



21.11.2014

Der Landrat

Digitale Gremienarbeit / Internetauftritt des Rhein-Sieg-Kreises/Anliegenmanagement;

Umsetzungskonzept

Der o.g. Antrag der Kreistagsfraktionen von CDU und GRÜNEN umfasst im Wesentlichen folgende Punkte:

- I. Schaffung der Möglichkeit einer digitalen Gremienarbeit für interessierte und teilnahmewillige Kreistagsabgeordnete und SKBs
- II. Überarbeitung des Internetauftrittes des Rhein-Sieg-Kreises mit dem Ziel einer benutzerfreundlicheren Gestaltung durch übersichtliche und verständliche Darstellung der Serviceleistungen der Verwaltung sowie der Formulare und der Kommunikationsmöglichkeiten mit der Verwaltung
- III. Einrichtung eines Anliegenmanagements, so dass Bürgerinnen und Bürgern ermöglicht wird, ihre Anliegen online (per PC von zu Hause oder mobil von Smartphones mit einer App) der Verwaltung mitzuteilen

zu I

Folgende Einführungsszenarien sind denkbar:

- a. **Interessierte und teilnahmewillige KT-Abgeordnete und SKBs nehmen an der digitalen Gremienarbeit teil und nutzen dazu ihre privaten mobilen Endgeräte; in den Sitzungsräumen wird ein WLAN-Netzwerk aufgebaut, damit Online-Zugriffe auf Sitzungsunterlagen während der Sitzungen möglich sind.**

Für den Einsatz **privater** mobiler Endgeräte –bring your own device- (Android- und IOs Betriebssysteme) zur Realisierung einer digitalen Gremienarbeit sind technische und personelle Voraussetzungen zu schaffen.

Die geschätzten Kosten der Variante a) belaufen sich auf:

Maßnahme	Bezeichnung	2015	2016
Aufbau Netzstruktur (WLAN Sitzungsräume)	Hardware	50.000€	0€
Mandatos Software für WinSvr, IOS, Android	Software	10.000€	0€
Wartung Mandatos Software	Wartungsvertrag	0€	2.000€
Erweiterung Device-management MobileIron	Software	4.000€	0€
Wartung MobileIron	Software	0€	1.000€
Session-Modul „Druckauftrag“	Software	2.000€	0€
Dienstleistung, Schulung, Einweisung WLAN für IT-Betreuer	externe Dienste IT	10.000€	4.000€
Wartung WLAN Sitzungsräume	Wartungsverträge Netzwerkkomponenten	2.000€	2.000€
Personal IT-Bereich	Mehraufwand Systemverwaltung für Aufbau, Betreuung, Wartung der technischen Systeme (insbes. WLAN), Unterstützung der Anwender: Insgesamt 0,25 Stelle	15.000€	15.000€
Einsparung Druck- und Portokosten	Druck- und Portokosten für ca. 40 Teilnehmer/-innen	-4.000€	-8.000€
Gesamt		89.000€	16.000€

Die vorstehende Kalkulation basiert auf einem geschätzten Teilnehmerkreis im Einstieg in die digitale Gremienarbeit von ca. 40 KT-Abg./SKBs. Bei im Laufe der Zeit steigender Teilnehmerzahl würde sich der Aufwand im Bereich der technischen Systeme zwar auch nach und nach erhöhen, aber nicht linear.

Der Mehraufwand in der Systemverwaltung entsteht im Wesentlichen durch den Aufbau, Betrieb und die Absicherung des W-LAN-Netzes sowie für die Unterstützung der Nutzer.

b. Interessierte und teilnahmewillige KT-Abgeordnete und SKBs nehmen an der digitalen Gremienarbeit teil und nutzen dazu ihre privaten mobilen Endgeräte und private WLAN-Netze bzw. eigene mobile Datenverbindungen.

Für diese Variante b) belaufen sich die geschätzten Kosten auf:

Maßnahme	Bezeichnung	2015	2016
Aufbau Netzstruktur (W-LAN Sitzungsräume)	Hardware	0€	0€
Mandatos Software für WinSvr, IOS, Android	Software	10.000€	0€
Wartung Mandatos Software	Wartungsvertrag	0€	2.000€
Erweiterung Device-management MobileIron	Software	0€	0€
Wartung MobileIron	Software	0€	0€
Session-Modul „Druckauftrag“	Software	2.000€	0€
Dienstleistung, Schulung, Einweisung WLAN für IT-Betreuer	externe Dienste IT	0€	0€
Wartung WLAN Sitzungsräume	Wartungsverträge Netzwerkkomponenten	0€	0€
Personal IT-Bereich	Mehraufwand Systemverwaltung für Aufbau, Betreuung, Wartung der technischen Systeme (insbes. WLAN), Unterstützung der Anwender Insgesamt 0,25 Stelle	0€	0€
Einsparung Druck- und Portokosten	Druck- und Portokosten für ca. 40 Teilnehmer/-innen	-4.000€	-8.000€
Gesamt		8.000€	-6.000€

Die vorstehende Kalkulation basiert ebenfalls auf einem geschätzten Teilnehmerkreis im Einstieg in die digitale Gremienarbeit von ca. 40 KT-Abg./SKBs. Bei im Laufe der Zeit steigender Teilnehmerzahl würde sich der Aufwand im Bereich der technischen Systeme nur geringfügig erhöhen.

Die vorstehende Variante sieht keinen WLAN-Netzausbau in den Sitzungsräumen vor. Die Sitzungsunterlagen können dann durch die teilnehmenden KT-Abg. und SKBs über bestehende WLAN-Netze (zu Hause, soweit vorhanden in den Fraktionsräumen, öffentliche Hotspots etc.) oder jederzeit über eigene mobile Daten-Verbindungen (bei UMTS-Modul und entsprechendem Vertrag/SIM-Karte) heruntergeladen werden.

Ob aus den jeweiligen Sitzungsräumen heraus jedoch entsprechende mobile Datenverbindungen aufgebaut werden können, kann seitens der Verwaltung nicht garantiert werden. Dies ist Standort-, Witterungs-, Netz- und auch Geräteabhängig.

Ohne W-LAN in den Sitzungsräumen entfällt auch ein Großteil des Mehraufwandes in der Systemverwaltung, so dass unter der Voraussetzung eines nur geringfügigen Unterstützungsbedarfes der Anwenderinnen und Anwender das in der Systemverwaltung vorhandene IT-Personal die Aufgabe noch mit abwickeln könnte.

Sofern die an der digitalen Gremienarbeit teilnehmenden KT-Abg. und SKBs tatsächlich keine Papierunterlagen mehr erhalten, würde die digitale Gremienarbeit voraussichtlich bereits ab 2016 „unter dem Strich“ Einsparungen erbringen.

Vorschlag der Verwaltung zu I:

Der Einstieg in die digitale Gremienarbeit sollte aus Kostengründen nach Variante Ib erfolgen.

Hierzu wären für **2015 12.000€** und für **2016 2.000€** erforderlich. Diese Mittel wurden vorsorglich in den Haushaltsentwurf eingestellt.

Sofern sich der fehlende W-LAN-Ausbau in den Sitzungsräumen im praktischen Betrieb als sehr nachteilig herausstellen sollte, könnte das Thema in den Haushaltsberatungen für den Haushalt 2017 erörtert werden. Zu prüfen wäre auch, ob und inwieweit der W-LAN-Ausbau im Rahmen der Brandschutzsanierungsmaßnahmen noch mit realisiert werden könnte. Für Aufbau, Betreuung und Wartung der technischen Systeme (WLAN, Management der Mobilgeräte etc.) und Benutzersupport entstünde dann ein Stellenmehrbedarf von ca. 0,25-0,5 Stellen in der Systemverwaltung (Umfang ist auch abhängig von der Anzahl der Teilnehmer/innen an der digitalen Gremienarbeit).

Einsparpotentiale lassen sich zunächst nur bei den Druck- und Portokosten darstellen.

Ob und inwieweit sich bei zunehmender Beteiligung der KT-Abg. und SKBs an der digitalen Gremienarbeit weitere Verschlankungsmöglichkeiten beim

Personaleinsatz im Kreistagsbüro (z.B. durch Aufwandreduzierungen beim Versand der Papierunterlagen) ergeben, sollte zu einem späteren Zeitpunkt betrachtet werden.

Zu II

Seit 1998 verfügt der Rhein-Sieg-Kreis (RSK) über eine eigene Homepage, die neben den Printprodukten, der Pressearbeit und Veranstaltungen als Kommunikationsmittel in der Außendarstellung des Rhein-Sieg-Kreises dient.

Struktur und Layout der Homepage sind 2004 das letzte Mal in größerem Maße überarbeitet worden und bestehen seitdem nahezu unverändert. Eine Anpassung an den technischen Fortschritt und die damit verbundenen aktuellen Bedürfnisse und Erwartungen des Nutzers wie auch das veränderte Nutzerverhalten (z.B. durch mobile Endgeräte) hat bisher nicht stattgefunden. Auch ist die vorhandene Struktur der zunehmenden Informationsfülle nicht mehr gewachsen.

In den letzten Jahren und auch jetzt aktuell wurde/wird durch den zuständigen Fachbereich Öffentlichkeitsarbeit -05- mit sehr begrenzten finanziellen Mitteln und dem vorhandenen Personal versucht, zumindest partielle Veränderungen, die eine schnelle Ergebnisverbesserung (Quick wins) beinhalten, herbei zu führen.

Um dies auch in den nächsten Jahren fortführen zu können, wurden auch für den Haushalt 2015/2016 wieder Mittel beantragt.

Um dem vorliegenden Antrag jedoch gerecht werden zu können, wäre eine grundlegende Überarbeitung des Webauftritts des Kreises erforderlich. Unter Einbeziehung der Anforderungen beispielsweise elektronischer Formulare, elektronisches Bezahlwesen, Auskünfte aus Fachverfahren usw. wäre hierfür professionelle, externe Unterstützung unabdingbar. Die hohe Komplexität der Homepage des Rhein-Sieg-Kreises erfordert Fachleute, die Erfahrung in Aufbau und Gestaltung kommunaler Homepages haben und die auch den Prozess moderierend begleiten. Dieser Fachverstand müsste extern „eingekauft“ werden.

In diesem Zusammenhang wären auch die organisatorischen Strukturen insbesondere zur Sicherstellung der Funktionalitäten und der fachlichen Inhalte (insbesondere auch der Aktualität) zu prüfen und wahrscheinlich neu aufzustellen.

Im Rahmen der Überarbeitung des Webauftritts sollte auch das derzeitige Bürgerinformationssystem (BIS) grundlegend überarbeitet und neu gestaltet werden.

Selbstverständlich sind bei einer Neugestaltung des Webauftrittes auch die Belange von Menschen mit Behinderungen besonders zu berücksichtigen (Barrierefreiheit).

Folgende inhaltliche/zeitliche Vorgehensweise wird seitens der Verwaltung vorgeschlagen:

Dezember 2014/

Januar 2015 Bildung eines Projektteams „Umbau Homepage“ bestehend aus Vertretern 05,10 und civitec unter Einbezug von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachbereiche, die besondere Anforderungen an das Internet haben. Das Team sollte durch externe Moderation begleitet werden (2-Tage-Impulsworkshop)
Erstellung einer Konzeption der Neugestaltung (Ablauf und Pflichtenheft), Vorstellung des Konzepts (VK)

Februar 2015 Ausschreibung Relaunch Homepage
Gesucht wird eine Agentur, die ein Konzept für die strukturelle, inhaltliche und gestalterische Überarbeitung von www.rhein-sieg.de vorlegt.

bis Mai 2015 Bestandsaufnahme und Konzeption für Struktur und Design der überarbeiteten Homepage
Präsentation der Ergebnisse gegenüber der Verwaltungsspitze und ggf. der Politik
anschließend ggfls. Überarbeitung der Konzeption

ab August 2015 Einrichten der neuen Templates (durch civitec)
Überarbeitung/Komprimierung der bestehenden Inhalte im Hinblick auf den Umzug der Homepage
Erstellen neuer Inhalte

ab Dez. 2015 Korrekturen Design/Templates

ab März 2016 Eingaben in das neue System

ca. Dezember 2016 Freischaltung

Kostenabschätzung:

Maßnahme	Bezeichnung	2015	2016
Agenturleistung Design/Struktur		40.000 – 60.000€	0€
Impulsworkshop		4.000€	0€
Technische Umsetzung (civitec)		20.000 – 30.000€	20.000 – 30.000€
Umzug der Web-Seiten-Inhalte durch externe Kräfte		0€	20.000 – 30.000€
Bürgerinformationsportal	(heutiges BIS)	7.500€	0€
Wartung Bürgerinformationsportal		0€	3.000€
Überarbeitung/Umzug der Inhalte ins Bürgerinformationsportal durch externe Kräfte		0€	10.000€
Gesamt		71.500 – 101.500€	53.000 – 73.000€

Die Bandbreiten in den geschätzten Kosten resultieren im Wesentlichen aus den noch nicht geklärten Inhalten eines „Pflichtenheftes“ (Muss-Inhalte und Funktionen). Dies zu entwickeln wäre Aufgabe des Projektteams. Ferner ist davon auszugehen, dass sich im Laufe des Prozesses auch aus Vorschlägen der Agentur bezüglich der Funktionalitäten Auswirkung auf den Aufwand der Programmierung ergeben werden.

Die Kriterien für Barrierefreiheit sind zu berücksichtigen, erweiterte Anforderungen wie Seiten in „Leichter Sprache“ oder Hilfestellung durch Gebärdensprache hätten weitere kostenmäßige Auswirkungen. Ebenso die Frage, ob eine komplette Übersetzung in Englischer Sprache erfolgt, oder nur auszugsweise (vergleichbar mit dem derzeitigen Zustand).

Durch die Neugestaltung/Überarbeitung der Homepage würde in der Systemverwaltung des Hauses zunächst kein Personalmehrbedarf entstehen, da die erforderlichen Systemarbeiten zur Umgestaltung der Homepage von Seiten des civitec vorzunehmen sind.

Mehraufwand in der Systemverwaltung wird dann entstehen, wenn in weiteren Schritten dem Bürger vermehrt Online-Dienste (elektronische Formulare) mit Anbindung an die entsprechenden Fachverfahren (elektronische Abbildung der Geschäftsprozesse mit Workflows incl. elektronischem Bezahlwesen) angeboten werden.

Nach der grundlegenden Überarbeitung des Webauftritts des Kreises muss organisatorisch/personell sichergestellt werden, dass die fachlichen Inhalte sowie Struktur und Technik permanent auf aktuellem Stand gehalten und angesichts sich verändernder Anforderungen weiterentwickelt werden. Hierzu ist es erforderlich, die Internetredaktion insgesamt neu zu strukturieren und im Bereich der „Chefredaktion“ durch qualifiziertes Personal zu verstärken.

Derzeit ist die Chefredaktion des Internets Teil des Aufgabenbereiches einer Mitarbeiterin, die im Bedarfsfall durch zwei weitere vertreten/unterstützt werden kann. Mit dieser personellen Ausstattung ist eine sachgerechte redaktionelle und inhaltliche Arbeit nicht möglich. Die Tätigkeit beschränkt sich hauptsächlich auf die Beratung/Unterstützung der ca. 50 Redakteure in den einzelnen Fachbereichen. Soll auch in diesem Bereich professionelle Arbeit geleistet werden, ist ein ständiges Redaktionsteam nötig, das perspektivisch aus drei MitarbeiterInnen bestehen sollte, von denen wenigstens eine/r die Qualifikation „Online-Marketing-Manager“ (oder vergleichbar) besitzen sollte.

Vorschlag der Verwaltung zu II:

Für beide Jahre sollten jeweils Mittelwerte in den Haushalt eingestellt werden. Dies würde für 2015 einen Finanzbedarf von ca. 86.500€ (abzüglich einer Übertragung in 2014 nicht verausgabter Mittel i.H.v. 34.000€), also mithin für **2015 zusätzlich 52.500€**, und für **2016 63.000€** bedeuten. Die genannten Finanzmittel wurden vorsorglich in den Haushaltsentwurf aufgenommen.

Hinsichtlich des Stellen-/Personalbedarfes im Bereich der Chefredaktion bei 05 –Büro des Landrates, Kreistagsbüro, Öffentlichkeitsarbeit- sollte geprüft werden, inwieweit durch organisatorische Maßnahmen/Umstrukturierungen in diesem Bereich die benötigten Stellenkapazitäten ganz oder zumindest teilweise bereitgestellt werden könnten. Für Aufbau und Begleitung des Prozesses ist es aber unbedingt erforderlich, bereits von Beginn an eine fachkundige Projektleitung einsetzen zu können.

Die Investition in eine Neugestaltung des Internetauftritts stellt eine wichtige Basis für spätere erforderliche Maßnahmen dar, um die Verwaltung zukunftsfähig im Hinblick auf die E-Government-Initiativen des Bundes und des Landes NRW zu gestalten. Insbesondere durch Investitionen in den Einsatz eines modernen Dokumentenmanagementsystems (DMS), digitaler Archivierung, digitaler Workflows mit elektronischen Formularen etc. werden für die Zukunft deutliche Einsparpotentiale gesehen.

Zu III

Die grundlegende Überarbeitung des Internetauftritts des Kreises könnte auch die Implementierung eines Anliegenmanagementsystems, wie es derzeit bereits in vielen Kommunen eingesetzt wird, u.a. in Bonn und in Siegburg, beinhalten.

Bereits heute haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, neben Briefpost, E-Mail und Telefon ihre Anliegen über ein auf der derzeitigen Homepage des Kreises hinterlegtes Kontaktformular der Verwaltung mitzuteilen. Diese Meldung per Kontaktformular läuft an einer zentralen Stelle des Hauses auf und wird von dort per Mail an den zuständigen Fachbereich weiter geleitet. Ein Controlling, ob und ggfls. wie der Fachbereich darauf reagiert, erfolgt nicht.

Ein Anliegenmanagement geht da deutlich weiter. Hierunter versteht man den Einsatz onlinegestützter Softwaresysteme, mit denen Anliegen, Hinweise und Wünsche von Bürgerinnen und Bürgern ortsbezogen und öffentlich sichtbar/nachvollziehbar eingereicht und vom Anbieter zumeist in gleicher Weise möglichst zeitnah beantwortet werden. Ziel ist es dabei, die angebotenen Dienstleistungen zu optimieren und effizienter zu gestalten.

Ein solches Softwaresystem sollte folgende Punkte umfassen:

- Kategorisierung (Möglichkeit der Vorauswahl) wesentlicher Anliegen
- Verknüpfung mit Ortsangabe/Schaffung von geografischen Raumbezügen
- Öffentlichkeit der Eingabe und der Rückantwort; öffentliche Nachverfolgung des Bearbeitungsstandes des Anliegens
- Einsatz des Systems mit mobilen Endgeräten verschiedenster Betriebssysteme

Die Anforderungen an ein solches System müssten konkret definiert werden, anschließend beschafft (öffentliche Ausschreibung) und sowohl technisch in die Systemlandschaft des Kreises als auch organisatorisch in die Arbeitsabläufe des Hauses implementiert werden.

Kostenabschätzung:

Maßnahme	Bezeichnung	2015	2016
Anliegenmanagement	Systemkosten (Lizenzen, techn. Implementierung, App)	20.000 €	0€
Weiterentwicklung/Anpassung	Anbindung an Fachverfahren, Anpassung App usw.	0€	5.000€
Personal IT-Bereich	s.u.	30.000	30.000
Gesamt		50.000€	35.000€

In der Umsetzungsphase eines Anliegenmanagements wie zuvor beschrieben wird in der Systemverwaltung des Hauses ein geschätzter Personalmehraufwand von ca. 0,5 Stellen erzeugt (Projektsteuerung und Softwareauswahl, Erarbeitung und folgend beständiger Ausbau der Anliegen in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen, Betreuung der Programmierung, Individualisierung und technischer Betrieb von Management-Servern und Webanwendung, Erstellung/Bereitstellung/Anpassung der RSK-Smartphone-App auf verschiedenen Software/Hardware-Plattformen und App-Markets, beständige Überwachung der Betriebsbereitschaft - Aussenwirkung!- und Aktualisierung aller Softwarekomponenten). Im späteren praktischen Betrieb dürfte sich der Betreuungsaufwand deutlich reduzieren; die dadurch "frei" werdenden Personalkapazitäten könnten für den weiteren Ausbau der Funktionalitäten des Webauftritts eingesetzt werden.

Vorschlag der Verwaltung zu III:

Aus Kapazitäts-/Kostengründen sollte der Aufbau eines Anliegenmanagements in der zuvor beschriebenen Form zeitlich um 2 Jahre verschoben werden und mit dem nächsten Haushalt 2017 realisiert werden.

Bei der Überarbeitung der Homepage sollte eine spätere Anbindung des Anliegenmanagements bereits berücksichtigt und in die Planungen mit einbezogen werden.

In den nächsten zwei Jahren finden bereits Vorüberlegungen über anzubietende Anliegen statt.

Die Verwaltung könnte Kontakt aufnehmen zu anderen Kommunen, die bereits ein Anliegenmanagement im Einsatz haben (z.B. Bonn) und diese bitten, ihre Einschätzungen und Erfahrungen mitzuteilen und hierzu ggfls. im Finanz- oder Kreisausschuss zu berichten.

Dem Finanzausschuss zur weiteren Beratung vorgelegt.