

Vorlage Nr. 15/2156

öffentlich

Datum: 08.05.2025
Dienststelle: Fachbereich 72
Bearbeitung: Herr Schulzen, Herr Mannott, Herr Haberl

Sozialausschuss	20.05.2025	Kenntnis
Ausschuss für Personal und allgemeine Verwaltung	16.06.2025	Kenntnis
Ausschuss für Digitale Entwicklung und Mobilität	18.06.2025	Kenntnis
Finanz- und Wirtschaftsausschuss	04.07.2025	Kenntnis

Tagesordnungspunkt:

Digitalisierungshilfen für Leistungsempfänger*innen

Kenntnisnahme:

Der Bericht der Verwaltung zum Begleitbeschluss des Doppelhaushaltes 2022/2023 zu Digitalisierungshilfen für Leistungsempfänger*innen wird gemäß Vorlage Nr. 15/2156 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. nein

Finanzielle Auswirkungen auf den Haushalt (lfd. Jahr):

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

In Vertretung

R i s t

Zusammenfassung

Die Verwaltung wurde gebeten zu prüfen, welche konkreten Hilfestellungen bereits heute bestehen oder zukünftig geschaffen werden können, um Leistungsberechtigten der Eingliederungshilfe die Nutzung digitaler Medien und assistiver Technologien zu erleichtern. Außerdem sollten die Leistungserbringer dazu angehalten werden, ihre technischen und infrastrukturellen Voraussetzungen zu verbessern, um den steigenden Anforderungen im Bereich der Digitalisierung gerecht zu werden.

Mit dieser Vorlage informiert die Verwaltung umfassend über einige Erkenntnisse, Maßnahmen und Projekte, die das Dezernat Soziales im Themenfeld „Digitalisierungshilfen für Leistungsberechtigte“ erarbeitet und umgesetzt hat. Hierbei wird auch Bezug genommen auf den Haushaltsbegleitbeschluss zum Doppelhaushalt 2022/2023 (Antrag Nr. 15/37). Schwerpunktmäßig werden drei zentrale Themenfelder beleuchtet: Das Projekt „Digitales Dezernat 7“, ausgewählte Förderprogramme der Sozialstiftung NRW sowie das „BEI_NRW 2.0“.

Alle dargestellten Aktivitäten zielen darauf ab, Leistungsberechtigten verbesserte Zugänge zu digitalen und assistiven Technologien sowie barrierefreien Online-Verfahren zu ermöglichen. Dies soll insbesondere ihre gesellschaftliche Teilhabe und Selbstbestimmung erhöhen sowie eine individuellere und passgenauere Unterstützung ermöglichen. Darüber hinaus verfolgen diese Maßnahmen das Ziel, Verwaltungsprozesse im Sinne des Onlinezugangsgesetzes (OZG) digitaler, einfacher und nutzerfreundlicher zu gestalten und die Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit gezielt zu entlasten.

Die Vorlage berührt insbesondere die Zielrichtungen Z1: Die Partizipation von Menschen mit Behinderung im LVR ausgestalten, Z2: Die Personenzentrierung im LVR weiterentwickeln und Z6: Die Zugänglichkeit in allen Informations- und Kommunikationsmedien und -formaten im LVR herstellen des LVR-Aktionsplans zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention.

Begründung der Vorlage Nr. 15/2156:

Die Verwaltung wurde gebeten zu prüfen, ob Hilfestellungen für die Leistungsempfänger*innen, die Hilfestellung bei der Nutzung von z.B. digitalen Medien benötigen, existieren, oder angeboten und finanziert werden können. Weiterhin sollten die Leistungserbringer angehalten werden, sich infrastrukturell digitaler aufzustellen.

Mit dieser Vorlage berichtet die Verwaltung über einige Aktivitäten und Erkenntnisse zum Thema „Digitalisierungshilfen für Leistungsempfänger*innen“. Auch mit Bezug auf den Haushaltsbegleitbeschluss zum Doppelhaushalt 2022/2023 (Antrag Nr. 15/37) hat das Dezernat 7 sich in eigener Zuständigkeit mit dem Themenfeld der Digitalisierung und dem entsprechenden Zugang für Leistungsberechtigte auseinandergesetzt und verfolgt entsprechende Ziele.

Im vorliegenden Tätigkeitsbericht werden folgende Schwerpunkte behandelt:

- „Digitales Dezernat 7“,
- Programme der Sozialstiftung NRW,
- Projektbericht „BEI 2.0“,
- Return on Investment (ROI).

1. „Digitales Dezernat 7“

Das Dezernat Soziales des Landschaftsverbandes Rheinland verfolgt mit dem Projekt „Digitales Dezernat 7“ das Ziel, die Arbeits- und Geschäftsprozesse weitgehend digital zu gestalten. Kernziele sind dabei die Umsetzung der Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes (OZG), insbesondere durch einen intuitiven, sicheren und barrierefreien digitalen Zugang für Leistungsberechtigte und Leistungserbringer. Das Projekt umfasst sowohl interne als auch externe Prozesse und verfolgt die digitale Neugestaltung und Optimierung der Verwaltungsabläufe im Einklang mit gesetzlichen Vorgaben und der digitalen Agenda des LVR.

Konkret wurden bereits Online-Antragsverfahren für die Blinden- und Gehörlosenhilfe sowie seit März 2024 für die Eingliederungshilfe für erwachsene Menschen realisiert. Seit April 2024 steht zudem die Online-Antragstellung für die Sozialhilfe zur Verfügung.

Weitere Maßnahmen beinhalten die Einführung weiterer elektronischer Akten für Leistungsberechtigte und Leistungserbringer sowie eine elektronische Rechtsakte für den Rechtsdienst des Dezernats. Zur Digitalisierung des Rechnungswesens erfolgt die Umstellung auf elektronische Rechnungen (inklusive Texterkennung und automatisierter Bearbeitung durch Robotic Process Automation). Perspektivisch soll Künstliche Intelligenz (KI) zur vollständigen Automatisierung („Dunkelverbuchung“) eingesetzt werden.

Ergänzend zum digitalen Zugang über BundID und „Mein Unternehmenskonto“ prüft das Dezernat derzeit die Einführung eines niedrigschwelligen „Ident-Verfahrens“ zur einfachen und sicheren Authentifizierung.

Im Mittelpunkt aller digitalen Entwicklungen stehen Nutzer*innenfreundlichkeit, Nachhaltigkeit sowie eine Entlastung der Mitarbeiter*innen von monotonen Aufgaben

durch Automatisierung und KI, stets unter Wahrung eines partizipativen Ansatzes im Sinne des OZG.

Für weitere Aspekte des Projektes wird auf die Vorlage Nr. 15/2325 verwiesen.

2. Programme der Sozialstiftung NRW

Die Sozialstiftung NRW, vormals bekannt als Stiftung Wohlfahrtspflege NRW, engagiert sich bereits seit einigen Jahren besonders intensiv im Bereich der Förderung digitaler Teilhabe und assistiver Technologien für erwachsene Menschen mit Behinderung, einschließlich Personen mit komplexem Unterstützungsbedarf. Seit dem Jahr 2020 hat die Stiftung in diesem Kontext verschiedene Förderprogramme initiiert, die darauf abzielen, die Teilhabemöglichkeiten dieser Zielgruppe entscheidend zu verbessern.¹

Eines der Programme der Sozialstiftung war das Sonderprogramm „Zugänge erhalten – Digitalisierung stärken“, das insbesondere als Antwort auf die Herausforderungen der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 ins Leben gerufen wurde. Durch dieses Programm konnten insgesamt 653 Digitalisierungsprojekte bei sozialen Trägern der Wohlfahrtspflege in NRW umgesetzt werden, die mit einer Gesamtsumme von rund 42,5 Millionen Euro unterstützt wurden. Gefördert wurden hierbei vor allem Maßnahmen zur technischen Ausstattung und zur Schulung von Mitarbeitenden und Nutzenden, um digitale Kommunikationswege und Beratungsangebote schnell und effektiv auszubauen.

Im Jahr 2024 folgte mit dem Förderprogramm „Digitale Teilhabe stärken – gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen“ ein weiterer gezielter Aufruf, der sich explizit an Träger der Wohlfahrtspflege richtete und darauf abzielte, digitale Angebote und Infrastruktur für besonders benachteiligte Zielgruppen, darunter auch Menschen mit kognitiven oder mehrfachen Behinderungen, auszubauen. Die Sozialstiftung stellte hierfür Mittel in Höhe von 15 Millionen Euro zur Verfügung. Zu den zentralen Fördergegenständen gehörten dabei unter anderem die Entwicklung neuer digitaler Angebote zur sozialen Teilhabe, Schulungen in digitalen Kompetenzen und Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit vor digitaler Gewalt und Diskriminierung. Diese Förderinitiative unterstreicht die langfristige Strategie der Stiftung, inklusive digitale Strukturen nachhaltig in die soziale Praxis zu integrieren.

Der Landschaftsverband Rheinland versteht sich als enger Partner der Sozialstiftung NRW, sodass das jüngste Modellvorhaben „Assistive Technik in der Eingliederungshilfe“, das aktuell durchgeführt wird, durch den LVR, bspw. im Projektbeirat, eng begleitet wird.

Beim vorliegenden Programm ist es das Ziel, durch gezielte Investitionen in assistive Technologien die Selbstständigkeit der Leistungsberechtigten zu fördern und gleichzeitig die Mitarbeitenden zu entlasten.

¹ vgl. <https://sozialstiftung.nrw/digitale-teilhabe-staerken> , abgerufen am 11.04.2025.

3. Projektbericht „BEI 2.0“

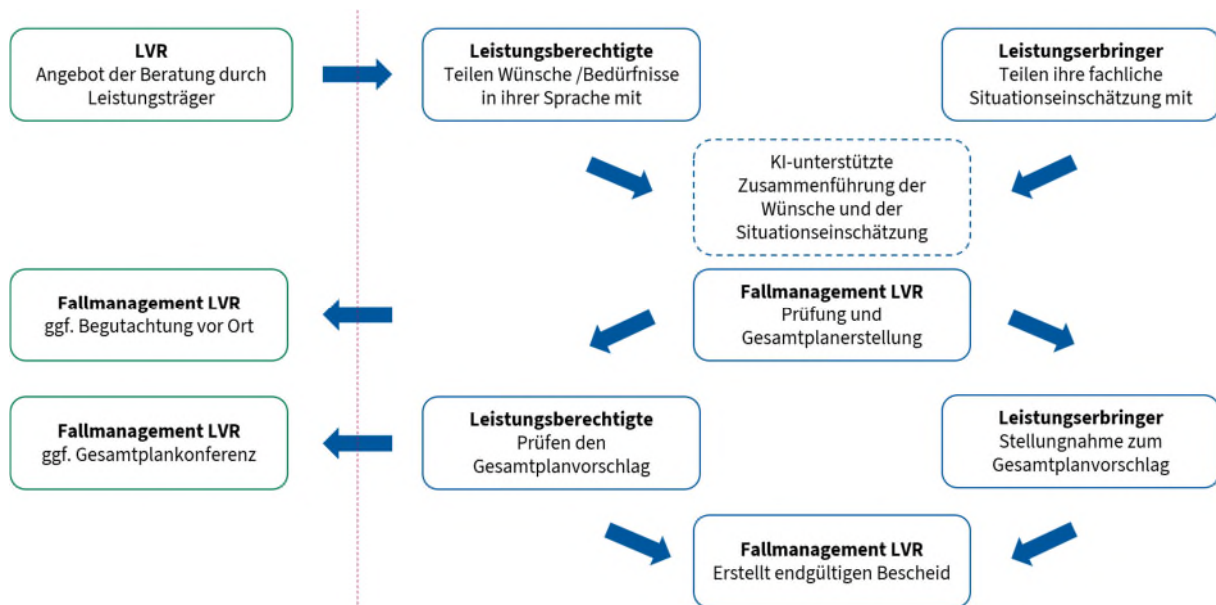
Die Gesamtplanung in der Eingliederungshilfe ist die zentrale Grundlage für die individuelle Unterstützung von Menschen mit Behinderungen. Bisherige Verfahren sind jedoch oft bürokratisch, langwierig und erfassen die individuelle Perspektive der Leistungsberechtigten nicht immer ausreichend. Das Bundesteilhabegesetz (BTHG) verfolgt das Ziel, die Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen zu stärken. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, ist eine Weiterentwicklung des Gesamtplan- und Teilhabeplanverfahrens inklusive der Bedarfserhebungsinstrumente erforderlich, die personenzentrierter und effizienter gestaltet ist.

Vor diesem Hintergrund wurde im Landschaftsverband Rheinland das Projekt „BEI_NRW 2.0“ ins Leben gerufen. Ziel des Projektes ist es, durch eine Optimierung des Gesamtplan- und Teilhabeplanverfahrens die Eingliederungshilfe weiter zu einer personenzentrierten Leistungserbringung zu entwickeln. Dabei stehen eine reduzierte Komplexität, eine gestärkte Selbstbestimmung der Leistungsberechtigten und eine effizientere Nutzung von Ressourcen im Mittelpunkt.

Die Weiterentwicklung und Digitalisierung der Eingliederungshilfe im Rahmen des Projektes „BEI_NRW 2.0“ bietet vielfältige positive Effekte für Leistungsberechtigte. Besonders hervorzuheben ist die signifikante Stärkung der Selbstbestimmung und Personenzentrierung. Durch die Einführung digitaler und KI-gestützter Instrumente wird es den Menschen ermöglicht, ihre individuellen Bedürfnisse, Wünsche und Ziele eigenständig, intuitiv und in ihrer eigenen Sprache auszudrücken. Die eingesetzten Hilfsmittel wie Diktierfunktionen, Vorlesehilfen und barrierefreie Texte, zusammen mit einem KI-gestützten Ausfüllassistenten, der den Leistungsberechtigten führt, gewährleisten, dass auch Personen mit komplexem Unterstützungsbedarf den Prozess der Bedarfsermittlung eigenständiger und selbstbestimmter gestalten können.

Zudem schafft die klar getrennte Erfassung der persönlichen Sicht der Leistungsberechtigten und der fachlichen Sicht der Leistungserbringer ein präziseres und realistischeres Bild der individuellen Bedarfe. Dadurch wird die Bedarfsplanung stärker auf die tatsächlichen Wünsche und Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung ausgerichtet, wodurch eine angebotszentrierte Sichtweise deutlich reduziert wird.

Der gesamte Bedarfserhebungs- und Gesamtplanprozess (Folgebedarfsermittlung) lässt sich wie folgt darstellen:



Grafik: Ablauf Folgebedarfsermittlung / Copyright: LVR-Dezernat-Soziales

Die Einführung dieser modernen Verfahren senkt gleichzeitig erheblich den administrativen Aufwand, sodass mehr Zeit und Ressourcen für die individuelle Beratung und Unterstützung verbleiben. Insbesondere komplexere Fälle, die eine intensive persönliche Begleitung und Beratung erfordern, profitieren von diesem optimierten Ressourceneinsatz.

Ein weiterer Vorteil liegt in der konsequenten sozialräumlichen Orientierung, unterstützt durch eine Sozialraumdatenbank. Durch die dadurch mögliche systematische Integration bestehender sozialer Angebote, wie Sportvereine und Bildungseinrichtungen in die Gesamtplanung, wird die gesellschaftliche Teilhabe nachhaltig gefördert. Damit verbunden ist das Ziel, isolierende Strukturen abzubauen und die Leistungsberechtigten aktiv und integrativ in ihren Sozialraum einzubinden. Dies trägt nachträglich zu einer Verbesserung der Teilhabemöglichkeiten für die Leistungsberechtigten bei.

Eine weitere maßgebliche Verbesserung ist die Etablierung umfassender Qualitätssicherungsmaßnahmen. Dazu gehören insbesondere die Einführung mehrstufiger Sicherungsschleifen sowie regelmäßige Evaluations- und Feedbackmechanismen. Diese Maßnahmen gewährleisten nicht nur eine hohe Datenqualität, sondern ermöglichen auch eine kontinuierliche Weiterentwicklung und Optimierung der Unterstützungsangebote. So wird sichergestellt, dass die erbrachten Leistungen wirksam, effizient und nachhaltig auf die individuellen Bedürfnisse der Menschen mit Behinderung abgestimmt sind.

Zusammenfassend soll „BEI_NRW 2.0“ einen bedeutenden Beitrag dazu leisten, die Eingliederungshilfe effizienter, transparenter und vor allem stärker auf die tatsächlichen Bedürfnisse und Wünsche der Leistungsberechtigten auszurichten. Die damit einhergehenden strukturellen Veränderungen und digitalen Innovationen werden zudem eine langfristige Basis für eine inklusivere und selbstbestimmtere Lebensgestaltung der betroffenen Menschen schaffen.

Als kurzfristig umzusetzende Maßnahme werden nun die Ergebnisse in Fachkreisen, bei Leistungserbringern, Selbsthilfegruppen und örtlichen Trägern vorgestellt. Ziel ist es, weitere Anregungen aus Anwender*innensicht einzuholen und in die Weiterentwicklung einfließen zu lassen.

Außerdem ist aktuell die Ausschreibung einer Softwarelösung in Arbeit. Diese soll die Digitalisierung, KI-gestützte Prozesse und eine effizientere Personalsteuerung ermöglichen.

Parallel zur Ausschreibung dieser idealerweise NRW-weiten gleichförmigen Weiterentwicklung erfolgt eine Abstimmung mit dem LWL zur inhaltlichen Synchronisation und zur Klärung weiterer Verfahrensschritte.

4. Return on Investment (ROI)

Die beschriebenen Projekte zur Förderung der Digitalisierung und Nutzung assistiver Technologien haben nicht nur positive Auswirkungen auf die Lebensqualität und Teilhabe der Leistungsberechtigten, sondern ermöglichen zugleich eine nachhaltige wirtschaftliche Effizienzsteigerung der Leistungserbringung und der Verwaltung.

Durch die konsequente digitale Umstellung von Verwaltungsprozessen im Projekt „Digitales Dezernat 7“ werden erhebliche Einsparungen, beispielsweise durch den Wegfall manueller Bearbeitungsschritte, eine Reduzierung von Papier- und Druckkosten sowie die deutliche Senkung von Lager- und Archivierungskosten durch elektronische Aktenführung entstehen. Hinzu wird eine erhebliche Effizienzsteigerung erwartet, die durch automatisierte Rechnungsbearbeitungssysteme und perspektivisch durch die Einführung KI-gestützter „Dunkelverarbeitungsprozesse“ unterstützt werden. Mittelfristig können dadurch Personalressourcen gezielter eingesetzt und zusätzlich entlastet werden.

Im Rahmen des Projekts „BEI_NRW 2.0“ generieren insbesondere KI-gestützte und automatisierte Prozesse zur Bedarfs- und Gesamtplanung erhebliche zeitliche Einsparungen. Hervorzuheben ist, dass der geplante KI-Einsatz dabei lediglich eine Unterstützung darstellt, um die Mitarbeiter*innen bei Ihren Routinetätigkeiten zu entlasten. Die automatisierte Verarbeitung reduziert Verwaltungsaufwände substanziell und schafft zusätzliche Kapazitäten für eine intensivere, personenbezogene Beratung und Fallbearbeitung. Dadurch verbessert sich die Qualität der Planung deutlich, und zugleich können Folgekosten durch passgenauere, besser abgestimmte Leistungen verringert werden. Die gezielte Nutzung sozialräumlicher Ressourcen erhöht zudem die Kosteneffizienz durch die Vermeidung von Parallelstrukturen.

Insgesamt tragen diese Maßnahmen dazu bei, dass sich die getätigten Investitionen in die Digitalisierung mittel- bis langfristig amortisieren. Teilweise ist sogar von einer kurzfristigen Amortisierung auszugehen, da das Optimierungspotenzial enorm ist. Der ROI liegt dabei sowohl in direkten Kosteneinsparungen durch reduzierte Verwaltungs- und Prozesskosten, als auch indirekt in einer qualitativ hochwertigeren und nachhaltigeren Unterstützung der Leistungsberechtigten, deren langfristiger Unterstützungsbedarf durch passgenaue, digitale und assistive Lösungen deutlich optimiert werden kann.

In Vertretung

R i s t