

## Vorlage Nr. 15/140

öffentlich

**Datum:** 05.03.2021  
**Dienststelle:** OE 6  
**Bearbeitung:** Herr Eichmüller

**Ausschuss für Digitale Entwicklung und Mobilität**      **18.03.2021**      **Kenntnis**

Tagesordnungspunkt:

**Vorstellung des LVR-Dezernates Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und Technische Innovation - Aufgaben und Schwerpunkte**

Kenntnisnahme:

Die Übersicht zur Struktur und zu Aufgabenfeldern des LVR-Dezernates Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und Technische Innovation 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 2020.

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:

Mit dieser Vorlage wird das in 2019 neu geschaffene Dezernat 6 - Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und Technische Innovation den Mitgliedern des in der 15. Landschaftsversammlung neu gegründeten Ausschusses für Digitale Entwicklung und Mobilität in seiner Struktur und mit seinen wesentlichen Aufgaben vorgestellt. Das Dezernat untergliedert sich in zwei Fachbereiche und eine Stabsstelle. Die Vorlage beschreibt neben Aussagen zum Personal und Budget insbesondere die aktuell größten, bzw. nach Art der Aufgabe relevantesten Themen.

Für den Fachbereich 61 wird das Vorgehen und der Stand bei der Entwicklung der Digitalen Agenda für den LVR beschrieben. Weiter werden die für das Dezernat noch jungen Themen Veränderungsmanagement, Technische Innovation, Prozessautomatisierung und KI vorgestellt. Zum Mobilitätsmanagement werden neben der Zielsetzung erste Perspektiven der Einordnung dieses Themas für den LVR vorgenommen.

Der Fachbereich 62 definiert sich hauptsächlich über Aspekte der IT-Gesamtsteuerung. In diesem Sinne werden die unterschiedlichen methodischen Handlungsansätze der IT-Gesamtsteuerung wie z.B. die sogenannte Portfolio-Steuerung und das Kontraktmanagement beschrieben. Ergänzend wird an Hand von ausgewählten Themen (z.B. Barrierefreiheit) das den gesamten Verband betreffende Standardisierungsverständnis illustriert. Flankierend erfolgt hier auch die Darstellung des Breitbandausbaus als wichtige Voraussetzung für die Digitalisierung im LVR.

Die Stabsstelle nimmt neben Aufgaben der Steuerungsunterstützung und damit einhergehenden Tätigkeiten zum Dezernatshaushalt auch übergreifende Aufgaben wahr. So wird die IT-Gesamtsteuerung mit dem Aufbau eines IT-Kosten-Controllings unterstützt. Inhaltlich werden in der Stabsstelle der LVR-Beratungskompass und das Umsetzungsprogramm zum Onlinezugangsgesetz verantwortet.

Die Vorlage schließt mit einem thematischen Ausblick, ohne dabei die Herausforderungen der aktuellen Situation öffentlicher Haushalte unbeachtet zu lassen.

## **Begründung der Vorlage Nr. 15/140:**

### Vorstellung des Dezernats Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und Technische Innovation - Aufgaben und Schwerpunkte

#### Inhalt

1	Das LVR-Dezernat Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und Technische Innovation im Überblick: Innovation, Beratung, Steuerung.....	3
1.1	Herausforderungen an die Digitalisierung im Rahmen der Corona-Pandemie .....	3
1.2	Eckdaten des Dezernates Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation .....	5
2	Die Aufgaben des Fachbereichs 61 - Digitalisierung, Mobilität, technische Innovation.....	8
2.2	Aufbau eines begleitenden Veränderungsmanagements im LVR.....	9
2.3	Technische Innovation, Prozessautomatisierung und KI .....	9
2.4	Einführung eines optimierten Mobilitätsmanagements sowie emissionsfreier Mobilitätskonzepte .....	10
3	Die Aufgaben des Fachbereichs 62 - IT-Gesamtsteuerung im LVR.....	10
3.1	Ziele der IT-Gesamtsteuerung .....	11
3.2	IT-Strategie und Standardisierung .....	11
3.3	IT-Prozesse .....	12
3.4	Innovation und Projekte.....	13
3.5	Barrierefreiheit .....	13
3.6	Breitband .....	13
3.7	Aktuelle Themen.....	13
4	Die Aufgaben der Stabsstelle Digitale Dienste, IT-Sicherheit und Steuerungsunterstützung .....	14
4.1	Steuerungsunterstützung .....	14
4.2	Der LVR- Beratungskompass.....	14
4.3	Das OZG-Umsetzungsprogramm.....	15
5	Ausblick .....	17

# 1 Das LVR-Dezernat Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und Technische Innovation im Überblick: Innovation, Beratung, Steuerung

## 1.1 Herausforderungen an die Digitalisierung im Rahmen der Corona-Pandemie

Nicht zuletzt mit Beginn der Corona-Pandemie wurde deutlich, wie wichtig eine zunehmende Durchdringung der Digitalisierung in den Aufgabenfeldern und Geschäftsbereichen des LVR ist. Dem LVR-Dezernat Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation (kurz: Dezernat 6) kam dabei eine Schlüsselrolle zu. Organisatorische Maßnahmen, wie zum Beispiel der vermehrte Einsatz von Heim-/Telearbeit im Austausch mit den Dezernaten und LVR-InfoKom, galt es ebenso rasch und effektiv technisch umzusetzen wie digitale Formate der Zusammenarbeit zu entwickeln.

Bereits in den ersten Tagen des sich vor gut einem Jahr noch nicht in seinen Ausmaßen und Dimensionen abzeichnenden Corona-Geschehens konnte das Dezernat wertvolle Impulse setzen, um die Arbeitsfähigkeit des Verbandes unter Coronabedingungen sicherzustellen.

Mit seinem besonderen und antizipierenden Blick im Krisenstab konnten auf diese Weise medizinische, organisatorische, personal- sowie finanzwirtschaftliche Gesichtspunkte mit Fragen digitaler Ausstattung, digitaler Prozesse und der Kultur in Einklang gebracht werden.

Als einige Beispiele seien in diesem Zusammenhang genannt:

- Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit des Verbandes unter Coronabedingungen durch die kurzfristige Beauftragung und Bereitstellung zusätzlicher Lizenzen sowie durch die Beschaffung und Reaktivierung von Hardware
- Einführung eines vereinfachten Verfahrens zur Nutzung der Heim-/Telearbeit
- Dabei datenschutzkonforme Anpassung der Regelungen zum Erhalt der Arbeitsfähigkeit
- Unterstützung der (Zusammen-)Arbeit in den Aufgabenfeldern des LVR durch die vermehrte Nutzung von Videokonferenzplattformen
- Ausstattung der (Fraktions-)Besprechungsräume mit sog. Videokonferenztechnik
- Entwicklung von Schulungskonzepten zur Nutzung, des Umgangs und der Kultur mit digitalen Formaten, wie zum Beispiel Videokonferenzen

Folgende Zahlen mögen die Dimensionen und zugleich den rasanten Wandel im Verband beschreiben. Nutzten vor der Pandemie circa 3.500 Mitarbeiter\*innen das Instrument der Heim-/Telearbeit im Verband waren es Ende 2020 rund 5.700 Menschen. Waren vor „Corona“ lediglich 120 Lizenzen für die Nutzung von Videokonferenzen im Einsatz, so sind es aktuell circa 1.400. Trotz der schwierigen Situation am Markt konnte durch Verhandlungen und sog. Skalierungseffekte überdies eine Reduzierung der Kosten/Lizenz erreicht werden.

Ohne all diese Maßnahmen wäre die (Zusammen-)Arbeit im LVR für seine Bürger\*innen und die Mitarbeiter\*innen nicht oder nicht so reibungslos verlaufen.

Aufbauend auf diesen positiven Erfahrungen wurde damit im Sinne des Antrags „Krise als Chance nutzen“ (siehe Antrag 14/345 sowie Vorlage 15/143) mit dem Beschluss des Verwaltungsvorstandes zu Beginn dieses Jahres die Basis für „Mobiles Arbeiten“ im LVR gelegt. Dabei wurde unter anderem auf Basis der folgenden Grafik das neue Selbstverständnis des digitalen Verwaltungsarbeitsplatzes diskutiert.



In dem Projekt „Neue Arbeitswelten für den LVR“ unter Beteiligung der Dezernate 1, 3 und 6 wurden unter anderem die folgenden Gesichtspunkte in den Blick genommen:

- Art und Weise der künftigen (Zusammen-)Arbeit im LVR mit einem Mix aus Mobilität, Präsenz, Zeit- und Ortsflexibilität,
- Auswirkungen auf Arbeitsproduktivität und Effektivität,
- soziale und ethische Auswirkungen (Arbeitszufriedenheit, soziales Miteinander, Fragen der Entgrenzung...),
- Führen auf Distanz,
- Erhöhung der Bürger\*innenfreundlichkeit,
- ...

Weitere Ausführungen dazu siehe Vorlage 15/143 auf Basis des Antrages „Krise als Chance nutzen“ (Antrag 14/345). Diese aktuellen und zum Zeitpunkt der Einrichtung des Dezernates nicht in seinen Ausmaßen vorhersehbaren Entwicklungen unterstreichen die Wichtigkeit und Bedeutung des neu geschaffenen Dezernats für die Ausgestaltung der Digitalisierung im LVR. Corona war sozusagen ein Brennglas, um die Fragen der digitalen Kultur, der Prozesse und der Ausstattung im Dezernat 6 bedarfs- und bedürfnisgerecht in kurzer Zeit zu fokussieren.

## 1.2 Eckdaten des Dezernates Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation

### Ziele, Verständnis, Rollen und Aufgaben des Dezernats

Bereits aus dem vorbenannten werden die Ziele des Dezernats Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation deutlich. Denn Digitalisierung ist kein bloßer Selbstzweck. Mit all seinem Tun soll das Dezernat 6 bedarfs- und bedürfnisgerecht für die Bürger\*innen und Mitarbeiter\*innen wirken. Digitalisierung muss dabei den Menschen dienlich sein.

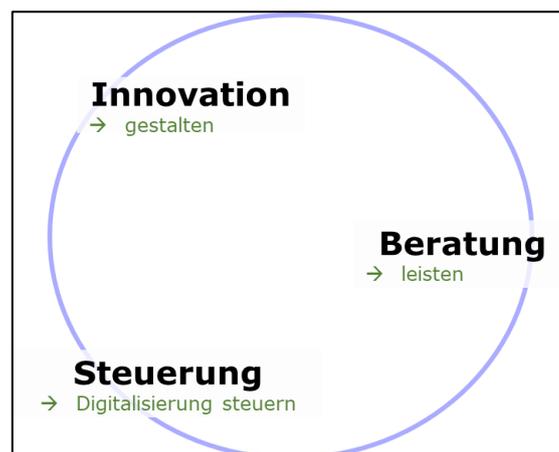
Das Dezernat versteht sich dabei als

- Initiator, Treiber und Motor digitaler Entwicklungen und Formate,
- Innovator zum Einsatz technischer Instrumente im Verband und als
- Mittler und Übersetzer entsprechender Entwicklungen zur Förderung von Verständnis und Akzeptanz für den notwendigen (kulturellen) Changeprozess.

Je nach seinem Aufgabenschwerpunkt fallen ihm unterschiedliche Rollen zu. So agiert das Dezernat 6 variierend in:

- beratender Funktion, wenn es zum Beispiel um die technische, kulturelle Begleitung von Projekten in den Dienststellen und Dezernaten des Verbandes geht, oder mal
- gestaltender Funktion, wenn es zum Beispiel um die Einführung neuer Arbeitsformen, Instrumente oder Prozesse geht, oder auch mal
- steuernder Funktion, wenn es zum Beispiel um Fragen der Bündelung und Standardisierung von Prozessen und Produkten geht.

Die unterschiedlichen Rollen verdeutlicht auch die folgende Grafik:



Diese idealtypische Rollenverteilung ist je nach Thema und Aufgabe fließend ausgestaltet, sodass das Spannungsfeld zwischen Dienstleistung und Steuerung durch einen ausgewogenen Blick aufgelöst wird. Wie zu einer guten Dienstleistung eben auch der Blick auf ggf. beschränkende finanzielle, technische, rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen gehört, so gehört bei Steuerungsaktivitäten der Blick auch und insbesondere auf Beratung, um das Ziel einer bedarfsgerechten Lösung nicht aus dem Blickfeld zu verlieren. Die besondere Herausforderung bei der Wahrnehmung dieser unterschiedlichen

Rollen besteht dabei in der Aufgabenfülle und Heterogenität des Verbandes, sowie in der Vielfalt und Diversität der Menschen, die Leistungen vom LVR erhalten. Die Gestaltung der laufenden wie künftigen digitalen Transformation, sei es beispielsweise die der Arbeitswelt oder im Rahmen der Gestaltung von Leistungen gegenüber Bürger\*innen und Partner\*innen, wird dabei auch immer die Frage des Verhältnisses von Standardisierung auf der einen Seite sowie individueller Besonderheiten auf der anderen Seite in den Blick nehmen müssen.

Zu den Kernaufgaben des Dezernats gehören zum Beispiel:

- (Digitale) Gestaltung der (Leistungs-)Beziehungen zu den Bürger\*innen
- (Digitale) Gestaltung der Beziehungen zu (kommunalen) Leistungsträgern, externen Partner\*innen
- Entwicklung von digitalen Kommunikationsformaten mit den Bürger\*innen
- Weiterentwicklung von digitaler Beratung zu Angeboten, Leistungen und Strukturen des LVR und seiner Partner\*innen
- Entwicklung digitaler Bildungsangebote und Formate
- IT-Gesamtsteuerung im Verband
- Wahrnehmung als zentraler Auftraggeber gegenüber LVR-InfoKom als IT-Dienstleister

#### Entwicklung und Entstehungsgeschichte

Die gesellschaftliche Herausforderung der Digitalisierung verändert unser Denken und Handeln derart stark wie zuvor die industrielle Revolution, jedoch in einer deutlich gesteigerten Geschwindigkeit. Arbeit(en) 4.0, New Work, Substituierung von Berufsbildern sind nur einige Schlagworte unserer Zeit. Die Menschen werden zunehmend digitaler. Nicht nur die Digitalität und die digitalen Kompetenzen sind gestiegen. Die Erwartungen der Bürger\*innen an Behörden, Verwaltungen und Unternehmen, sich der Digitalisierung zu stellen, sind es auch.

Was im privaten Umfeld gewohnt und bekannt ist, soll auch im Verhältnis zu Behörden und Verwaltungen gleichermaßen gelten. Wer kennt nicht etwa den Einkauf, die Versicherungsleistung oder das Bankgeschäft per App? Die Bürger\*innen wollen auch bei Verwaltungsleistungen wissen, wo ihr Antrag gerade „liegt“. Das für sie bekannte Tracking von Paketen soll auch seinen Einzug in das Handeln der Verwaltungen finden.

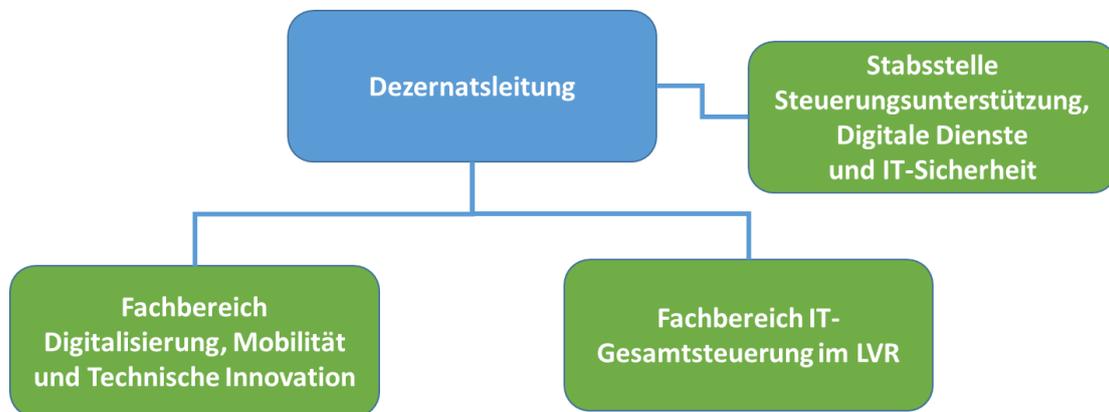
Schon vor der Corona-Pandemie – aber seitdem umso mehr – wurde daher deutlich, dass Verwaltungsstrukturen, -aufgaben sowie -prozesse für die Bürger\*innen zunehmend diesen technologisch zukunftsfähigen und dienstleistungsorientierten Services Rechnung tragen müssen.

Um diesen gesellschaftlichen Wandel zu fördern, aktiv zu gestalten sowie nachhaltig und strategisch zu steuern, beschloss die 14. Landschaftsversammlung letztlich die Errichtung eines Dezernats „Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation“ (siehe Vorlagen 14/251 sowie 14/3234). Dem Dezernat wurde die Aufgabe zugeschrieben, die vielfältigen Chancen der digitalen Weiterentwicklung voranzutreiben. Ökonomische wie ökologische Fragestellungen (gerade zur Mobilität) sollten genauso in den Blick genommen werden wie prozessuale, soziale und ethische Fragestellungen.

## Struktur

Die Struktur des Dezernates besteht aus zwei Fachbereichen sowie einer Stabsstelle:

- Fachbereich 61 – Digitalisierung, Mobilität und technische Innovation
- Fachbereich 62 – IT-Gesamtsteuerung
- Stabsstelle 60.10 – Steuerungsunterstützung, Digitale Dienste, IT-Sicherheit



Das Dezernat verfügt derzeit über 23 Vollzeitstellen und über ein Personalkostenbudget von rund 1,5 Millionen Euro. Die Aufgabenvielfalt erfordert einen Qualifikationsmix bei seinen Mitarbeiter\*innen. So ist bereits bei den aktuellen Beschäftigten im Dezernat eine Vielfalt an Qualifikationen zu verzeichnen. Neben den klassischen Profilen von Verwaltungskräften, Betriebswirt\*innen und Jurist\*innen sind technische Berufsfelder wie z.B. Wirtschaftsingenieur\*innen und Informatiker\*innen ebenso wie geisteswissenschaftliche Berufsbilder (Historiker\*innen, Politikwissenschaftler\*innen, Pädagog\*innen) zu finden. Diese bunte Vielfalt und Diversität ermöglicht es dem Dezernat technische, kulturelle und prozessuale Fragen facettenreich zu beleuchten.

Das Dezernat bildet zudem in den Praxisabschnitten Nachwuchskräfte in Verwaltungsbereufen und im Bereich der Verwaltungsinformatik aus.

## Finanzen

Dem Dezernat 6 ist für das Haushaltsjahr 2021 ein Budget von insgesamt rund 15 Millionen Euro zugeordnet. Dieses setzt sich aus verschiedenen Positionen zusammen. An dieser Stelle sollen nur die wesentlichen Bereiche benannt sein:

- (treuhänderisch) 10 Millionen Euro für Projekte, die über ein Lenkungsgremium (IT-Lenkungsausschuss, kurz: IT-LA), an dem alle Dezernate beteiligt sind, zur Verfügung gestellt werden
- 2 Millionen Euro für Digitalisierung und Innovationen
- 1,5 Millionen Euro Personalkostenbudget (s.o.)

Weitere Positionen entfallen auf den Breitbandausbau sowie den LVR-Beratungskompass.

## 2 Die Aufgaben des Fachbereichs 61 - Digitalisierung, Mobilität, technische Innovation

### 2.1 Implementierung der Digitalen Agenda für den LVR

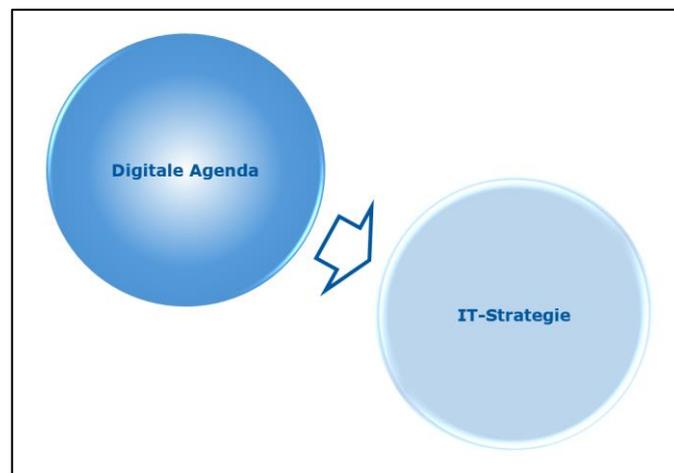
Eine der Kernaufgaben des Fachbereichs 61 stellt die Implementierung der digitalen Agenda dar. Hiermit greift der Fachbereich auch den Antrag 14/284 zur Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie für den Verband auf.

#### Definition und Ziele

Die Digitale Agenda des LVR ist ein richtungsweisendes Leitdokument für das digitale Handeln innerhalb und außerhalb des Landschaftsverbands Rheinland. Sie soll den digitalen Wertewandel befördern. Wesentliche Merkmale sind:

- Orientierungsrahmen für Mitarbeiter\*innen, Mitgliedskörperschaften sowie den Bürger\*innen im Rheinland
- Beantwortung sozialer, ethischer und wirtschaftlicher Fragestellungen
- Förderung von Veränderungsbereitschaft und Fähigkeit unter den Mitarbeiter\*innen, um sich aktuellen und zukünftigen digitalen Herausforderungen methodisch stellen zu können
- Vermittlung digitaler Kompetenzen und Erhöhung des digitalen Reifegrads
- Partizipation von Bürger\*innen, Mitgliedskörperschaften und Mitarbeiter\*innen

Sie ist unter anderem handlungsleitend für die IT-Strategie (siehe Kapitel 3.1).



#### Verfahren

Die Implementierung der Digitalen Agenda erfolgt in einem mehrstufigen und partizipativen Prozess. Im Selbstverständnis des Dezernates 6 werden dabei die Bedürfnisse und Bedarfe der Dezernate und Dienststellen erfasst. Methodisch werden dabei sowohl Elemente und Ideen von „oben – top down“ als auch von „unten – bottom up“ in die Erwägungen einbezogen. Die Partizipation schließt auch die Beteiligung von (Gesamt-)Personalvertretung und (Gesamt-)Schwerbehindertenvertretung mit ein.

Die Mitarbeiter\*innen im Fachbereich begleiten die Lösungsumsetzung quer über alle Aufgaben und Organisationseinheiten des Landschaftsverbands. Das beinhaltet die Einführung

- neuartiger technologischer Lösungsansätze zur Modernisierung seiner Verwaltungsstrukturen,
- kommunikativer und kollaborierender Plattformen (Multichannel-Ansatz),
- innovativer Mobilitätslösungen und die
- Etablierung neuen Methodenwissens zur Bewältigung zukünftiger Herausforderungen.

In seiner Ausrichtung wird sich der Fachbereich den strategischen Aufgabenbereichen in den Fach- und Querschnittsbereichen sowie in den Dienststellen innerhalb des Verbands zuwenden. Mit diesem methodischen Vorgehen und der Förderung neuer Perspektiven soll zugleich die Zukunftsfähigkeit der Erbringung von Verwaltungsleistungen sichergestellt und optimiert werden.

Die Digitale Agenda enthält unter anderem auch Grundaussagen zur Einführung moderner Arbeitsmethoden, wie z.B. zu agilem und auch mobilem Arbeiten (siehe hierzu bereits unter 1.1). Unter Beteiligung des Fachbereichs werden die Rahmenbedingungen für orts- und zeitflexibles Arbeiten mit weiteren Dezernaten im Rahmen des Projekts „Neue Arbeitswelten für den LVR“ erschlossen.

## 2.2 Aufbau eines begleitenden Veränderungsmanagements im LVR

Begleitend mit der digitalen Transformation wird der Aufbau neuen Methodenwissens und neuer Kompetenzen notwendig. Der FB 61 befördert und koordiniert als „think tank“ (Denkfabrik) die dafür notwendigen Prozesse. Dabei bedient er sich unter anderem der Expertise aus Wirtschaft und Wissenschaft. Der „think tank“ fördert kreative Denkprozesse und unterstützt den Perspektivwechsel zur Lösungsfindung für Herausforderungen im Wandel analoger zu digitalen Prozessen. Diese Entwicklung ist auch deshalb notwendig, da die Gewinnung von Personal mit entsprechenden Qualifikationsmerkmalen sich zunehmend schwierig gestaltet.

## 2.3 Technische Innovation, Prozessautomatisierung und KI

Der gesellschaftliche Wandel begünstigt mit neuartigen digitalen Lösungen und verfügbaren Entwicklungen die Bewältigung komplexer Herausforderungen durch Automatisierung. Die Ausrichtung und Einführung von Automatisierung und Künstlicher Intelligenz muss den Menschen dienen. Insoweit sind auch in diesem Themenfeld stets soziale sowie ethische Gesichtspunkte mit in den Blick zu nehmen.

Mit der Einführung von smarten digitalen Assistenzsystemen können wiederkehrende Tätigkeiten den Mitarbeiter\*innen bei der Bewältigung ihrer Aufgabenstellung und im Sinne einer zweckmäßigen und einer optimierten Leistungsbeziehung gestützt werden. Durch algorithmisch unterstützte Automatisierung (RPA) können hierdurch Effizienz und Effektivität der Verwaltungstätigkeit gegenüber Leistungsbeziehungsempfängern beschleunigt und eine gesteigerte Bürgerorientierung erzielt werden.

Dabei sollen auch neue Räume für die Partizipation von Bürger\*innen geschaffen werden. Im Sinne des Antrags 14/284 erfolgt dies im Bedarfsfall in Zusammenarbeit mit externen Partner\*innen aus Wirtschaft und Wissenschaft.

## 2.4 Einführung eines optimierten Mobilitätsmanagements sowie emissionsfreier Mobilitätskonzepte

Der Fachbereich 61 entwickelt neue Ansätze und Steuerungsinstrumente, um die verbandsweiten Mobilitätsbedarfe zu optimieren oder zu reduzieren, bevor diese entstehen.

Neue Mobilitätskonzepte und Fachverfahren werden dabei in Kooperationen und Partnerschaften gezielt gestaltet. Die in den letzten Jahren deutlich gesteigerte Entwicklungsreife im Bereich emissionsfreier bzw. -armer Mobilität auf Basis von Elektroantrieben, Wasserstoff oder nicht-motorisierter Mobilität sind zugleich Treiber der Energiewende. In Hinblick auf nachhaltige Klimaziele sind dies wichtige Einflussfaktoren. Ökologie, Ökonomie und soziale Faktoren müssen in einem ausgewogenen Verhältnis stehen.

Durch die im Sinne der Partizipation einzubindenden Nutzer\*innengruppen können Mobilitätsbedarfe evaluiert und hierdurch sinnvolle und zielführende Konzepte erarbeitet werden. Die gezielte Beeinflussung von Mobilitätsverhalten orientiert sich unter anderem an Zielgruppen und ihren Bedürfnissen (z.B. Berufspendler\*innen, Dienstreisen, Schüler\*innenspezialverkehr, Beförderung von Menschen zu WfbM, Wirtschaftsverkehren).

Der oben beschriebene Ausbau alternativer digitaler Lösungen im Bereich der Kommunikation und Kollaboration soll auch langfristig zur Reduktion von Dienstreisen und Pendelverkehren und somit zur CO<sub>2</sub>-Reduktion und Nachhaltigkeit beitragen. Zugleich sind die ökologischen Auswirkungen durch die Nutzung von z.B. Videokonferenzsystemen mit in den Blick zu nehmen.

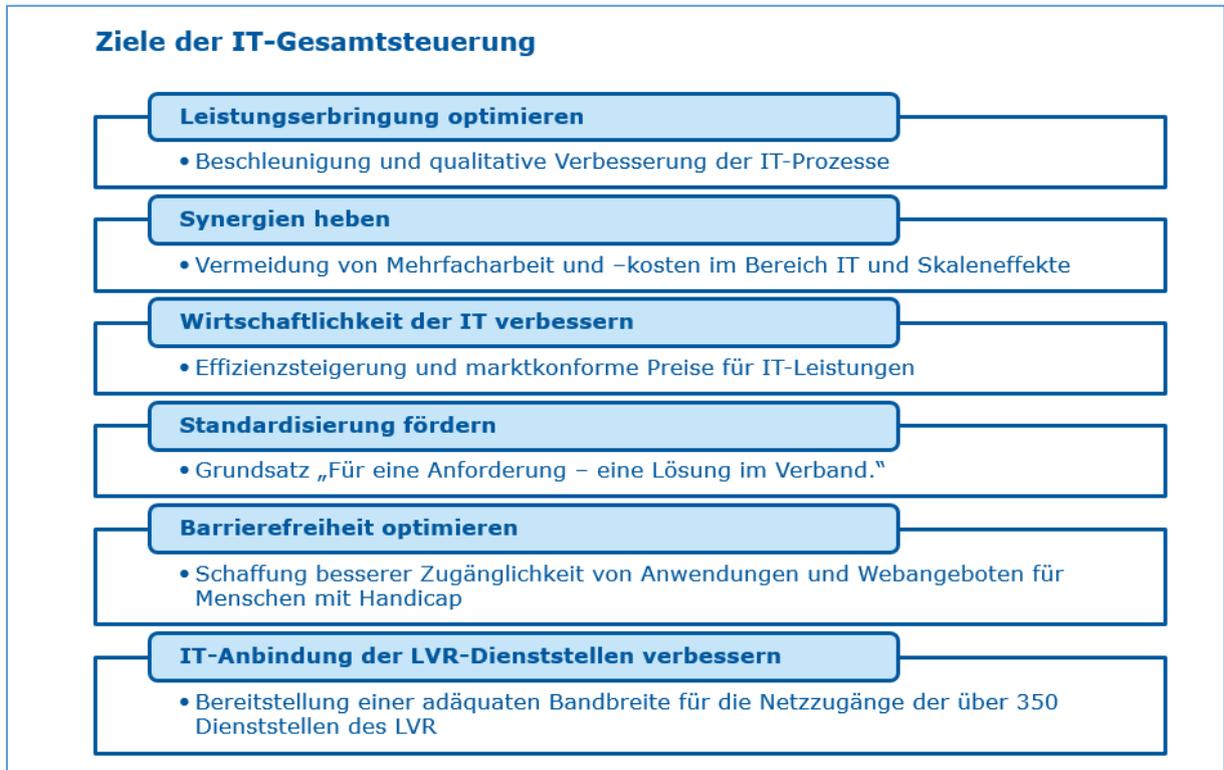
All diese Gesichtspunkte sollen Eingang in ein integriertes Mobilitätsmanagement finden, welches unter koordinierender Rolle des Fachbereich 61 der Sicherung einer optimierten und nachhaltigen Mobilität im LVR dienen soll.

## 3 Die Aufgaben des Fachbereichs 62 - IT-Gesamtsteuerung im LVR

Der Fachbereich 62 hat die Aufgabe, die strategischen Ziele des LVR und der Digitalen Agenda durch eine effektive, qualitätsvolle und bestmögliche IT-Steuerung zu befördern. Der Fachbereich bündelt als zentraler Auftraggeber gegenüber LVR-InfoKom die Bedarfe aller Dezernate und Dienststellen. Dabei setzt er die Rahmenbedingungen und gestaltet mittels Steuerung Standards für die IT-Ausstattung im LVR. Er berät die Dezernate und Dienststellen bei der Ermittlung ihrer Bedarfe. Zudem nimmt der Fachbereich qualitätssichernde Funktionen für die Erbringung von IT-Leistungen im Verband durch LVR-InfoKom wahr.

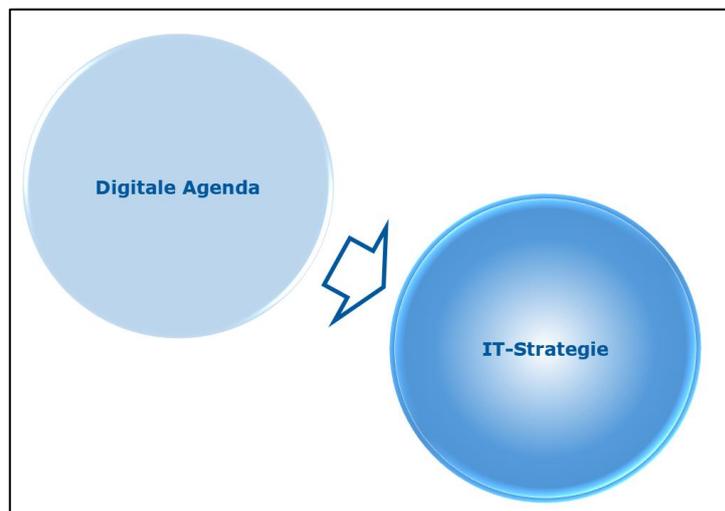
### 3.1 Ziele der IT-Gesamtsteuerung

Die Ziele der IT-Gesamtsteuerung sind in der folgenden Grafik abgebildet:



### 3.2 IT-Strategie und Standardisierung

Die IT-Gesamtsteuerung ist verantwortlich für die Erstellung und Weiterentwicklung der IT-Strategie des LVR. Sie dient dazu, die Zielrichtungen der Digitalen Agenda optimal zu unterstützen. Es werden die strategischen Zielsetzungen für den Einsatz von IT im LVR definiert und die Erstellung von IT-Diensten durch Prozesse, Kennzahlen und Kontrakte gesteuert. Hiermit wird der zielgerichtete und wirtschaftliche Einsatz von IT im LVR sichergestellt.



Nach dem Grundsatz „Für eine Anforderung - eine Lösung im Verband“ steht der Fachbereich 62 für Standardisierung von IT im LVR. Nur so können wirtschaftliche Synergien realisiert und die Komplexität der IT-Gesamtlandschaft reduziert werden.

### 3.3 IT-Prozesse

Der Fachbereich definiert und managt die Prozesse zur IT-Steuerung im Verband. Dazu gehört u.a. das IT-Kontrakt-Management, welches über Service-Level-Vereinbarungen sicherstellt, dass die für den Geschäftszweck notwendigen IT-Leistungen in der vereinbarten Zeit, der erforderlichen Qualität und zu wirtschaftlichen Konditionen bereitgestellt werden.



Im Jahr 2020 wurden die übergreifenden Regelungen mit dem Abschluss einer Rahmenvereinbarung getroffen. In 2021 werden sämtliche IT-Einzeldienstleistungen, die die Bereiche des LVR von LVR-InfoKom beziehen, in ihren Leistungen komplett neu beschrieben und anhand von transparenten Kalkulationen das dafür zu zahlende Entgelt in Leistungsscheinen kontrahiert.

Mittels der Portfoliosteuerung werden die geplanten und laufenden IT-Vorhaben sowie die vorhandenen IT-Lösungen gemanagt. Dabei werden im Rahmen des Projekt-Portfolios alle IT-Vorhaben geplant, nach transparenten Kriterien bewertet und priorisiert. Weiterhin werden Abhängigkeiten und ggfs. Ressourcenkonflikte zwischen verschiedenen Vorhaben gemanagt.

Mit dem Lösungsportfolio werden vor allem die im Einsatz befindlichen Anwendungen mit ihren Einsatzzwecken sowie die Technologien und die IT-Ausstattung (z.B. IT-Arbeitsplatz) standardisiert.

Im Rahmen der IT-Steuerung nimmt der Fachbereich 62 seine Aufgabe als zentraler Auftraggeber des internen IT-Dienstleisters LVR-InfoKom im Auftragsmanagement wahr. Dazu gehören auch die Vermittlung sowie die Eskalation bei Unstimmigkeiten oder Leistungsstörungen.

### 3.4 Innovation und Projekte

Der IT-Lenkungsausschuss ist das höchste IT-Gremium der Verwaltung im LVR (siehe hierzu auch Kapitel 1.2). Unter Leitung des Landesrates für Digitalisierung, IT-Steuerung, Mobilität und technische Innovation haben alle Dezernate sowie LVR-InfoKom Stimmrecht bei der Genehmigung von IT-Projekten, wie z.B. bei der Umstellung auf S/4 Hana, bei Sherpa (Umsetzung des BTHG). Die IT-LA-Geschäftsstelle im Fachbereich 62 bereitet die Sitzungen vor, übernimmt die Prüfung und Qualitätssicherung der Projektanträge und betreibt das übergreifende IT-Projekt-Controlling.

### 3.5 Barrierefreiheit

Die Zugänglichkeit der IT-Dienste des LVR sowohl für Bürger\*innen und Partner\*innen als auch für die Mitarbeiter\*innen ist dabei gesetzliche Verpflichtung und zugleich Bestandteil des Selbstverständnisses des LVR. Dennoch erfordert der Abbau von Barrieren noch auf absehbare Zeit enorme Anstrengungen, da es immer noch sehr viele Anwendungen und Webauftritte gibt, die Optimierungsbedarf hinsichtlich der Zugänglichkeit für Menschen mit Handicap haben.

Um die Barrierefreiheit auch ganz praktisch voran zu bringen, bündelt der Fachbereich 62 die Anforderungen und fördert die Zugänglichkeit von IT-Angeboten und Diensten durch eigene Projekte bei übergreifenden Themen aber auch durch die Unterstützung der Dezernate.

### 3.6 Breitband

Digitalisierung erfordert die Vernetzung aller Standorte des LVR mit der notwendigen Bandbreite. Diese ist Basis für viele Digitalisierungsvorhaben des Verbandes.

Die Breitbandkoordination fördert deshalb alle Aktivitäten zur Optimierung der Netzanbindung von LVR-Dienststellen. Dies geschieht mit verschiedenen Maßnahmen wie

- der Durchführung von Förderverfahren von Land und Bund zum Breitbandausbau (insbesondere im Bereich der Schulen),
- der Förderung LVR-eigener Baumaßnahmen zur Erschließung von Liegenschaften mit Glasfaseranschlüssen sowie der
- Zusammenarbeit mit Kommunen bei dort gesteuerten Projekten zum Breitbandausbau.

### 3.7 Aktuelle Themen

Aktuell laufen einige Projekte und Vorhaben. Dazu gehören u.a.:

- Ein Projekt zur technischen Unterstützung der Erstellung von barrierefreien PDF-Dateien aus Word heraus. Viele dieser Dateien sind in den über 100 Webauftritten des LVR oder im Intranet veröffentlicht.
- Eine Vorstudie zu digitalen Unterlagen. Diese erhebt systematisch die Anforderungen zur Digitalisierung heute noch in Papier geführter Vorgänge. Das Projekt dient

als Basis für eine Prozessdigitalisierung ohne Medienbrüche und soll Vorgänge z.B. in elektronische Akten überführen.

- Einführung des „Besonderen Behördenpostfaches“ für die elektronische Kommunikation mit Gerichten.
- Prüfung und Einführung einer Lösung zur integrierten Kommunikation und Zusammenarbeit mit Integration von Videofunktion, Messagingfunktion und Telefonie.
- Ausstattung der Dezernate für das Mobile Arbeiten in Zusammenarbeit mit den Dezernaten 1 und 3 sowie LVR-InfoKom.

#### 4 Die Aufgaben der Stabsstelle Digitale Dienste, IT-Sicherheit und Steuerungsunterstützung

##### 4.1 Steuerungsunterstützung

Neben dem Projekt „LVR-Beratungskompass“ und dem Programm „Umsetzung der Anforderungen des Online-Zugangsgesetzes (OZG)“ zählt auch die Steuerungsunterstützung zu den Aufgaben der Stabsstelle. Zu den Handlungsfeldern gehören unter anderem:

- Planung und Bewirtschaftung des Dezernatshaushaltes,
- Jahresabschluss und die Analyse sowie das Controlling des Dezernatshaushaltes,
- Koordination der Haushaltskonsolidierung des Dezernates.

Neben der nach innen gerichteten Arbeit erstellt die Stabsstelle zugleich auch ein Kontierungshandbuch für die Verbuchung der IT-Kosten im Verband. Damit werden die Grundlagen geschaffen, die IT-Kosten auch im Zuge weiterer Digitalisierung effektiv steuern und eine Digitalisierungsrendite bestimmen zu können. Dies wird ergänzt durch den Aufbau eines IT-Kosten-Controllings der Zentralverwaltung in Zusammenarbeit mit der IT-Gesamtsteuerung.

##### 4.2 Der LVR-Beratungskompass

Auf Basis des Haushaltsbegleitantrags 14/140 entwickelte die Verwaltung das Konzept eines Integrierten Beratungsangebots. Hierbei war „integriert“ in doppeltem Sinne gemeint. Es ging zum einen um die Integration aller Belange von Hilfesuchenden und deren aktuellen Lebenssituationen. Auf der anderen Seite wurde seitens der Beratenden die Integration aller in Frage kommenden Informationen und Leistungen in den Beratungsprozess angestrebt. Damit sollten Hilfesuchende möglichst alles für sie Notwendige aus einer Hand erhalten, was voraussetzt, dass die Beratenden über einen Gesamtüberblick zu bereits gewährten Informationen und Hilfen verfügen. Daher wurde vorgeschlagen, die Leitidee der Integrierten Beratung zunächst auf zwei Wegen aufzubauen:

- zum einen sozialräumlich durch eine neugestaltete Präsenz vor Ort (SEIB) und
- zum anderen technisch durch ein neues Internetportal.

Auf beiden Wegen steht die Zugänglichkeit und Erreichbarkeit der Beratung für Menschen mit Behinderungen im Mittelpunkt (Vorlage 14/2242). Das Portal „Integrierte Beratung“ soll anwenderfreundlich und barrierefrei standortunabhängig umfassende Informationen über alle relevanten LVR-Leistungen auffindbar machen. Es vernetzt bzw. integriert die

Beratungsexpertise des LVR im Sinne einer internen Arbeitsplattform. Und selbstverständlich soll es (perspektivisch) der Kooperation mit öffentlichen und freien Partner\*innen dienen (Vorlage 14/2746). Als Name dieses Portals wurde der „LVR-Beratungskompass“ gewählt.

Der Projektstart des Beratungskompasses erfolgte im Januar 2020. Das Projekt wird agil in ausgeprägter Anlehnung an die Scrum-Methodik durchgeführt. Die Stabstelle 60.10 koordiniert über den gesamten Verband die Anforderungen an den Beratungskompass und ist für die Abnahme der fertiggestellten Komponenten eines jeden Entwicklungsabschnittes zuständig.

Zum heutigen Zeitpunkt ist die grundlegende technische Realisierung des Beratungskompasses erfolgt. Da es sich hierbei um ein WebPortal handelt, welches durch die Interaktion mit seinen Nutzer\*innen lebt, wird die Entwicklung des Beratungskompasses, auch vor dem Hintergrund der Umsetzung des OZG-Programmes, kontinuierlich fortgeführt. Denn zu den zukünftigen Funktionen des Beratungskompasses soll auch die Verknüpfung von Leistungen im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes gehören.

Zu den grundlegenden Aufgaben des Beratungskompasses gehört es:

- den rat- und hilfesuchenden Bürger\*innen einen nutzerfreundlichen, niedrigschwelligen Zugang zu den (Beratungs-) Leistungen zu gewähren und
- handlungsfeldbezogene Informationsangebote anzubieten.

#### 4.3 Das OZG-Umsetzungsprogramm

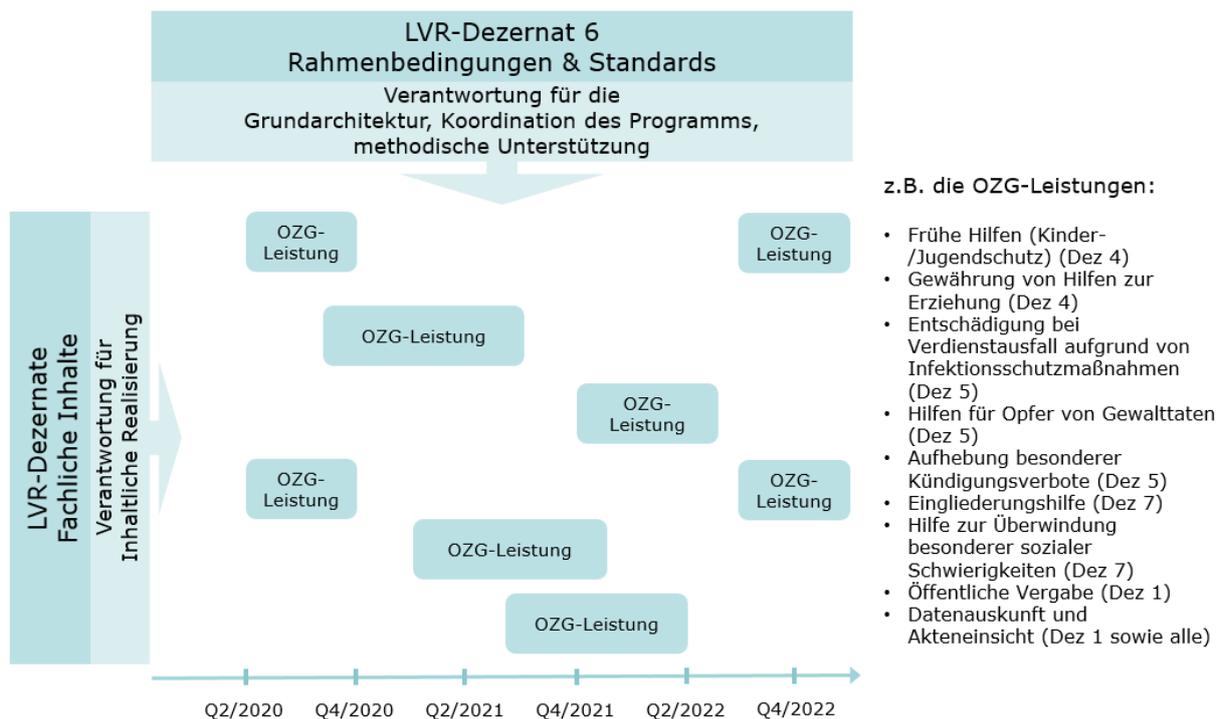
Das Online-Zugangsgesetz verpflichtet Bund und Länder, ihre Verwaltungsleistungen bis Ende des Jahres 2022 digital verfügbar zu machen. Das wichtigste strategische Ziel bei der erfolgreichen Umsetzung des OZG stellt die Nutzer\*innenorientierung dar. Die Umsetzung der neu geschaffenen digitalen Angebote kann dann als erfolgreich angesehen werden, wenn diese auch von den Unternehmen und Bürger\*innen genutzt und angenommen werden. Die Nutzer\*innenzentrierung beschreibt sich wie folgt:

- User-Experience: Bei den Implikationen stehen die Nutzer\*innenerfahrungen im gesamten Prozess im Vordergrund.
- Lebenslagenorientierung: Eine einzelne Leistung wird in eine Lebenslage/Geschäftslage eingebettet und die Situation der Bürger\*innen und Unternehmen somit ganzheitlich betrachtet.
- One Stop: Die Services werden für die Nutzer\*innen gebündelt.
- Once Only: Es sollen zukünftig Daten für mehrere Verfahren gespeichert werden (können), damit keine Nachweise mehr doppelt angefordert werden müssen. Hierfür eignet sich das Servicekonto.NRW. Die Bürger\*innen können die einmalig eingegebenen Daten in allen an das Konto angeschlossenen Portalen und Online-Diensten nutzen.

Im Rahmen des im Oktober 2020 gestarteten OZG-Programms erfolgten mit den Dezentralen Priorisierungen der umzusetzenden Themenkomplexe und bereits erste inhaltliche

Umsetzungsschritte. Hierbei konnte auf Leistungen aufgebaut werden, die bereits im Beratungskompass abgebildet sind. Diese Themen werden vorrangig dahingehend bearbeitet, die gesetzlich vorgegebenen Standards bezüglich Leistungsbeschreibung und Datenaustauschformaten umzusetzen. Die weiteren, sukzessive in den Beratungskompass aufzunehmenden Themen werden ebenfalls in standardisierter und OZG-konformer Art und Weise Bürger\*innen angeboten und in die entsprechenden Fachverfahren in digitaler Form übergeleitet.

Alle Themenkomplexe werden in einer engen Zusammenarbeit mit den fachlich zuständigen LVR-Dezernaten umgesetzt. Die folgende Grafik illustriert die Zusammenarbeit im OZG-Programm.



Jeder Themenkomplex wird in einem kleinen eigenen Projekt umgesetzt, für welches die folgende Vorgehensweise vorgesehen ist:



Das Dezernat 6 befindet sich hierbei im Austausch mit dem Dachverband der kommunalen IT-Dienstleister in NRW (KDN), welcher die OZG-Umsetzung in NRW koordiniert. Weiterhin steht das Dezernat z.B. im Austausch mit dem LWL. Ziel ist neben wirtschaftlichen Aspekten ebenfalls ein einheitliches Auftreten beider Verbände gegenüber den Bürger\*innen, Mitgliedskörperschaften und der Landespolitik.

## 5 Ausblick

Diese Vorlage zeigt, wie wichtig die Themenfelder Digitalisierung, IT-Gesamtsteuerung, Mobilität und technische Innovation für die Gesellschaft und somit für den Verband sind. Dabei wird das Dezernat 6 den Austausch mit den Dienststellen und Dezernaten und externen Partner\*innen vorantreiben sowie Lösungsansätze – wo immer sinnvoll und notwendig - bündeln.

Bereits jetzt zeichnen sich zahlreiche Vorhaben mit hohem Digitalisierungspotential für die Außen- und Binnenwirkung in den unterschiedlichen Geschäftsbereichen des LVR ab, die durch das Dezernat 6 gemeinsam maßgeblich gestaltet werden:

- Digitales Sozialdezernat zur durchgängigen Digitalisierung aller Arbeitsabläufe sowie des damit verbundenen Input- und Outputmanagements,
- Umsetzung des Krankenhauszukunftsgesetzes im LVR-Klinikverbund (Vorlage 15/170),
- Digitale Agenda 2025 des Dezernates Kultur und Landschaftliche Kulturpflege (Vorlage 15/3/1),
- Fortsetzung „Neue Arbeitswelten für den LVR“ unter anderem mit Ausweitung auf Arbeitsplätze außerhalb der Verwaltung,
- Relaunch der LVR-Webwelt,
- ...

Die aktuellen und sich bereits jetzt abzeichnenden Themenfeldern verweisen auf die Dynamik der Digitalisierung und den sich daraus ergebenden Ressourcenbedarf. Dabei das Spannungsverhältnis zwischen Konsolidierungsverantwortung und notwendigen Entwicklungsbedarfen zu gestalten, wird eine der zentralen Herausforderungen des Dezernates 6 darstellen.

In Vertretung

J a n i c h