

Vorlage Nr. 15/988

öffentlich

Datum: 19.08.2022
Dienststelle: OE 6
Bearbeitung: Herr Eichmüller

Schulausschuss	22.08.2022	Kenntnis
Sozialausschuss	23.08.2022	Kenntnis
Landesjugendhilfeausschuss	01.09.2022	Kenntnis
Gesundheitsausschuss	09.09.2022	Kenntnis
Ausschuss für Digitale Entwicklung und Mobilität	14.09.2022	Beschluss
Ausschuss für Inklusion	19.09.2022	Kenntnis

Tagesordnungspunkt:

**Aufnahme des Regelbetriebs des LVR-Beratungskompasses zur dauerhaften
Unterstützung Integrierter Beratung**

Beschlussvorschlag:

Der Aufnahme des Regelbetriebs des LVR-Beratungskompasses zur dauerhaften Unterstützung integrierter Beratung und der Umsetzung des Online-Zugangsgesetzes wird gemäß Vorlage Nr. 15/988 zugestimmt. Der LVR-Beratungskompass wird kontinuierlich inhaltlich und technisch weiterentwickelt.

Ergebnis:

Entsprechend Beschlussvorschlag beschlossen.

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:	
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

J a n i c h

Zusammenfassung

Wie in Vorlage 14/2746 umfassend beschrieben, ist mit Blick auf ratsuchende Personen eine integrierte Beratung dadurch gekennzeichnet, dass das gesamte Beratungsgeschehen fachlich-inhaltlich auf die ratsuchende Person zugeschnitten wird und möglichst in einem Beratungszuge mit wenigen Kontaktpersonen erfolgt. Die persönliche Lebenssituation, der individuelle Bedarf, sowie die spezifischen Kommunikations- und Mitwirkungsmöglichkeiten werden im Sinne des personenzentrierten Ansatzes konsequent berücksichtigt. Die Beratung nimmt den individuellen (Gesamt-)Bedarf in den Blick.

Die Umsetzung der integrierten Beratung erfolgte unter anderem durch das Teilprojekt B „Entwicklung und Aufbau eines Portals Integrierte Beratung“. Ziel dieser Vorlage ist es, einen Überblick über die Aufnahme des Regelbetriebs des Webportals „LVR-Beratungskompass“ zu geben.

Hierzu werden die Anforderungen an das Web-Portal und die Umsetzung der Anforderungen an den LVR-Beratungskompass erläutert. Mit Bezug auf die Vorlage 14/2746 werden die gestalterischen sowie funktionalen Eckpunkte des Portals erläutert.

Überblicke über das Nutzungserleben sowie die Barrierefreiheit stellen ebenfalls Eckpunkte dieser Vorlage dar, welche durch repräsentative Nutzergruppen im Rahmen von Akzeptanztests geschaffen wurden. Die Vorlage schließt mit der Verknüpfung des LVR-Beratungskompass als Basisdienst für die Umsetzung des Online-Zugangsgesetz.

Begründung der Vorlage Nr. 15/988:

Aufnahme des Regelbetriebs des LVR-Beratungskompass zur dauerhaften Unterstützung Integrierter Beratung

Inhalt

1	Integrierte Beratung	2
2	Webportal „LVR-Beratungskompass“	3
2.1	Inhalt des LVR-Beratungskompass	3
2.2	Gestalterische und funktionale Eckpunkte.....	4
2.3	Nutzungserleben	7
2.4	Barrierefreiheit.....	7
2.5	LVR-Beratungskompass als Plattform für die Erfüllung des Onlinezugangsgesetzes.....	8

1 Integrierte Beratung

Der LVR nimmt in all seinen Geschäftsfeldern Beratungsleistungen wahr. Im Wesentlichen richten sich diese direkt, indirekt oder mittelbar an Menschen mit Behinderungen im Rheinland bzw. deren Angehörige oder Menschen die von Behinderung bedroht sind. Mit Beschluss des Antrages 14/140 („Haushaltsbegleitbeschluss“) wurde die Verwaltung u.a. beauftragt, „alle Felder, in denen der LVR beratend tätig ist, aufzulisten. Ziel ist eine stärkere Koordination und Vernetzung der Beratungsleistungen“.

Zu diesem Zweck verfolgte der LVR gemäß Vorlage 14/2746 in zwei dezernatsübergreifenden Projekten (Projekt A: Sozialräumliche Erprobung Integrierter Beratungsmodelle / Projekt B: Entwicklung und Aufbau eines Portals Integrierte Beratung) die Leitidee der sogenannten ‚Integrierten Beratung‘. Mit Blick auf die rat- und hilfeschenden Personen ist eine integrierte Beratung dadurch gekennzeichnet, dass das gesamte Beratungsgeschehen fachlich-inhaltlich auf die ratsuchende Person zugeschnitten wird und möglichst in einem Beratungszuge mit wenigen Kontaktpersonen erfolgen kann.

Für die Ratsuchenden besteht der Hauptvorteil der ‚Integrierten Beratung‘ darin, dass sie Beratung aus einer Hand erfahren und somit schnell und zielführend die Information und Unterstützung erhalten, die sie tatsächlich brauchen und nutzen können. Hierbei wurde insbesondere dem Aspekt des niedrighschwelligigen Zugangs Rechnung getragen.

Auf organisatorischer Ebene zeichnet sich eine ‚Integrierte Beratung‘ dadurch aus, dass die Beratungsangebote gut miteinander vernetzt sind, wechselseitig aufeinander verweisen können und koordiniert sind. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, wurde bei der Konzeption der Themenseiten des Beratungskompasses großer Wert auf eine

umfangreiche dezernatsübergreifende Abstimmung bezüglich der Koordination der operativen redaktionellen Tätigkeiten gelegt. Ziel dieser Koordination war, bei der Präsentation der Leistungen des LVR die Perspektive des rat- und hilfesuchenden Bürgers einzunehmen und nicht die dezernatsbezogene Innensicht des LVR widerzuspiegeln. Um dieses Ziel nicht aus den Augen zu verlieren, werden nach der Produktivsetzung des Beratungskompasses weiterhin regelmäßig Abstimmungen mit Vertreter*innen der Fachdezernate durchgeführt, um neue oder veränderte Themenseiten den Bürger*innen abgestimmt auf sie zugeschnitten zu präsentieren.

2 Webportal „LVR-Beratungskompass“

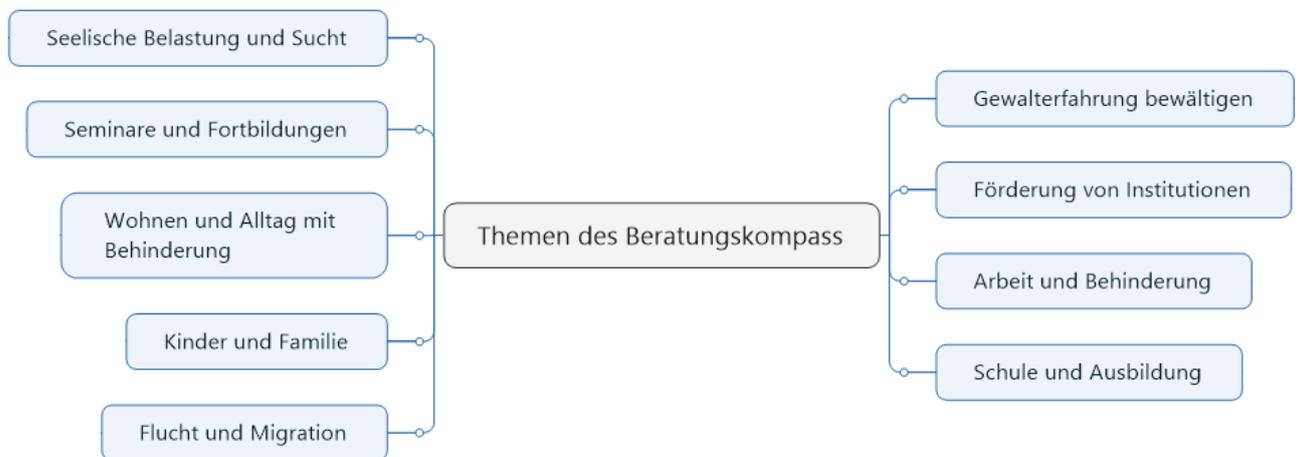
Durch den ‚LVR-Beratungskompass‘ wurden somit seit dem 01.09.2021 Akteure und Verfahren in der modellhaften sozialräumlichen Erprobung erfolgreich unterstützt, da Standardmerkmale, wie z.B. die vollständige und differenzierte Darstellung der sozialräumlichen „LVR-Präsenz“ vor Ort, beziehungsweise in der Region, und der zu digitalisierende „Verwaltungsservice“ unmittelbar durch entsprechende Funktionen im LVR-Beratungskompass unterstützt werden.

Diese Unterstützung ist durch eine Suchfunktion sichergestellt, die mithilfe einer interaktiven Landkarte den Nutzer*innen ermöglicht, innerhalb einer von ihm ausgewählten Region sämtliche Angebote des LVR und externer Institutionen anzuzeigen und diese nach Themenfeldern filtern kann. Nachdem die Nutzer*innen das passende Beratungsangebot gefunden haben, kann direkt der Kontakt zu der jeweiligen Ansprechperson aufgenommen werden. Eine Terminanfrage ist in den meisten Fällen ebenfalls möglich. Abgerundet wird die Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme auch durch die Integration eines Routenplaners für jede Beratungsstelle, unter Einbeziehung des ÖPNV. Die Applikation ‚Wege zum LVR‘ wurde in den Beratungskompass integriert und hilft Menschen mit Mobilitätseinschränkungen beim Aufsuchen einer Beratungsstelle.

2.1 Inhalt des LVR-Beratungskompass

Die Themenbezogenheit des Beratungskompasses lässt eine dezernatsspezifische Zuordnung der präsentierten Themen nur in Einzelfällen zu, die überschneidende Verantwortung wurde bewusst in den Blick genommen, um bei der Themenpräsentation eine nutzer*innenzentrierte Perspektive einzunehmen, welche in einer nutzer*innenzentrierten Beratung und Leistungserbringung mündet.

Abbildung 1: Themen des Beratungskompass



2.2 Gestalterische und funktionale Eckpunkte

Der Beratungskompass hat gemäß Vorlage 14/2746 die grundsätzliche Aufgabe, anwenderfreundlich und soweit wie möglich barrierefrei standortunabhängig rat- und hilfeschuchenden Bürger*innen umfassende Informationen über alle relevanten LVR-Leistungen anzubieten.

Der Beratungskompass soll vorrangig Menschen mit Behinderungen in ihren persönlichen Angelegenheiten zur Information und Kommunikation mit dem LVR zur Verfügung stehen.

Darüberhinausgehend soll der Beratungskompass auch die Beratungsexpertise des LVR im Sinne einer internen Arbeitsplattform vernetzen und integrieren sowie der Kooperation mit öffentlichen und freien Partnern dienen.

Ziel dieses Portals ist es, in einer organisationsübergreifenden und homogenen Benutzeroberfläche bedarfsgerechte Informationen und interaktive Elemente zu Leistungen, (Verwaltungs-)Verfahren oder Diensten bereitzustellen. Dabei werden natürlich bereits vorhandene und für die zukünftige Portalphilosophie geeignete Web-Lösungen und auch geeignete einzelne Elemente eingebunden. Dazu zählen u.a. Anwendungen wie „Wege zum LVR“, vorhandene Erklär-Videos oder interaktive Formulare. Das Portal wird auf Grund seiner spezifischen Zielsetzung parallel zu bereits bestehenden Internetangeboten des LVR entwickelt, insbesondere auch parallel zu www.lvr.de.

Tabelle 1: Funktionsziele des Beratungskompass

Geplante Funktionsziele gemäß Vorlage 14_2746	umgesetzt	nicht umgesetzt	Bemerkung
Internetportal steht mit Basisfunktionen zur Verfügung	✓		Beratungskompass wurde am 01.09.2021 produktiv gesetzt. Alle angeforderten Basisfunktionen standen zur Verfügung
Bedarfsgerechte Benennung von fachlichen Ansprechpersonen o Strukturunabhängig, auf Basis einer intelligenten Suchfunktion	✓		Ansprechpersonen werden bezugnehmend zu einer Ortseingabe der Nutzer*innen systemseitig gesucht und ausgespielt.
Geodatenbasierte Informationen zu Beratungsangeboten und Leistungen des LVR o Standardisierte Bereitstellung von Basisdaten	✓		Beratungsangebote werden bezugnehmend zu einer Ortseingabe der Nutzer*innen systemseitig gesucht und ausgespielt. Die Sortierung der Ergebnisse erfolgt nach aufsteigender Entfernung vom Wunschort der Nutzer*innen.
Erste Online-Terminvereinbarungsfunktionen für ausgewählte Leistungen des LVR	✓		Nutzer*innen können unverbindliche Terminanfragen an ausgewählte Mitarbeitende des LVR stellen. Der Beratungskompass ermöglicht Nutzer*innen, auf Kontaktformulare externer Partner*innen des LVR zuzugreifen.
Interaktive und technisch gleichartige Formulare zur Antragstellung		🕒	Einbindung von Lucom-Formularen in den Beratungskompass wird aktuell im Rahmen des OZG-Programms durchgeführt.
Überleitung bereits vorhandener Informationen und Materialien		🕒	
Einrichtung von technischen Möglichkeiten und Verfahren zur Datenpflege	✓		Pimcore ¹ wurde als Tool für die zentrale Datenhaltung und das Datenmanagement eingesetzt.
Einbindung vorhandener Fachanwendungen		🕒	Fachanwendungen werden sukzessive im Rahmen der Umsetzung des OZG-Programms an den Beratungskompass angebunden.

¹ Pimcore ist eine frei nutzbare Open-Source-Software-Plattform.

Geplante Funktionsziele gemäß Vorlage 14_2746	umgesetzt	nicht umgesetzt	Bemerkung
Online-Dialoge zur Beratung bei der Auswahl und Bearbeitung von Anträgen	✓		Die 'Geführte Formularbearbeitung' leitet den Nutzer dialoghaft zu dem von ihm benötigten, in den Beratungskompass eingebetteten Online-Formular.
Einrichtung von personalisierten Nutzer*innenbereichen zur individuellen Ablage von eigenen Daten und Informationen des LVR		🕒	Pilotierungen von diesbezüglichen Autorisierungslösungen sind vom Hersteller Dataport ² für November 2022 geplant.
Ausbau der Unterstützung bei der Antragstellung (verschiedene Aspekte der Barrierefreiheit)	✓		Hierzu werden entwicklungsbegleitende qualitätssichernde Maßnahmen gemäß BITV ³ durchgeführt.
Weitere, noch zu definierende Funktionsziele abgeleitet aus dem noch zu entwickelnden Gesamtzielbild bzw. aus Anforderungen aus der modellhaften Erprobung	✓		User Acceptance Tests mit verschiedenen Nutzergruppen lieferten Anregungen für Anforderungserweiterungen, welche in die Entwicklung des Beratungskompasses aufgenommen wurden.
Einbindung von Videotutorials mit Basisinformationen zu spezifischen Themenfeldern	✓	🕒	Die Startseite und viele Themenseiten enthalten Erklärvideos, diese wurden von allen Nutzern als hilfreich empfunden, weitere Themenseiten werden mit Erklärvideos ausgestattet.
Hinzunahme von Angeboten Dritter zur Verbreiterung der Informationsinhalte	✓	🕒	§ 106 BTHG wurde dahingehend umgesetzt, dass in den Beratungskompass Beratungsangebote integriert sind, die nicht direkt vom LVR angeboten werden.

² Dataport ist der Informations- und Kommunikationsdienstleister der öffentlichen Verwaltung für die vier Bundesländer Hamburg, Schleswig-Holstein, Bremen und Sachsen-Anhalt sowie für die Steuerverwaltungen in Mecklenburg-Vorpommern und Niedersachsen.

³ Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung - BITV 2.0).

2.3 Nutzungserleben

Der LVR hat als Leistungserbringer für Menschen mit Behinderungen eine sehr heterogene Klientel. Die Leistungserbringung erfolgt seitens verschiedener Fachdezernate. Die Leistungen des LVR werden den rat- und hilfeschenden Bürger*innen im Beratungskompass in niedrigschwelliger und komfortabler Weise zugänglich gemacht und die Kontaktaufnahme zu möglichen Ansprechpartnern passgenau für das jeweilige Anliegen des Nutzers ermöglicht. Das Informationsangebot des Beratungskompasses ist sprachlich und didaktisch so gestaltet, dass Interessierte intuitiv das für sie passende Angebot finden können, insbesondere dadurch, dass auf verschiedenen Wegen nach Beratungsangeboten gesucht werden kann. Nutzer*innen des Beratungskompasses können die für sich komfortabelste Art des Informationszuganges auswählen. An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass diese für die Nutzer*innen komfortable Navigationsstruktur eine optimale Auffindbarkeit des Beratungskompasses durch Suchmaschinen dadurch beeinträchtigt, dass die über verschiedene Pfade auffindbaren Inhalte des Beratungskompasses als eine von Suchmaschinen ungewünschte Redundanz bewertet werden. Dieser Sachverhalt liegt zurzeit im Fokus der Weiterentwicklung und ständigen Verbesserung der Integrierten Beratung. So sollen technische Vorkehrungen diese scheinbare Redundanz für Suchmaschinen unsichtbar machen. Zudem muss das gleiche Vorgehen für redundante Informationen auf www.lvr.de zur Anwendung kommen.

Die rat- und hilfeschende Bürger*innen können eine Suchfunktion nutzen, welche die Suche nach einem Thema mit einer Standortsuche verknüpft und so den Nutzer*innen die Information ausspielt, welcher Ansprechpartner zu seiner Anfrage am Wunschort für ihn zuständig ist.

Eine systemseitige Vorlesefunktion unterstützt durchgängig im Beratungskompass diejenigen Nutzer*innen, denen Lesen schwerfällt. Auch gibt es zu etlichen Themen, über die der Beratungskompass informiert, einfach verständliche Erklärvideos, deren Dauer die Aufmerksamkeitsspanne der Nutzer*innen bewusst nicht überlastet. Die Inhalte der Themenseiten sowie die Erklärvideos wurden in Zusammenarbeit mit den beteiligten Fachdezernaten erstellt und führten auch hier zu einer dezernatsübergreifenden Vernetzung bezüglich der Beratungsangebote.

Seit dem Live-Gang des Beratungskompass am 01.09.2022 wird mithilfe einer Webanalytik-Plattform das Benutzerverhalten verfolgt, hierbei zeichnet sich ab, dass die Themenseiten zu ‚Arbeit und Behinderung‘, ‚Eingliederungshilfe‘ und ‚Kindertagesbetreuung‘ am häufigsten durch die Nutzer*innen aufgesucht werden. Seit der Antrag auf Aufhebung des besonderen Kündigungsschutzes als online-Formular im Beratungskompass verfügbar ist, wird dieser Bereich des Beratungskompass vermehrt frequentiert. Die durchschnittlichen täglichen Zugriffe die echten Nutzer*innen zugerechnet werden können (in Unterscheidung zu Zugriffen durch Web-Roboter von Suchmaschinen) liegen bei 52 Zugriffen /pro Tag.

2.4 Barrierefreiheit

Viele Themenseiten des Beratungskompasses sind in leichter Sprache verfügbar und unterstützen Nutzer*innen, denen das Lesen und Verstehen komplexer Formulierungen schwerfällt.

Zukünftig werden zusätzlich zur Startseite des Beratungskompasses, welche jetzt schon durch einen Avatar in einem Gebärdensprache-Video übersetzt wird, auch weitere Themenseiten in Gebärdensprache bereitgestellt. Ein Projekt, welches die automatische Übersetzung von Texten in Gebärdensprache zum Inhalt hat, soll gemeinsam mit externen Partnern umgesetzt werden.

Eine weitere Funktionalität des Beratungskompasses, die ‚Geführte Suche‘, unterstützt die Nutzer*innen in dialoghafter Art und Weise bei der Suche nach einer Ansprechperson für ihre individuellen Anliegen. Diese Funktion wurde im Rahmen von Akzeptanztests durch Menschen mit Lern- und Leseschwierigkeiten begrüßt und als sehr hilfreich empfunden.

Um sicherzustellen, dass Menschen, die bei der Nutzung von Computern auf Assistenzsysteme angewiesen sind, den Beratungskompass vollumfänglich nutzen können, wurde die Unterstützung durch externe Probanden mit Seh- und motorischen Behinderungen in die Entwicklung des Beratungskompasses integriert. Das Ergebnis dieser Akzeptanztests war positiv, die verwendeten Assistenzsysteme kooperierten problemlos mit dem Beratungskompass.

Während der Entwicklung des Beratungskompasses wurde begleitend die BITV-Konformität durch LVR-InfoKom geprüft, sowie nach Abschluss des Projektes eine umfassende Prüfung auf vollumfängliche BITV-Konformität durch die Agentur DIAS⁴ durchgeführt. Wo entsprechender Handlungsbedarf festgestellt wurde, ist die sunzinet GmbH⁵ mit den entsprechenden Ergänzungen beauftragt worden.

Zum Zweck der Steigerung der Angebote zur Gebärdensprachkommunikation beteiligt sich der LVR an einem Forschungsprojekt zur Entwicklungen eines automatisierten Gebärdensprachavatars.

2.5 LVR-Beratungskompass als Plattform für die Erfüllung des Onlinezugangsgesetzes

Das Onlinezugangsgesetz (OZG) sieht bis Ende 2022 die digitale Ertüchtigung eines Großteils der bundesweit mehr als 6.000 Verwaltungsleistungen des Leistungskatalogs der öffentlichen Verwaltung (LeiKa) vor.

Aus der Masse an Verwaltungsleistungen wurden zur vereinfachten Umsetzung 575 OZG-Leistungsbündel gebildet, die wiederum entsprechend der föderalen Zuständigkeit unterteilt wurden. Gemeinsam mit den zuständigen Dezernaten sind 42 OZG-Leistungen ermittelt worden, die es bis Ende 2022 digital zu ertüchtigen gilt.

Die Umsetzung des OZGs ist ein großer Schritt in Richtung digitale Verwaltung und folgt folgenden Motiven:

- *Bürger*innenfreundliche Verwaltung*
- *Kohärente Digitalisierung der Verwaltungsleistungen*
- *Arbeit 4.0 und aktivitätsbasiertes Arbeiten*

⁴ Die DIAS GmbH – kurz für: Daten, Informationssysteme und Analysen im Sozialen – wurde 1994 von Rehabilitationsforschern der Universität Hamburg gegründet. Die Arbeitsschwerpunkte sind Barrierefreiheit und Inklusion.

⁵ Die sunzinet GmbH ist eine Digitalagentur in Köln, die den Beratungskompass gemeinsam mit Dezernat 6 entwickelt hat.

Um die Anforderungen des OZGs im LVR umzusetzen wird ein Programm zur Umsetzung dieser Vorgaben betrieben. Das Programm bildet die Basis für die Zusammenarbeit von LVR-Dezernat 6 mit den jeweils für die Leistung zuständigen LVR-Dezernaten sowie LVR-InfoKom. Dem LVR-Dezernat 6 obliegt die Verantwortung für die Grundarchitektur und die Koordination des Programms sowie der methodischen Unterstützung. Die Details zur Umsetzung des Programms sind in den Vorlagen Nr. 15/206 Das Onlinezugangs- und das E-Government-Gesetz als ein Treiber der Digitalen Transformation des LVR sowie 15/880 Bericht zum aktuellen Umsetzungsstand des OZG-Programmes im LVR zu ausgeführt.

In der Nutzung des Beratungskompasses als Basiskomponente im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) spiegelt sich die Leitidee der integrierten Beratung wider. Durch dieses Gesetz soll einerseits der Aufbau eines Bundesportales, inklusive Nutzerkonto als Identifizierungskomponente, umgesetzt werden. Andererseits beinhaltet das Gesetz die Verknüpfung der Verwaltungsportale von Bund und Ländern zu einem Portalverbund, die Bereitstellung von Basisdiensten und IT-Komponenten sowie den vollständigen Ausbau digitaler Verwaltungsleistungen bis Ende 2022. In diesem Zusammenhang wird den rat- und hilfeschenden Bürger*innen innerhalb des Beratungskompasses der digitale Zugang zu den Leistungen des LVR und anderer Institutionen OZG-konform ermöglicht, ohne auf eine niedrighschwellige und auf die Benutzer*innen zugeschnittene Präsentation der Leistungsangebote unter Berücksichtigung des barrierefreien Zugangs zu verzichten.

In Vertretung

J a n i c h