Entwicklungen, Automatisierung oder Künstlichen Intelligenz soll nicht zur Entmündigung oder zu (automatisierten) Entscheidungen führen, sondern die Nutzer*innen bei der Bewältigung immer vielfältigerer und komplexerer Aufgaben unterstützen und so weit wie möglich von eintönigen Routineaufgaben entlasten. Die Nutzerfreundlichkeit, das heißt die individuellen Bedarfe und Anforderungen der Nutzer*innen, steht im Fokus eines anhaltenden Veränderungsprozesses. Die Digitalisierung der Verwaltung kann nur mit den beteiligten Nutzer*innen in einem partizipativen Prozess gelingen. Im Projekt „Digitales Dezernat Soziales“ wird der partizipative Ansatz als ein wesentlicher Faktor für einen erfolgreichen Veränderungsprozess ganz im Sinne des OZG konsequent verfolgt.

In Vertretung

L e w a n d r o w s k i

In Vertretung

J a n i c h