
eGovPraxis Sozialhilfe im Einsatz bei der Stadt Aachen



eGovPraxis Sozialhilfe

im Einsatz bei der Stadt Aachen

Die Stadt Aachen setzt auf eGovPraxis Sozialhilfe und eGovPraxis Asylbewerberleistungen von Wolters Kluwer. Ein wesentlicher Grund für die Einführung der digitalen Expertenlösung war der **umfangreiche Redaktionsservice** als zentraler Bestandteil von eGovPraxis. Ein Team aus Fachjurist:innen und Verwaltungsexpert:innen pflegt lokalspezifische Inhalte initial und fortlaufend ein, sodass diese an passender Stelle und im Arbeitsprozess der Sachbearbeitenden schnell auffindbar sind.

Für die Stadt Aachen sichtete, bereinigte und strukturierte das Redaktionsteam von Wolters Kluwer die praxisrelevanten und lokalspezifischen Inhalte. Anschließend pflegte es die Inhalte in die fachlichen Kontexte in eGovPraxis ein. So entstand mithilfe des Redaktionsservices eine **behördenspezifische Edition von eGovPraxis** für die Sozialverwaltung der Stadt Aachen, die sowohl im Bereich der allgemeingültigen als auch bei den spezifischen Inhalten stets aktuell bleibt und diese beiden Bereiche sinnvoll miteinander verknüpft.



Die Stadt Aachen im Überblick

Aachen ist eine kreisfreie Stadt in Nordrhein-Westfalen mit knapp 250.000 Einwohner:innen. Seit 2009 ist die Stadt außerdem Verwaltungssitz der Städteregion Aachen, eines Kommunalverbandes bestehend aus der Stadt Aachen und neun weiteren Kommunen. In der Städteregion Aachen leben rund 560.000 Einwohner.

Digitale Modellregion

Die Stadt Aachen mit der beteiligten Städteregion ist eine von fünf digitalen Modellregionen in Nordrhein-Westfalen (neben Gelsenkirchen, Paderborn, Soest und Wuppertal). Um die Digitalisierung in den Kommunen voranzutreiben, stellt das Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung, Energie (MWIDE) im Rahmen des Programms „Digitale Modellregionen in NRW“, welches im Sommer 2018 gestartet ist, ca. 91 Millionen Euro Fördermittel zur Verfügung. Ziel ist es, innovative Ansätze im Bereich eGovernment und digitale Stadtentwicklung zu entwickeln, Erfahrungen untereinander auszutauschen und anschließend Best Practices auf andere Kommunen zu übertragen.

Die Region Aachen bietet mit ihren Strukturen sehr gute Voraussetzungen, die Digitalisierung erfolgreich anzugehen. Dazu tragen insbesondere die Aachener Hochschulen, der breit aufgestellte IT-Mittelstand, die innovativen StartUps sowie die enge Verzahnung zwischen Wirtschaft, Wissenschaft und Verwaltung bei.



Die regio iT GmbH ist langjähriger IT-Partner der Stadt Aachen, aber auch darüber hinaus für viele öffentliche Auftraggeber tätig. Ein Schwerpunkt der regio iT liegt im Bereich Verwaltung und Finanzen. eGovPraxis war daher bereits bestens bekannt und im Produktportfolio gelistet. Bei der Auswahl und Implementierung einer digitalen Lösung für die Sozialverwaltung der Stadt Aachen war die regio iT von Anfang an involviert, zunächst beratend, und nach der Entscheidung für eGovPraxis auch partnerschaftlich im Rahmen der Integration. Auch über den Starttermin hinaus bleibt die regio iT ein wichtiger Ansprechpartner, um die weitere Vernetzung von eGovPraxis mit weiteren bei der Stadt Aachen genutzten Lösungen voranzutreiben.



Die Ausgangssituation

Eine zentrale Herausforderung in der sozialbehördlichen Fall- und Sachbearbeitung besteht in der Vielzahl an zu berücksichtigenden Rechtsinformationen. Diese waren in der Sozialverwaltung der Stadt Aachen bislang nicht an einem Ort zentralisiert und lagen auch nicht konsequent digital vor. Dies erschwerte den Mitarbeitenden stets auf dem aktuellen Stand zu bleiben und auch dezentral zu arbeiten. Denn die für ihre Arbeit notwendigen Rechtsinformationen waren nicht für alle Mitarbeitenden jederzeit und uneingeschränkt einseh- und verfügbar.

Darüber hinaus gestaltete sich der Wissenstransfer und die Einarbeitung neuer Mitarbeitender bei der Sozialverwaltung in Aachen als großer Aufwand, der bei den ohnehin knappen personellen Ressourcen viel Zeit bindet.

„Wir wollen und müssen die innere Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung zügig vorantreiben – auch um als Arbeitgeberin attraktiv und konkurrenzfähig zu bleiben. Unseren Mitarbeitenden wollen wir ein klares Signal senden, dass mit der Digitalisierung vieles einfacher, aber nicht alles anders wird, sie also entlastet werden, ohne ihren Job noch einmal neu erlernen zu müssen. Auch deshalb haben wir die bisherigen behördlichen Ablagestrukturen übernommen, so dass sich alle vom Start weg gut zurechtfinden konnten. Das ist wichtig für die Akzeptanz.“

Dr. Markus Kremer, Beigeordneter, Dezernat V – Personal, Feuerwehr und Sport, u.a. verantwortlich für Personal, Organisation, E-Government und Informationstechnologie





Die Anforderungen

Nach intensiver Auseinandersetzung mit den oben genannten Themen hatte die Stadt Aachen ein klares Anforderungsprofil für eine zu implementierende Lösung erarbeitet, die einen konkreten Beitrag zur Digitalisierung in der Sozialverwaltung leistet. Dabei standen die Sachbearbeitenden im Fokus.

- ✓ Digitale Bereitstellung und Bündelung sämtlicher Rechtsinformationen, die zur Fall- und Sachbearbeitung nötig sind, zentral und digital an einem Ort
- ✓ Nachvollziehbare Strukturierung der Rechtsinformationen
- ✓ Integration aller lokalen Regelungen der Stadt Aachen und der verwaltungshierarchisch übergeordneten Städteregion Aachen sowie behördeneigener Arbeitsmittel in die Struktur
- ✓ Zentrales Management der Rechtsinformationen
- ✓ Gewährleistung der Aktualität der durch den Dienstleister bereitgestellten Rechtsinformationen
- ✓ Redaktionsservice, der kontinuierlich und zeitnah neue lokale Regelungen, Dienstanweisungen und Arbeitsmittel in das System einpflegt und den Mitarbeitenden für inhaltliche Fragen zur Verfügung steht
- ✓ Schaffung von Zugriffsmöglichkeiten für sämtliche Mitarbeitenden unabhängig von Arbeitsort, Browserversion und Qualität der Internetverbindung
- ✓ Implementierung der Lösung in enger Zusammenarbeit mit regio-IT, dem kommunalen IT-Dienstleister, der für sämtliche IT-Themen der Stadt zuständig ist
- ✓ Nutzung der von regio-IT betriebenen uCloud, um einen sicheren und datenschutzkonformen Datentransfer zu garantieren
- ✓ Strukturierte Einarbeitung der Anwender:innen, inklusive Sicherstellung der Wissensbewahrung
- ✓ Regelmäßige technische Updates
- ✓ Möglichkeit der technischen Integration mit den in der Sozialverwaltung eingesetzten IT-Systemen



Die Lösung

Eine zentrale Anforderung war die Bereitstellung eines Redaktionsservices, der sicherstellt, dass sämtliche lokalen Regelungen und behördeneigene Arbeitsmittel stetig in das System eingepflegt und dort sinnvoll verknüpft werden. Diese Aufgabe wird nun von der Fachredaktion von Wolters Kluwer für die Sozialverwaltung der Stadt Aachen übernommen. Das sorgt für **Vollständigkeit und größtmögliche Aktualität** der für die Fall- und Sachbearbeitung relevanten Informationen und einen einheitlichen Wissensstand bei allen Mitarbeiter:innen. **Das Nachschlagen in Büchern, das Suchen nach E-Mails oder Dokumenten mit Aktualisierungen entfällt**, die ausgelagerte Pflege der Inhalte schont interne Kapazitäten. Und wie sehr eGovPraxis im Alltag der Mitarbeitenden hilft, zeigt sich in konstant hohen Zugriffszahlen.

Gemeinsam zur passenden Lösung für die Stadt Aachen

Eine der Kernleistungen von Wolters Kluwer bestand darin, sämtliche Informationen und Dokumente, die in das System einfließen sollten, zunächst zu sichten und zu systematisieren. Zu diesem Projektschritt gehörte auch, nicht mehr benötigte Dokumente zu eliminieren und unterschiedliche Stände gleicher Dokumente zu versionieren.

Dafür erhielten in der Implementierungsphase mit dem Amtsleiter und den Teamleiter:innen zunächst fünf Key-User Zugriff auf eGovPraxis. Diese stellten Wolters Kluwer über uCloud die zu sichtenden und einzupflegenden Dokumente bereit. Wolters Kluwer erarbeitete eine Struktur für das Einpflegen der Informationen in eGovPraxis Sozialhilfe, die sich an langjährig erprobten Ordnungssystemen der Behörde und am Stand im Sozialamt orientiert. Auf dieser Basis pflegte die Fachredaktion alle lokal relevanten Informationen und Dokumente thematisch passend und logisch sinnvoll in die Expertenlösung ein. Die Ausgestaltung von eGovPraxis Asylbewerberleistungen wurde danach anschließend mit derselben Vorgehensweise durchgeführt.



Alle Anwender praxisorientiert abholen

Nach Abschluss der Strukturierungsphase machte Wolters Kluwer in kundenspezifischen Einführungsschulungen alle zukünftigen Anwender:innen mit den Funktionen und Möglichkeiten des Systems vertraut, bevor sie dann ihre Nutzerdaten und damit vollen Zugriff erhielten. Parallel setzte das Redaktionsteam von Wolters Kluwer Änderungswünsche der Anwender:innen zeitnah um. Über das automatisierte Newsletter-System erhalten alle Anwender:innen regelmäßig E-Mail-Nachrichten über sämtliche inhaltliche Aktualisierungen in ihrer Edition.

So konnte eGovPraxis dank detaillierter Projektplanung und enger Zusammenarbeit zwischen der Sozialverwaltung der Stadt Aachen, regio-IT, dem Fachbereich IT der Stadtverwaltung Aachen, der Städteregion Aachen und Wolters Kluwer **innerhalb weniger Monate in der Praxis eingesetzt werden.**



„Bei der Integration unserer spezifischen Inhalte in eGovPraxis haben wir einen hervorragend strukturierten und gleichzeitig flexiblen Prozess erlebt. Die Reaktions- und Umsetzungszeiten sind extrem kurz, sodass wir die Integration von eGovPraxis mit großer Geschwindigkeit vorantreiben konnten. Der Redaktionsservice macht für mich einen der großen Mehrwerte von eGovPraxis aus. Hier sind Experten am Werk, die mit juristischem wie digitalem Fachwissen unseren gewachsenen Dokumentenbestand gesichtet und eingepflegt haben, sodass wir mit dem Start des Systems auf einen sauberen und sinnvoll strukturierten Datenbestand zugreifen konnten.“

Klaus Prepols, Stadt Aachen,
Abteilungsleiter Soziale Leistungen



Einfacher Wissenstransfer, tagesaktuelle Inhalte, stetige Weiterentwicklung

In der Sozialverwaltung der Stadt Aachen haben rund 70 Nutzer:innen Zugriff auf eGovPraxis Sozialhilfe sowie eGovPraxis Asylbewerberleistungen und damit auch auf alle Inhalte sowie auf personalisierte Funktionen wie die digitale Handakte. Mit ihr können digitale Dossiers zu einem Thema oder Fall erstellt werden. Das Arbeitsergebnis kann schließlich mit Kolleginnen und Kollegen in eGovPraxis geteilt und digital diskutiert werden.

Darüber hinaus verfügen die Teamleiter:innen zusätzlich über die Berechtigung, eigene Nachrichten in eGovPraxis zu publizieren und bei dringendem Bedarf auch an alle Nutzer als Push-E-Mail zu versenden. Die Einrichtung differenzierterer Rollen und weiterer Zugriffsrechte für einzelne Inhalte und Funktionen sind ebenfalls einfach und flexibel möglich.

Für spürbare Erleichterungen sorgt eGovPraxis bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen. Diese haben jetzt von Anfang an alle relevanten Informationen, lokale Regelungen und Arbeitsmittel uneingeschränkt und aktuell zur Verfügung – allgemeingültige ebenso wie stadteigene und auch die der verwaltungstechnisch übergeordneten Städteregion Aachen. Die sinnvolle Strukturierung aller Informationen und ihre intelligente Verknüpfung ermöglicht einen leichten und zügigen Einstieg in die Fallbearbeitung. **Das verkürzt den Einarbeitungsprozess signifikant.**

eGovPraxis lässt sich zudem ohne großen Aufwand und sicher **in die bestehende IT-Landschaft der Sozialverwaltung integrieren**. Die Systemoffenheit erlaubt es weitere Systeme anderer Anbieter mit eGovPraxis zu koppeln. Bei der Stadt Aachen sind die nächsten Schritte bereits in der Planung: eGovPraxis soll an die Fachverfahrensanwendung und die e-Akte angebunden werden, um die Unterstützung für die Sachbearbeitung weiter zu optimieren.



„Mit eGovPraxis haben wir nun endlich alle für die Sachbearbeitung relevanten Inhalte digital und tagesaktuell im Zugriff. Das hilft uns täglich in der Bearbeitung der einzelnen Fälle und Anträge. Wir brauchen zu unseren Fragestellungen jetzt nur noch in eGovPraxis zu recherchieren und müssen uns unsere Informationen nicht mehr aus mehreren Quellen zusammensuchen. eGovPraxis erleichtert das Einarbeiten neuer Kolleginnen und Kollegen enorm. Dadurch, dass jetzt alle relevanten Inhalte aktuell, strukturiert und zentral verfügbar sind, können wir uns in der Einarbeitung ganz auf die eigentliche Sachbearbeitung konzentrieren. Wissen kann so auch nicht mehr verloren gehen. Neue Kolleginnen und Kollegen sind viel schneller in der Lage, inhaltlich voll einzusteigen und zu entlasten.“

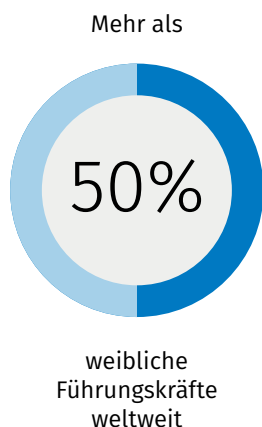


Thorsten Krätzsich, Teamleiter Fachbereich Wohnen, Soziales und Integration



Über Wolters Kluwer

Wolters Kluwer ist ein weltweit führender Anbieter von Fachinformationen, Software und Services. Wir unterstützen unsere Kund:innen jeden Tag dabei, wichtige Entscheidungen zu treffen, indem wir Expertenlösungen anbieten, die tiefgreifendes Fachwissen mit Technologie und Services kombinieren. Mit digitalen Rechtsinformationen auf Wolters Kluwer Online und der vielfältigen eGovPraxis-Produktfamilie – darunter eGovPraxis Sozialhilfe und eGovPraxis HTK – ist Wolters Kluwer in der täglichen Praxis zahlreicher Städte und Gemeinden verankert.



21.100

Mitarbeitende weltweit

Standorte in

40+

Ländern

1.200

Mitarbeitende in Deutschland

Kunden in

180+

Ländern

200+

Jahre Tradition

€ 6,1

Mrd. Umsatz

Für schnellere, rechtssichere und einheitliche Entscheidungen im kommunalen Fachamt

Die Rechtsinformations- und Wissensmanagementlösung eGovPraxis erleichtert die Fall- und Sachbearbeitung, indem sie Ihren Mitarbeitenden alle relevanten Rechts- und Fachinformationen praxisgerecht zur Verfügung stellt. Jederzeit. Zentral. Digital.

- ✓ Leichtere Fall- und Vorgangsbearbeitung – ohne Recherchestress
- ✓ Integration & Pflege der lokalen Inhalte Ihrer Behörden durch unsere Redaktion
- ✓ Schnelle & strukturierte Einarbeitung neuer Kolleg:innen
- ✓ Mehr Rechtssicherheit & Behördeneinheitlichkeit. Weniger Widersprüche
- ✓ Faires Preismodell ohne versteckte Kosten: Eine Nutzungslizenz für alle Mitarbeitenden Ihrer Behörde
- ✓ Unterstützung bei der Beschaffung & Implementierung
- ✓ Moderne, DSGVO-kompatible Cloud-Anwendung ohne IT-Support einsetzbar
- ✓ Praxis- und mitarbeiterorientierte Verwaltungsdigitalisierung

Die Editionen der eGovPraxis Produktreihe:

eGovPraxis **Sozialhilfe inkl. Eingliederungshilfe**

eGovPraxis **Asylbewerberleistungen**

eGovPraxis **Jobcenter**

eGovPraxis **Personal**

eGovPraxis **HTK**

... weitere in Planung

Bei Interesse wenden Sie sich an Ihre Ansprechpartner:innen.



Kostenfrei und ohne IT-Aufwand testen:

egovpraxis.de

Jetzt kostenfrei & unverbindlich testen

Entdecken Sie selbst, wie einfach **eGovPraxis Sozialhilfe** anzuwenden ist – und testen Sie unsere digitale Expertenlösung jetzt kostenfrei und unverbindlich.

Jetzt kostenlos testen:
egovpraxis-sozialhilfe.de

Gerne stellen wir Ihnen die Funktionen und Vorteile auch in einer persönlichen Online-Demo vor.

**Sie haben Fragen? Wenden Sie sich gerne
an unseren Kundenservice.**

Kontakt Kundenservice:

 hilfe.wolterskluwer.de