

Anlage 3 – Kosten-Nutzen Betrachtung „KVR Online 2023“

1. Darstellung des Nutzens und der Kosten des Projektes „KVR Online 2023“

Gemäß Stadtratsbeschluss vom 16.12.2021 (KVR Online 2023 – SV Nr. 20-26 / V 01894) wurde das IT Referat beauftragt, die in dem Beschluss dargestellten Nutzenpotenziale deutlicher aufzuschlüsseln und den jährlich realisierten Nutzen im Vergleich zu den Nutzenpotenzialen sowie den realisierten Kosten detailliert dem Stadtrat bekannt zu geben.

Mit der folgenden Darstellung kommt des IT-Referat diesem Auftrag für das Jahr 2021 und das 1. Halbjahr 2022 nach. Die explizite Betrachtung betrifft nur die Situation im KVR.

Eine Übertragung auf andere Referate/Eigenbetriebe ist ohne deren Beteiligung nicht möglich und muss separat für diese betrachtet werden.

2. Analyse Automatisierungspotenziale (Nutzenpotenziale)

Für effiziente und moderne digitale Geschäftsprozesse sind jedoch nicht nur Online-Dienste erforderlich. Massive Beschleunigungseffekte und damit die Akzeptanz und Zufriedenheit der Antragstellenden werden erst durch eine ganzheitliche Digitalisierung der Abläufe innerhalb der Verwaltung erzielt. Erreicht wird dies, wenn

- online gestellte Anträge medienbruchfrei in die Fachverfahren übernommen werden,
- Daten systemseitig, zum frühest möglichen Zeitpunkt, idealerweise bereits bei der Eingabe durch die Nutzenden, validiert werden und
- die Antragsbearbeitung in geeigneter Weise automatisiert wird.

Das KVR hat eine referatsweite Prozessanalyse durchgeführt, um – wie im Stadtratsbeschluss „KVR Online 2023“ (Nr. 20-26 / V 01894) beauftragt – Prozesse und Prozessschritte zu identifizieren, die wirtschaftlich sinnvoll und rechtlich zulässig automatisiert durchgeführt werden können und damit die Effizienz der Prozesse steigern.

Ziel der Analyse war die Identifikation von:

- stark regelbasierten Prozessen (wenige / keine Ermessensspielräume)
- Prozessen mit digitaler Datenbasis
- Prozessen mit wenigen / keinen Prozessvarianten
- stark strukturierten und beratungsarmen / -freien Prozessen
- Prozessen mit hohen Fallzahlen

Als Ergebnis haben sich Automatisierungspotentiale für

- das Parkausweismanagement,
- das Input- und Outputmanagement,
- verschiedene Prüfschritte und Datenschnittstellen und
- die digitale Bürger*innenkommunikation

ergeben.

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über den Umsetzungsstand der Automatisierungspotentiale zum Zeitpunkt der Beschlusserstellung.

| Automatisierungspotentiale | Umsetzungstatus |
|---|---|
| Parkausweismanagement | In Umsetzung im Rahmen des MPdZ |
| Input- Outputmanagement | |
| Automatische Zuordnung im DMS | Umsetzung abhängig vom Fortschritt des stadtweiten Input- / Output-Managements/ E-Akteneinführung |
| Fallpriorisierung und -verteilung | geplant 2024/2025 |
| Prüfschritte und Datenschnittstellen | |
| Automatisierung XÖV-Nachrichten | geplant 2023 |
| Automatische Verlängerung von Fortgeltungs und Verlängerungsfiktionen | geplant 2024ff |
| Automatisierte Prüfung von Verpflichtungserklärungen | geplant 2024ff |
| Automatisierte Unterlagenanforderung und Behördenabfragen | Umsetzung abhängig vom Fortschritt der Registermodernisierung. |
| Digitale Bürgerkommunikation | |
| Automatisierte Beantwortung digitaler Bürgeranfragen | geplant 2023 |
| Automatisierte Bürgeransreibenbefüllung | In Umsetzung |
| Intelligente Einbindung der Terminvereinbarung | geplant 2023 |

3. Nutzen

Qualitativer Nutzen

Der qualitative Nutzen der Online-Dienste zeigt sich vor allem in der Zufriedenheit der Nutzenden bei der Bedienung der Angebote.

Um eine kontinuierliche Verbesserung der Services an die Bedarfe der Verwaltungskund*innen sicher zu stellen haben die Antragstellenden die Möglichkeit, Feedback zu ihrer Zufriedenheit mit den Online-Diensten zu geben und Verbesserungsvorschläge mitzuteilen, welche laufend von den Fachbereichen im KVR bewertet werden und bei der Weiterentwicklung der Dienste Berücksichtigung finden.

In 2021 lag die Zufriedenheit bezüglich der KVR-Online-Dienste bei rund 85%.

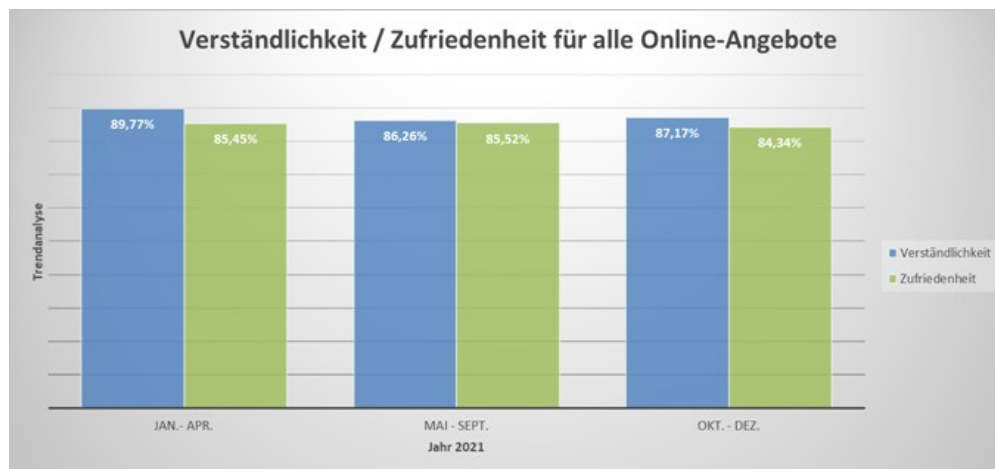


Abbildung 1: Verständlichkeit und Zufriedenheit bzgl. der Online-Angebote

Quantitativer Nutzen

Neben dem qualitativen Nutzen in Form von Zufriedenheit bei den Antragstellenden lassen sich auch erste quantitative Nutzenwerte bestimmen (siehe Abbildung 2), die sich wie folgt gliedern:

- Externer Nutzen durch den Wegfall von Wege- und Wartezeiten für die Verwaltungskund*innen und dadurch auch ein Beitrag zur Erreichung der Klimaziele
- Interne Einsparungen durch valide und vollständige Anträge

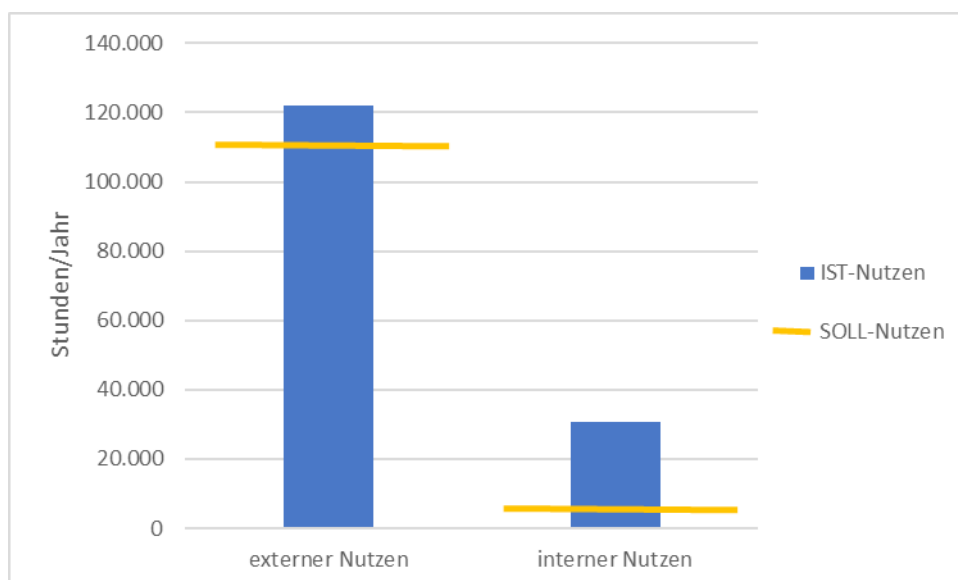


Abbildung 2: Externer und interner Nutzen 2021 der Onlineangebote im Soll-Ist-Vergleich

Der externe Nutzen, der durch den Wegfall von Wege- und Wartezeiten für die Bürger*innen und Unternehmen entsteht, lässt sich anhand der Anzahl entfallenden Vorsprachen und der damit einhergehenden Zeitersparnis durch Nutzung der Online-Dienste berechnen.

Betrachtet man die im Projekt „KVR Online 2023“ umgesetzten Online-Dienste ergibt sich anhand der jeweiligen Fallzahlen eine jährliche Zeitersparnis von 122.169 Stunden. Dieser weicht geringfügig von der geschätzten Sollersparnis ab (111.035 Stunden p. a.) und kann anhand höherer als angenommener Nutzungsquoten erklärt werden.

Die internen Einsparungen durch valide und vollständige Anträge aufgrund der Onlinedienste ergeben sich durch den Entfall von langwierigen Nachfragen seitens der Behörde bei den Antragsstellenden und durch den Entfall von Vor-Ort-Zweiterterminen, da die vollständige Übermittlung aller notwendigen Informationen durch das Onlineformular sichergestellt wird. Basierend auf den Nutzungszahlen von 2021 kann ein Nutzen i. H. v. 30.606 Stunden beziffert werden und fällt damit höher aus als der geplante Soll-Nutzen (4.194 Stunden). Der höhere Wert ergibt sich aus tatsächlich höheren Zeitersparnissen, als ursprünglich geplant.

Mit der Realisierung der medienbruchfreien Übertragung von Antragsdaten in die Fachverfahren, die bisher nur bei ausgewählten Diensten realisiert ist, sind nochmals deutliche quantitative Nutzenwerten für die Verwaltung zu erwarten. Da bisher nur vereinzelt Fachverfahrensanbindungen realisiert wurden, die erst vor kurzem Online gestellt wurden können diese Nutzenwerte zum Zeitpunkt der Beschlusserstellung noch nicht erhoben werden.

4. Kosten

Im Rahmen des Projektes „KVR Online 2023“ sind folgende Kosten im KVR, beim IT-Referat und bei it@M aufgelaufen:

| Referat | Kosten 2021 | Kosten 2022 (01.01.2022 – 30.06.2022) |
|------------|-------------|--|
| KVR | 1.393.000 € | 756.000 € |
| IT-Referat | 587.323 € | 323 939 € |
| it@M | 1.444.000 € | 1.035.000 € |