



Transparenzbericht 2019

Verwaltungsreform der Stadt Köln

Verwaltungsreform Köln

#wirfürdiestadt

Vorwort von Oberbürgermeisterin Henriette Reker	5
Die Reformgeschichte	6
Die Reform im Überblick	9
Inhalte, Schwerpunkte und Methoden der Reform	23
Erfolgreiche Projekte verbessern zunehmend unser tägliches Handeln	25
Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus	31
Mehr Agilität befördert Umdenken in unserer Verwaltung	45
Pilotbereiche gehen weiterhin individuell passende Veränderungswege	49
Innovativer, kreativer, anders: Kommunikation und Veränderungsmanagement ausgebaut	53
Unsere Steuerungs- und Messinstrumente werden professioneller	61
Die Reform in den Dezernaten	69
Dezernat Oberbürgermeisterin	70
Dezernat I: Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht	74
Dezernat II: Finanzen	80
Dezernat III: Mobilität und Liegenschaften	86
Dezernat IV: Bildung, Jugend und Sport	92
Dezernat V: Soziales, Umwelt, Gesundheit und Wohnen	98
Dezernat VI: Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft	104
Dezernat VII: Kunst und Kultur	110
Anlage 1: Projektdokumentationen und Werkstattberichte 2019	117
Dezernat Oberbürgermeisterin	118
Dezernat I: Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht	132
Dezernat II: Finanzen	162
Dezernat III: Mobilität und Liegenschaften	168
Dezernat IV: Bildung, Jugend und Sport	190
Dezernat V: Soziales, Umwelt, Gesundheit und Wohnen	206
Dezernat VI: Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft	220
Dezernat VII: Kunst und Kultur	222
Anlage 2: Projektanmeldungen 2020/2021	245
Dezernat Oberbürgermeisterin	246
Dezernat I: Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht	256
Dezernat II: Finanzen	272
Dezernat III: Mobilität und Liegenschaften	276
Dezernat IV: Bildung, Jugend und Sport	290
Dezernat V: Soziales, Umwelt, Gesundheit und Wohnen	294
Dezernat VI: Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft	300
Dezernat VII: Kunst und Kultur	304

„Die Stadt Köln wird eine
professionelle Dienstleisterin, eine
attraktive Arbeitgeberin und eine
geschätzte Partnerin für Politik und
Stadtgesellschaft.“



Vorwort

Wir leben in Zeiten des weltweiten Wandels. In Köln ist dieser Wandel auch durch Wachstum geprägt: bis 2040 werden wir um weitere 70.000 Einwohnerinnen und Einwohner wachsen. Unser Weg zu einer klimaneutralen und smarten europäischen Metropole des 21. Jahrhunderts setzt zukunftsorientiertes und nachhaltiges Verwaltungshandeln voraus. Mit der Verwaltungsreform werden wir daher die Stadtverwaltung zur modernsten Verwaltung der Bundesrepublik weiterentwickeln. Die Digitalisierung wird hierbei helfen. Bis 2022 werden wir 40 Dienstleistungsbereiche digitalisiert haben. Denn das ist ein wichtiges Merkmal einer modernen Verwaltung: digital, dienstleistungsorientiert, transparent und bürgernah.

Nach dem dritten Jahr unserer Reform **#wirfürdiestadt** freue ich mich daher sehr, dass in unserer Verwaltung eine ganzheitliche Bewegung entstanden ist: Wir sind auf dem Weg, eine innovative Stadtverwaltung und eine lernende Organisation zu sein. Jeden Tag gehen wir einen Schritt weiter, aber wir haben auch nach wie vor viel vor uns, denn wir können nicht alles zur gleichen Zeit angehen. Unsere Stärke ist, dass unser Veränderungswille und unsere Fortschritte von einem großen Miteinander getragen werden.

Allen voran ist unsere Reform der Erfolg aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aller Führungskräfte sowie der Personalvertretungen, die mit ihrer konstruktiven Kritik die Notwendigkeit eines grundlegenden Wandels aufzeigen und mit ihrem Engagement täglich

daran mitwirken, dass wir besser werden. Die Reform ist auch ein Erfolg aller Parteien im Stadtrat, die diesen Verbesserungsprozess in großer Einigkeit mit den notwendigen Ressourcen ausgestattet haben und ihn nach wie vor konstruktiv kritisch unterstützen, ohne zu vergessen, dass ein solcher Wandel Zeit und damit auch Geduld erfordert. Ebenso ist sie ein Gewinn der Stadtgesellschaft als auch der Medien, die diesem Thema einerseits eine hohe Priorität verliehen haben und andererseits die zunehmend sichtbaren Ergebnisse sowie die offenen Baustellen fair diskutieren und für die Öffentlichkeit transparent darstellen.

Uns alle verbindet der Reformprozess. Und wenn wir ihn weiterhin als gemeinsames Projekt begreifen, ganzheitlich als Stadt Köln, dann werden wir auch in Zukunft erfolgreich und stark sein. Wir schreiben das **WIR** in **#wirfürdiestadt** groß. Als Oberbürgermeisterin unterstütze ich unser Vorhaben nach innen und außen, wo immer ich kann und bin überzeugt, dass wir mit dieser Reform eine professionelle Dienstleisterin, eine attraktive Arbeitgeberin und eine geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft werden!

A handwritten signature in blue ink that reads "Henriette Reker". The script is fluid and cursive, with a large, stylized 'H' and 'R'.

Henriette Reker
Oberbürgermeisterin der Stadt Köln

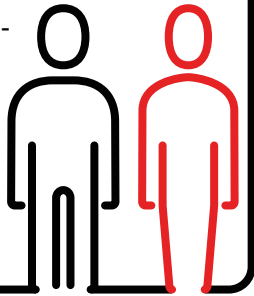
Reform- geschichte

Wo kommen wir her und wo wollen wir hin?

2016

Es muss sich etwas ändern

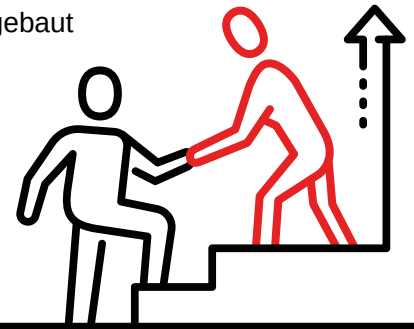
- Breite Beteiligung mit mehr als 3.000 Teilnehmenden
- Umfassender Veränderungsbedarf erhoben
- Breite Unterstützung mobilisiert
- Reformkonzept entwickelt



2017

Es geht los

- Individuell passende Wege in jedem Dezernat (eigenverantwortlich)
- Breite Bewegung ausgelöst
- Kommunikation und Beteiligung als „Markenkern“
- Projektmanagementwissen aufgebaut



2018

Harte Arbeit auf vielen Baustellen

- 150 überwiegend bereichsbezogene Projekte und Maßnahmen bearbeitet
- 76 % Erfolgsquote, Verbesserungen wurden sichtbar
- Große Unterstützung innen und außen
- Projektmanagementwissen ausgebaut



● Ab 2020/2021

Ziele erreichen und Akteurinnen und Akteure stärken

- Erfolgreiche Projektarbeit fokussiert fortsetzen: Ziele mit sichtbaren Verbesserungen erreichen
- Die Organisationskultur nachhaltig verbessern: Leitlinien zum Erfolg führen
- Agiles Arbeiten in Verwaltung verankern
- Führung stärken: Amtsleitungen / Mittlere Führungsebene
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vielfältig erreichen, einbeziehen und ihre Potenziale nutzen
- Start: Von der Reform zur lernenden Organisation

● Innovation und Reform als Routine

Leitlinie

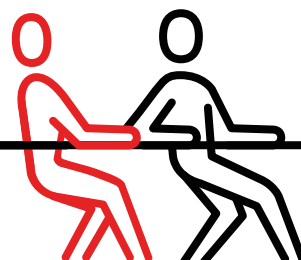
- Innovative Stadt
- Lernende Organisation



● 2019

Gemeinsam und flexibel zu Erfolgen

- Erfolge mit konkreten Verbesserungen fortgesetzt (84 %)
- Zielorientierung gestärkt (Anspruch)
- Bereichsübergreifende Projekte mit Erfolg ausgebaut
- Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit gestartet: Jede und Jeder soll erreicht werden!
- Flexible, agile Formate erfolgreich getestet
- Innovative Kommunikation und Beteiligung erreichten Mitarbeitende unabhängig von Projekten
- Zunehmende Integration von Reform mit anderen Innovationsprogrammen



Die Reform im Überblick

01

Überblick

Rund 90 Projekte haben wir in 2019 bearbeitet, einige sind neu gestartet, andere wurden aus dem vergangenen Jahr fortgeführt und abgeschlossen. Die große Zahl verdeutlicht bereits: Wir sind in Bewegung. In vielen Bereichen der Verwaltung arbeiten zahlreiche Kolleginnen und Kollegen zusätzlich zu ihren täglichen Aufgaben in Projekten, um Doppelstrukturen abzubauen, Prozesse zu verschlanken und zu digitalisieren, die Zusammenarbeit zu verbessern und um zielgerichtete Steuerungsinstrumente zu entwickeln. Die Arbeit lohnt sich:

Zum Berichtszeitpunkt 31. Dezember 2019 sind insgesamt 84 % der für 2019 geplanten Arbeiten in den Projekten fertiggestellt. Mehr als 75 % der insgesamt 92 Projekte liegen dabei bei einem Fertigstellungsgrad von über 80 %. Das Ergebnis zeigt: Die Reform gelingt!



Gesamtzahl Projekte: 92

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)



Unsere Projekte werden insgesamt weiterhin erfolgreich bearbeitet und wir können an unser gutes Ergebnis aus dem letzten Jahr anknüpfen (Fertigstellungsgrad 2018: 76 %). Die Reform beginnt zu wirken. Schritt für Schritt gehen wir fokussiert die Themen an, die aktuell wichtig und herausfordernd sind, um insgesamt eine professionellere Dienstleisterin, eine attraktivere Arbeitgeberin und eine geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft zu werden.

Konkret bedeutet das beispielsweise:

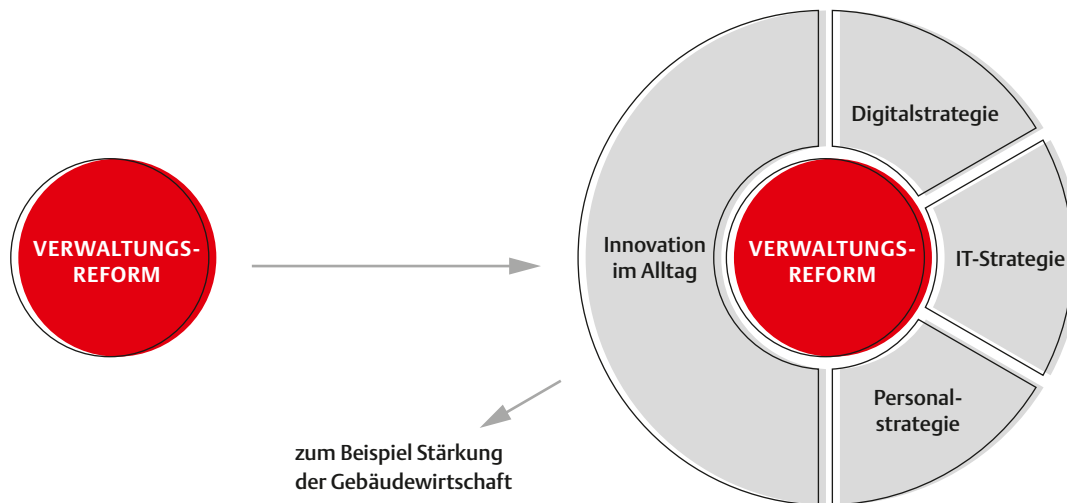
- Das Amt für öffentliche Ordnung ist verstärkt in den Stadtbezirken präsent und dadurch deutlich effektiver: 2017 führten wir insgesamt 24.892 Maßnahmen durch – 2018 bereits 27.797 Maßnahmen. Insbesondere haben wir mehr Lärmbeschwerden und Grillverstöße geahndet und deutlich mehr Schrottfahrräder und -fahrzeuge in den Bezirken identifiziert. In 2019 konnten wir mehr als doppelt so viele Verstöße auf Spielplätzen und solche gegen die Anleinpflcht von Hunden ahnden als noch in 2018. So stärken wir Sicherheit und Ordnung in den Bezirken.
- Bürgerinnen und Bürger können Auskünfte über Baulasten auf Grundstücken im Kölner Stadtgebiet online erhalten und von zu Hause aus bezahlen. Sie drucken die Auskunft in Form eines sogenannten Negativattests direkt aus und wissen dann, dass auf einem bestimmten Grundstück keine Baulast existiert.
- Im Umwelt- und Verbraucherschutzamt ist die Bearbeitungszeit zur fachlichen Prüfung von Bauantragsunterlagen seit Projektstart um 45 % beschleunigt (durchschnittlich 45 statt ursprünglich 82 Tage).
- Hundehalterinnen und -halter können ihre Hunde ab dem Frühjahr 2020 über die städtischen Internetseiten schnell und einfach online anmelden.
- Der Museumsdienst Köln geht mit dem Projekt „museenkoeln IN DER BOX“ auf Menschen zu, die bisher nicht zu den Besuchergruppen der Museen zählten, und eröffnet ihnen mit den mobilen Angeboten neue Möglichkeiten zur Teilhabe. Nach zwei erfolgreichen Tests in 2019 im Sozialraum Höhenberg/Vingst und in Finkenbergh/Gremberghoven mit bisher rund 200 Teilnehmerinnen und Teilnehmern wird „museenkoeln IN DER BOX“ ab Mai 2020 im Elektroauto in und um Köln auf Tour sein.

Weitere Details zu unseren Projekten in 2019, wie es gelaufen ist, was wir gelernt haben und welche Schlüsse wir daraus für die Projektarbeit in 2020/2021 ziehen, können Sie im **Kapitel „Erfolgreiche Projekte verbessern zunehmend unser tägliches Handeln“** nachlesen.

Reform wird ganzheitlicher!

Neben den einzelnen Projekten sind bereichsübergreifende Verbesserungen in 2019 in den Fokus unserer Reformbestrebungen gerückt. So haben wir zum Beispiel im ersten Jahr der Reform sehr viele Digitalisierungsthemen bearbeitet. Um diese zu bündeln und koordiniert abarbeiten zu können, ging in 2019 das Digitalisierungsprogramm im Rahmen der Digitalstrategie als wichtiges, die Reform ergänzendes, Programm an den Start. Aus der Reform, zunächst als Projekt verstanden, das auf einen Zeitraum von insgesamt fünf Jahren (2017 bis 2022) angelegt ist, ist eine **ganzheitliche Innovationsbewegung** entstanden. Unser Weg hin zu einer modernen und zukunftsfähigen Stadtverwaltung wird immer breiter. An zahlreichen Stellen in der Verwaltung beschäftigen wir uns mit den Themen, die uns als Stadtverwaltung insgesamt stärken. Die Reform hat uns die zahlreichen Facetten dieses ambitionierten und nach wie vor unumgänglichen Weges vor Augen geführt, und wir gehen die wichtigen Herausforderungen unserer Stadt an. Unser gemeinsames Motto dabei lautet weiterhin **#wirfürdiestadt**.

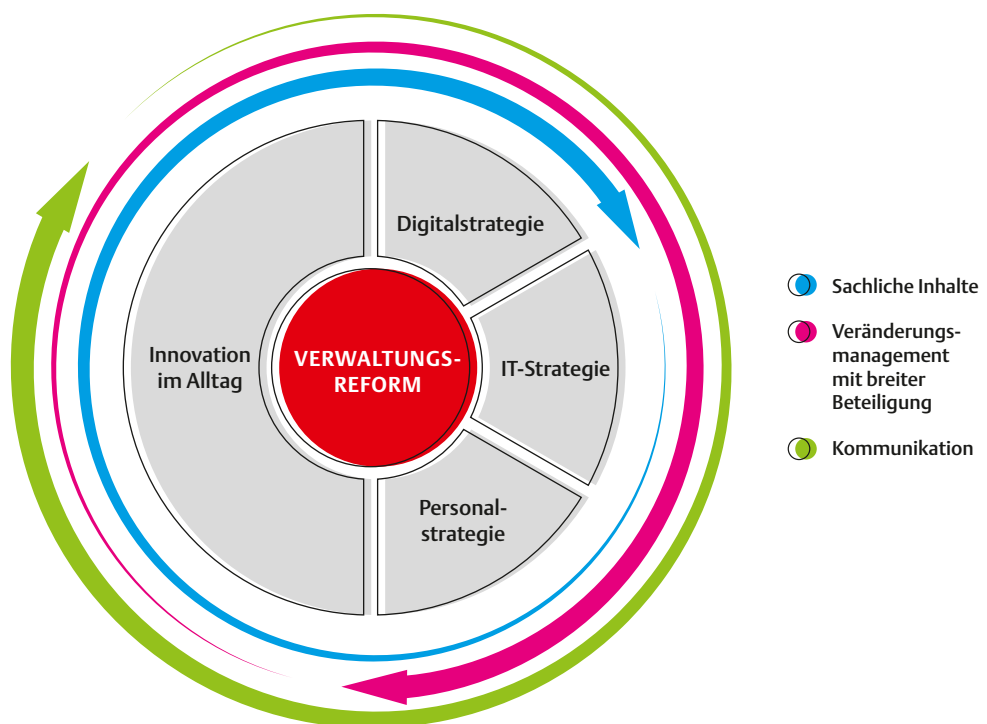
Unser innovativer Weg wird immer breiter



Die Reform wird als Anstoß und Unterstützung vieler Innovationen breiter. Zahlreiche ergänzende Programme und Projekte richten sich an unserem Anspruch aus, damit wir als Stadt Köln insgesamt eine professionelle Dienstleisterin, attraktive Arbeitgeberin und geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft werden. Um das zu erreichen, prägt unser Mehrebenen-Ansatz das Vorgehen in allen Programmen und Projekten:

Die Verknüpfung der Sachthemen mit Veränderungsmanagement, breiter Beteiligung und umfassender Kommunikation trägt maßgeblich zu einem erfolgreichen Verlauf unserer Projekte bei. Darüber hinaus fördert dieses Vorgehen ganzheitliche Verbesserungen auf unserem Weg zu einer lernenden Organisation nach innen für alle Kolleginnen und Kollegen und einer innovativen Stadt für alle Kölnerinnen und Kölner.

Ein gemeinsames Vorgehen prägt unseren innovativen Weg



Details zu den einzelnen Programmen und den bereichsübergreifenden Projekten der Reform lesen Sie im **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“**.

Flexibler planen und umsetzen

Auf dem Weg zur lernenden Organisation, die sich kontinuierlich hinterfragt, Prozesse und Abläufe entsprechend verbessert und neue Wege ausprobiert, entstehen auch neben den Projekten an unterschiedlichen Stellen viele **kleinere Verbesserungen**. Diese entstehen oftmals ganz nebenbei und im Tagesgeschäft. Das zeigt, dass die Reform insgesamt schon ein großes Stück vorangeschritten ist: Veränderungen werden mehr und mehr Teil des täglichen Tuns. Ganze Bereiche und auch einzelne Kolleginnen und Kollegen prüfen Tag für Tag, wie sie ihre Arbeitsabläufe und Zusammenarbeit verbessern können, und probieren dabei neue Lösungswege aus. Dafür werden viel häufiger als noch vor einem Jahr neue Formate und Arbeitsweisen im Alltag genutzt.

Daneben haben wir unseren Mehrebenen-Ansatz, der sachliche Themen und Projekte mit Kommunikation, Veränderungsmanagement und breiter Beteiligung verknüpft, um **agile Formate in sogenannten Veränderungswerkstätten** ergänzt: Wir haben in 2018 festgestellt, dass wir in Projekten manchmal an unsere Grenzen stoßen, sowohl hinsichtlich der Zeit als auch der zur Verfügung stehenden Methoden. Agile Formate helfen uns, flexibel und jederzeit auf unterschiedliche Anforderungen reagieren zu können, denen wir täglich in unserer Arbeit begegnen. Die Erweiterung um die Veränderungswerkstätten hat uns sowohl auf der inhaltlichen als auch auf der Veränderungsebene einen großen Schub gegeben. Wir sind überzeugt, dass wir mit dem Ansatz auf dem richtigen Weg sind, um uns zu einer lernenden Organisation zu entwickeln.

Wir werden insgesamt mutiger, probieren mehr neue Methoden und Arbeitsweisen aus, und durch immer mehr Bereiche weht ein frischer Wind. Darauf bauen wir auf und wollen in 2020 noch mehr agile Formate nicht nur in den Projekten einsetzen, sondern diese auch im Arbeitsalltag integrieren, damit möglichst viele Bereiche von dem Nutzen agiler Prinzipien, Methoden und Arbeitsweisen profitieren und sich mit ihrer Hilfe weiterentwickeln können.

**„Teilerfolge zu liefern ist wichtiger,
als den Gesamterfolg zu planen.“**

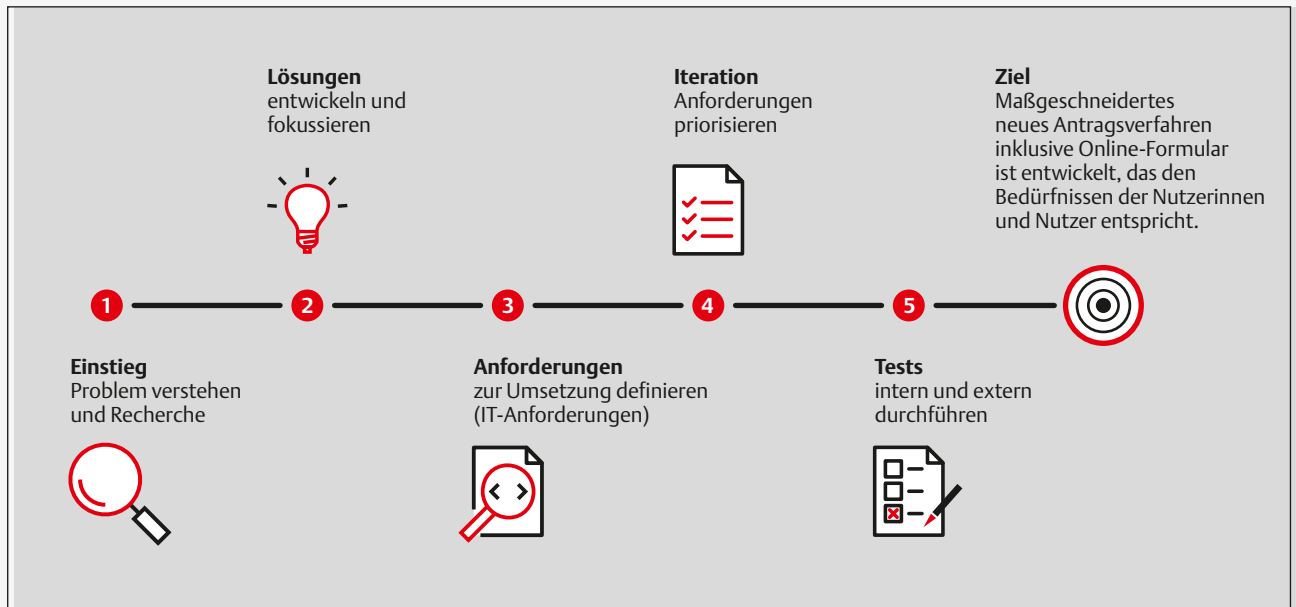
(Projektleitung)



Ein Blick in die Werkstatt – Einen Antrag „mal eben“ digitalisieren

Seit Anfang Juli können Kulturschaffende der freien Szene Fördermittel online beantragen. Im September 2019 zeigte sich bereits: Rund 90 % der Anträge gehen digital ein. Die neue Art des Antragsverfahrens inklusive des Online-Formulars ist in einer Veränderungswerkstatt in sechs Workshops entstanden.

Wie sind wir dahin gekommen?



Was ist das Agile daran?

Wir haben unterschiedliche agile Prinzipien und Vorgehensweisen genutzt, um zum Ziel zu kommen:

- Ein **bereichsübergreifendes Team** brachte alle wichtigen Kompetenzen und Perspektiven an einen Tisch.
- **Unterschiedliche Perspektiven** der unterschiedlichen Professionen sowie der Kulturschaffenden ermöglichten Prozessvereinfachungen und öffneten den Blick für die wirklich relevanten Dinge: die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer.
- Sogenannte „**User Stories**“, also der Blick auf das Verfahren aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer, **verbesserten zusätzlich das Prozessverständnis des Teams aus Sicht der Kulturschaffenden**, für die das Antragsverfahren leicht verständlich und unkompliziert bedienbar sein sollte.
- **Selbststeuerung und Priorisierung** halfen dabei, das Ziel innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens umzusetzen. Priorisieren bedeutete dabei: Was muss zum 1. Juli 2019 in jedem Fall umgesetzt werden, was können wir später ergänzen?
- Bevor die Anwendung online ging, führte das Team einen **Test** des entwickelten Formulars mit Kulturschaffenden und internen Nutzerinnen und Nutzern durch, **um Feedback einzuholen und das Formular schon vor der Veröffentlichung zu verbessern**.
- Vor allem aber brauchte es den **Mut aller Beteiligten, nicht auf der 100%-„Rundum-sorglos-Lösung“ zu bestehen**, sondern sich auch zu trauen, mit einer Teillösung zu starten. (Der Antrag ist mit einem Hinweis veröffentlicht, dass „die Funktionalitäten Schritt für Schritt erweitert werden.“)
- Dass dieser Mut sich ausgezahlt hat, bestätigt das Fazit der Projektleitung: „Teilerfolge zu liefern ist wichtiger, als den Gesamterfolg zu planen.“

Mehr zum Hintergrund der Veränderungswerkstatt und dem konkreten Vorgehen können Sie im **Kapitel „Mehr Agilität befördert Umdenken in unserer Verwaltung“** nachlesen.

Wir werden aber nicht nur flexibler, indem wir neue Methoden nutzen: Auch unsere Reformplanung der Projekte und der Pilotbereiche wird flexibler. Von Beginn an haben wir die Reform als lernenden Prozess verstanden. Als Erfahrung aus den vergangenen Jahren richten wir die Reform **ganzheitlicher für die Jahre 2020 und 2021** aus. So stärken wir die dezentrale Verantwortung der Dezernate noch mehr, die sich nach wie vor als wesentlicher Erfolgsfaktor unserer Reform erweist.

Anders als im vergangenen Jahr konnten die Bereiche beim Aufstellen des Fahrplans für 2020/2021 flexibel entscheiden, wann für sie der richtige Zeitpunkt ist, um in den Reformprozess zu starten. Die Bereiche können die für sie wichtigen Themen dann fokussiert angehen und verbessern, wenn die nötigen Rahmenbedingungen in Form von zeitlichen, personellen und finanziellen Ressourcen gegeben sind.

Unser Fazit zum Vorgehen in den Pilotbereichen 2019, unsere Erfahrungen und unser daraus resultierendes Konzept für die Jahre 2020/2021 lesen Sie im **Kapitel „Pilotbereiche gehen weiterhin individuell passende Veränderungswege“**.

Kommunikation und Beteiligung kommen immer mehr im Alltag an

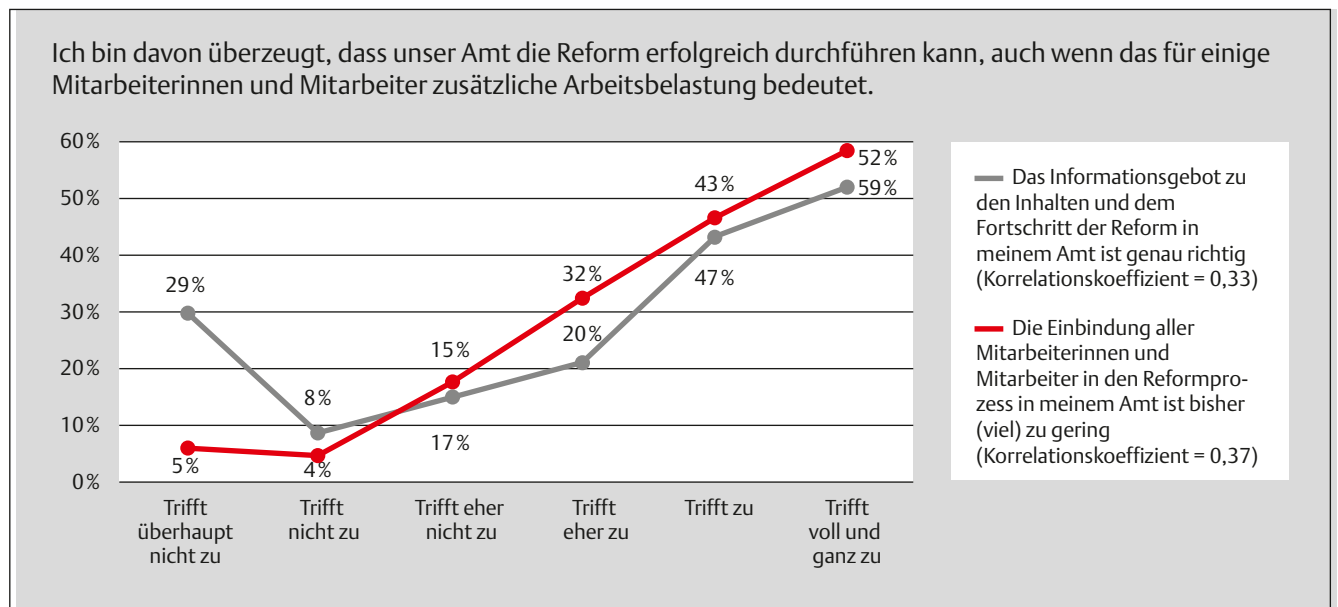
Neben einzelnen Projekten in den unterschiedlichen Bereichen und zahlreichen Veränderungswerkstätten werden Methoden und Veränderungen auch immer mehr Teil des Alltags. Das Methodenwissen in unserer Verwaltung nimmt stetig zu, und an unterschiedlichen Stellen werden Methoden wie Kanban und Design Thinking bereits genutzt.

Im Juni 2019 gab es außerdem eine große Mitarbeitendenveranstaltung für alle Kolleginnen und Kollegen. Sie war der Startschuss für eine neue, mutigere und kreativere Art der Kommunikation und Beteiligung, um innovative Methoden zur Arbeits- und Projektorganisation auch über die Veränderungswerkstätten hinaus in die Breite zu tragen. In unterschiedlichen Formaten konnten die Kolleginnen und Kollegen Vorgehensweisen des agilen und nutzerzentrierten Arbeitens kennenlernen sowie Impulse für ihre tägliche Arbeit mitnehmen. Wegen des großen Interesses und der starken Nachfrage haben wir daran anknüpfend Ende des Jahres weitere Workshops für Kolleginnen und Kollegen durchgeführt, bei denen sie agile Prinzipien an einem praktischen Beispiel kennenlernen und eine neue Art der Zusammenarbeit erleben konnten – schon nach weniger als einem Arbeitstag waren alle 120 Plätze vergeben. Das zeigt uns: Das Interesse an der Reform und neuen Methoden ist weiterhin riesig.

Daneben haben wir unsere Kommunikation in diesem Jahr noch einmal intensiviert, um Kolleginnen und Kollegen immer auf dem Laufenden zu halten: Mit insgesamt 56 IntraNet-Neuigkeiten und einer Neuauflage unserer IntraNet-Seite haben wir unsere Klickzahlen im Vergleich zu 2018 nochmals um 50 % verbessert. Das zeigt: Kommunikation und Beteiligung kommen an. Gleichwohl müssen wir auch weiterhin ehrlich festhalten: Wir haben nach wie vor nicht die breite Masse der Kolleginnen und Kollegen über die Projekte hinaus erreicht. Dies gelingt uns erst mit der flächendeckenden Umsetzung unserer Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit als einem Kernelement unserer Reform. Mehr zu dem Prozess können Sie im **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“** nachlesen.

Dass Kommunikation und Beteiligung wesentliche Erfolgsfaktoren für eine gelingende Reform sind, zeigt auch die Auswertung unseres ersten Reform-Monitors in den Pilotbereichen 2017/2018: Je besser sich die Kolleginnen und Kollegen informiert und eingebunden fühlen, desto stärker sind sie vom Erfolg der Reform überzeugt. Insgesamt bewerten die Kolleginnen und Kollegen das Informationsangebot als weitgehend passend. Deshalb knüpfen wir an unser Vorgehen an und werden in 2020 noch mehr Formate planen, die Kolleginnen und Kollegen in der Breite einbeziehen und kontinuierlich und transparent aus den Projekten, Veränderungswerkstätten und dem Reformalltag berichten.

Kommunikation und Einbindung sind wichtige Faktoren für eine erfolgreiche Reform



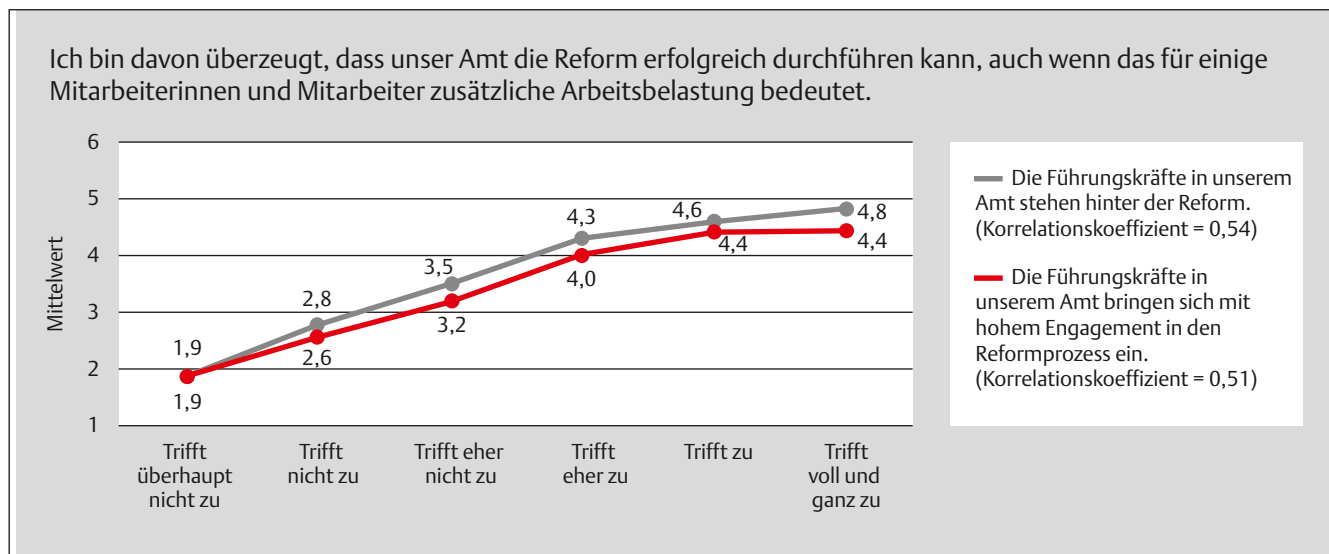
Auszug der Ergebnisse aus unserem Reform-Monitor

Einen detaillierteren Einblick in unsere Kommunikations- und Beteiligungsaktivitäten in 2019 und einen Ausblick auf die kommenden beiden Jahre finden Sie im **Kapitel „Innovativer, kreativer, anders: Kommunikation und Veränderungsmanagement ausgebaut“**.

Unterstützung der Führungskräfte als wichtigster Faktor für unser Gelingen

Neben Kommunikation und Beteiligung ist eine breite Unterstützung der Führungskräfte ein entscheidender Faktor für den Erfolg unseres Veränderungsprozesses. Der Reform-Monitor belegt eindrucksvoll, dass eine große Unterstützung der Reform durch die Führungskräfte und ihre aktive Teilnahme wichtige Voraussetzungen sind, damit unsere Kolleginnen und Kollegen die Reform und ihre Projekte als erfolgreich einstufen. Und: Je mehr die Führungskräfte sie unterstützen, desto besser ist die Reform in den Pilotbereichen bereits im Alltag der Kolleginnen und Kollegen angekommen.

Unterstützung durch Führungskräfte als entscheidender Faktor unserer Reform



Auszug der Ergebnisse aus unserem Reform-Monitor

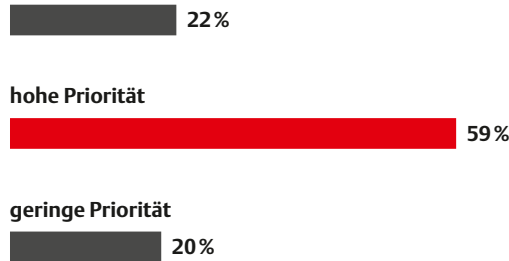
Weitere Erkenntnisse aus dem ersten Reform-Monitor lesen Sie im **Kapitel „Unsere Steuerungs- und Messinstrumente werden professioneller“**.

Legen wir die Ergebnisse einer Umfrage beim Amtsleitungstag im Dezember 2019 neben die Erkenntnisse unseres Reform-Monitors, können wir positiv auf die kommenden Jahre blicken. Trotz zahlreicher Herausforderungen im Tagesgeschäft wie in Projekten und vielen unbesetzten Stellen geben rund 80 % der Top-Führungskräfte (Beigeordnete, Amtsleitungen, stellvertretende Amtsleitungen und weitere Dienststellenleitungen) der Reform eine hohe Priorität; 22 % von ihnen geben ihr sogar die höchste. Dass Führungskräfte dabei sind, die der Reform eine geringe Priorität geben, macht für uns deutlich, dass wir Führungskräfte stärker einbinden und für Veränderungsprozesse wie die Reform und ihre Projekte befähigen müssen.

Ergebnisse der Online-Befragung beim Amtsleitungstag im Dezember 2019

Welche Priorität gebe ich unserem Reformprozess?

höchste Priorität

 22%

hohe Priorität

 59%

geringe Priorität

 20%

keine Priorität

0%

Alle Erkenntnisse und Erfahrungen aus den vergangenen Jahren zeigen, dass Führungskräfte eine zentrale Rolle in unserem Reformprozess spielen. Neben den alltäglichen Aufgaben sind sie gefordert, die Veränderungen aktiv voranzutreiben: Sie geben Impulse, motivieren, coachen und inspirieren. Sie verantworten die Gestaltung und Umsetzung der Veränderungsprozesse in ihren Bereichen und müssen in dem Zusammenhang immer auch mit Fragen, Ängsten und Befürchtungen der Kolleginnen und Kollegen umgehen. Deswegen nehmen wir Führungskräfte als zentrale Akteurinnen und Akteure einer lernenden Organisation in 2020/2021 stärker in den Blick und bringen gleich zwei neue Grundlagenprojekte auf den Weg.

Führungskräfte sollen in ihrer Rolle als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren gestärkt werden, denn Wandel ist in allen Innovationsthemen unser ständiger Begleiter und wird es auch in Zukunft bleiben. Daher stärken wir durch verschiedene Formate die neuen Pilotbereichsleitungen in ihrem individuellen Veränderungsprozess. Aber nicht nur Bereichsleitungen, sondern vor allem Kolleginnen und Kollegen der mittleren Führungsebene sind wichtige Vorbilder und Motivatorinnen und Motivatoren in Veränderungsprozessen. Sie sind erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für innovative Themenstellungen und müssen in dieser Rolle weiter gestärkt werden. Hierfür bauen wir im nächsten Jahr ein Innovationsnetzwerk auf, in dem wir gemeinsam wichtige Veränderungsthemen bereichsübergreifend erarbeiten und Handlungsoptionen ableiten. Wir befördern den Austausch und die kollegiale Unterstützung und stärken durch unseren ganzheitlichen Blick die Innovationskraft unserer Stadt insgesamt.

Ausblick: Reform und Innovation werden Routine

Insgesamt baut die Reform in 2020/2021 auf den Lernerfahrungen der Reformjahre 2017, 2018 und 2019 auf. Im Kern legen wir unseren Fokus darauf,

- die erfolgreiche Projektarbeit konzentriert fortzusetzen, um unsere Ziele und sichtbaren Verbesserungen nach innen und außen zu erreichen,
- unsere Organisationskultur nachhaltig zu verbessern mit der erfolgreichen Einführung der Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit,
- agiles Arbeiten und die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten in der Verwaltung zu verankern,
- Führungskräfte als zentrale Akteurinnen und Akteure zu stärken,
- Kolleginnen und Kollegen noch breiter und vielfältiger zu erreichen, einzubeziehen und ihre Potenziale zu nutzen.

All unsere Anstrengungen werden wir in den kommenden zwei Jahren auf unser gemeinsames Ziel ausrichten, zu einer lernenden Organisation zu werden. Nur durch eine nachhaltige Verankerung der wichtigen Prinzipien Lernen, Testen, Ausprobieren und Verbessern, kombiniert mit einer Kultur, die geprägt ist von Offenheit, Transparenz, Kommunikation und Beteiligung, können wir dieses Ziel erreichen und werden so in 2020/2021 vorgehen.



Inhalte,
Schwerpunkte und
Methoden der Reform

02



Herzlich willkommen zum
Amtsleitungstag
Kärnten, 28. Juni 2019

Erfolgreiche Projekte verbessern zunehmend unser tägliches Handeln

Die Projektarbeit ist in diesem Jahr erfolgreich verlaufen: In mehr als der Hälfte aller Projekte, nämlich in insgesamt 51 Projekten, sind alle für 2019 geplanten Arbeiten zum 31. Dezember 2019 fertiggestellt. Von den übrigen 41 Projekten sind 20 Projekte zu 80 % und mehr fertiggestellt und werden in 2020 komplett abgeschlossen.

Gesamtzahl Projekte: 92

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)



Zur Transparenz gehört auch, dass wir 15 Projekte lediglich als „teilweise erfolgreich“ einstufen. Sie haben zwischen 1 und 79 % ihrer für 2019 geplanten Arbeiten fertiggestellt. Die Gründe dafür sind vielfältig: Einige Themen sind sowohl inhaltlich als auch im Hinblick auf eine Vielzahl von Beteiligten so komplex, dass wir sie wegen dieser Komplexität und ihrer Reichweite auch in 2020 weiter fortführen. Dazu zählen insbesondere Digitalisierungsprojekte, die immer eine gründliche Analyse und meist auch Optimierung der bestehenden Arbeits- und Prozessschritte voraussetzen, bevor diese dann digitalisiert werden können. Zu den weiteren Gründen zählen nach wie vor zeitliche Engpässe bei Projektbeteiligten sowie Warte-positionen wegen Abhängigkeiten von anderen Projekten oder externen Dienstleistern.

Nur sechs geplante Projekte, und damit unter 7 % unserer Planungen, sind in diesem Jahr gar nicht gestartet. In einigen Fällen streben wir statt der ursprünglich bereichsbezogenen Lösung nun ganzheitliche, verwaltungs-weite an. Die Kolleginnen und Kollegen, die für die Projektteams vorgesehen waren, wirken bei den gesamtstädtischen Projekten mit und können so ihre Vorüberlegungen sowie die spezifischen Anforderungen ihres Bereichs bei der Erarbeitung einer übergreifenden Lösung einbringen. In anderen Fällen sind Projekte wegen anderweitiger Priorisierungen im Alltagsgeschäft zunächst nicht gestartet und ihre Bearbeitung vorerst zurückgestellt.

Mehrebenen-Ansatz weiterhin maßgeblicher Faktor für erfolgreiche Veränderungsaktivitäten

Mit unserem Mehrebenen-Ansatz haben wir auch in 2019 durchweg positive Erfahrungen gemacht. Insbesondere die Ergebnisse des ersten Reform-Monitors belegen, dass die Verknüpfung von Sachthemen mit Veränderungsmanagement, breiter Beteiligung und umfassender Kommunikation maßgeblich zu erfolgreichen Projekten und einer erfolgreichen Reform insgesamt beitragen (**mehr dazu im Kapitel „Die Reform im Überblick“**). Den Ansatz führen wir auch in 2020/2021 fort und werden dabei vor allem noch stärker auf die Verankerung des Ansatzes in den Projekten und Maßnahmen achten, um ganzheitliche Verbesserungen weiterhin zu befördern.

Der Mehrebenen-Ansatz unserer Reform



Professionalisierte Planung prägt unsere Projekte in 2020/2021

Im Rückblick auf das vergangene Jahr war es wichtig und richtig, die Anzahl der Projekte zu reduzieren. Dadurch ist es uns gelungen, die Projekte fokussiert mit der nötigen Kraft und Energie zu bearbeiten, was sich unter anderem im verbesserten Fertigstellungsgrad unserer Projekte zeigt. Auch konnten wir so frei gewordene zeitliche, finanzielle wie personelle Ressourcen im Reformteam einsetzen, um zusätzlich Veränderungswerkstätten durchzuführen. Gleichzeitig hat uns die Fokussierung Raum gegeben, um auch außerhalb von Projekten Verbesserungen im Arbeitsalltag voranzutreiben und so unserem Ziel, eine lernende Organisation zu werden, näherzukommen. Die Projekte und Maßnahmen werden insgesamt erfolgreich bearbeitet, und die Wirksamkeit der Reform wird mehr und mehr spürbar, auch im Arbeitsalltag und über die Projektgruppen hinaus.

Unsere wohl wichtigste Lernerfahrung aus der Projektarbeit in 2019 ist, dass wir häufig zu schnell begonnen haben: Wir haben größeren Fokus auf einen schnellen Projektstart gelegt als auf eine belastbare Planung vor dem Start. Insbesondere betraf dies:

- **Ziele und Wirkungsmessung:**

Inhaltliche Ergebnisziele, also was wir konkret in dem Projekt erarbeiten und erreichen wollen, werden in den meisten Projekten von vornherein gut geplant und zur Steuerung genutzt. Schwerer fällt es, messbare Wirkungsziele zu formulieren, insbesondere wenn Projekte zunächst auf verbesserte Grundlagen ihrer Organisation und Zusammenarbeit zielen oder erst nach einer konzeptionellen Lösung für das weitere Vorgehen gesucht wird.

- **Zeitplanung:**

Wir haben festgestellt, dass viele Projekte, unabhängig von ihrer Komplexität, mit einer Laufzeit von zwölf Monaten geplant werden. Das mag einem Sicherheitsbedürfnis geschuldet sein, macht aber die Projektarbeit teilweise auch unnötig lang und zäh. Umgekehrt werden Projekte auch in guter Absicht zu ambitioniert geplant und müssen dann zeitliche Verzögerungen melden.

- **Aufwand und benötigte Ressourcen:**

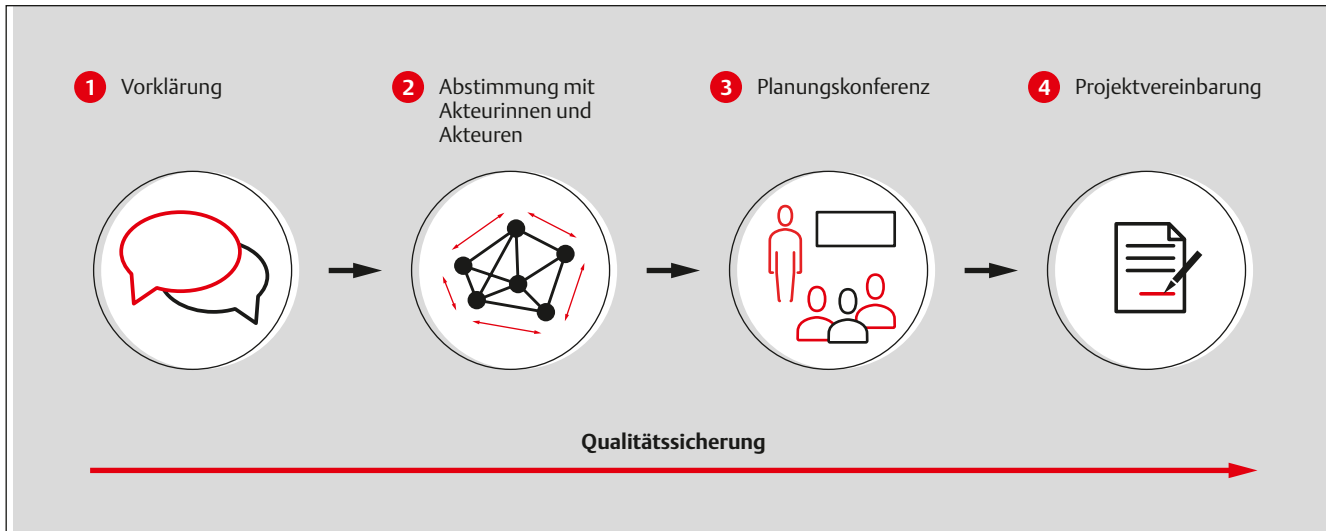
Insgesamt fällt auf, dass es in unserer Verwaltung noch zu wenig Erfahrung und Sicherheit gibt, die jeweils für ein Projekt notwendigen personellen Ressourcen einzuschätzen. In der Folge müssen Projektverläufe korrigiert werden, was insbesondere problematisch ist, wenn mehrere Teilprojekte oder Arbeitspakete voneinander abhängen.

- **Beteiligte:**

Viele unserer Projekte betreffen zahlreiche Querschnittsthemen, wie zum Beispiel Personalfragen, Datenschutz oder Software beziehungsweise IT-Ausstattung. Das hat zur Folge, dass Projekte hinsichtlich einer Vielzahl von Beteiligten einen erhöhten Abstimmungsaufwand mit sich bringen, was oftmals in der Projektplanung keine ausreichende Berücksichtigung findet. Je mehr Beteiligte und je höher der Abstimmungsaufwand, desto wichtiger ist aber eine professionelle Projektplanung zu Beginn und desto besser kann das Projekt im vorgegebenen Rahmen gesteuert werden.

Diese Erfahrungen nutzen wir, um unsere Projektplanung in 2020/2021 noch weiter zu verbessern. Alle Projekte planen wir nun verbindlich in vier Stufen und ergänzen diese um eine Qualitätssicherungsschleife.

Prozess zur Projektplanung



Die Planung ist die wichtigste Phase in Projekten. Je klarer Projekte geplant werden, umso erfolgreicher können sie anschließend auch umgesetzt werden. Daher haben wir unsere Prozesse gerade für diese Phase noch einmal angepasst und verbessert: In einer Vorklärung schaffen wir ein einheitliches Verständnis zwischen Projektleitung und Auftraggeberin beziehungsweise Auftraggeber zu den Zielen und der Ausrichtung des Projekts und halten die Rahmenbedingungen fest. Vor allem die daran anschließende Abstimmung mit den zu beteiligenden Bereichen hilft uns, unsere Ressourcen und die zu erwartenden Aufwände hinsichtlich Zeit und Menge besser zu planen.

Erst nach erfolgreicher Vorklärung und Abstimmung mit Akteurinnen und Akteuren, steigen wir mit einer sogenannten Planungskonferenz in die ausführliche Planung der anfallenden Aufgaben und Arbeitspakete ein. Das Projekt wird konkret ausgeplant, die sachlichen Inhalte werden dabei nach unserem Mehrebenen-Ansatz konsequent mit Veränderungsmanagement und Kommunikation verknüpft und entsprechende Verantwortlichkeiten und Fristen festgehalten. Ebenso werden vorausschauend bereits mögliche Risiken und entsprechende Gegenmaßnahmen im Rahmen des Risikomanagements festgehalten. Ziel ist, eine professionelle Planung aller im Projekt anfallenden Tätigkeiten zu erstellen, die dann Basis für die Umsetzung ist.

Im Grundlagenprojekt „Ausbau von Projektmanagement“ haben wir in 2019 ein Handbuch mit Standards für die Planung und Steuerung von Projekten innerhalb der Stadtverwaltung erarbeitet, welche wir jetzt im Echtbetrieb testen und fortlaufend weiterentwickeln. Für jedes Projekt müssen grundsätzlich immer folgende Fragen geklärt werden, bevor die Umsetzung starten kann:

Warum soll das Projekt durchgeführt werden?

Wer hat welche Verantwortung für das Projekt?

Wie sollen inhaltlich die Ziele erreicht werden?

Wann wird was erreicht?

Welche Ressourcen sind erforderlich?

Mit wem soll das Projekt bearbeitet werden?

Welche Risiken sind zu beachten?

Wer soll informiert und einbezogen werden?



Im Anschluss an die Planungskonferenz wird die Planung verbindlich im Rahmen einer Projektvereinbarung festgehalten, die dann von Projektleitung und Auftraggeberin beziehungsweise Auftraggeber unterzeichnet wird.

Insgesamt starten wir in den kommenden beiden Jahren mindestens 68 neue Projekte (Stand zum 31. Dezember 2019), weitere werden unterjährig hinzukommen. Wir sind überzeugt: Mit dem beschriebenen verbesserten Planungsprozess fördern wir den Erfolg unserer Projekte noch besser. Wir wissen aber auch, dass unsere Projekte niemals statisch sind, sondern sich dynamisch verändern: Inhalte entwickeln sich weiter, Rahmenbedingungen verändern sich, und äußere Umstände und Hindernisse treten plötzlich und unvorhergesehen auf, ganz gleich wie gut unsere Planung zu Beginn des Projekts ist. Sie basiert immer auf Annahmen, die wir vor dem Start getroffen haben. Wann immer es nötig ist, passen wir unsere Planungen daher an und richten unseren Blick dabei immer auf das, was wir im Projekt erreichen wollen. Dabei gilt es immer, die richtige Balance zwischen einem planvollen und einem flexiblen, lernenden Vorgehen zu finden. Wir nutzen unsere Erfahrungen und legen in 2020/2021 größeren Wert darauf, unser Ziel zu erreichen, als unreflektiert den zuvor festgelegten Plan zu befolgen. Am Ende gilt es schließlich, professionelle Dienstleisterin für die Kölnerinnen und Kölner, attraktive Arbeitgeberin für die Kolleginnen und Kollegen und geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft zu sein.

Daneben haben uns Lernerfahrungen in 2019 zu agilen Methoden geführt, die seit Anfang des Jahres unser Vorgehen neben den Projekten in sogenannten Veränderungswerkstätten ergänzen. Alle Informationen hierzu finden Sie im **Kapitel „Mehr Agilität befördert Umdenken in unserer Verwaltung“**.

Unsere durchweg positiven Erfahrungen mit agilen Formaten wollen wir in 2020/2021 nutzen und auch in Projekten nach und nach agile Formate einsetzen, wann immer dies sinnvoll für den Inhalt und den Verlauf des Projekts ist.



Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus

Nachdem wir im Reformjahr 2017/2018 rund 150 Projekte und Maßnahmen in dezentraler Verantwortung angestoßen haben, rückten in 2019 vor allem mehr bereichsübergreifende Verbesserungen und Themen ins Zentrum der Reform. So sind eine Reihe von Grundlagen- und Verbundprojekten gestartet und wurden fortgeführt.

Unser innovativer Weg wird breiter

Zusätzlich zu diesen bereichsübergreifenden Projekten sind weitere Programme an unterschiedlichen Stellen in unserer Verwaltung angestoßen, die wichtige Rahmenbedingungen und Themen für eine moderne und zukunftsfähige Stadtverwaltung in den Blick nehmen. Dazu zählen insbesondere die Digital-, Personal- und IT-Strategie sowie der Prozess zur Stärkung der Gebäudewirtschaft. So wurde aus der Reform eine ganzheitliche Innovationsbewegung in unserer Verwaltung mit dem gemeinsamen Ziel, eine professionelle Dienstleisterin, attraktive Arbeitgeberin und geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft zu sein und bereichsübergreifende Verbesserungen gemeinsam voranzutreiben.

Stärkung der Gebäudewirtschaft

Ziel: Die Strukturen und Prozesse der Gebäudewirtschaft werden umfassend und grundlegend überarbeitet. Die Gebäudewirtschaft wird der leistungsfähige, zentrale Immobiliendienstleister der Stadt Köln, der die notwendigen Verwaltungs- und Nutzflächen zuverlässig, verbindlich, kundenorientiert und zu wettbewerbsfähigen Konditionen zur Verfügung stellt.

Zeitraumen: Die Aufstellung des Modernisierungsprojekts schließen wir voraussichtlich in der ersten Jahreshälfte 2021 ab.

Inhalte und Vorgehen: Zu Beginn des Projekts in 2018 haben wir zunächst eine umfassende Bestandsaufnahme durchgeführt und dabei viele Kolleginnen und Kollegen der Gebäudewirtschaft intensiv eingebunden. In Summe haben wir 30 Teilprojekte in den fünf Handlungsfeldern Steuerung & Strategie, Aufbauorganisation, Prozesse, Daten & IT sowie Personal identifiziert und gestartet. In 2019 haben wir alle Themenfelder weiterentwickelt, bei der Bearbeitung aber besonders folgende Teilprojekte in den Fokus genommen:

- **Auftragsbuch:** Wir haben viel Arbeit in die Zusammenstellung und Priorisierung des Schulbauprogramms investiert. Aktuell arbeiten wir an einer ähnlichen Zusammenstellung für den Bereich Kultur und sonstige Kunden. Ab Anfang 2020 erfassen wir dann alle eingehenden Aufträge in einem elektronischen Auftragsbuch: Dort werden die einzelnen Aufträge mit Schätzungen zum Kapazitätsbedarf und Bauvolumen hinterlegt und kategorisiert. So können wir künftig jederzeit, im wahrsten Sinne des Wortes auf Knopfdruck, das abzuarbeitende Investitionsprogramm mit realistischen Aussagen zu den Planungen transparent darstellen. >>

- **Optimierung der Aufbauorganisation:** Auf Basis klarer Gestaltungskriterien haben wir unsere Aufbauorganisation überarbeitet, die ab Anfang 2020 gültig ist. Insbesondere haben wir unser Bauprojektmanagement kundenorientiert aufgeteilt, ein neues Sachgebiet zur Produktentwicklung geschaffen, mit dem bautechnische Innovationen (wie zum Beispiel BIM-Methodik) und Standardisierungen weiterentwickelt werden. Für die wichtige rechtliche Aufgabe der Betreiberverantwortung haben wir eine eigenständige Abteilung eingerichtet. Daneben ist ein Sachgebiet Einkauf entstanden, das sich federführend um Vergaben und Nachtragsmanagement kümmern wird. Im neuen Projektreview werden wir zukünftig Projekte systematisch analysieren, um daraus wichtige Erkenntnisse festzuhalten und damit einen Prozess der kontinuierlichen Verbesserung anzustoßen.
- **Überarbeitung der Bauprozesse inklusive Vergabe- und Nachtragsprozesse:** Die bestehenden Bauprozesse haben wir zunächst aufgenommen und im Anschluss evaluiert, welche Verbesserungspotenziale wir nutzen können. Entsprechend konnten wir optimierte Bauprozesse modellieren. Auf dem gleichen Weg haben wir auch den Vergabeprozess betrachtet und einen effizienteren Nachtragsprozess entwickelt.
- **Management Reporting:** Abgeleitet aus den unternehmerischen Zielen der Gebäudewirtschaft haben wir neue Management-Berichte erarbeitet, die die Unternehmensführung bei der ziel- und ergebnisorientierten Steuerung unterstützen. Die neuen Berichte haben wir im vierten Quartal erstmals erprobt. Parallel dazu haben wir auch unser Berichtswesen an den Betriebsausschuss sowie die Berichterstattung in IntraNet und Internet professionalisiert und auf die Kern-Kennzahlen „Fertigstellungszeitraum“ und „Baukosten“ fokussiert.

Die inhaltlichen Bausteine des Programms „Stärkung der Gebäudewirtschaft“ ergänzt ein umfassendes Führungskräfteprogramm. Ziel ist, die Führungskräfte im Hinblick auf die anstehenden Veränderungsprozesse zu stärken und zu unterstützen. Hierbei knüpfen wir unter anderem an den stadtweiten Einführungsprozess der Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit an.

Digitalstrategie

Ziel: Schon früh haben wir in Köln ein umfassendes und ganzheitliches Verständnis von Digitalisierung entwickelt. Dementsprechend digitalisieren wir weiterhin konsequent die Dienstleistungen der Stadt und gestalten diese durch Analyse und Optimierung der Prozesse einfach, sicher und nutzerorientiert. Dabei blicken wir sowohl auf die Bedürfnisse der Kölnerinnen und Kölner und der Unternehmen als auch auf die Bedürfnisse unserer Kolleginnen und Kollegen. So haben wir zum Beispiel zu den vier Teilprogrammen „Arbeitgebermarke“, „Soziales und Familie“, „Zukunftsfähige Bürgerdienste“ und „Serviceerleichterung für Unternehmen“ ein konkretes Maßnahmenpaket 2020-2022 aufgelegt. Dabei nutzen wir Synergieeffekte, indem wir Aufgaben unter gemeinsamen organisatorischen und technischen Lösungen zusammenfassen, zum Beispiel beim Erstellen von Bescheiden mit QR-Code (als Alternative zum Bezahlschein) oder der Prüfung des Einsatzes einer zentralen Software im Bereich der Parkerlaubnisse und Sondernutzungen.

Zeitraumen: Wir verstehen Digitalisierung als wesentliche Herausforderung der kommenden Jahre, die wir nur bereichs- und themenübergreifend, interkommunal vernetzt und strategisch angehen können. Die Digitalstrategie Köln entwickeln wir daher stetig weiter.

Inhalte und Vorgehen: Das Konzept „Internetstadt Köln“ (2012), die deutschlandweit erste kommunale Digitale Agenda, wurde mit dem Grundsatzbeschluss zur städtischen Digitalisierung (2016) als Digitalstrategie Köln fortgeführt. Diese setzen wir mit dem Digitalisierungsprogramm 2019-2022 kontinuierlich und mit verschiedenen Schwerpunkten weiter um. Neben dem Schwerpunkt „Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen“ (2018) haben wir auch „Digitale Bildung“ (2019) als einen solchen festgelegt. Denn Bildung

ist für uns ein entscheidender Schlüssel, um die Chancen des digitalen Wandels zu nutzen. Kaum ein anderes Thema ist von den digitalen Veränderungsprozessen stärker betroffen als die Frage, was und wie in unserer Gesellschaft zukünftig gelernt wird. Ausgehend von einer bereichsübergreifenden Bestandsaufnahme werden auch in diesem Programm laufende und geplante Digitalisierungsprojekte erfasst, priorisiert und umgesetzt.

Ein dynamisch wachsendes Thema wie Digitalisierung braucht einen kontinuierlichen Austausch mit und Input von anderen Expertinnen und Experten. Wir arbeiten interkommunal und verwaltungsebenenübergreifend mit nationalen und internationalen Partnerinnen und Partnern zusammen. Beispielhaft seien hier genannt: regelmäßige Veranstaltungen #koelndigital, wie zum Beispiel der stadtweite Kölner GeoDay 2019, das von der Europäischen Union geförderte Projekt GrowSmarter (2015-2019) zur Entwicklung einer Offenen Urbanen Datenplattform und das in Kooperation mit der Köln International School of Design (KISD) entwickelte Zukunftslabor (2019) als ein besonders gestalteter Experimentierraum für Digitalisierungsprojekte.

IT-Strategie: Informations- und Kommunikationstechnik für eine lebendige Großstadt

Ziel: Mit digitalen und an den unterschiedlichen Lebenslagen der Kölnerinnen und Kölner orientierten Diensten bauen wir stadtweit unseren Bürger- und Unternehmensservice aus und beziehen dabei die Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer ein. Außerdem stellen wir schrittweise allen Bereichen die digitalen Anwendungen und Dienste zur Verfügung, die sie brauchen, um professionelle Dienstleisterinnen und Dienstleister für die Kölnerinnen und Kölner zu sein. Mit bedarfsorientierten Lösungen entlasten wir Kolleginnen und Kollegen und werden mithilfe von moderner, aufgabenangemessener IT- und Kommunikationstechnikausstattung eine attraktivere Arbeitgeberin. Darüber hinaus ist unser Ziel, die Stadtverwaltung digital zu vernetzen und damit übergreifende Zusammenarbeit aktiv zu fördern – intern wie extern.

Zeitrahmen: Mit der IT-Strategie haben wir den strategischen Handlungsrahmen für den Ausbau der Informations- und Kommunikationstechnik-Infrastruktur in der Verwaltung formuliert und unterstützen damit alle Digitalisierungs- und IT-Projekte in unserer Stadtverwaltung. Basierend auf Projektvereinbarungen mit den Dienststellen und jährlichen Zielvereinbarungen entwickeln wir unsere Strategie kontinuierlich und am Bedarf der Kölnerinnen und Kölner sowie der Kolleginnen und Kollegen orientiert weiter. Der Unterausschuss Digitale Kommunikation und Organisation stimmt politisch darüber ab und beauftragt uns mit der Umsetzung.

Inhalte und Vorgehen: Zunächst haben wir Leitlinien und Standards zur Entwicklung und Einführung von IT-Anwendungen und digitalen Diensten festgehalten. Dadurch haben wir einen gemeinsamen Rahmen geschaffen, um die rasanten Weiterentwicklungen handhaben und gleichzeitig eine hohe Qualität gewährleisten zu können. Unsere Leitlinien beinhalten insbesondere folgende Punkte:

- Fachverfahren und Online-Dienste
- Elektronische Akten und Langzeitarchivierung
- Geoinformationsdienste
- Gesamtstädtisches Datenmanagement
- Digitalisierung und Optimierung von Verwaltungsprozessen
- Moderne webbasierte Arbeitsumgebungen
- Agiles Projektmanagement und Projektmonitoring
- Barrierefreiheit
- Einhaltung von Compliance-, Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben

Anfang 2019 haben wir den Grundsatz „Open-Source-First“ festgelegt. Bei gleicher fachlicher, betrieblicher und wirtschaftlicher Eignung erhalten frei zugängliche und quelloffene Open-Source-Produkte den Vorzug. Im Juli 2019 haben wir dem Rat der Stadt Köln den „Gigabit Masterplan Cologne 2025“ vorgelegt, eine Strategie zur Entwicklung Kölns als digitale Hauptstadt Deutschlands. Wir werden in den kommenden Jahren das gesamte Stadtgebiet mit Glasfaserverbindungen ausstatten, um gigabitfähige Geschwindigkeiten im Festnetz wie auch mit 5 G im Mobilfunk zu erreichen. Zudem haben wir im November 2019 ein Kompetenzzentrum für Geoinformationssysteme eingerichtet, das alle Informationen zu Geodaten aus einer Hand für alle Bereiche der Stadtverwaltung bereitstellt.

Personalstrategie

Ziel: Mit gesteigerten Anforderungen an unsere Verwaltung ändern sich auch die Anforderungen an die Kolleginnen und Kollegen. Mit der Personalstrategie und einem strategischen Personalmanagement machen wir uns auf den Weg, um diese Anforderungen strukturiert und zukunftsorientiert zu definieren und anzugehen: Wen brauchen wir und an welcher Stelle in unserer Verwaltung? Wie müssen die Personen qualifiziert sein? Wie viele Personen brauchen wir? Wann brauchen wir sie? – Diese und weitere Fragen beantworten wir mit unserer strategischen Personalplanung sowie unserem passenden Personalgewinnungs- und Personalentwicklungskonzept.

Zeitraumen: Unsere Strategieentwicklung besteht aus mehreren Teilprojekten, die alle ineinandergreifen und in Teilen bereits gestartet sind. Die Arbeitspakete werden wir voraussichtlich bis 2022 abschließen. Daraus werden sich weitere Projekte und Maßnahmen entwickeln, die wir fortlaufend umsetzen.

Inhalte und Vorgehen: Als Basis für alle weiteren Teilprojekte entwickeln wir eine Arbeitgebermarke. Darin definieren wir eine Unternehmensidentität und halten fest, was uns als attraktive Arbeitgeberin ausmacht und wie wir Bestandspersonal sowie potenzielle Kolleginnen und Kollegen motivieren, halten und für die Stadt Köln gewinnen können. Daneben erarbeiten wir ab Anfang 2020 das Kölner Kompetenzmodell. Dabei berücksichtigen wir wissenschaftliche Erkenntnisse und gute Beispiele aus anderen Kommunen. Wir werden unsere Strategie unter breiter Beteiligung entwickeln. Insbesondere werden wir die Kolleginnen und Kollegen fragen „Was müssen Mitarbeitende der Stadt Köln können? Welche Kompetenzen sind für eine erfolgreiche Aufgabenerfüllung erforderlich?“ – Schließlich sind sie die Expertinnen und Experten für ihre Arbeit und die jeweiligen Anforderungen.

Im ersten Schritt entsteht ein Kompetenzmodell für Führungskräfte und anschließend eines für Mitarbeitende. Alle personalstrategischen Maßnahmen orientieren sich an diesen Modellen: Wir suchen neue Kolleginnen und Kollegen hiernach aus, entwickeln ein neues Beurteilungswesen, ein Personal- und Führungskräfteentwicklungskonzept sowie Prozesse und Instrumente zur systematischen Leistungs- und Potenzialentwicklung. Auch die Stellenakquise und Stellenbesetzungen basieren auf den Kompetenzmodellen.

Und auch in der Reform stehen bereichsübergreifende Verbesserungen weiterhin im Fokus. Sie haben sich als sinnvolle Ergänzung der bereichsbezogenen Projekte der Dezernate erwiesen: Eine wichtige Lernerfahrung zeigte, dass an vielen Stellen ähnliche Themen relevant sind und Lösungen entwickelt werden. Häufig haben wir daher auch dezentrale Projekte zugunsten ganzheitlicher gesamtstädtischer Lösungen zurückgestellt.

Zur internen Steuerung unterteilen wir bereichsübergreifende Projekte in Grundlagen- und Verbundprojekte:

- In Verbundprojekten bearbeiten wir Themen, die zwei oder mehr Dezernate betreffen.
- In Grundlagenprojekten entwickeln wir Lösungen für die Themen, die alle Dezernate, Ämter und Bereiche betreffen.



Neben den bereits 2019 angestoßenen Grundlagen- und Verbundprojekten starten wir in 2020/2021 zwei neue Grundlagenprojekte, sodass folgendes Gesamtbild entsteht:

Übersicht aller Grundlagen- und Verbundprojekte Grundlagenprojekte

Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit

Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit sollen eingeführt werden und die Führung, Organisationskultur und Beschäftigtenzufriedenheit in unserer Verwaltung verbessern.

Wo stehen wir Ende 2019?

Oberbürgermeisterin und Verwaltungsvorstand haben den Prozess begonnen und ihren Teamworkshop erfolgreich abgeschlossen.

Beigeordnete haben den Prozess mit ihren Amtsleitungen durchlaufen.

Amts- und Dienststellenleitungen haben den Prozess mit ihren Abteilungsleitungen begonnen: Befragungen sind abgeschlossen und erste Vorgespräche und Workshops durchgeführt.

Was ist für 2020 geplant?

172 interne Moderatorinnen und Moderatoren für die Durchführung von Teamworkshops fortbilden.

Zwei weitere Befragungen mit jeweils rund 330 teilnehmenden Teams starten. Drei weitere stehen in 2021 an.

Den bisherigen Prozess reflektieren.

Einen Regelprozess zur kontinuierlichen Personalentwicklung definieren.

Optimierung des Stellenbesetzungsverfahrens

Vakante Stellen sollen schneller und vorausschauend wiederbesetzt werden. Das Stellenbesetzungsverfahren soll planbar, einfach, erfolgsorientiert und transparent sein.

Wo stehen wir Ende 2019?

Durch die Evaluation des Prozesses sind Beschleunigungsbausteine für das interne Stellenbesetzungsverfahren identifiziert.

Geeignete Optimierungen für den Prozess sind aufgrund der Evaluation vorgeschlagen.

Für aktuell sechs Ämter bietet das Bewerbercenter bei externen Stellenbesetzungsverfahren einen Rundum-Service an, den diese positiv bewerten.

Was ist für 2020 geplant?

Den Rundum-Service für das externe Verfahren auf weitere Dienststellen der Verwaltung ausweiten, unterstützt durch Servicevereinbarungen.

Durch klare Verantwortlichkeiten und Serviceversprechen das interne Stellenbesetzungsverfahren optimieren.

Den optimierten internen Prozess abschließend festlegen und ebenfalls sukzessive in der ganzen Verwaltung einführen.

Ausbau von Projektmanagement

Projektmanagement soll verwaltungsweit nach einheitlichen Standards zur Planung und Steuerung von Projekten genutzt werden. Außerdem soll ein Steuerungsinstrument für die Oberbürgermeisterin und den Verwaltungsvorstand entwickelt werden, das dabei hilft, strategisch besonders wichtige Projekte professionell umzusetzen.

Wo stehen wir Ende 2019?

Bereichsübergreifende Mindeststandards für das Projektmanagement sind definiert und eingeführt.

Qualifizierungsangebote für unterschiedliche Zielgruppen sind konzipiert.

Ein Prototyp eines Projektmanagement-Dashboards für das Controllingsystem der Oberbürgermeisterin ist entwickelt.

Projektmanagement-Tool ist als IT-Standard ausgewählt.

Was ist für 2020 geplant?

Mindeststandards und insbesondere damit verbundene Arbeitshilfen und Templates auf Basis der gewonnenen Erfahrungen aus dem Echtbetrieb fortschreiben.

Bereits konzipierte Qualifizierungsangebote starten.

Projektmanagement-Tool und ein Dashboard für ein professionelles Projektmanagement bereitstellen.

Neuorganisation der Rechtsberatung

Bislang war die Rechtsberatung in unserer Stadt stark zersplittert – es gab das zentrale Rechtsamt und außerdem über 30 sogenannte „Amtsjuristinnen und -juristen“. Das erschwerte eine rechtliche Steuerung des Verwaltungshandelns enorm. Viele Kolleginnen und Kollegen wünschen sich feste Ansprechpersonen und einen guten Service. Ziel ist, das Potenzial in einer zentralen Rechtsabteilung zu bündeln und dadurch einerseits eine Spezialisierung zu ermöglichen und andererseits auch eine Teamstruktur als Basis für den kollegialen Austausch zu schaffen. Das soll durch eine Kombination aus zentraler fachlicher Anbindung und dezentraler räumlicher Unterbringung geschehen.

Wo stehen wir Ende 2019?

Juristinnen und Juristen im Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen sind in sechs hoch spezialisierten Praxisgruppen gebündelt.

Allgemeine Servicestandards sind in einer Richtlinie Recht definiert.

Servicevereinbarungen sind entwickelt.

Externe Rechtsberatung wird von einer zentralen Stelle beauftragt und gesteuert.

Was ist für 2020 geplant?

Personalmanagementkonzept entwickeln.

Konzept für eine systematische und gesamtstädtische Rechtsberatung erstellen.

Führungskräfte als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren (neu in 2020)

Führungskräfte sollen in ihrer Rolle als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren gestärkt werden, denn Wandel ist in allen Innovationsthemen unser ständiger Begleiter und wird es auch in Zukunft bleiben. Daher stärken wir durch verschiedene Formate die neuen Pilotbereichsleitungen in ihrem individuellen Veränderungsprozess.

Was ist für 2020 geplant?

Im Vorfeld der einzelnen Pilotbereichsprozesse frühzeitig Unterstützungsbedarfe für die Leitungen ermitteln.

Individuelle Veränderungswege gemeinsam mit der Pilotbereichsleitung identifizieren.

Gemeinsame und individuelle Qualifizierungs-, Austausch- und Beratungsangebote für Pilotbereichsleitungen schaffen.

Innovationsnetzwerk mittlere Führungsebene (neu in 2020)

Kolleginnen und Kollegen der mittleren Führungsebene sollen als wichtige Vorbilder in Veränderungsprozessen und erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für innovative Themenstellungen weiter gestärkt werden. Hierfür bauen wir im nächsten Jahr ein Innovationsnetzwerk auf, in dem wir gemeinsam wichtige Veränderungsthemen bereichsübergreifend erarbeiten und Handlungsoptionen ableiten. Wir befördern den Austausch und die kollegiale Unterstützung und stärken durch unseren ganzheitlichen Blick die Innovationskraft unserer Stadt insgesamt.

Was ist für 2020 geplant?

Auftakt mit einem Großgruppenformat durchführen.

Arbeitsgruppen zur Erarbeitung von Lösungen einrichten.

Gemeinsame Ergebniskonferenz zur Vorstellung der Arbeitsgruppenergebnisse durchführen.

Innovationsnetzwerk für kollegialen Austausch und Beratung aufbauen.

Verbundprojekte

Fördermittelmanagement

Das Einwerben und die Vergabe von Fördermitteln in mehr als 20 Ämtern und Dienststellen sollen IT-gestützt, nach einheitlichen Standards transparent, nutzerfreundlich und effizient erfolgen.

Wo stehen wir Ende 2019?

Eine IT-Lösung ist entwickelt und in die Testphase gestartet.

Die systematische Verknüpfung zwischen Finanz- und Fachcontrolling ist umgesetzt und wird aktuell getestet.

Die Allgemeine Förderrichtlinie ist überwiegend umgesetzt und Beratungs- und Unterstützungsangebote sind ausgebaut.

Was ist für 2020 geplant?

Die Testphase der IT-Lösung erfolgreich abschließen und den Produktivbetrieb vorbereiten.

Die Lösung in den Pilotdienststellen erfolgreich einführen und die verwaltungsweite Implementierung starten.

Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen

Zehn Dienststellen und insgesamt 70 Kolleginnen und Kollegen wirken in aktuell sechs Teilprojekten darauf hin, die Baugenehmigungsprozesse zu beschleunigen und zu digitalisieren.

Wo stehen wir Ende 2019?

Rund 20.000 Baulastakten sind digitalisiert.

Die fachtechnische Prüfung der Bauantragsunterlagen im Umwelt- und Verbraucherschutzamt ist seit Projektstart um 45 % beschleunigt.

Die eBauakte ist technisch eingeführt – 20 Dienststellen sowie sechs externe Pilotprojektpartner nehmen am Pilotbetrieb teil.

„Grundstücksinformationen Online“ steht technisch voll funktionsfähig bereit und beinhaltet 80 Geobasis- und Geofachdaten.

Die neue Software „Stadt CAD 19“ ist erfolgreich eingeführt.

Was ist für 2020 geplant?

Monatlich etwa 840 weitere Baulastakten digitalisieren.

Neues Teilprojekt „Medienbruchfreie Digitalisierung analog eingehender Bauantragsunterlagen“ starten.

Die neue Baugenehmigungssoftware in einem EU-weiten Verfahren ausschreiben und Anbieter auswählen.

Siebenköpfiges Team für das Qualitätsmanagement einrichten.

Kinderfreundliche Kommune

Die Stadt Köln soll als erste zertifizierte deutsche Großstadt Kinderfreundlichkeit besser in ihrem Handeln verankern.

Wo stehen wir Ende 2019?

Kooperatives Kinder- und Jugendbüro eröffnet.

Kampagne „30 Jahre UN-Kinderrechtskonvention“ durchgeführt.

Weltkongress der „Kinderfreundlichen Kommunen“ in Kooperation mit UNICEF Deutschland im Oktober 2019 durchgeführt. Zum Abschluss des Gipfels präsentierten teilnehmende Kinder und Jugendlichen ihre Forderungen in einem Manifest unter dem Namen „Our cities. Our lives. Our future“. Das Manifest beinhaltet Eckpunkte, um die Kinderrechte zum Maßstab kommunaler Politik zu machen.

Was ist für 2020 geplant?

Kinderfreundlichkeit in allen Bereichen verankern.

In allen neun Stadtbezirken Partizipationsprojekte für Kinder und Jugendliche durchführen.

Im Fortbildungsprogramm für 2020 drei Fortbildungsveranstaltungen zum Thema „Kinderrechte im Verwaltungshandeln“ anbieten.

Bedürfnisse und Wünsche von Kindern und Jugendlichen mehr und mehr in unserem täglichen Arbeitsalltag berücksichtigen.

Jugendgerechte mediale Systeme weiter ausbauen.

Optimierung der städtischen Bauprozesse

Alle Bauprozesse in den Bereichen Verkehr, Kultur, Schulen etc. sollen standardisiert beschrieben werden. Die Ziele sind insgesamt: verbesserte Prozesse in Planung und Ausführung, mehr Kosten- und Terminalsicherheit, und mehr Zufriedenheit der Kölnerinnen und Kölner sowie der Kolleginnen und Kollegen. Durch standardisiert beschriebene Prozesse soll sich auch das Verständnis für Rollen und Aufgaben innerhalb der einzelnen Schritte sowie Projektarbeit verstärken.

Wo stehen wir Ende 2019?

Standardprozesse für den Neubau von Schulen sowie die Generalinstandsetzung von Schulen sind entwickelt und definiert.

Schnittstellen zwischen der Fachabteilung und der Gebäudewirtschaft sind definiert.

Was ist für 2020 geplant?

Schrittweise weitere Bauprozesse standardisieren und dadurch verbessern, insbesondere Neubau und Instandsetzung von Straßen und Ingenieurbauwerken.

Schnittstellen zwischen einzelnen Fachabteilungen für Straßen und Ingenieurbauwerken definieren.

Eindeutige Aufgaben und Verantwortlichkeiten benennen und in Rollenprofilen festhalten.

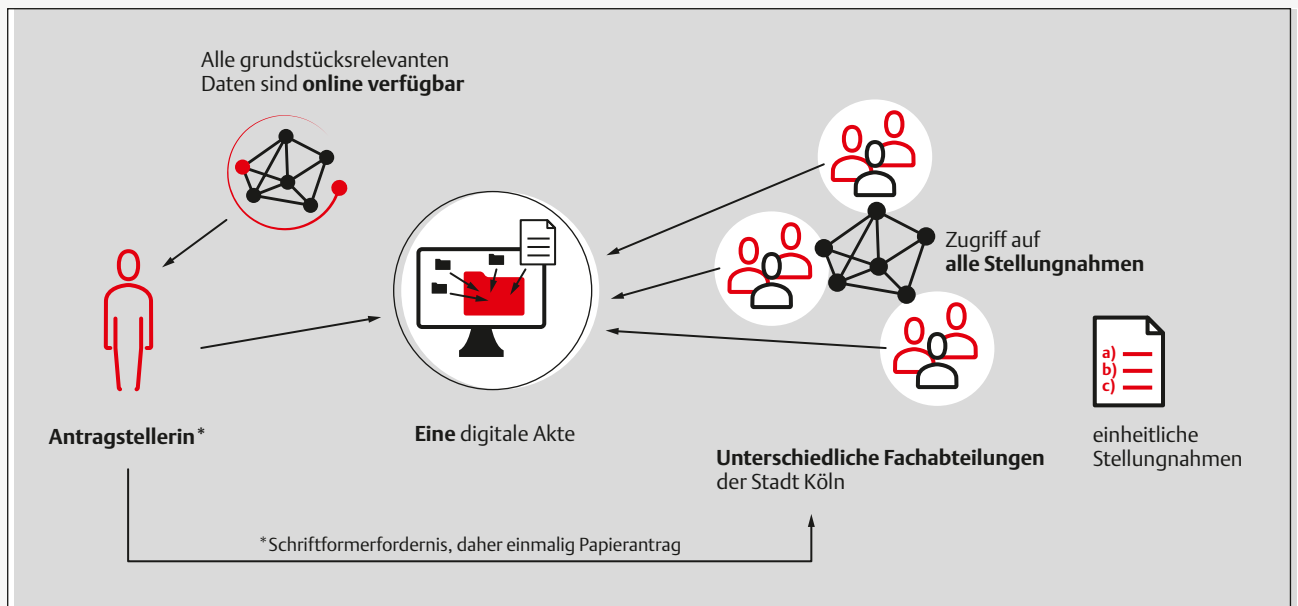
Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen

Auch im zweiten Jahr waren wir im Verbundprojekt „Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen“ erfolgreich: Wir haben die ersten Startergebnisse zusammengeführt und die Herausforderungen nach der ersten umfangreichen Erweiterung um weitere Teilprojekte zum Jahresbeginn 2019 erfolgreich gemeistert. Dabei galt es, erprobte und bewährte Prozessschritte in kluge Routinen zu überführen und diese bei immer mehr Kolleginnen und Kollegen zu etablieren. Außerdem hat sich der Kreis der beteiligten Kolleginnen und Kollegen seit dem letzten Jahr vergrößert: Zu Beginn des Jahres 2020 werden rund 70 Kolleginnen und Kollegen aus zehn Dienststellen unmittelbar am Projekt mitwirken.

- Über 10.000 Baulastakten haben wir bis Ende Mai 2019 digitalisiert, bis Ende Dezember 2019 waren es weitere 6.500 Akten. Insgesamt sind Ende 2019 knapp die Hälfte der rund 40.000 Baulastakten digitalisiert.
- Wir haben die eBauakte technisch eingeführt und testen diese gerade in einer Pilotphase. Insgesamt nehmen rund 20 Dienststellen am Pilotbetrieb teil. Zudem reichen seit August 2019 sechs externe Pilotprojektpartner, nämlich die GAG Immobilien AG, die Gebäudewirtschaft der Stadt Köln, die Hafen- und Güterverkehr Köln AG, die moderne stadt GmbH, die koelnmesse AG und die Uniklinik Köln, ihre Bauanträge zu ausgewählten Projekten online ein. Bislang sind 20 Anträge vollständig digital eingegangen und werden ausschließlich papierlos geprüft. Unser Fazit: Die digitale Verfügbarkeit und Bearbeitung der Bauantragsunterlagen erleichtert und beschleunigt die Parallelbearbeitung erheblich.
- Deutlich macht der Pilotbetrieb schon jetzt: Es kann in Zukunft kein paralleles Nebeneinander von Papier- und digitaler Akte mehr geben, auch wenn rechtliche Rahmenbedingungen nach wie vor die Papierform für Bauanträge vorschreiben (Schriftformerfordernis). Bauherrinnen und Bauherren müssen daher nach wie vor Bauanträge in Papierform einreichen, wir werden diese jedoch bei Posteingang scannen und in die eBauakte einpflegen. Das ermöglicht uns und den Bauherrinnen und Bauherren während der Prüfung auftretende Nachfragen einfach und unkompliziert digital abzuwickeln. Damit uns das gelingt, schaffen wir aktuell die technischen und personellen Rahmenbedingungen für ein weiteres Teilprojekt, das in 2020 in der zentralen Scanstelle starten soll.
- Der Pilotbetrieb zeigt aber auch, dass wir die eBauakte erst in der Breite nutzen können, wenn wir eine neue Baugenehmigungssoftware haben. Die Leistungstärke unserer aktuellen Anwendungen reicht hierfür nicht aus, insbesondere auch im Hinblick auf rund 6.000 Bauanträge, die es pro Jahr digital abzuwickeln gilt. Das in besonderem Maße aufwendige EU-weite Ausschreibungsverfahren für die neue Baugenehmigungssoftware wird in 2020 erfolgen, nachdem wir das ursprünglich bereits in 2019 gestartete Verfahren stoppen und neu starten mussten. Danach können wir die Software mit dem neuen Anbieter einführen.
- Grundstücksinformationen Online ist technisch voll funktionsfähig: Seit Ende 2019 stehen hier rund 80 Geobasis- und Geofachdaten mit Grundstücksinformationen bereit. Der öffentliche Launch ist für den Jahreswechsel 2019/2020 geplant.

- Die beiden in 2019 gestarteten Teilprojekte „Überführung von Bauleitplänen in Standard X-Planung“ und „Vektorisierung analoger Bauleitpläne“ standen im vergangenen Jahr in unserem Fokus. Dafür haben wir eine neue Software „StadtCAD 19“ eingeführt und richten aktuell ein siebenköpfiges Team „Qualitätsmanagement“ (Stellenausschreibung, Stellenbesetzung) ein. Parallel dazu treiben wir den Wissenstransfer im Austausch mit den Städten Hilden und Hamburg voran.

Wesentliche Beschleuniger im Baugenehmigungsverfahren



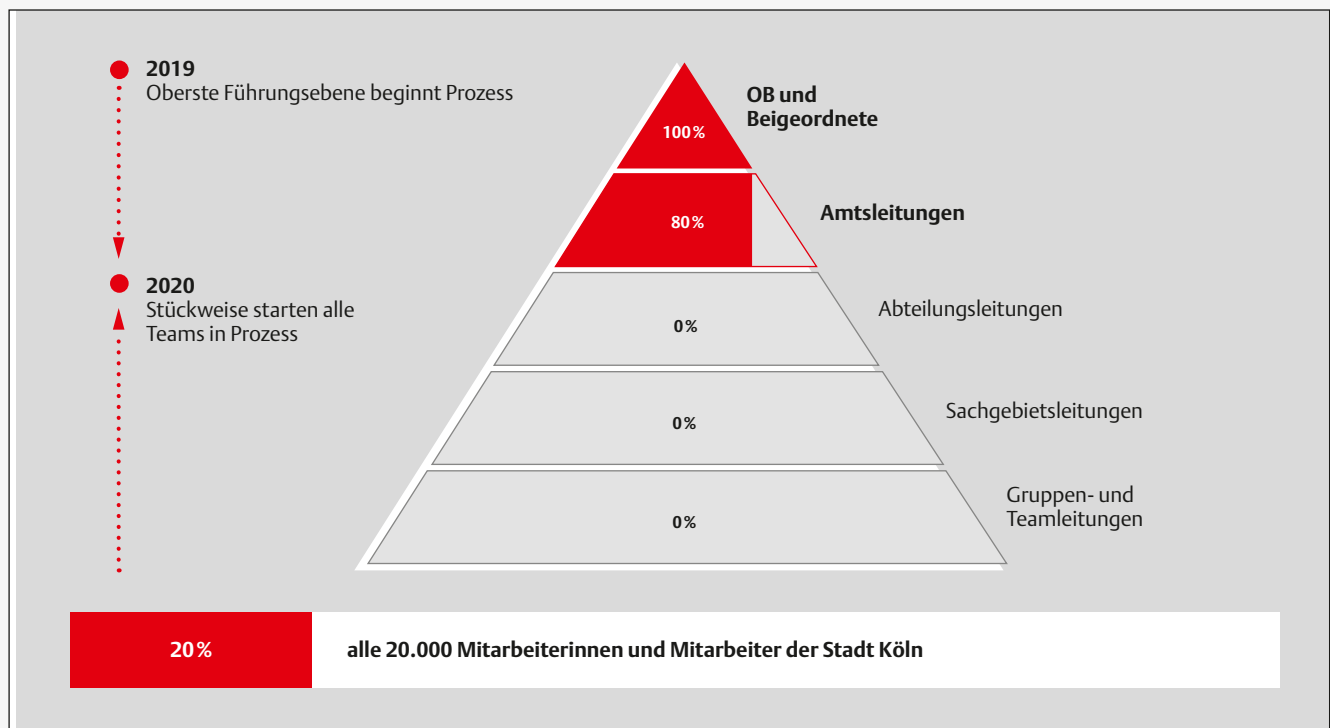
In 2020 werden wir die neue Baugenehmigungssoftware beschaffen und danach einführen und unser Projekt um ein weiteres Teilprojekt „Medienbruchfreie Digitalisierung analog eingehender Bauantragsunterlagen“ unter Federführung der zentralen Scanstelle erweitern.

Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit

Gleich im Januar 2019 startete unser Prozess zur Einführung der Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit mit einer Kick-off-Veranstaltung des Verwaltungsvorstandes: Oberbürgermeisterin Henriette Reker und alle Beigeordneten waren sich einig, dass Führung nicht nur im direkten Kontakt mit Mitarbeitenden stattfindet, sondern auch durch die eigene Haltung und das eigene Verhalten vorgelebt wird. Im Sinne dieser Vorbildfunktion machte der Verwaltungsvorstand den ersten Schritt und startete den Prozess, der bis Ende 2021 alle rund 1.800 Teams unserer Stadtverwaltung erreichen wird.

Im Anschluss folgten die Beigeordneten mit ihren Amts- und Dienststellenleitungen: Vor einem gemeinsamen Workshop beurteilten die Amts- und Dienststellenleitungen ihre jeweilige Beigeordnete beziehungsweise ihren jeweiligen Beigeordneten mithilfe eines Online-Fragebogens. Die Ergebnisse waren dann Grundlage, um innerhalb des Workshops intensiv an den Themen Führung und Zusammenarbeit zu arbeiten und gemeinsam Maßnahmen festzuhalten, um diese zu verbessern. Nun folgen die Amts- und Dienststellenleitungen, die ihrerseits von ihren Abteilungsleitungen bewertet werden, bevor die Ergebnisse Basis für einen gemeinsamen Workshop werden. Die Befragungen sind bereits abgeschlossen, und wir haben bereits einige Vorgespräche und Teamworkshops durchgeführt, weitere folgen Anfang 2020.

Unser Prozess zur Einführung der Leitlinien in Zahlen





Unser Prozess zur Einführung der Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit erreicht sukzessive alle Kolleginnen und Kollegen in jedem Team: Jede und jeder Einzelne wird an einer Befragung teilnehmen und einen moderierten Workshop durchlaufen, um gemeinsam die Zusammenarbeit zu thematisieren und zu verbessern.

In 2020 starten zwei große Befragungswellen: Im Frühjahr und im Herbst befragen wir jeweils rund 330 Teams und erreichen damit in etwa 5.000 Kolleginnen und Kollegen bis Ende 2020. Daneben werden wir einen regelmäßigen Reflexionsprozess definieren, den wir als kontinuierliches Personalentwicklungs- und gleichzeitig auch Weiterentwicklungsinstrument für unser Projekt nutzen können. Zusätzlich werden rund 170 Kolleginnen und Kollegen aus unterschiedlichen Bereichen, die sich freiwillig gemeldet haben, Teil des Prozesses als Moderatorinnen und Moderatoren von Teamworkshops. Neben einer zweitägigen Schulung bieten wir diesen Kolleginnen und Kollegen eine gemeinsame Auftaktveranstaltung im Mai und fortlaufende Netzwerktreffen zur kollegialen Beratung an.

Für 2021 haben wir drei weitere Befragungswellen geplant, die sich jeweils erneut an 250 bis 300 Teams richten, sodass wir bis Ende 2021 alle Teams unserer Stadtverwaltung und alle rund 20.000 Kolleginnen und Kollegen erreichen werden.



Mehr Agilität befördert Umdenken in unserer Verwaltung

Die Arbeitswelt wird über alle Dienstleistungs- und Produktionsbereiche hinweg immer schnellleibiger – und auch Verwaltungen sind hiervon nicht ausgenommen: Neue Gesetze tragen gesteigerte Anforderungen an uns heran, die wir umsetzen müssen, technologische Möglichkeiten für unsere Arbeit entwickeln sich rasant weiter, und die Lebensmodelle der Menschen in unserer Stadt und ihre Erwartungen an uns als Verwaltung verändern sich kontinuierlich. Gleichzeitig haben wir festgestellt, dass Veränderungen und Projekte teilweise zu lange dauern, um den wechselnden Anforderungen gerecht zu werden. Mit diesen Beobachtungen sind wir nicht allein. Weltweit nutzen Unternehmen und zunehmend auch Verwaltungen daher erfolgreich agile Arbeitsweisen und Methoden: Agilität ist dann sinnvoll, wenn Anforderungen zum Projektstart noch nicht bekannt oder wechselnde Anforderungen zu erwarten sind. Sie hilft dabei, mit dieser gesteigerten Komplexität umzugehen und setzt auf schrittweise Entwicklung, kontinuierliche Planung und Verbesserung und ermöglicht so, auf immer neue Anforderungen einzugehen. In einer sich immer schneller wandelnden Welt unterstützt Agilität uns dabei, erfolgreich zu sein.

Warum Agilität für uns ein Umdenken bedeutet

Was in IT-Unternehmen und Start-ups mittlerweile als Selbstverständlichkeit gilt, ist gerade für Großorganisationen, die stark strukturiert und in ihren Arbeitsweisen sehr routiniert sind, eine echte Umstellung – das gilt für Verwaltungen genauso wie für Konzerne. Strukturell bedingt sind Aufgaben in Verwaltungen klassischerweise nach Zuständigkeiten gegliedert, Arbeitsergebnisse müssen „auf dem Dienstweg“ kommuniziert und freigegeben werden. Und in diesem Handlungsrahmen finden auch Projekte statt: Projektteams sind niemals wirklich unabhängig von ihrer Organisationsstruktur, Inhalte müssen zunächst abgestimmt werden, und das kostet Zeit. Die Folge: Projekte dauern lange und kommen inhaltlich nicht so schnell voran, wie es durch aktuelle Entwicklungen und sich ändernde Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger eigentlich geboten wäre.

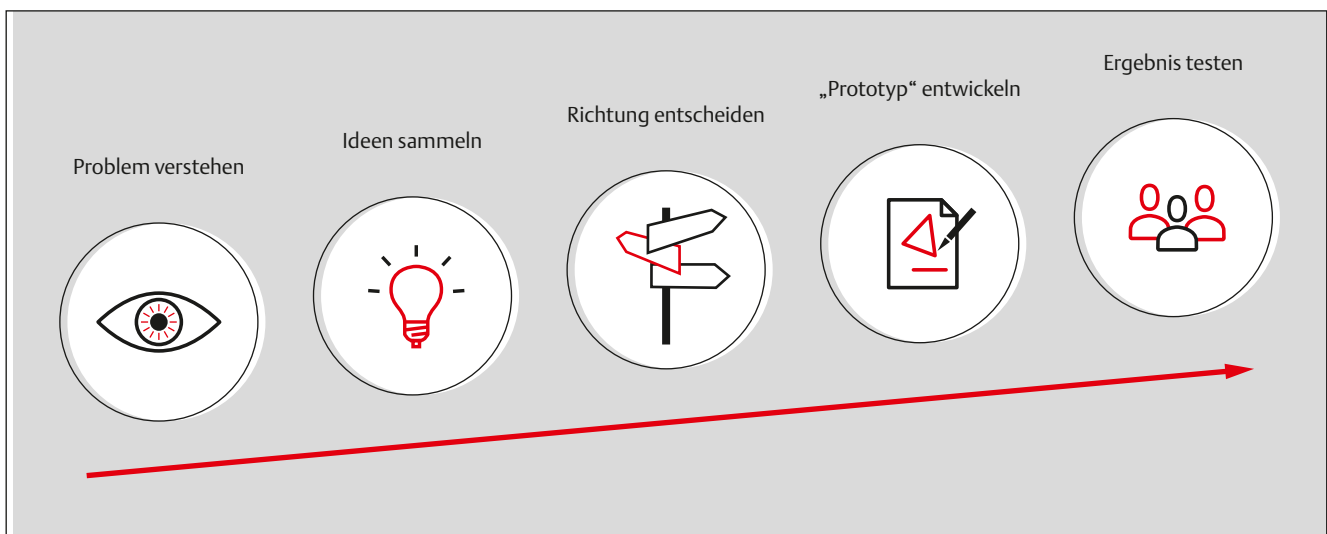
Wir sind mit den Erfolgen unserer Projekte in 2019 grundsätzlich sehr zufrieden, und um unsere Veränderungsprozesse zu beschleunigen, gehen wir seit Anfang 2019 geeignete Themen in sogenannten Veränderungswerkstätten situationsgerecht und flexibel mit agilen Formaten an. Der Grundgedanke dabei: In einem festgelegten Zeitraum erarbeitet ein Team schnell und konzentriert erste nutzbare Ergebnisse. Dieses Vorgehen ist für einige Herausforderungen besser geeignet, als zunächst lange und mit viel Aufwand einen „perfekten Plan“ zu erstellen.

Die Veränderungswerkstatt: So viel Methodik wie nötig und so viel Flexibilität wie möglich!

Anders als in unserem ursprünglichen Konzept aus 2018 vorgesehen, haben wir schnell festgestellt, dass Veränderungswerkstätten nicht immer denselben Aufbau haben können, weil jedes Thema unterschiedliche Anforderungen mit sich bringt. Deswegen haben wir die Idee weiterentwickelt: Unsere Veränderungswerkstätten bilden nun den methodischen Rahmen, in dem individuell die geeigneten agilen und nutzerzentrierten Arbeitsweisen mit dem passenden Thema kombiniert werden. Das bedeutet konkret: Ein selbst organisiertes und eigenverantwortliches Team erarbeitet in einer festgelegten Zeit nutzbare Ergebnisse durch mehr Beteiligung, mehr Flexibilität und mit passgenauen Vorgehensweisen.

Menschen und die Interaktionen mit ihnen stehen bei unserer Arbeit in den Veränderungswerkstätten im Mittelpunkt. Wir arbeiten mit den Betroffenen zusammen und ermitteln, was sie brauchen – das gilt für Kolleginnen und Kollegen (als interne Betroffene) wie für Kölnerinnen und Kölner (als externe Betroffene) gleichermaßen. Im Kern haben alle Veränderungswerkstätten gemein: Zunächst erkundet das Team systematisch das Problem mithilfe von nutzerzentrierten Arbeitsweisen aus Sicht derjenigen, für die die Dienstleistung erbracht wird. Anschließend stehen mögliche Lösungen im Mittelpunkt, die das Team erst priorisiert und anschließend mithilfe von kreativen und agilen Methoden weiterentwickelt, bevor sie von künftigen Nutzerinnen und Nutzern getestet werden. Gearbeitet wird dabei in sogenannten Sprints, also zuvor definierten, kurzen Zeiteinheiten, in denen mit vorab festgelegten Ressourcen gearbeitet wird.

Unser Vorgehen in der Veränderungswerkstatt



Anfang 2019 war es noch schwierig, die passenden Themen mit dem richtigen Methodenmix zusammenzubringen. So wurde oft gefordert, dass Themen mit vielen Vorgaben steuerbar bleiben und nicht ergebnisoffen angegangen werden sollen. Die Methoden waren in den meisten Bereichen bisher unbekannt, und dem kreativeren Ansatz agiler Formate standen viele skeptisch gegenüber. Es brauchte einige Erklärungen und Überzeugungsarbeit, denn die Veränderungswerkstatt kann nur dann einen echten Mehrwert für uns bringen, wenn wir uns voll und ganz auf die Arbeitsweisen einlassen.

Rückblickend können wir heute sagen: Der Aufwand hat sich gelohnt! Insgesamt 17 Werkstätten haben wir quer durch die Dezernate und Bereiche in 2019 durchgeführt. Die knapp 27 beteiligten Ämter, Dienststellen und Bereiche nutzen die neuen Herangehensweisen zunehmend auch im Tagesgeschäft, agile Ansätze verbessern nach und nach unser tägliches Handeln. Nachdem wir in 2019 vor allem bei internen Themen die neuen Arbeitsweisen getestet haben, zeichnet sich bereits jetzt ab, dass 2020/2021 noch mehr Themen in Veränderungswerkstätten bearbeitet werden, die eine hohe Außenwirkung haben und bei denen immer mehr Kolleginnen und Kollegen mitmachen. Der sinnvolle Einsatz der Methoden hat Schule gemacht und ein Umdenken ist angestoßen.

Und: Wir merken, dass auch unsere „klassischen“ Projekte von dem Einsatz agiler Methoden und dem angestoßenen Umdenken profitieren: Immer häufiger enthalten Projektplanungen nutzerzentrierte Ansätze, mit deren Hilfe Betroffene befragt und diese Erkenntnisse für den weiteren Projektverlauf genutzt werden.

Angestoßenen Kulturwandel in 2020/2021 fortsetzen

Agilität bedeutet einen starken Kulturwandel in unserer Verwaltung – Arbeiten in hierarchiefreien Teams trotz bestehender stark hierarchischer Strukturen, weg von einer Bürger-Verwaltungs-Beziehung hin zu einer Kunden-Dienstleister-Beziehung und weg von eingeschränkten Lösungswegen hin zu ergebnisoffenen Verfahren, in denen die beste Lösung im Vordergrund steht.

Das dazu nötige Umdenken haben wir mit den Veränderungswerkstätten in den vergangenen Jahren und insbesondere in 2019 erfolgreich angestoßen. Wir machen spürbare Fortschritte, die agile Grundhaltung kommt nach und nach bei Beteiligten aus Veränderungswerkstätten an. Aber wir stehen noch ganz am Anfang des ganzheitlichen Kulturwandels. Gerade für Verwaltungen, die traditionell auf Richtigkeit und Rechtssicherheit ausgerichtet sind, sind agile Arbeitsweisen, in denen noch nicht zu 100 % fertige Lösungen bereits mit Kundinnen und Kunden getestet werden, eine große Wende. Dieser Kulturwandel passiert nicht von heute auf morgen, sondern ein solcher Wandel braucht Zeit.

Dieses Denken in der Breite unserer Verwaltung zu etablieren, auch bei denjenigen, die nicht in Veränderungswerkstätten mitarbeiten, steht in 2020/2021 daher im Zentrum unseres Vorgehens. Um diesen Prozess weiter zu unterstützen, nehmen wir in 2020/2021 die Führungskräfte als zentrale Schlüsselakteure in den Fokus. Wir stärken Führungskräfte, damit sie ihre Rolle als Treiberinnen und Treiber des Umdenkens und Vorbilder für Veränderung ausfüllen können. Mehr dazu lesen Sie im **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“**.

Wir sind überzeugt: Agilität ist neben klassischen Projekten und bereichsübergreifenden Verbesserungen ein weiterer wichtiger Baustein auf unserem Weg, um eine innovative, zukunftsfähige Verwaltung zu werden. Unser Ziel ist, alle Bereiche unserer Verwaltung zu lernenden Organisationseinheiten zu machen, die Prozesse, Abläufe und Verfahren ständig hinterfragen, anpassen und sich dadurch kontinuierlich weiterentwickeln. So wird auch unsere Verwaltung insgesamt zu einer lernenden Organisation, die zukünftige Herausforderungen lösungsorientiert und zeitnah angeht. Agile Methoden helfen uns dabei, diesen Weg zu ebnen. Und klar ist auch: Auf dem Weg zu agilerem Arbeiten müssen wir ausprobieren, scheitern und daraus lernen. Wer neue Dinge lernt, kann sie nicht direkt perfekt beherrschen – Fehler sind menschlich und gehören dazu!



Pilotbereiche gehen weiterhin individuell passende Veränderungswege

Jedes Jahr begeben sich Ämter und Dienststellen als sogenannte Pilotbereiche auf einen für sie individuell passenden Weg einer ganzheitlichen Veränderung. Unser Ziel: Am Ende der Reform ist jedes Amt und jede Dienststelle einmal als Pilotbereich aktiv. Stabsstellen, Punktdienststellen und Eigenbetriebe können diesen Prozess freiwillig starten. Aufgrund der geringen Anzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern macht es in diesen Bereichen nicht immer Sinn, gesonderte Veränderungsprojekte aufzusetzen, oftmals sind sie auch Teil von alltäglichen oder übergreifenden Prozessen. Pilotbereiche haben die Chance, eine ganzheitliche Bewegung in Gang zu setzen. Sie machen sich auf den Weg, sich insgesamt weiterzuentwickeln und sich als lernende Organisation nach innen und außen noch besser und zukunftsfähig aufzustellen. Neben der Arbeit in Projekten geht es vor allem darum, Kolleginnen und Kollegen des Bereichs breit einzubinden und mitzunehmen.

Wir entwickeln unser Vorgehen auch in 2020 weiter

In 2019 sind wir mit elf Pilotbereichen an den Start gegangen: Dort wurden Projekte fokussiert vorangetrieben, neue Methoden ausprobiert und Kommunikation und Beteiligung kontinuierlich mitgedacht und verwirklicht. Der Veränderungsprozess in den Bereichen ist angestoßen und wird – im Sinne lernender Organisationen – auch in den kommenden Jahren bedarfsgerecht fortgesetzt. Wie die Kolleginnen und Kollegen in den Pilotbereichen das Jahr 2019 mit seinen Ergebnissen rückblickend bewerten, evaluieren wir im Sommer 2020 mithilfe unseres Reform-Monitors. Mehr Informationen zu unserem Messinstrument zur Reformstimmung können Sie im **Kapitel „Unsere Steuerungs- und Messinstrumente werden professioneller“** nachlesen.

Wie in den Vorjahren hatten die Pilotbereiche jeweils sehr unterschiedliche Vorgehensweisen und Veränderungsgeschwindigkeiten. Das liegt zum Beispiel daran, dass kleinere Pilotbereiche schneller einen Start organisieren und mit breiter Beteiligung das Vorgehen verabreden können. In großen Pilotbereichen konnte die konkrete Veränderungsarbeit oft erst Ende des ersten Quartals oder später beginnen. Bis zum geplanten Ende im Dezember verblieb dann nur wenig Zeit, was mit der gewünschten Breite des Veränderungsprozesses kollidierte.

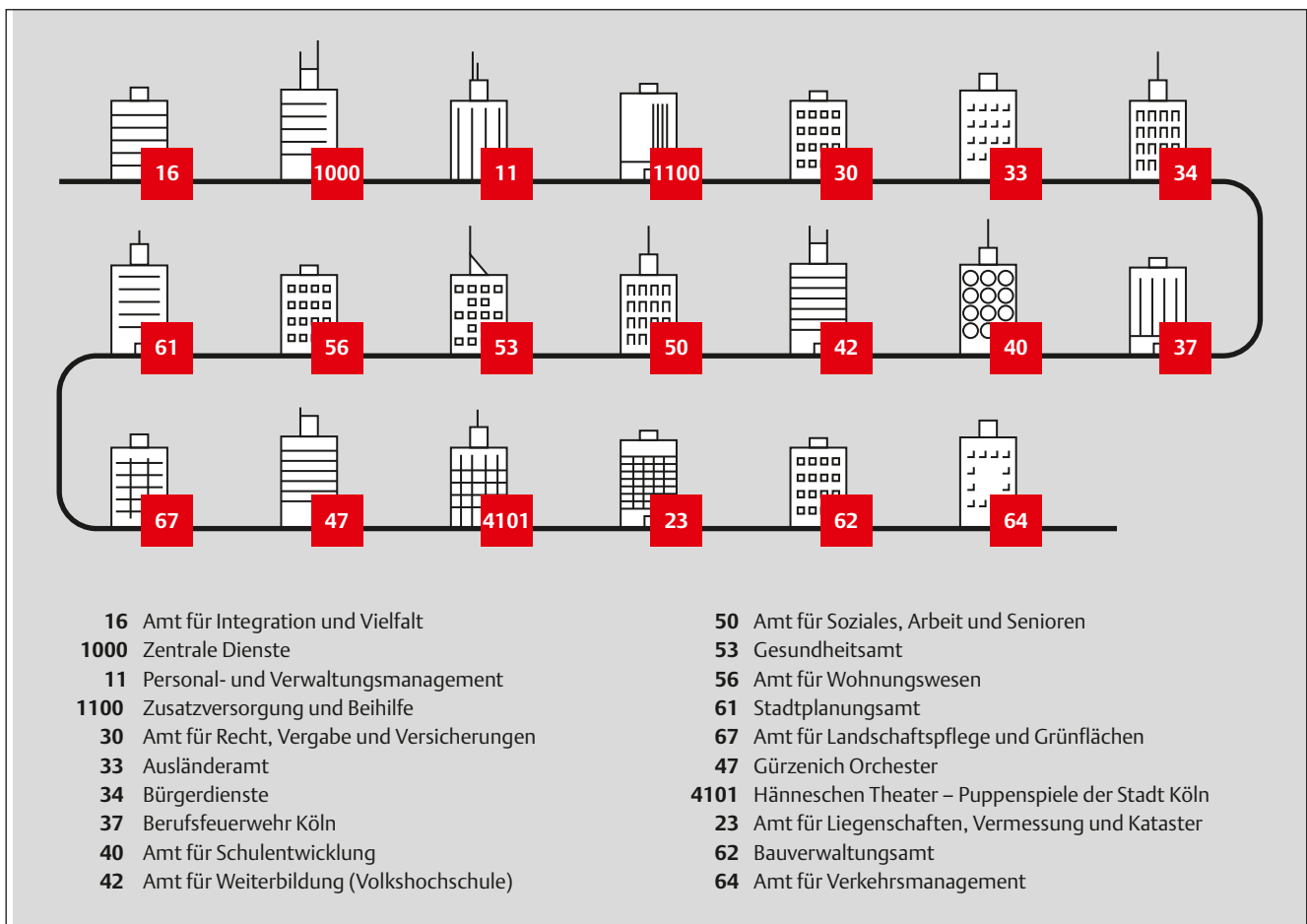
Aus diesen Erkenntnissen haben wir unser Vorgehen für die Jahre 2020/2021 noch einmal weiterentwickelt und angepasst: Wir richten die Reform auch für die Pilotbereiche ganzheitlicher und flexibler für die Jahre 2020 und 2021 aus. So stärken wir die dezentrale Verantwortung der Dezernate noch mehr, die sich nach wie vor als wesentlicher Erfolgsfaktor unserer Reform erweist.

Beim Aufstellen des Fahrplans für 2020/2021 konnten die neuen Pilotbereiche flexibel entscheiden, wann für sie der richtige Zeitpunkt ist, um aktiv als Pilotbereich in den Reformprozess zu starten und wie viel Zeit sie dafür benötigen. So können sie die für sie wichtigen Themen dann fokussiert angehen und sich verbessern, wenn es für sie am besten passt und die dafür benötigten Rahmenbedingungen gegeben sind.

Zudem erweitern wir unseren Ansatz der Pilotbereiche, indem wir ihre Führung noch stärker adressieren und vor allem stark und individuell unterstützen. Den Rahmen dafür bildet das neue Grundlagenprojekt „Führungskräfte als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren“. Mehr zu diesem Projekt lesen Sie in **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“**.

Genau 20 Ämter und Dienststellen werden in den nächsten beiden Jahren mit einer flexiblen Laufzeit und einem individuellen Startzeitpunkt Pilotbereiche sein:

Pilotbereiche 2020/2021



Insgesamt starten wir in den kommenden beiden Jahren mindestens 68 neue Projekte, mehr als die Hälfte davon in den Pilotbereichen. Ergänzt werden sie dort durch Ideen und Vorschläge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in Kick-off-Veranstaltungen zum Start des Pilotbereichsprozesses eingebracht werden. Schließlich sind es die Bereiche selbst, die die wichtigen Herausforderungen der täglichen Arbeit am besten kennen.

Flexible Laufzeiten stärken unseren dezentralen Ansatz

Insgesamt wird das Jahr 2020/2021 geprägt sein von passenden Veränderungswegen für die ganz unterschiedlichen Pilotbereiche in unserer Verwaltung. Alle Anstrengungen werden wir dabei auf unser gemeinsames Ziel ausrichten, zu einer lernenden Organisation zu werden. Veränderungswerkstätten und agile Methoden werden den Pilotbereichen, alten wie neuen, dabei helfen, die wichtigen Prinzipien Lernen, Testen, Ausprobieren und Verbessern nachhaltig zu verankern.





Die Veränderungskurve

in Anlehnung an Elisabeth Kübler-Ross



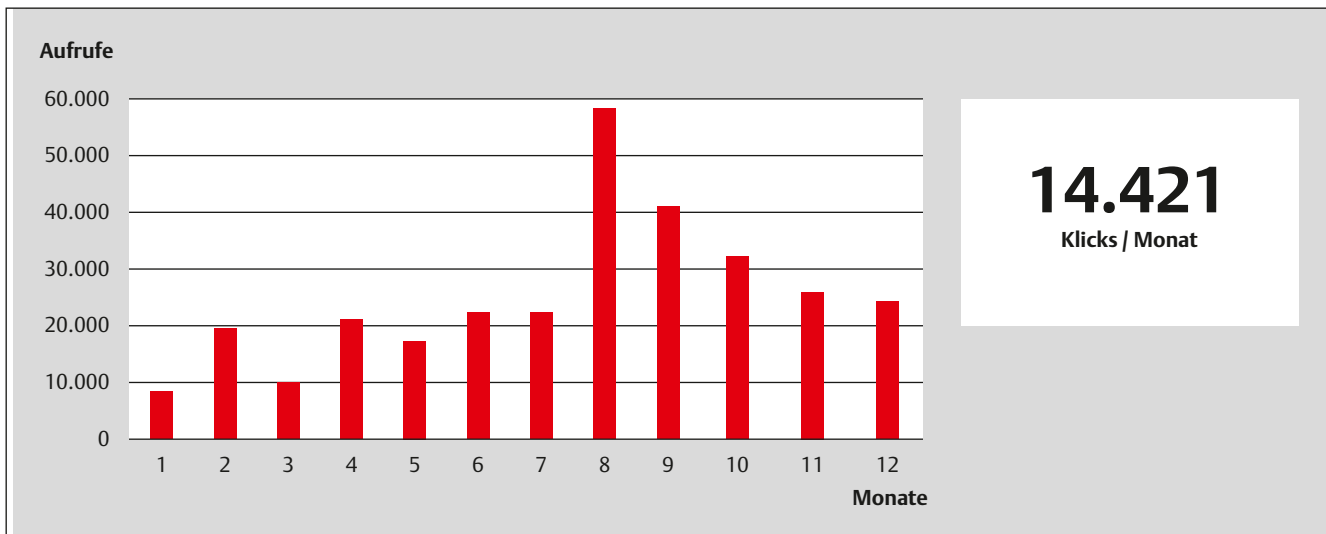
Innovativer, kreativer, anders: Kommunikation und Veränderungsmanagement ausgebaut

Unser Mehrebenen-Ansatz ist geprägt von breiter Kommunikation und dabei eng verknüpft mit Veränderungsmanagement und Beteiligung. An unsere Erfolge aus den vergangenen Jahren anknüpfend, sind wir in 2019 mutiger, innovativer und kreativer vorgegangen: Und das ist gut angekommen. Die Kolleginnen und Kollegen fühlen sich überwiegend gut informiert, und nach und nach kommen mehr Methoden zur Arbeitsorganisation, Ideenfindung und Problemlösung im Alltag an. Was uns besonders freut: Motiviert von unserer neuen Art der Kommunikation sind selbst organisierte Netzwerke von Projektleitungen und Veränderungsbegeisterten entstanden, die für zusätzliche Bewegung in unserer Verwaltung sorgen.

Kommunikation ist erfolgreich

Anknüpfend an unsere erfolgreiche Kommunikation in den vergangenen Jahren, haben wir auch in 2019 das IntraNet als zentrale Informationsplattform genutzt und ausgebaut. Neben Berichten aus Projekten, Workshops und Veränderungswerkstätten haben wir im Sinne der Transparenz in diesem Jahr auch erstmalig aktuelle Sachstände der Reform in den Dezernaten veröffentlicht – und das nur eine Woche nach den Sitzungen des Verwaltungsvorstands, in denen die Beigeordneten regelmäßig aus ihren jeweiligen Dezernaten berichten. Daneben rückten zunehmend auch Texte mit Informationen zu agilen, nutzerzentrierten und kreativen Lösungsansätzen in unseren Fokus. Und wir haben unseren IntraNet-Auftritt aktualisiert, modernisiert und Projekt- und Methodendatenbanken für alle Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung gestellt. Diese ergänzenden Themen und Wege sind angekommen: Rund 173.000 Mal griffen Kolleginnen und Kollegen in 2019 auf unsere IntraNet-Seiten und unsere Neuigkeiten zu. Das sind durchschnittlich rund 14.400 Zugriffe pro Monat. Insgesamt haben wir in 2019 unsere Klickzahlen damit um mehr als 50 % verbessert (in 2018 waren es noch 111.600 Klicks).

Aufrufe der IntraNet-Seiten #wirfürdiestadt pro Monat im Jahr 2019



Mit Freude beobachten wir, dass der Dialog unter den Kolleginnen und Kollegen langsam zunimmt. Die Kommunikationskultur wird insgesamt offener und mutiger: Zahlreiche Kolleginnen und Kollegen teilen ihre Meinungen und Eindrücke zu Reformthemen mit anderen. Das ist nicht selbstverständlich, denn offene und transparente Kommunikation ist nur dann möglich, wenn die Organisationskultur eines Unternehmens diese auch zulässt. Die verstärkte Bereitschaft der Kolleginnen und Kollegen, Themen auch kritisch zu kommentieren, zeigt uns: Der Wandel im Miteinander hat begonnen, und auch wenn er noch viel Zeit in Anspruch nehmen wird, sind wir zuversichtlich, dass Offenheit und eine konstruktive Fehlerkultur unseren Arbeitsalltag und unsere Kommunikation in der gesamten Verwaltung prägen werden. Auffällig ist, dass die meisten Kolleginnen und Kollegen für ihre Kommentare bevorzugt noch immer das bekannte Medium „IntraNet“ nutzen, statt unseres eigens für den Austausch von Erfahrungen, Meinungen und Ideen eingerichteten Blogs. Zusätzlich sind selbst organisierte Netzwerke von Projektleitungen und Veränderungsbegeisterten entstanden: Seit Juni 2019 haben drei „Reformkantinen“ stattgefunden, bei denen sich Kolleginnen und Kollegen aus allen Bereichen in der Mittagspause trafen und bei einem gemeinsamen Kaffee über Veränderungsideen und ihre Aktivitäten austauschten und vernetzten.

Neben den „harten“ Neuigkeiten aus den Projekten und Veränderungsworkstätten, haben wir in 2019 auch eine emotionalere und persönlichere Art der Kommunikation gestartet: Seit Mai haben wir regelmäßig unsere Kolumne „Querblick“ zu ganz unterschiedlichen Themen des Alltags im Blog veröffentlicht oder einfach gefragt „Wie geht es Ihnen?“ Auch diese mutigere, offenere Art der Kommunikation ist bei den Kolleginnen und Kollegen angekommen: Alle neun Ausgaben erhielten zwischen 2.000 und 3.000 Klicks. Unser Blog wird bereits häufiger genutzt als noch im letzten Jahr, aber hieran müssen wir im kommenden Jahr noch arbeiten, mehr aktivieren und den Blog regelmäßiger mit Inhalten bespielen. Daher wollen wir in 2020 noch mehr niedrigschwellige Kommunikation vor allem mit Bildern, Sprüchen und Emotionen starten, um damit auch ein Reformgefühl in die Breite zu tragen: Veränderungen werden auch zukünftig fester Bestandteil in unserem Arbeitsalltag und Handeln bleiben. Daher werden wir unsere Kommunikation insgesamt emotionaler gestalten und damit unsere Kolleginnen und Kollegen auf dem Weg zu einer lernenden Organisation bestmöglich mitnehmen.

Ein Auszug unserer Maßnahmen in 2019



Wir sind überzeugt: Dass wir in 2019 mutig neue Wege in unserer Kommunikation eingeschlagen haben, zahlt sich aus. Nach und nach entwickelt sich durch die Reform und unsere neue Art der Kommunikation auch im Alltag eine neue Kommunikationskultur innerhalb unserer Verwaltung, die geprägt ist von Menschlichkeit, Offenheit und Dialog. Den Einfluss einer breiten und wertebasierten Kommunikation auf den Erfolg unserer Reform und unsere Arbeit insgesamt belegen nicht zuletzt auch die jüngsten Erkenntnisse aus dem Reform-Monitor. Mehr dazu lesen Sie im **Kapitel „Unsere Steuerungs- und Messinstrumente werden professioneller“**.

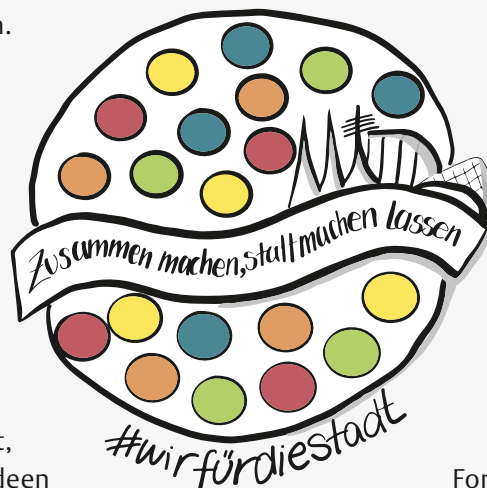
Veränderung wird zunehmend Alltag

Kern unserer Beteiligungsaktivitäten war vor allem, Veränderung im Alltag stärker spürbar und erlebbar zu machen. Jede einzelne Kollegin und jeder einzelne Kollege kann ihren oder seinen Beitrag leisten, um unsere Verwaltung zu verändern und dadurch Teil der Innovationsbewegung zu werden. Genau darum ging es bei unserer großen Mitarbeitendenveranstaltung im Juni 2019, zu der alle Kolleginnen und Kollegen der Stadtverwaltung eingeladen waren – sie war der Startschuss für ein insgesamt mutigeres und kreativeres Vorgehen, das wir auch in 2020 weiter fortsetzen und damit allen Kolleginnen und Kollegen zeigen wollen: Es lohnt sich, neue, auf den ersten Blick unkonventionelle Wege zu gehen!

Ein Blick in unsere Mitarbeitendenveranstaltung „Zusammen machen, statt machen lassen“

„Zusammen machen, statt machen lassen“ – das war das Motto unserer Mitarbeitendenveranstaltung im Juni 2019. Rund 350 Kolleginnen und Kollegen kamen in die Mülheimer Stadthalle, um gemeinsam neue Wege zu gehen.

Anja Förster, Bestsellerautorin und Gründerin von „Rebels at Work“, eröffnete die Veranstaltung mit einem nicht ganz verwaltungstypischen Vortrag und begeisterte damit die anwesenden Kolleginnen und Kollegen. Ihr klarer Appell: „Was wir brauchen ist ein Denken ohne Geländer.“ Sie machte Mut, Dinge anders zu machen und Ideen einfach mal auszuprobieren – „Machen Sie jede Woche etwas, das Sie so noch nie getan haben. Malen Sie außerhalb der Linien, denken Sie um die Ecke, haben Sie einen rebellischen Geist und hinterfragen Sie den Status quo.“ Im Anschluss standen zahlreiche Workshops auf dem Programm, in denen die Kolleginnen und Kollegen neue Methoden und Hilfsmittel kennenlernen und direkt ausprobieren konnten. Zurück am Arbeitsplatz helfen sie uns, im Alltag kleine Veränderungen zu bewirken und Ideen umzusetzen. So gab es in einem Workshop zum „Nutzerzentrierten Arbeiten“ praktische Tipps und Methoden für die Umsetzung der Arbeitsweisen im Arbeitsalltag: Wie können wir den Menschen in den Mittelpunkt unserer Veränderungsaktivitäten stellen? Warum lohnt es sich, diejenigen zu fragen, die von unserer Arbeit, unserem Projekt oder unserem Vorhaben direkt betroffen sind?



In einem weiteren Workshop lernten Kolleginnen und Kollegen die Grundprinzipien von Agilität und agilem Arbeiten kennen, und es gab kleinere Stationen, an denen die Teilnehmenden ganz konkrete Methoden zur Ideenfindung oder zur Visualisierung von Ideen ausprobieren konnten. So zum Beispiel „Brainwriting“ – eine Methode, die allen Kolleginnen und Kollegen helfen kann, alte Denkmuster aufzubrechen, das Wissen ihres gesamten Teams zu nutzen und gemeinsam neue Lösungswege einzuschlagen. Mit dem neuartigen Format der Mitarbeitendenveranstaltung sind wir selbst neue, ungewohnte Wege gegangen und haben damit einmal mehr gezeigt, dass es sich lohnt, Neues auszuprobieren.

Und das kam an: Die überwältigende Mehrheit der Teilnehmenden gaben ein rundum positives Feedback zur Veranstaltung. „Endlich mal Reform zum Anfassen“, lautete das Resümee einer Kollegin. Ein anderer Kollege war ebenso begeistert: „Ich habe sehr gute Anregungen erhalten, mit welchen Methoden ich meinen Arbeitsalltag selbst verändern kann.“ Und auch im Nachgang war das Interesse der Teilnehmenden wie auch derjenigen, die nicht dabei waren, riesig! Deswegen haben wir im August eine Serie im IntraNet veröffentlicht, die alle Methoden vorstellt und hilfreiche Tipps für den Alltag liefert.



Nach dem positiven Feedback haben wir im November 2019 alle Kolleginnen und Kollegen zu Workshops eingeladen. Auch dieses Mal ging es um agile Techniken. Im Fokus stand, diese noch greifbarer und erlebbarer zu machen: Was steckt genau dahinter? Wodurch zeichnet sich agiles Arbeiten aus? Und wie fühlt es sich überhaupt an, agil zu arbeiten? An einem praktischen Beispiel konnten Kolleginnen und Kollegen nach vorheriger Anmeldung genau das erleben und ausprobieren. Bereits nach wenigen Stunden waren alle 120 Plätze ausgebucht, und unsere Interessentenliste für weitere Workshops füllt mehrere Seiten mit mehr als 150 interessierten Kolleginnen und Kollegen aus allen Bereichen unserer Verwaltung. Das ebenso positive Feedback nach den Workshops zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Mit unseren kleinen Schulungen und Workshops haben wir den Nerv der Kolleginnen und Kollegen getroffen und wollen daher auch in 2020 weitere Formate anbieten.

Insgesamt wächst das Methodenwissen in unserer Verwaltung, nicht zuletzt auch durch unsere Workshops, Veranstaltungen und Veränderungsworkstätten. Das wollen wir in 2020 weiter ausbauen. Innovative Methoden sind nicht an Räume gebunden und können überall stattfinden, aber unsere Erfahrungen zeigen, dass innovative Räume die Kreativität und Ideen bedeutend fördern. Daher wollen wir in einigen Dienstgebäuden unterschiedliche Orte des Austauschs einrichten, an denen kreativer, agiler, anders gearbeitet werden kann und die Orte der Begegnung werden, an denen Kolleginnen und Kollegen sich treffen, über ihre Arbeit und Projekte sprechen und ihre Erfahrungen miteinander teilen.

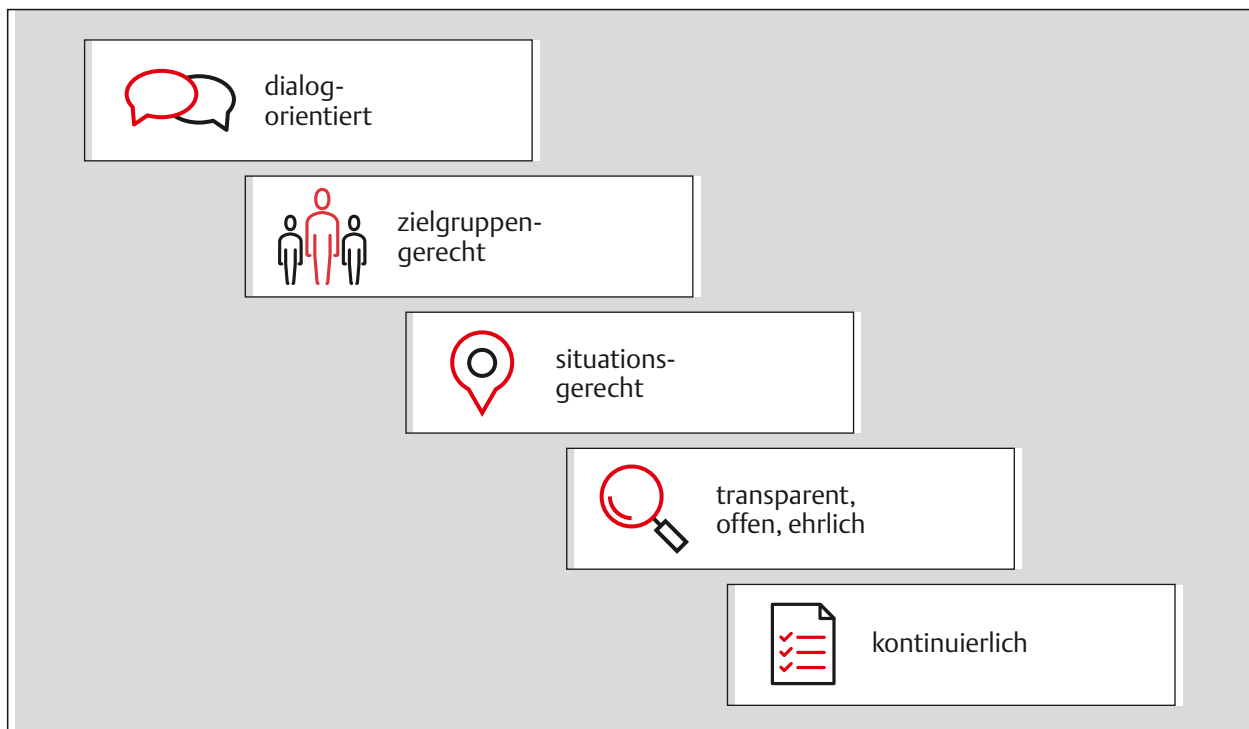
Nach wie vor müssen wir aber auch weiterhin festhalten, dass wir noch keine Bewegung der breiten Masse erreicht haben. Eine flächendeckende Unterstützung in der Breite zu erhalten, hängt maßgeblich von der Reichweite der Veränderungsprojekte ab. Diese erreichen wir in 2020 und 2021 insbesondere mit dem Top-Thema nach innen: Der Einführung der Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit. Führung, Organisationskultur und Beschäftigtenzufriedenheit waren in der Beteiligungsphase zur Konzeption der Reform im Jahr 2016 von mehr als 3.000 Kolleginnen und Kollegen als wichtigste Themen benannt worden. Mehr zum aktuellen Stand im Projekt lesen Sie im Kapitel **„Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“**.

Fünf Faktoren machen uns erfolgreich

Kommunikation in Veränderungsprojekten bedeutet gerade durch unsere Verknüpfung mit Veränderungsmanagement und Beteiligung immer mehr als nur die bloße Weitergabe von Informationen. Vielmehr richten wir unsere Planung immer daran aus, was

unsere Zielgruppen konkret benötigen, was sie interessiert, und bereiten die Themen dazu passend auf. Fünf Grundsätze helfen uns seit Beginn der Reform dabei, Kommunikation und Veränderungsmanagement zu planen und umzusetzen:

Unsere Erfolgsfaktoren



Wir berichten von Anfang an und laufend über Inhalte und Vorgehen im Prozess und aus den einzelnen Projekten. Das bedeutet auch, über Arbeitsstände und das konkrete Tun im Projekt zu berichten. Es hat sich bewährt, vor dem Start eines Projekts mit Kommunikation und Beteiligung zu beginnen und auch nach dem Ende damit fortzufahren. So können die beteiligten Zielgruppen das Projekt verstehen und nachverfolgen: Es entsteht Akzeptanz, die durch kontinuierliche Kommunikation und Beteiligung erhalten wird. Damit geht einher, auch Heraus-

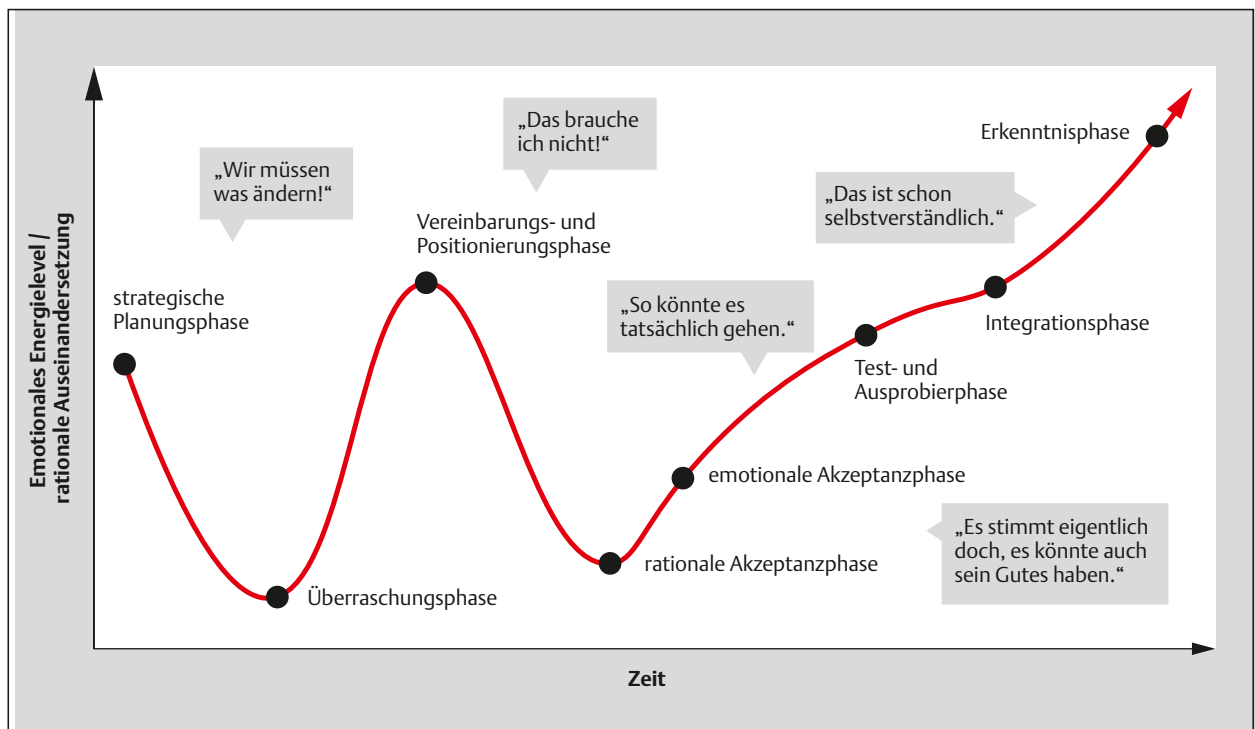
forderungen und Schwierigkeiten im Projektverlauf zu benennen. Offen mit dem umzugehen, was in dem Projekt passiert, hilft beteiligten Zielgruppen, dies nachvollziehen zu können und damit Akzeptanz und Verständnis zu schaffen.

Kern all unserer Kommunikations- und Beteiligungsmaßnahmen ist die Verknüpfung mit der Veränderungskurve nach Elisabeth Kübler-Ross: Wir wissen, dass Menschen in Veränderungsprozessen verschiedene Phasen durchlaufen und dass jede

dieser Phasen andere Kommunikations- und Beteiligungsbedürfnisse der unterschiedlichen Zielgruppen mit sich bringt. Diese Bedürfnisse müssen wir immer wieder identifizieren und in unsere Planung einbeziehen. So gilt es zum Beispiel zu Beginn

eines Veränderungsprozesses, in der strategischen Planungsphase, Akzeptanz herzustellen, den Nutzen zu verdeutlichen und die Zielgruppe dadurch dort abzuholen, wo sie steht.

Die Veränderungskurve in Anlehnung an Elisabeth Kübler-Ross



Jede von uns identifizierte Zielgruppe hat unterschiedliche Kommunikations- und Beteiligungsbedürfnisse. Was also für die eine Zielgruppe wichtig und hilfreich ist, muss eine andere Zielgruppe nicht zwingend genauso interessieren oder beschäftigen.

Daher erhält jede Zielgruppe von uns die für sie relevanten Inhalte in unterschiedlicher Komplexität und Ausführlichkeit. Und: Unsere Kommunikation und Beteiligung regen selbst immer zum Feedback und zum Austausch untereinander an.

Ziele erreicht und Neues erfolgreich ausprobiert – so kann es weiter gehen!

In der Rückschau auf das Jahr 2019 haben wir unsere Kommunikations- und Beteiligungsziele erreicht: Transparenz und Information bilden die Basis für Akzeptanz und Unterstützung unserer Kolleginnen und Kollegen. Hier sind wir in 2019 ein großes Stück vorangekommen: Andere, innovativere und auch kreativere Wege der Ansprache und Beteiligung zu wählen, hat uns sowohl auf der inhaltlichen als auch auf der Veränderungsebene einen großen Schub gegeben. Daran wollen wir in 2020 anknüpfen und Kommunikation und Beteiligung weiterhin stärken. Insbesondere planen wir weitere Großgruppenformate und Veranstaltungen für alle Kolleginnen und Kollegen sowie zielgerichtete Formate, um Veränderungen noch stärker in den Arbeitsalltag zu integrieren. Wir sind überzeugt, dass wir damit die richtige Richtung eingeschlagen haben und gehen in 2020 noch mutiger neue Wege. Damit befördern wir die Entwicklung einer neuen Kommunikationskultur über die Reform hinaus im Alltag aller Kolleginnen und Kollegen und leisten so einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung unserer Stadtverwaltung zu einer lernenden Organisation.



Unsere Steuerungs- und Messinstrumente werden professioneller

Als Grundlage für eine professionelle Steuerung erfassen wir nach wie vor alle steuerungsrelevanten Daten der einzelnen Projekte, die in dezentraler Verantwortung bearbeitet werden. So können wir alle Projekte aus einer Gesamtsicht heraus koordinieren und steuern. Dazu fragen wir monatlich die Sachstände in den Projekten ab und bitten die Projektleitungen um eine fachliche Einschätzung der erreichten Projektfortschritte sowie möglicher Probleme und Risiken, die den Projekterfolg gefährden können. Dabei haben wir immer die vorher festgelegten Ziele im Blick.

Nachdem dieses Verfahren anfangs häufig als zu bürokratisch empfunden wurde, erfassen wir alle Informationen nun so niedrigschwellig wie möglich: Zahlreiche Hinweise und Anregungen der Projektleitungen als Nutzerinnen und Nutzer haben wir aufgegriffen und unsere Berichte in 2019 deutlich verschlankt und übersichtlicher gestaltet. Das Ergebnis: Unsere Projektsteuerung funktioniert und findet immer breitere Akzeptanz. „Gelbe Ampeln“ zu melden wird zunehmend als wichtiges Mittel angesehen und auch genutzt, um frühzeitig auf zeitliche, personelle und finanzielle Engpässe und anderweitige Schwierigkeiten hinzuweisen. Das ermöglicht uns, frühzeitig Gegenmaßnahmen einzuleiten und damit die Zielerreichung weiterhin zu gewährleisten.

Datenbasiertes Projektmanagement ermöglicht Steuerung weiterer Projekte

Wir haben in diesem Jahr mit unserem Grundlagenprojekt „Ausbau von Projektmanagement“ daran gearbeitet, unsere Steuerungssystematik weiter auszubauen und diese auch über die Reform hinaus zu nutzen: Insgesamt können wir Projekte so von Anfang an professioneller planen und im Verlauf steuern. Die Herausforderung dabei ist immer, herauszufinden, welche Informationen unverzichtbar sind, welche darüber hinaus nützlich für den erfolgreichen Verlauf wären und vor allem die Frage: Wie groß ist der Aufwand für die Datengewinnung und -pflege? Unsere Erfahrungen aus den vergangenen Jahren haben gezeigt, dass der Arbeitsaufwand für die Erfassung von Daten häufig nicht mitgeplant wurde. Die Folge: Daten wurden entweder unvollständig oder gar nicht erhoben und Messungen konnten daher nicht in dem geplanten Umfang erfolgen.

Ab 2020 führen wir daher eine Dashboard-Technologie ein, die uns bei der Steuerung unterstützt und uns ein professionelles und gleichzeitig übersichtliches Informationsmanagement ermöglicht. Verantwortliche erhalten mithilfe des Dashboards standardisiert nur die Informationen, die für sie steuerungsrelevant sind. Diese Reduzierung ermöglicht eine fokussierte Betrachtung der Projekte und dadurch auch eine zielorientierte Steuerung. Bei Bedarf und auf Wunsch können Verantwortliche jederzeit auch vertiefende Informationen ohne großen Mehraufwand hinzuziehen.

Am Beispiel unseres Grundlagenprojekts können wir die Systematik weiter verdeutlichen: Insgesamt meldet das Projekt zum 31. Dezember 2019 einen Erfüllungsgrad von 80 %. Alle wichtigen Daten können auf einer ersten Informationsebene eingesehen werden, zum Beispiel welche Arbeitspakete erfüllt sind und welche nicht. Auf einer weiteren Informationsebene können wir dann sehen, inwieweit die abgeschlossenen Arbeitspakete auch die geplanten Ergebnis- und Wirkungsziele erreicht haben. Zu den weiter laufenden, also noch nicht erfüllten, Arbeitspaketen können wir erfahren, was eine Verzögerung begründet und wie wir weiter vorgehen wollen.

Prototyp unseres Dashboards zum Projektmanagement



All diese Informationen können wir für unsere Steuerung des Projekts und letztlich auch für die erfolgreiche Umsetzung nutzen. Grundlage dafür ist eine standardisierte Datentransparenz. Daraus können wir ohne wesentlichen Aufwand individuelle Berichte generieren.

Die professionelle Steuerung von Projekten entscheidet maßgeblich über ihren Erfolg. Mit einer breiteren Nutzung des entwickelten datenbasierten Projektmanagements im kommenden Jahr werden wir insgesamt effizienter, weil wir uns auf die relevanten Steuerungsgrößen fokussieren. Zum einen können sich damit alle Beteiligten mit der Projektstruktur auseinandersetzen und so ihre Verantwortlichkeiten gestärkt werden. Zum anderen schaffen wir mehr Transparenz für alle beteiligten Kolleginnen und Kollegen. Was tun wir also, um in 2020 stadtweit das datenbasierte Projektmanagement zu verbessern?

- Wir erfassen weiterhin systematisch alle steuerungsrelevanten Informationen der einzelnen Projekte. Insbesondere klären wir bereits vor dem Start der Projekte, welche Merkmale und Bedingungen für das jeweilige Projekt relevant sind.
- Die Dashboard-Technologie ermöglicht uns, die individuellen Projektberichte schneller und unkomplizierter bereitzustellen. Die wichtigen Daten werden darin professionell für unterschiedliche Zielgruppen wie Führung, Projektleitungen und Projektteams sowie weitere Beteiligte aufbereitet und sind Grundlage für den gemeinsamen Austausch zum Projekt.
- Durch die unterschiedlichen Informationsebenen mit unterschiedlichem Detaillierungsgrad der Daten reduzieren wir kurzfristige Anfragen mit hohem Einzelaufwand, weil alle Daten nur einen Klick entfernt sind.
- Insgesamt können wir dadurch auch Führungskräfte als Auftraggeberinnen und Auftraggeber der Projekte sowie die Projektleitungen und -teams in ihrer Aufgabe optimal unterstützen. Führungskräfte erhalten die für sie relevanten Informationen übersichtlich und verständlich aufbereitet auf einen Blick, und Projektleitungen setzen sich regelmäßig mit dem aktuellen Stand ihrer einzelnen Arbeitspakete im Projekt auseinander und können sehen, welche Auswirkungen kleinere Verzögerungen auf das Projekt insgesamt haben.
- Aktuell prüfen wir auch, wie wir die Dashboard-Technologie unkompliziert in anderen Bereichen einsetzen können.

Mit dem Reform-Monitor Erfolge auf der Veränderungsebene erfassen

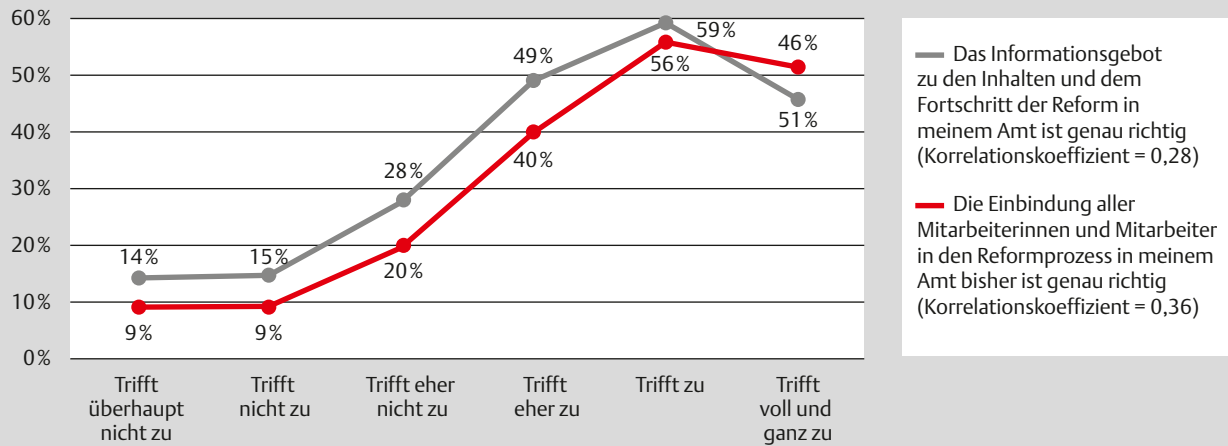
Basierend auf unserem Mehrebenen-Ansatz fokussieren wir uns auch in der Steuerung nicht nur auf die bloße Arbeit in Projekten und die dort erreichten Erfolge. Vielmehr müssen wir auch herausfinden, ob die Reform auf der Veränderungsebene ankommt und erfolgreich ist: Dazu brauchen wir eine offene Reformstimmung, die ihrerseits ein wichtiger und vor allem eigenständiger Erfolgsfaktor unserer Reform ist. In 2019 haben wir diese erstmals in den Pilotbereichen 2017/2018 und im Museumsdienst (Pilotbereich in 2019) mithilfe unseres neu entwickelten Reform-Monitors gemessen.

Insgesamt haben die Ergebnisse unseren Mehrebenen-Ansatz als den richtigen Weg für ganzheitliche Veränderung und Bewegung in unserer Verwaltung bestätigt. Die Mehrheit der rund 1.100 anonym befragten Teilnehmenden ist insgesamt optimistisch eingestellt gegenüber dem Nutzen und der Wirksamkeit der Reform: 84 % der Kolleginnen und Kollegen sehen unsere Reform weiterhin als notwendig an. Insbesondere haben das Engagement der Führungskräfte und der Grad von Information und Beteiligung im direkten Arbeitsumfeld einen maßgeblichen Einfluss darauf, ob die Kolleginnen und Kollegen vom Erfolg der Reform überzeugt sind. Ebenso zeigten die Auswertungen einen signifikanten Zusammenhang zwischen Informationsverfügbarkeit und dem Gefühl, ausreichend eingebunden zu sein, mit der Motivation der Kolleginnen und Kollegen, sich in den Prozess einzubringen und damit zum Erfolg der Reform beizutragen. Gleiches gilt auch für das Engagement der Führungskräfte im direkten Arbeitsumfeld.



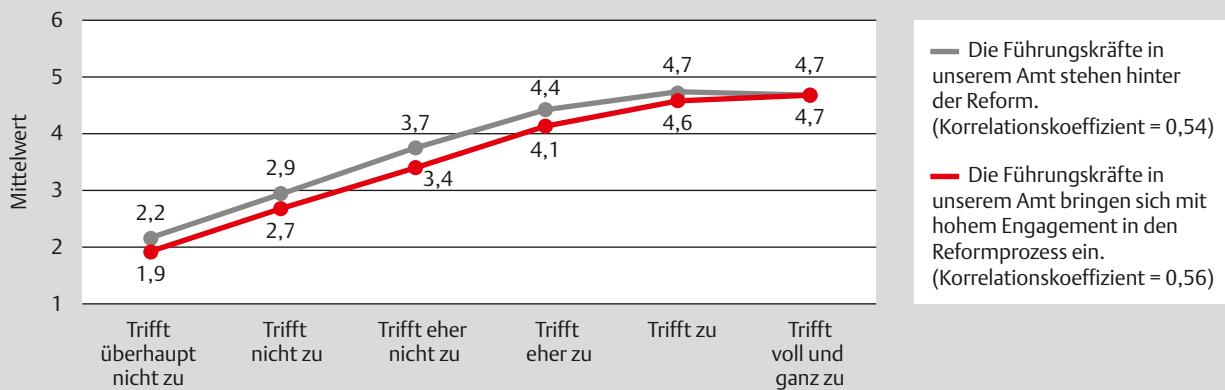
Engagement der Führungskräfte und Einbindung beeinflussen die Motivation

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in meinem Umfeld sind insgesamt motiviert, sich in den Reformprozess einzubringen, damit die Reform ein Erfolg wird.



Auszug der Ergebnisse aus unserem Reform-Monitor

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in meinem Umfeld sind insgesamt motiviert, sich in den Reformprozess einzubringen, damit die Reform ein Erfolg wird.



Auszug der Ergebnisse aus unserem Reform-Monitor

Die Erkenntnisse des Reform-Monitors zeigen aber auch, dass Verbesserungen erst wenig im direkten Alltag der Kolleginnen und Kollegen angekommen sind. An den Stellen, wo Veränderungen bereits spürbar sind, werden diese jedoch positiv bewertet. Ebenso müssen wir feststellen, dass die Teilnahmequote mit etwas über 30 % niedriger war als bei der 2017 durchgeführten und nicht sensiblen Status-quo-Befragung. Für eine Befragung wie diese wäre eine Quote von 60 % aufwärts ideal gewesen, die Werte können jedoch auch bei einer geringeren Rücklaufquote als repräsentativ angesehen werden. Ein Blick in die einzelnen befragten Ämter und Bereiche zeigt, dass kleinere Einheiten wesentlich höhere Rücklaufquoten und größere eine eher geringere Zahl an Rückmeldungen haben. Warum ist das so? Kleinere Bereiche sind vor allem durch persönlichen Austausch und direkte Kommunikation der Führung mit den Kolleginnen und Kollegen geprägt. In größeren Einheiten ist das schwerer möglich; indirekte Kommunikation über mehrere Hierarchieebenen bestimmen das Bild. Für unsere Ergebnisse bedeutet das: Aktivierung, Einbindung und Ansprache beeinflussen die Motivation zur Teilnahme maßgeblich.

Auszug aus dem Fragebogen des Reform-Monitors

Minutenlang an der Rubrik	Trifft überhaupt nicht zu	Trifft nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu	Kann ich nicht beurteilen
7. Ich bin davon überzeugt, dass unser Amt die Reformen entgegen durchzuführen kann, auch wenn das für einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzliche Arbeitsbelastung bedeutet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in meinem Umfeld sind insgesamt motiviert, auch in der Reformperiode noch zu leisten, damit die Reformen auch fruchtbar sind.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Die Führungskraft in unserem Amt, unter dem Namen des Reformen,	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Die Führungskraft in unserem Amt bringen sich mit hohem Engagement in die Reformperiode ein.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Spitzenwert von Veränderungen im Arbeitsalltag

Falls die Frage 11 der „WFO“ und die „WFO 2“ oder „WFO 3“ und falls die „WFO 4“ beantwortet wurden, lesen Sie Frage 11. Wenn Sie noch andere Fragen stellen, Sie werden die Frage 11. Frage 11.

Trifft überhaupt nicht zu	Trifft nicht zu	Trifft eher nicht zu	Trifft eher zu	Trifft zu	Trifft voll und ganz zu	Kann ich nicht beurteilen
11. Durch die Verwaltungsreformen gehen bereits spürbare Veränderungen im eigenen Arbeitsalltag.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Spitzenwert von Veränderungen im Arbeitsalltag

Die Rubrik angegeben, dass sich der Arbeitsalltag durch den Reformprozess bzw. durch die Ergebnisse der Reform verändert hat.

Beginn	Einige Beginn	Nein	Einige positiv	Positiv	Kann ich nicht beurteilen
11. Wie stark hat sich der Arbeitsalltag durch die Reform verändert?	☐	☐	☐	☐	☐

Ende Mai 2019 hatten einige zufällig ausgewählte oder vorab von der Projektleitung benannte Kolleginnen und Kollegen den Fragebogen getestet. Die Ergebnisse zeigten, dass der Reform-Monitor sehr gut geeignet ist, um die Reformstimmung zu erkennen und erreichte Veränderungen einschätzen zu können. Die Fragen des Reform-Monitors bezogen sich auf das direkte Umfeld der Kolleginnen und Kollegen und darauf, ob Veränderungen spürbar, sichtbar oder bemerkbar sind und damit aussagekräftiger sind als bisher.

Bereits Ende 2017 haben wir eine Status-quo-Befragung in den Pilotbereichen 2017/2018 durchgeführt. Sie brachte uns jedoch geringe Erkenntnisse. Aus statistischer Sicht hatten die Ergebnisse eine massive Mittelwerttendenz. Die Fragen waren nicht „sensibel“ genug, um die Wahrnehmungen, Einschätzungen und Haltungen der Kolleginnen und Kollegen zu erfassen. Auf Basis dieser Erkenntnisse haben wir die Befragung grundlegend überarbeitet und zum Reform-Monitor weiterentwickelt.

Steuerung und Kommunikation noch besser verknüpfen

In 2020 bauen wir unsere professionelle Steuerung, unterstützt von einer übersichtlichen Dashboard-Technologie, stadtweit aus. Ergänzend zur Beobachtung und Auswertung von Erfolgen in den Projekten auf der sachlich-inhaltlichen Ebene hat sich der Reform-Monitor als sehr geeignet erwiesen, um auch Entwicklungen und Erfolge auf der Veränderungsebene zu erfassen.

Insgesamt ist in 2019 deutlich geworden, dass Steuerung und Kommunikation zusammengehören: Mithilfe von Instrumenten wie unserem Berichtswesen können wir aktuelle Stände in den Projekten erfassen und messen. Für Projektleitungen entsteht ein Überblick über die einzelnen Arbeitspakete im Projekt und sie können sehen, an welchen Stellen Engpässe entstehen könnten. Aber: Nur durch den ehrlichen Umgang und vor allem durch das sich anschließende Gespräch kann das Instrument seine volle Wirkung entfalten – damit Steuerung noch weniger als Kontrolle erlebt wird, sondern vielmehr als Hilfe, um in Projekten rechtzeitig umzusteuern.

Und auch für eine erfolgreiche Messung der Reformstimmung ist eine gute Kommunikation elementar: Unser Fokus in 2020 liegt daher vor allem darauf, die Kolleginnen und Kollegen in den Pilotbereichen 2019 frühzeitig, breiter und besser anzusprechen und entsprechend für eine Teilnahme am Reform-Monitor zu gewinnen.

Die Reform in den Dezernaten

03

Dezernat

Dezernat Oberbürgermeisterin

Oberbürgermeisterin

Henriette Reker

Wo wollen wir hin?

Köln ist eine Millionenstadt im Wandel. Globalisierung, Klimawandel, Digitalisierung, neue Mobilität, demografischer Wandel und nicht zuletzt Urbanisierung – all diese Entwicklungen wirken auf uns ein. Wir als Verwaltung suchen zusammen mit Politik und Stadtgesellschaft nach Lösungen, um diesen Wandel gemeinsam zu gestalten und zu nutzen. Wir verbessern uns jeden Tag und verknüpfen dies mit einer zukunftsfähigen Ausrichtung.

Damit uns das gelingt, müssen wir eine innovativ-lernende Verwaltung in einer insgesamt zukunftsorientiert aufgestellten Stadt sein. Wie kann uns das gelingen?

- Als **innovative Organisation** etablieren wir in der Verwaltung neue, oftmals auch digitale Arbeitsprozesse, die wir zunehmend agil entwickeln und mit einer transparenten und kooperativen Organisationskultur verknüpfen.
- Als **lernende Organisation** beobachten wir routinemäßig und selbstkritisch unser Handeln mit seinen Stärken und Schwächen nach innen und außen und nutzen diese Erkenntnisse zur kontinuierlichen Verbesserung.
- Als **offene Organisation** suchen wir den Dialog mit Politik und Stadtgesellschaft, zum Beispiel durch den Aufbau einer systematischen Öffentlichkeitsbeteiligung zu den Planungen und Entscheidungen des Rates und seiner Gremien. Auch nach innen bauen wir Transparenz und Kommunikation stark aus und verknüpfen unsere Verbesserungsprozesse systematisch mit Kommunikation und Veränderungsmanagement.

Je besser uns dies – auch als breit verankerte Routine – gelingt, umso stärker unterstützt die Kölner Verwaltung den Entwicklungsprozess unserer Stadt insgesamt, der die Belange aller Kölnerinnen und Kölner berücksichtigt und der von Dialog und Nachhaltigkeit geprägt ist. Wir verankern Lernen, Testen, Ausprobieren und Verbessern als neue Prinzipien in unseren Arbeitsabläufen, wo immer dies möglich und sinnvoll ist.

Was trägt die Reform dazu bei?

Unsere 2017 gestartete Reform hat den Anstoß für diesen mittlerweile breit getragenen und vielfältigen Entwicklungsprozess gegeben und ist bis heute Kern und Antrieb für Verbesserung und Innovation. Die Gesamtsteuerung unserer Verwaltungsreform ist in meinem Dezernat angesiedelt: Von hier aus werden die Bereiche auch bei ihrer Projektplanung und -steuerung unterstützt, insbesondere mit Blick auf Kommunikation und Veränderungsmanagement. Das Team entwickelt – selbst testend und lernend – neue Methoden und Formate, um zum Beispiel agile Arbeitsprinzipien in die Breite der Verwaltung zu tragen. So sind von hier aus unter anderem sogenannte Veränderungswerkstätten erfolgreich etabliert worden, in denen die Dienststellen nach der Service-Design-Methodik nutzerzentrierte Lösungen kreativ und agil entwickeln.

Auch das Büro für Öffentlichkeitsbeteiligung in meinem Dezernat steht für eine neue Art des Arbeitens und für die Öffnung unserer Verwaltung: In einer bis Sommer 2020 angelegten Pilotphase arbeitet hier ein Team an der Entwicklung neuer qualifizierter Beteiligungsverfahren und fördert so eine neue Beteiligungskultur in unserer Stadt. Dabei testen die Kolleginnen und Kollegen neue Möglichkeiten zur Einbindung der Kölnerinnen und Kölner in städtische Vorhaben aus. Im Kern geht es auch hier darum, Neues auszuprobieren, Erkenntnisse zu gewinnen und diese für die Weiterentwicklung unserer Arbeit zu nutzen, bevor sie anschließend in die Breite getragen werden. Das verdeutlicht: Öffentlichkeitsbeteiligung braucht und nutzt bereits jetzt unsere Reform, so wie auch unser Reformprozess gelingende Beteiligung braucht und nutzt.

Eine zukunftsfähige Verwaltung braucht aber nicht nur neue Prozesse und eine andere Art der Zusammenarbeit. Sie benötigt auch dazu passende Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel geeignete Räumlichkeiten. Es ist bekannt, dass auch die Raumgestaltung unser Denken und Handeln beeinflusst, und deshalb haben wir entschieden, zumindest an allen größeren Standorten der Verwaltung „klassische“ Sitzungsräume durch sogenannte Projekträume oder Labore zu ergänzen. Damit haben wir am Standort des Reformteams sowie

im ZukunftsLabor bereits gute Erfahrungen gemacht und weiten diesen Ansatz daher aus.

Daneben liegt im Dezernat Oberbürgermeisterin weiterhin ein Schwerpunkt darin, vergleichbar mit einer Konzernzentrale, bereichsübergreifende Verbesserungen zu initiieren und zu steuern. Unter anderem koordinieren wir die Projekte zur Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen, bündeln Aktivitäten zum Management von Fördermitteln in einem Verbundprojekt und setzen von hier aus eine nutzerzentrierte Kommunikation in der gesamten Verwaltung um.

Was haben wir geschafft?

In 2019 haben wir erfolgreich an unseren sieben Projekten gearbeitet: 96 % unserer für 2019 geplanten Arbeiten haben wir zum 31. Dezember 2019 umgesetzt. Unser Erfolg ist insbesondere dem Engagement und Einsatz der Kolleginnen und Kollegen in meinem Dezernat zu verdanken: Fünf Projekte sind in diesem Jahr komplett abgeschlossen, zwei weitere bearbeiten wir auch in 2020 weiterhin, wie zum Beispiel das langfristig angelegte Projekt „Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen“.

Gesamtzahl Projekte: 7

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)

0

Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)

0



Dank des Projekts „Beschlusscontrolling“ wird beispielsweise unsere Arbeit für Politik und Stadtgesellschaft transparenter: Künftig können alle Interessierten online einsehen, wie der aktuelle Stand der Umsetzung von politischen Beschlüssen ist. Nach erfolgreicher Pilotierung in einem Ausschuss werden die Erkenntnisse nach und nach für alle weiteren Ausschüsse, den Rat sowie die Bezirksvertretungen genutzt und umgesetzt.

Im Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit haben wir 2019 eine sogenannte „Newsroom-Struktur“ aufgebaut, die eine gänzlich neue Art des Arbeitens und eine nutzerzentrierte Kommunikation ermöglicht: Kolleginnen und Kollegen aus dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit arbeiten hier themenfokussiert zusammen mit Kommunikationsverantwortlichen, die in 2019 in jedem unserer Dezernate eingesetzt wurden. Dadurch können wir schneller und direkter Informationen an die Öffentlichkeit geben. Das war eines der zentralen Ziele der zuvor als Reformprojekt entwickelten Konzeption zur nutzerzentrierten Kommunikation, die auch im kommenden Jahr weiter implementiert wird.

Ebenso haben wir in 2019 unsere interne Kommunikation im Rahmen einer Veränderungswerkstatt in den Blick genommen und dabei nutzerzentrierte und agile Arbeitsweisen ausprobiert. Wir konnten so bereits konkrete Lösungsideen entwickeln, zum Beispiel für eine Optimierung des städtischen IntraNet-Angebots. Diese werden gerade ausgearbeitet und im Anschluss mit Kolleginnen und Kollegen als künftige Nutzerinnen und Nutzer getestet.

Was haben wir gelernt und was nehmen wir uns vor?

Wir haben zahlreiche Erfahrungen in unseren Projekten wie unseren Veränderungswerkstätten gewonnen. Insbesondere haben wir neue Methoden erprobt und nutzen diese nun im Alltag. Jetzt wird es vor allem darum gehen, notwendige Sicherheit und Routinen im Tagesgeschäft systematisch mit testenden, lernenden Methoden und Innovation zu verknüpfen.

„Mut und Ausprobieren zahlen sich aus“ – dieser Leitsatz soll die Reform in meinem Dezernat im kommenden Jahr prägen. Daher nehmen wir uns im Amt für Integration und Vielfalt als Pilotbereich unter anderem vor, ein Verfahren zu entwickeln, mit dem wir das 2012 beschlossene Konzept „Integrative Stadtgesellschaft“ themenspezifisch und bedarfsgerecht in einem fort-

laufenden Prozess weiterentwickeln. Dabei werden wir auch unsere Öffnung weiter ausbauen: Das Projekt ist geprägt von Einbindung und Beteiligung der Stadtgesellschaft, und wir werden den gesamten Prozess transparent in die Breite tragen durch eine kontinuierliche, nutzerorientierte Kommunikation.

Das in 2017/2018 erprobte Format „Schnell besser“ als niedrigschwelliges Vorschlagswesen werden wir in 2020 ebenfalls weiterentwickeln. Damit wir möglichst vielen Kolleginnen und Kollegen eine Teilnahme ermöglichen können, werden wir „Schnell besser“ weitgehend auch als elektronisches Format ausbauen und zunächst im Dezernat Oberbürgermeisterin testen.

Einen wichtigen Schwerpunkt bildet außerdem das Thema „Führung“: Führungskräfte haben eine herausragende Bedeutung für erfolgreiche, tiefgreifende Veränderungsprozesse wie unsere Reform. Daher habe ich ergänzend zu den Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit zwei Grundlagenprojekte angestoßen, die in 2020/2021 in meinem Dezernat koordiniert werden: Führungskräfte sollen in ihrer bedeutenden Rolle als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren gestärkt, unterstützt und qualifiziert werden, damit sie auf die anstehenden Herausforderungen im Veränderungsprozess vorbereitet sind. Daneben wird es ein Innovationsnetzwerk für die Führungskräfte der mittleren Ebene geben, um gemeinsam die Themen zu identifizieren und anzugehen, die uns im Veränderungsprozess stärken.

Insgesamt starten wir in 2020/2021 im Dezernat Oberbürgermeisterin zehn neue Projekte, drei davon als stadtweite Grundlagenprojekte; zwei weitere führen wir im kommenden Jahr fort. Damit stellt sich mein Dezernat auch weiterhin stark auf, um Treiber und Zentrum der innovativen Verwaltung zu sein. Ich bin überzeugt, dass wir mit diesem Programm in meinem Dezernat einen wichtigen Beitrag leisten, damit die Stadtverwaltung Köln eine innovative, lernende Organisation wird.

Henriette Reker

Oberbürgermeisterin der Stadt Köln

Das ist das Reformprogramm für 2020 / 2021 im Dezernat Oberbürgermeisterin

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Verbundprojekt:

Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

Konzeption Redemanuskript

Termingestaltung

Bürgerbüro 2.0

Kommunikationsstrategie implementieren

Barrierefreie Dokumente in der Stadtverwaltung

Weiterentwicklung des Konzepts „Integrative Stadtgesellschaft“ als laufender Prozess

Grundlagenprojekt: Ausbau von Projektmanagement – Stufe 2

Grundlagenprojekt: Führungskräfte als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren

Grundlagenprojekt: Innovationsnetzwerk mittlere Führungsebene

Schnell besser – Stufe 2



Dezernat I

Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht

Stadtdirektor

Dr. Stephan Keller

Die Stadt Köln steht 2020 vor den gleichen großen Aufgaben wie jedes Großunternehmen in Deutschland: Personalpolitik und Digitalisierung sind die beiden bedeutendsten Themen für das kommende Jahr und darüber hinaus. Als Stadt Köln sind wir eine der größten Arbeitgeberinnen der Region – mit den Pflichten, die mit dieser Aufgabe einhergehen, wie der Deckung des Personalbedarfs und der Fürsorgepflicht für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Und sowohl bei den internen Prozessen als auch bei den Servicedienstleistungen für unsere Bürgerinnen und Bürger müssen wir die Chancen nutzen, die uns die Digitalisierung bietet.

Eine der größten Herausforderungen der kommenden Jahre wird für uns der Fachkräftemangel sein. Damit einher geht auch die Aufgabe, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bereits jetzt für uns arbeiten, zu halten. Hierauf müssen wir reagieren und uns auf der einen Seite fragen, wie wir als attraktive Arbeitgeberin am Arbeitsmarkt wahrgenommen werden, und auf der anderen Seite, wie wir den Arbeitsalltag für unsere Kolleginnen und Kollegen besser gestalten können.

Diese Fragen beantworten wir im ersten Schritt mit der Entwicklung einer Arbeitgebermarke für die Stadt Köln, in der wir unsere Unternehmensidentität definieren und kommunizieren. Außerdem erarbeiten wir das Kölner Kompetenzmodell, das die notwendigen Kompetenzen von Führungskräften sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufzeigt. Als Basis hierfür dienen wissenschaftliche Erkenntnisse, gute Beispiele aus anderen Kommunen und die Beteiligung unserer Kolleginnen und Kollegen. Im zweiten Schritt richten wir unsere Personalstrategie an diesem Modell aus. Anhand der Arbeitgebermarke und des Kompetenzmodells haben zukünftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, sich ein gutes Bild unserer Stadtverwaltung und der Aufgaben hier zu machen.

Daneben müssen wir uns für den Schutz unserer Kolleginnen und Kollegen einsetzen, die häufig Konfliktsituationen und einer steigenden verbalen und körperlichen Gewaltbereitschaft ausgesetzt sind. Beispielfähig zu nennen sind die Feuerwehr sowie der Ordnungs- und Verkehrsdienst. Sie müssen sich bei Rettungseinsätzen und im Außendienst zunehmend mit aggressiven Bürgerinnen und Bürgern auseinandersetzen. Aber auch die Kolleginnen und Kollegen der Kundenzentren, im Ausländer- und Sozialbereich, in der Vollstreckung etc. sind hiervon betroffen.

Als attraktive Arbeitgeberin ist auch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie von zentraler Bedeutung. Wir lassen uns 2020 durch die berufundfamilie Service GmbH als familienfreundliches Unternehmen zertifizieren und werden im Rahmen der Auditierung unter anderem die Themenfelder Arbeitszeit, Arbeitsorganisation, Personalentwicklung und Service für Familien weiterentwickeln.

Auf die Digitalisierung der Gesellschaft reagieren wir mit Hochdruck und arbeiten an der Optimierung unserer Serviceleistung und der Umgestaltung unserer Prozesse. Mit dem „Gigabit Masterplan Cologne 2025“ entwickeln wir eine Strategie, um Köln zur digitalen Hauptstadt Deutschlands zu machen. Dazu gehört unter anderem die Versorgung des gesamten Stadtgebiets mit 5 G-Mobilfunk und Glasfaserverbindungen, um den Kölnerinnen und Kölnern schnelle Internetverbindungen zu ermöglichen.

Die Verwaltungsreform unterstützt uns dabei, weitere Themen und Veränderungen anzugehen, weitere Lösungen für die genannten Herausforderungen zu erarbeiten und uns selbst immer wieder kritisch zu hinterfragen. Wir beziehen dabei unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein und holen uns auch von den Kölnerinnen und Kölnern ein Feedback zu unseren Ergebnissen.

Schritt für Schritt vorangehen

In 2019 haben wir viele Projekte erfolgreich beendet. Unter anderem haben wir das Grundlagenprojekt „Optimierung der Stellenbesetzungsverfahren“ fertiggestellt, in dem wir Beschleunigungsbausteine für das interne Stellenbesetzungsverfahren erarbeitet haben, die wir in 2020 schrittweise umsetzen werden.

Im Projekt „Willkommenskultur im Dezernat I“ haben wir Informationsmaterial für Bewerberinnen und Bewerber und Handlungsempfehlungen für die Dienststellen entwickelt. Kernelement ist dabei ein Onboarding-Prozess, um externe Bewerberinnen und Bewerber ab dem ersten Kontakt mit der Stadtverwaltung bestmöglich zu begleiten sowie den Bewerbungsprozess und den späteren Start in den Dienststellen so einfach und gut wie möglich zu gestalten.

Im Rahmen der „Neuausrichtung der Rechtsberatung“ haben wir das Rechtsamt völlig neu organisiert und Praxisgruppen mit verschiedenen rechtlichen Schwerpunkten wie zum Beispiel Vergabe oder Personal eingerichtet. Ziel ist es, unseren juristischen Sachverstand zu bündeln und die interne Rechtsberatung weiterzuentwickeln. Hierzu schließen die Praxisgruppen mit den jeweiligen Dienststellen Servicevereinbarungen ab. Eine Mustervereinbarung haben wir für die Praxisgruppe Bauen entwickelt, die die anderen Praxisgruppen als Vorlage nutzen konnten.

Für das Projekt „Kundenzentren der Zukunft“ haben wir gemeinsam mit den Führungskräften und Mitarbeitenden aller neun Kundenzentren erste Ideen und Anforderungen gesammelt, die für die zukunftsorientierte Weiterentwicklung der Kundenzentren wichtig sind. Diese kann man unter vier Adjektiven bündeln: attraktives, mitarbeiterfreundliches, digitales und mobiles Kundenzentrum. Die Ergebnisse unserer Workshops sind in Projektideen für das mehrjährige Entwicklungsprojekt „Kundenzentren der Zukunft“ eingeflossen, mit dem wir 2020 beginnen.

Auch andere Projekte nehmen wir in das neue Jahr mit. In 2020 tragen wir die „Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit“ mit Workshops in 500 Teams in die Breite. In 2019 haben wir im Verwaltungsvorstand den Leitlinienprozess begonnen und ihn mit den Amts- und Dienststellenleitungen unserer Dezernate in jeweils eigenen Workshops fortgesetzt. In 2020 werden nun weitere Teams unserer Stadtverwaltung gemeinsam daran arbeiten, die Zusammenarbeit und das Miteinander zu verbessern, damit wir auch nach außen wirksamer werden.

Das Bewerbercenter wird in 2020 eine Überarbeitung der Karriereseite veröffentlichen, deren Aufbau die Kolleginnen und Kollegen in einer Veränderungswerkstatt gestaltet haben. Außerdem werden in der zweiten Jahreshälfte die neuen Räumlichkeiten eröffnet, sodass unser Bewerbercenter neben den internen Serviceleistungen und dem digitalen Kontaktpunkt auch eine zentrale räumliche Anlaufstelle für externe Bewerberinnen und Bewerber ist.

Im Amt für öffentliche Ordnung werden wir im kommenden Jahr die beiden Projekte „Zielbild 2020 – Stärkung des städtischen Ordnungsdienstes“ und „Mobilitätswandel und Verkehrssicherheit – Stärkung des Verkehrsdienstes“ weiterführen. Die Personalgewinnung und -erhaltung steht auch gerade in diesen Bereichen im Fokus. Dazu gehören unter anderem Themen wie die Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eine zielgruppenorientierte Bewerberansprache. 2019 lag der Schwerpunkt auf der Optimierung des Personalpools, des Personalmanagements und des Raumkonzepts für die Leitstelle, die unter anderem Informationen und Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern aufnimmt und an die Außendienstkräfte weiterleitet.

Schöner Scheitern

Zum erfolgreichen Projektmanagement gehört es auch zu erkennen, wenn sich die Rahmenbedingungen ändern. Leider ist es uns nicht gelungen, alle Projekte in 2019 zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen. Das Projekt „Führungspotenziale erkennen und fördern“ haben wir aufgrund der Erarbeitung der neuen Personalstrategie vorerst ausgesetzt. Die Basis für die Umsetzung bilden insbesondere die Kompetenzmodelle, die wir ab 2020 erarbeiten.

Außerdem haben wir im Projekt „Strategisches Büroflächenmanagement und zukunftsfähige Arbeitsplatzgestaltung“ das geplante Ziel nicht erreicht. Hier haben wir begonnen, erste Kennzahlen und Handlungsfelder zu identifizieren, die uns ein strategisches Büroflächenmanagement ermöglichen. Durch notwendige organisatorische Anpassungen ist eine Projektfortführung jedoch erst später möglich.

2019 war das Rechtsamt Pilotbereich. Aufgrund des Projekts „Neuausrichtung der Rechtsberatung“ und der damit verbundenen Neuorganisation fand die Kick-off-Veranstaltung für alle Kolleginnen und Kollegen des neuen Amtes für Recht, Vergabe und Versicherungen erst am 28. November 2019 statt. Hier gab es einen regen Austausch darüber, was notwendig ist, um zu einem guten Servicedienstleister für die Verwaltung zu werden, und wie gute Zusammenarbeit im neuen Amt gestaltet werden kann. Außerdem haben wir auch die kurz- und langfristigen Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Gestaltung der gemeinsamen Räume gesammelt. Die Führungskräfte des Amtes nehmen diese Ideen mit ins neue Jahr. Gemeinsam werden sie entscheiden, ob und wie sich die Ideen umsetzen lassen und dies auch transparent an die Mitarbeitenden kommunizieren.

Gesamtzahl Projekte: 19

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)



Resümee

Was nehmen wir aus diesem ereignisreichen Jahr 2019 mit?

Überall, wo wir bereichs – und hierarchieübergreifend offen zusammengearbeitet haben, haben wir schnelle und vielfältige Lösungen erreicht. Der Mut der Kolleginnen und Kollegen, sich in den Projekten auf neue agile Methoden einzulassen, wurde ebenfalls mit guten Ergebnissen belohnt. Deswegen wünsche ich mir, dass wir diese Zusammenarbeit und auch die Anwendung neuer Methoden in 2020 sinnvoll ausbauen, um die Verwaltungsreform weiterhin erfolgreich voranzutreiben.

Aufbauend auf den neuen Methoden werden wir die Kölnerinnen und Kölner in 2020 noch mehr in unsere Projekte einbinden, um mit ihnen gemeinsam Lösungen zu erarbeiten oder ihr Feedback einzuholen. Getreu dem Motto **#wirfürdiestadt** können wir nur zusammen mit den Kölnerinnen und Kölnern Ergebnisse erzielen, die sowohl für sie als auch für uns von Nutzen sind.

Um dies sichtbar zu machen, werden wir 2020 mehr darüber berichten, wo und vor allen Dingen wie wir Erfolge erzielt haben, so den Austausch von Best-Practice-Beispielen anregen und durch diese Vernetzung voneinander lernen.

Motiviert weitergehen

Im kommenden Jahr haben wir mit 15 neuen Projekten und sieben Pilotbereichen sicher eine Menge, worüber es sich zu berichten lohnt.

Die neuen Projekte bringen uns dabei wieder einen großen Schritt in Richtung attraktive Arbeitgeberin, professionelle Dienstleisterin und geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft.

Mit der „Neuausrichtung des Personalbereichs“ und der „Verbesserung der Kommunikationsprozesse“ in der Feuerwehr sowie der „Einrichtung einer Schwerpunktsachbearbeitung in der Beihilfekasse“ schaffen wir unter anderem die Grundlagen für eine bessere Personalgewinnung und –bindung und wirken dem Fachkräftemangel entgegen. Als attraktive Arbeitgeberin liegt

uns außerdem auch die Gesundheit und Entwicklung unserer Kolleginnen und Kollegen am Herzen. Diesen Themen werden wir uns in den Projekten „Gesundheitsmanagement in der Gebäudereinigung“, „Teambuilding und Personalentwicklung in den Praxisgruppen“ und „Gutes Arbeiten im Ausländeramt“ widmen. Die fortschreitende Digitalisierung werden wir mit den Projekten „Kundenzentren der Zukunft“, „Digitaler Posteingang in der Zusatzversorgungskasse“, „Planung Digitalisierung Reinigungsmanagement“ und dem Projekt „Personalvertretung digital“ unterstützen.

Um die Ideen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aufzunehmen und von ihnen profitieren zu können, werden wir das Betriebliche Vorschlagswesen neu ausrichten und in der Abteilung Bürgerinformation eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchführen. In den Projekten „Weiterentwicklung des Amtes für Recht, Vergabe und Versicherungen“, „Verbesserte Ablauforganisation in den Bezirksausländerämtern“ und „Controlling im Beschaffungswesen“ wird es in einem ersten Schritt darum gehen, Prozesse zu optimieren oder neu aufzusetzen. Im zweiten Schritt werden sich daraus sowohl für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch für die Aufgabenerledigung Verbesserungen ergeben.

Ich bin mir sicher, dass die Pilotbereiche Zentrale Dienste, Personal- und Verwaltungsmanagement, Beihilfekasse und Zusatzversorgungskasse, Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen, Ausländeramt, Bürgerdienste und Berufsfeuerwehr die Herausforderungen, die mit diesen Projekten einhergehen, gut meistern werden. Ich rufe alle Kolleginnen und Kollegen dazu auf, offen für Veränderungen zu sein sowie mutig neue Ideen auszuprobieren und neue Wege zu gehen.

Ich bedanke mich in diesem Zusammenhang bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die neben ihrer täglichen Arbeit dazu beitragen, dass die Projekte der Verwaltungsreform ein Erfolg werden. Ohne dieses große Engagement und diesen Einsatz wäre eine Weiterentwicklung unserer Stadtverwaltung kaum möglich.

Dr. Stephan Keller
Stadtdirektor

Das ist das Reformprogramm für 2020/2021 im Dezernat I, Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Bewerbercenter

Grundlagenprojekt:

Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit

Mobilitätswandel und Verkehrssicherheit –
Stärkung des Verkehrsdienstes

Zielbild 2020 – Maßnahmen zur Stärkung des
städtischen Ordnungsdienstes

Reformierung Zentrale Ausländerbehörde Köln

Entwicklung eines umfassenden Serviceportals
auf Basis des Ratsinformationssystems

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

Controlling im Beschaffungswesen

Gesundheitsmanagement in der Gebäudereinigung

Planung Digitalisierung Reinigungsmanagement

Neuausrichtung des Betrieblichen Vorschlagswesens

Personalvertretung digital

Digitaler Posteingang in der Zusatzversorgungskasse

Einführung einer Schwerpunktsachbearbeitung in
der Beihilfekasse

Teambuilding und Personalentwicklung in den
Praxisgruppen

Weiterentwicklung des Amtes für Recht, Vergabe
und Versicherungen

Gutes Arbeiten im Ausländeramt

Verbesserte Ablauforganisation in den
Bezirksausländerämtern

Kundenzentren der Zukunft

Mitarbeiterinnen – und
Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung in der Abteilung
Bürgerinformation

Neuausrichtung des Personalbereichs

Verbesserung der Kommunikationsprozesse



Dezernat II

Finanzen

Stadtkämmerin

Prof. Dr. Dörte Diemert

Wo stehen wir?

Eine der Kernaufgaben des Finanzdezernats ist die verlässliche, generationengerechte und damit materiell nachhaltige Haushaltswirtschaft der Stadt Köln. Es gilt die Finanzsituation unter Berücksichtigung externer und interner Risiken auszubalancieren, um die Daseinsvorsorge für alle Kölnerinnen und Kölner sicherzustellen und die Stadt weiterhin lebens- und lebenswert zu erhalten. Dazu bedarf es auch einer engen Zusammenarbeit im Konzern Stadt. Wer die städtischen Finanzen in Gänze betrachtet, muss zwingend die städtischen Töchter mit in den Bereich nehmen. Dazu gehört eine transparente und an den städtischen Zielen orientierte Beteiligungssteuerung und die konsequente Anwendung der Grundsätze guter Unternehmensführung.

Wir haben in den kommenden Jahren daher viel vor. Neben der Digitalstrategie und den Kölner Perspektiven 2030 liegt unser Fokus in besonderer Weise auf den Finanzierungsfragen und -prozessen, denn alle Fach- und Aufgabenbereiche unserer Verwaltung sind auf Finanzen angewiesen. Das erfordert Abwägungen und Priorisierungen und eine effiziente Zusammenarbeit in der Erbringung unserer städtischen Dienstleistungen. Und es unterstreicht die wichtigen Zielsetzungen der Verwaltungsreform.

So achten sämtliche Projekte des Finanzdezernats auf die Einhaltung des Dreiklangs der Verwaltungsreform: Wir möchten eine attraktive Arbeitgeberin sein, eine professionelle Dienstleisterin sowie eine geschätzte Partnerin für die Politik und Stadtgesellschaft.



#wirfürdiestadt

Aus allen Projekten des Dezernats Finanzen stellt sich die Gesamtschau der Projekte wie folgt dar:

Gesamtzahl Projekte: 5

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)

0



Was wurde in 2019 umgesetzt?

In 2019 haben wir insgesamt sechs Projekte durchgeführt. Vier davon in der Kämmerei. Die in 2017 begonnenen Projekte „Digitalisierung des Außendienstprozesses in der Vollstreckung“, „Prüfung von Automatisierungen in der Immobilienverwaltung der Stiftungen“ und „Entwicklung eines Stiftungsmarketings“ wurden fortgeführt. Die beiden letzteren haben wir in 2019 erfolgreich abgeschlossen.

Beim Projekt „Digitalisierung des Außendienstprozesses in der Vollstreckung“ ergaben sich in 2019 technische Hürden, die es zunächst zu überwinden galt. Inzwischen wurden alle Arbeitsplatzrechner durch Laptops ersetzt, sodass mit der Pilotierung in Kürze begonnen werden kann.

Das Projekt „Prüfung von Automatisierungen in der Immobilienverwaltung der Stiftungen“ haben wir ebenfalls fortgeführt und zum 30.11.2019 erfolgreich beendet. Im Laufe des Jahres wurde deutlich, dass neben der Stiftungsverwaltung auch andere Dienststellen von dem Modul der Gebäudewirtschaft profitieren. Daher wurde im Sommer 2019 eine stadtweite Abfrage durchgeführt, welche Dienststellen an dem Modul interessiert sind. Wir haben für unseren Bereich die Anforderungen

definiert und eine Prozessbeschreibung erstellt. Das Amt für Informationsverarbeitung wird nun im Jahr 2020 ein Projekt durchführen, um die interessierten Dienststellen an das Modul sukzessive anzubinden.

Im Projekt „Entwicklung eines Stiftungsmarketings“ hat eine zu Beginn des Jahres 2019 durchgeführte Evaluation gezeigt, dass wir unser Ziel, potenzielle Stifter verstärkt für Stadtkölnische Stiftungen zu gewinnen, erreicht haben. Das überzeugende Konzept soll daher weiter verfolgt und ausgebaut werden.

Mit dem Projekt „Analyse und Optimierung der Kassenprozesse und umgrenzender Schnittstellenprozesse“ in der Kämmerei haben wir im Mai 2019 gestartet. Wir haben vor dem offiziellen Start bereits Fokusgruppen in der Stadtkasse gebildet, um ein Meinungsbild zum Ist-Stand zu gewinnen. Die informationstechnischen Prozesse wurden analysiert und viele inzwischen optimiert. Weitere Prozessoptimierungen werden folgen. Zusätzlich haben wir mit den Kolleginnen und Kollegen den Schulungsbedarf ermittelt und umgesetzt. Weiterhin durften wir uns über neue Kolleginnen und Kollegen in der Stadtkasse freuen.

Was ist im Pilotbereich Steueramt geschehen?

Im diesjährigen Pilotbereich „Steueramt“ haben wir im Frühjahr 2019 einen Pilotbereichs-Kick-off durchgeführt. Insgesamt waren rund 150 Kolleginnen und Kollegen im Stadthaus Chorweiler, um sich über die Verwaltungsreform und die Projekte im Pilotbereich zu informieren. Alle Kolleginnen und Kollegen konnten sich bei einem

Gallery Walk an einzelnen Stationen weitergehend informieren und miteinander ins Gespräch kommen. Zahlreiche Kolleginnen und Kollegen nutzten die Gelegenheit, sich aktiv einzubringen und sich mit der Reform auseinanderzusetzen, um im Anschluss ihre Themen zu gewichten.



Ein Zeichen für eine gelungene Veranstaltung war die abschließende Abfrage am Veranstaltungsende. Mehrheitlich wurde die Veranstaltung als positiv bewertet. Die Anregungen und Hinweise aus der Veranstaltung wurden zusammengefasst, analysiert und auf mögliche Optimierungsmöglichkeiten überprüft. Diese wurden bereits sukzessive umgesetzt beziehungsweise befinden sich noch in der Umsetzung.

Wir haben zwei Projekte geplant und diese befinden sich in der Realisierung. Hierzu gehören „Einführung der Online-Anmeldung von Hunden“ und „Prüfung der Neuorganisation des Sachgebiets Gewerbesteuer und mögliche Übertragbarkeit auf andere Sachgebiete im Steueramt“.

Das Projekt „Einführung der Online-Anmeldung von Hunden“ wird gemeinsam mit dem Amt für öffentliche Ordnung durchgeführt. Bisher mussten alle Hundebesitzer ihre Hunde in Papierform anmelden. Beim Steueramt sind Hunde wegen der Hundesteuer grundsätzlich anzumelden. Beim Amt für öffentliche Ordnung besteht die Verpflichtung zur Anmeldung bei großen und/oder gefährlichen Hunden. In dem gemeinsamen Projekt haben wir ein Online-Formular mit dem Amt für Informationstechnik konzipiert, sodass es zukünftig den Bürgerinnen und Bürgern möglich ist, ihren Hund digital und mit möglichst wenig Aufwand direkt bei den beiden Ämtern anzumelden. Weiterhin haben wir mit dem Umwelt- und Verbraucherschutzamt und dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit die Homepage der Stadt Köln zum Thema „Hunde in Köln“ überarbeitet und bürgerfreundlicher gestaltet.



Im Steueramt gab es in dem Sachgebiet „Gewerbesteuer“ Handlungsbedarf, der sich zu Beginn des Jahres 2019 unter anderem in erheblichen Rückständen bei der Steuererhebung zeigte. Daher wurden mit dem Personal – und Verwaltungsmanagement organisatorische Maßnahmen getroffen, um die Bedarfe anzupassen. Es wurden Aufgabengebiete neu zugeschnitten, größere Teams gebildet, Stellenbewertungen überprüft und zusätzlich Personal eingesetzt. Das Projekt „Prüfung der Neuorganisation des Sachgebiets Gewerbesteuer und mögliche Übertragbarkeit auf andere Sachgebiete“ im Steueramt zielt darauf ab, die nachhaltige Wirksamkeit der Maßnahmen zu überprüfen und hieraus gegebenenfalls für andere Bereiche zu lernen. So haben wir mit den Kolleginnen und Kollegen aus den Sachgebieten nach einigen Monaten in Workshops Abfragen durchgeführt, um festzustellen, ob die umgesetzten Maßnahmen zur Zufriedenheit und Verbesserung der Arbeitsabläufe führen. Dabei haben wir festgestellt, dass die ergriffenen

Maßnahmen größtenteils erfolgreich waren. Im Weiteren werden wir prüfen, ob sich die geänderten Rahmenbedingungen auch auf andere Sachgebiete im Steueramt übertragen lassen.

Neben den Projekten haben wir im Steueramt zwei „Sprints“ durchgeführt. Ein „Sprint“ ist ein agiles Format, bei dem sich in einem festgelegten Zeitraum – in unserem Fall in eineinhalb Tagen – mit einem konkreten Thema beschäftigt wird. Wir haben zwei Sprints zu den Themenfeldern „Jour fixe“ und „Erreichbarkeit während Besprechungen“ durchgeführt und dabei Probleme analysiert und Optimierungsmöglichkeiten entwickelt. Hier haben wir zu den beiden Themen viele gute Maßnahmen erarbeitet und erfolgreich umgesetzt. Beim Format „Jour fixe“ haben wir die umgesetzten Maßnahmen bereits evaluiert. Die Evaluation zum Thema „Erreichbarkeit während Besprechungen“ werden wir im Mai 2020 durchführen.

Ausblick auf 2020 und 2021

Im Jahr 2020 werden wir die begonnenen Projekte aus 2017 – 2019 sowohl in der Kämmerei wie auch im Steueramt fortführen bzw. evaluieren.

Ein neues wichtiges Projekt für 2020 wird in der Kämmerei der „Aufbau eines verwaltungsinternen, zentralen Bauinvestitionscontrollings für wesentliche Großbauprojekte der Stadt Köln“ sein. Stadtweit möchten wir einen zentralen, dezernatsübergreifenden Überblick über die stark im Fokus stehenden Großbaumaßnahmen der Stadt Köln schaffen, um deren kurz-, mittel- und langfristigen haushalterischen Belastungen besser abschätzen zu können.

Da das Projekt sehr umfangreich ist, werden wir es in Teilprojekten für zwei Jahre planen.

Im Steueramt planen wir für die kommenden zwei Jahre drei Projekte. Beginnen werden wir Anfang 2020 mit dem Projekt „Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern“. Inhaltlich werden wir uns unter anderem den Bescheiden, Vordrucken und Formularen der unterschiedlichen Steuerarten widmen, um diese für die Bürgerinnen und Bürger verständlicher zu formulieren. Da das Projekt sehr umfangreich ist, werden wir mit den Sachgebieten Gewerbesteuer und Grundbesitzabgaben beginnen und die Erkenntnisse auf das Sachgebiet Aufwandsteuern in 2021 übertragen und anwenden.

Das Projekt „Übertragung der Erkenntnisse aus dem Projekt Digitalisierung Hundesteueranmeldung auf andere Steuerarten, hier: Vergnügungssteuer auf Unterhaltungsgeräte“ wird ebenfalls Anfang 2020 im Steueramt starten.

Wir planen, den Bürgerinnen und Bürgern die Anmeldung von Unterhaltungsgeräten im Internet zu ermöglichen.

Für 2021 haben wir uns das Projekt „Digitalisierung von Informationen zum Eigentumswechsel (Grundbesitzabgaben)“ vorgenommen. Im Bereich der Grundbesitzabgaben werden pro Jahr etwa 10.000 Eigentumswechsel gemeldet. Das bisher analoge Verfahren zur Anforderung der notwendigen Unterlagen soll digitalisiert werden.

In beiden Ämtern möchten wir uns in den beiden kommenden Jahren im Bereich der Kommunikation nach innen und außen mittels Schreibwerkstätten fortbilden und entwickeln. Hierzu gehören offizielle Anschreiben an Bürgerinnen und Bürger, aber auch interne Vorlagen für den Rat und die Ausschüsse.

Der begonnene Prozess „Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit“ ist zu Beginn des Jahres 2020 sowohl im Dezernat als auch auf der Amtsleitungsebene gestartet. Wir freuen uns darauf, in diesem Jahr das gemeinsame Verständnis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit weiterzuentwickeln.

Prof. Dr. Dörte Diemert
Stadtkämmerin

Das ist das Reformprogramm für 2020/2021 im Dezernat II, Finanzen

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Analyse und Optimierung der Kassenprozesse und umgrenzenden Schnittstellenprozesse

Digitalisierung des Außendienstprozesses in der Vollstreckung

Einführung der Online-Anmeldung von Hunden

Prüfung der Neuorganisation des Sachgebiets Gewerbesteuer und mögliche Übertragbarkeit auf andere Sachgebiete im Steueramt – Evaluation

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

Aufbau eines verwaltungsinternen, zentralen Bauinvestitionscontrollings für wesentliche Großbauprojekte der Stadt Köln

Digitalisierung von Informationen zum Eigentumswechsel – Grundbesitzabgaben

Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern

Übertragung der Erkenntnisse aus dem Projekt Digitalisierung Hundesteueranmeldung auf andere Steuerarten, hier: Vergnügungssteuer auf Unterhaltungsgeräte



Dezernat III

Mobilität und Liegenschaften

Beigeordnete

Andrea Blome

Wo wollen wir hin?

Köln ist eine stetig wachsende Stadt und wird dies auch in den nächsten Jahren bleiben. Laut neuesten Bevölkerungsprognosen wächst unsere Stadt von aktuell rund 1,08 Millionen Einwohnerinnen und Einwohnern bis 2040 auf etwa 1,15 Millionen.

Dieses Wachstum stellt auch immer neue Ansprüche an unsere Verkehrsinfrastruktur und das vorhandene Mobilitätsangebot. Die Möglichkeiten, verschiedene Verkehrsmittel zu kombinieren, werden immer stärker genutzt und durch die Kölnerinnen und Kölner eingefordert. Aber auch die Anforderungen an die Liegenschaftsverwaltung steigen, da viele Interessentinnen und Interessenten um wenige vorhandene Grundstücke kämpfen.

Die Herausforderungen sind vielfältig und reichen von zu ergreifenden Maßnahmen zur Luftreinhaltung über das Bereitstellen einer verkehrssicheren und bedarfsgerechten Infrastruktur sowie das Vorantreiben der Mobilitätswende bis hin zu einem zukunftsorientierten und an den Bedarfen dieser Stadt ausgerichteten Flächenmanagement. Außerdem führt das Wachstum unserer Stadt auch zu einem zunehmenden Verkehrsaufkommen. Um dieses mit dem Ziel des bestmöglichen Verkehrsflusses für alle Verkehrsteilnehmerinnen und -teilnehmer zu steuern, setzen wir immer mehr auf neue digitale Möglichkeiten.

Als bauendes Dezernat steht für uns eine hohe Ergebnisqualität unserer Bauprojekte unter gleichzeitiger Einhaltung von Zeit- und Kostenrahmen im Fokus.

Was trägt die Reform dazu bei?

Um all diesen Anforderungen gerecht zu werden, haben wir aus dem Gesamtanspruch von **#wirfürdiestadt** unseren Anspruch an uns selber formuliert, aus dem wir unser Handeln, aber auch unsere Veränderungsbedarfe ableiten:

Wir haben stets den Anspruch, ein serviceorientierter, leistungsfähiger und innovativer Teil der Stadtverwaltung zu sein. Dabei entwickeln wir uns ständig

weiter, um den wachsenden Anforderungen sowie den technischen Herausforderungen zukunftsorientiert begegnen zu können.

Wir konzentrieren uns als fachkundige Bauherrin auf die Aufgaben des Bauprojektmanagements. Denn wir wollen immer unseren Beitrag dafür leisten, dass wir mit unseren Bauvorhaben die gewünschten Termine erreichen, den Kostenrahmen einhalten und die Qualität des Bauwerks eine nachhaltige und bedarfsgerechte Nutzung gewährleistet.

Als Liegenschaftsmanagerin optimieren wir laufend die Flächennutzungen anhand der formulierten Bedarfe und stellen intern wie extern attraktive Flächen für Wohnen und Gewerbe und den Gemeinbedarf bereit. Wir sind Expertin in den Bereichen Kataster, Vermessung und Geodatenmanagement und unterstützen damit stadtweit alle Kolleginnen und Kollegen in der Wahrnehmung ihrer Kernaufgaben.

Mit diesem Anspruch ist die Reform der Motor für organisatorische, aber auch für kulturelle Veränderungen. Im Sinne einer lernenden Verwaltung ist sie Anstoß, unser Tun und unsere Strukturen regelmäßig zu hinterfragen und zu überdenken, und bietet uns hierbei systematische Unterstützung und methodische Anleitung. Die Reform hilft uns, wichtige Themen zu dringenden Themen zu machen, sodass sie nicht im Tagesgeschäft untergehen.

In der Vergangenheit hat sich schon in einigen Projekten gezeigt, wie fruchtbar der dezernats- und ämterübergreifende Austausch ist, der zu den Grundideen der Reform gehört.

Auch wenn viele unserer Projekte zunächst einmal nach innen gerichtet sind und wir uns mit uns selber, unseren Prozessen und Strukturen befassen, werden die Verbesserungen uns mittel- und langfristig dabei unterstützen, unsere Kernaufgaben für unsere Bürgerinnen und Bürger bestmöglich wahrzunehmen.

Was haben wir in 2019 geschafft?

Wir haben im Jahr 2019 an insgesamt 18 Projekten gearbeitet. Davon konnten wir acht Projekte bereits erfolgreich abschließen. Zwei weitere Projekte stehen unmittelbar vor der Fertigstellung im ersten Quartal 2020. Betrachten wir alle 18 Projekte, so liegt unsere Erfolgsquote für die in 2019 geplanten Arbeitspakete bei 78 %.

In unserem Projekt „Organisatorische Standortbestimmung im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau“ haben wir eine neue Aufbauorganisation geschaffen, die stark durch die Ideen und Anregungen der Kolleginnen und Kollegen geprägt ist. Wir richten unsere Aufbauorganisation nicht mehr an den verschiedenen Phasen eines Bauprojekts in Form von Planung und Bauausführung aus, sondern orientieren uns zukünftig an den verschiedenen Bauwerkstypen. Das führt dazu, dass unsere Bauwerke in der Entstehung komplett aus einer Hand betreut werden.

Das Projekt „Baulasten online“ ist eines der Projekte, von dem die Bürgerinnen und Bürger unmittelbar profitieren. Während es früher notwendig war, einen Antrag auf Erteilung einer Auskunft über Baulasten auf einem Grundstück zu stellen und die Ergebnisse des Antrags in der Regel nach einem Arbeitstag abgeholt werden konnten, können die Bürgerinnen und Bürger jetzt online eine Auskunft darüber erhalten, ob auf einem Grundstück eine Baulast liegt oder nicht. Dies ist zum einen deutlich schneller und spart zum anderen unsere personellen Ressourcen.

Auch wenn sich unser Gesamtfortschritt somit als gut darstellt, sind wir in einigen Projekten zum Teil hinter unseren Erwartungen und unseren Planungen zurückgeblieben. Die Gründe hierfür sind unterschiedlich.

Mal mussten wir unsere personellen Ressourcen vermehrt im Tagesgeschäft einsetzen, teilweise haben wir aber in unserer Planung auch schlicht die Komplexität und den nötigen Aufwand unterschätzt.

Zwei unserer ursprünglich geplanten Projekte haben wir aus der Reform zurückgezogen und werden sie in anderer Form realisieren.

Das Projekt „Entwicklung einer zukunftsfähigen Schriftstückverwaltung“ geht im gesamtstädtischen Projekt „eVerwaltungsakte“ auf, nachdem wir erkannt haben, dass für die Erreichung unserer Ziele keine solitäre Lösung notwendig ist, sondern die geplante eVerwaltungsakte die benötigten Funktionen beinhalten wird.

Die „Einführung von E-Learning-basierten Schulungen beim Amt für Verkehrsmanagement“ stellen wir zugunsten einer gesamtstädtischen Lösung zum E-Learning zurück.

Sehr positive Erfahrungen haben wir mit dem Format der Veränderungswerkstätten gemacht. So waren uns für die Entwicklung einer eBauwerksakte im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau ganz besonders die Bedienungsfreundlichkeit und eine verständliche Kurzanleitung wichtig. In einer Veränderungswerkstatt haben wir deshalb Nutzertests anhand eines Prototyps der fertigen Anwendung durchgeführt. Die Ergebnisse und die dabei entstandenen Anregungen der Kolleginnen und Kollegen sind maßgeblich in die Programmierung der fertigen Anwendung eingeflossen. Auch unsere Entwürfe für eine Kurzanleitung haben wir mithilfe unserer Kolleginnen und Kollegen getestet und an ihre Bedürfnisse angepasst.

Gesamtzahl Projekte: 18

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)



Was haben wir gelernt?

Im dritten Jahr der Reform werden wir immer sicherer im Umgang mit Methoden des Projektmanagements und haben auch wieder wichtige Erkenntnisse gewonnen.

So haben wir gelernt, wie maßgeblich eine regelmäßige Kommunikation zu den Prozessen der Reform und auch zu den einzelnen Projekten für den Erfolg der Reform wie auch den Erfolg der Projekte ist. In weiten Teilen gelingt uns das schon gut, wir müssen uns zukünftig aber noch mehr daran gewöhnen, auch ohne bereits fertige Ergebnisse aus unserem Tun zu berichten und dabei auch offen mit Herausforderungen und Rückschlägen umzugehen.

Für unsere zukünftigen Projektplanungen können wir mitnehmen, dass wir alle potenziellen Projektbeteiligten zu einem frühestmöglichen Zeitpunkt einbeziehen müssen, um so realistische und vollständige Planungen für unsere Projekte zu schaffen.

Ebenso ist ein entscheidender Faktor für die Qualität der Projektplanungen ein Grundverständnis des Projektmanagements. Alle Projektleitungen erhalten schon seit Beginn der Reform entsprechende Schulungen. Zukünftig wollen wir diese möglichst frühzeitig vor Beginn der Projektplanung durchführen, damit wir schon in der entscheidenden Planungsphase davon profitieren.

Positiv ist zu bewerten, dass wir den Projektleitungen an übergeordneter Stelle Expertise im Thema Projekt- und Veränderungsmanagement zur Verfügung stellen können und sie bei Bedarf von dort aus in ihrer Projektarbeit unterstützen.

Wir haben aber auch festgestellt, dass es in Bereichen mit großer Belastung und starken Reformaktivitäten mitunter zu Ermüdungserscheinungen kommt. Wenn wir hier im Bild der Reform als Motor für Veränderungsprozesse bleiben, so müssen wir darauf achten, dass er nicht zu lange im „roten Bereich“ dreht. Auch wenn wir manchmal an unsere Belastungsgrenzen gehen, so zeigen doch die bisherigen Ergebnisse, dass es sich lohnt. Wir müssen aber gleichzeitig darauf achten, nach Zeiten mit großen Arbeitsbelastungen auch weniger intensive einzuhalten.

Was nehmen wir uns vor/führen wir fort?

Im Jahr 2019 haben wir uns auf den Weg gemacht, eine Dezernatsstrategie festzulegen. Aus einer solchen Strategie können wir unsere Ziele ableiten und diese kaskadenartig bis auf die Projektebene unterbrechen. Sie bietet uns also die Möglichkeit, unser Tun und unsere Projekte daran auszurichten, sie zu priorisieren und unsere Ressourcen so einzusetzen, dass sie bestmöglich der Erreichung unserer Ziele dienen. Nachdem wir einen ersten Entwurf für eine solche Strategie gefertigt haben, werden wir diese in 2020 finalisieren und beginnen, unser Handeln daran auszurichten und zu messen.

Im vergangenen Jahr haben wir begonnen, uns stadtweit mit der Optimierung der Bauprozesse zu beschäftigen. In 2020 werden wir nun in unseren bauenden Ämtern konkret in die Projektarbeit einsteigen. Es werden die aktuellen Prozesse erhoben und in Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen darauf aufbauend bei Bedarf neue optimierte Abläufe festgelegt. Ein großes Anliegen ist uns dabei, die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für jeden Prozessschritt verbindlich festzulegen. Dadurch ist für alle Beteiligten immer eindeutig und transparent, wer was bis wann zu erledigen hat.

Daran anknüpfend wollen wir insbesondere im Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung das Bauprojektmanagement stärken. Ein wichtiger Bestandteil davon wird die Etablierung eines Auftragsmanagements sein. Dabei werden alle eingehenden Projektaufträge zunächst auf einige grundlegende Parameter, wie benötigte Zeit, Kosten, Personalressourcen und insbesondere den Nutzen des Projekts hin überprüft. Diese Eingangsbewertung ermöglicht es uns, die Projekte zu priorisieren, realistische Aussagen über den Zeitraum der Erledigung zu treffen und darüber zu entscheiden, ob wir es vergeben wollen oder ob wir das Projekt selber bearbeiten.

Im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau werden wir unser Hauptaugenmerk auf die Digitalisierung legen. Wir werden unsere eBauwerksakte in Betrieb nehmen und beginnen sie mit „Leben“ zu füllen. Außerdem sammeln wir weiter Erfahrung mit der Building Information Modeling (BIM) Planungsmethode, die darauf basiert, von Beginn der Planung an virtuelle 3-D-Modelle zu erstellen und diese mit weiteren Informationen zum Bauwerk zu ergänzen.

In 2020 werden wir auch wieder in zwei Ämtern den Pilotbereichsprozess durchlaufen, sie also ganzheitlich im Hinblick auf ihre Strukturen und Prozesse betrachten.

Im Amt für Verkehrsmanagement werden wir dabei einen Schwerpunkt auf den Kontakt mit den Kölnerinnen und Kölnern legen. Ein Projekt wird Gebührenbescheide mit QR-Codes zum Ergebnis haben, was den Bezahlvorgang zum einen erleichtert, zum anderen aber auch weniger fehleranfällig macht. In einem anderen Projekt wollen wir den Kölnerinnen und Kölnern ermöglichen, uns ihr Feedback zu neuen Ampelschaltungen zu geben.

Im Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster werden wir zum einen ausgerichtet an unserem Anspruch unser Portfoliomanagement für unsere Liegenschaften weiterentwickeln, um den vielfältigen Flächenbedarfen gerecht werden zu können. Zum anderen wird aber auch ein Hauptaugenmerk ausdrücklich auf der Betrachtung unserer internen Prozesse, den Schnittstellen und möglichen Synergien in der Zusammenarbeit liegen.

Insgesamt ist unser Veränderungswille ungebrochen. Wir werden weiterhin neue Arbeitsmethoden testen und uns, unsere Strukturen und unser Handeln hinterfragen. Wenn wir auch mitunter einige Rückschläge verkraften müssen und vieles nicht so schnell geht, wie wir es uns vielleicht wünschen, so gehen wir kontinuierlich in die richtige Richtung.

Andrea Blome
Beigeordnete

Das ist das Reformprogramm für 2020/2021 im Dezernat III, Mobilität und Liegenschaften

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Bündelung und Verbesserung des Bürgerservices – Flurkarte online

Pilotierung IT-gestützter Workflow im Portfoliomanagement

Aufbau einer effektiven Ablauforganisation in der verkehrlichen Anordnung

Priorisierung und Steuerung von Anträgen, Beschlüssen und Anfragen aus den Bezirksvertretungen

BIM – Einsatz der BIM-Methodik in der Planungsphase

Organisatorische Standortbestimmung Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau

Ergebnisoffene Überprüfung der zentralen Aufgaben im Dezernat III

Weiterentwicklung der Dezernatsstrategie und Aufbau eines Berichtstools

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

Einführung eines Portfoliomanagements

Nachwuchsgewinnung im vermessungstechnischen Bereich

Optimierung der Zusammenarbeit im Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster

Aufgabenanalyse Bauverwaltungsamt

Umsetzung des reformierten Straßenbaubeitragsrechts

Bürgerdialog zu erneuerten Lichtsignalanlagen

Einführung eines KVP für kritische Infrastrukturen nach BSI KRITIS_V

Maschinenlesbare Gebührenbescheide bei verkehrsrechtlichen Genehmigungen (QR-Code)

Definition von Prozessen im ordnungsrechtlichen Bereich

Projektmanagement und Prozessoptimierung in der Verkehrs- und Straßenplanung

Sauberes Köln Digital

eBauwerksakte – Teil 2

Rahmenverträge bei Unterhaltungsmaßnahmen

Weitere Erprobung der BIM-Methodik



Dezernat IV

Bildung, Jugend und Sport

Beigeordneter

Robert Voigtsberger

Wo wollen wir hin?



Der neue Beigeordnete Robert Voigtsberger (vierter von links) mit seinen Führungskräften

Das Jahr 2019 war für unser Dezernat für Bildung, Jugend und Sport ein bewegendes Jahr mit vielfältigen Veränderungen. Dazu haben unter anderem die Projekterfolge der Reform, aber auch der Wechsel an unserer Leitungsspitze im Dezernat beigetragen. Die langjährige Dezernentin Dr. Agnes Klein beendete in 2019 ihre Dienstzeit und an ihrer Stelle habe ich, Robert Voigtsberger, die Führungsaufgabe des größten Dezernats der Stadt Köln angetreten.

Ich habe somit sportlich betrachtet die Mannschaft mit den meisten Teammitgliedern übernommen und befinde mich im Hinblick auf die bereits 2017/2018 begonnene Reform gerade in der Halbzeitphase. Es bietet sich für unser gesamtes Dezernat die Möglichkeit, die Verwaltungsreform weiter voranzutreiben und die sich ergebenden Chancen zum Wohle aller

zu nutzen. Wir kombinieren dabei unser Dezernatsleitziel, ein gelingendes Aufwachsen in Köln auf Basis des lebenslangen Lernens gestalten zu wollen, mit dem gesamtstädtischen Veränderungsprozess. Die Verbindung mit der Verwaltungsreform hilft uns, die bevorstehenden Herausforderungen des allgemeinen Wandels zuversichtlich anzunehmen und die bevorstehenden Anforderungen auch in Zukunft zu bewältigen. Unsere Handlungsziele dienen uns dabei weiterhin als Richtungskompass in der täglichen Arbeit. Dies zum Beispiel, um für Kinder, Jugendliche und Bildungsinteressierte dieser Stadt Chancengleichheit herzustellen, Menschen gemeinsam mit den Vereinen für Sport zu begeistern und auch, um die Stadtverwaltung positiv zu beeinflussen. So fanden die Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit für bereichsübergreifende Verbesserungen der Zusammenarbeit in der

gesamten Stadtverwaltung ihren Ursprung in Teilen der ehemaligen Führungsleitlinien unseres Dezernats. Durch diesen Prozess werden schrittweise alle Beschäftigten an der Verwaltungsreform beteiligt. Wir sind davon überzeugt, dass sich der eingeschlagene Weg lohnt. Wir wollen weiterhin allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Vorbild dienen. Alle Beschäftigten sollen sich gewiss sein, dass die Führungsebene weiterhin gemeinsam für die Ideen, Ziele und Ansprüche des Dezernats und auch für die Verwaltungsreform einsteht. Wir wissen, dass die Projekte zusätzliche Belastungen und auch Veränderungen mit sich bringen. Wir sind aber weiterhin davon überzeugt, dass diese schließlich zu Verbesserungen im Arbeitsalltag führen, die uns die Aufgabenerledigung erleichtern und für die Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt mit spürbaren Veränderungen in ihrem Kontakt mit den Dienststellen einhergehen werden.

Was trägt die Reform dazu bei?

Wir untermauern unseren gemeinsamen Anspruch, eine professionelle Dienstleisterin, eine attraktive Arbeitgeberin und eine geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft zu sein. Dabei helfen uns die Reform und die mit ihr verbundenen Projekte, da sie ganz unterschiedliche Themenfelder behandeln, die uns alle wichtig sind. Es geht zum Beispiel darum, dass wir erstens digitale, innovative und kundenfreundliche Angebote offerieren, uns zweitens mit der Organisationskultur und drittens unserem Führungsverhalten auseinandersetzen. Wir wollen die Zufriedenheit der Beschäftigten weiter erhöhen. Mehr, tiefer und breiter kommunizieren. Dies sowohl intern wie auch extern. Die Projekte helfen uns hierbei maßgeblich.

Nachfolgende Beispiele verdeutlichen dies:

Wir werden noch mehr professionelle Dienstleisterin, da wir beispielhaft in einem Projekt des Amtes für Schulentwicklung effiziente und ergebnisorientierte Prozesse im Bereich „Digitale Bildung“ implementiert haben. Außerdem gehen wir in dem Projekt „Jugendberatung Digital (JuDi)“ der Fachdienststelle „Familienberatung und Schulpsychologischer Dienst der Stadt Köln“ den Weg, zukünftig jungen Menschen auch eine digitale Beratungsmöglichkeit anzubieten.

Die Projekte „Optimierung des Stellenbesetzungsverfahrens“ des Amtes für Kinder, Jugend und Familie sowie des Sportamts helfen uns dabei, sowohl den Anspruch professionelle Dienstleisterin, als auch attraktive Arbeitgeberin zu verwirklichen: Im Amt für Kinder, Jugend und Familie testen wir derzeit schnellere und einfachere Prozesse zur internen Stellenbesetzung innerhalb von maximal 60 Arbeitstagen. Dadurch erhöhen wir auch die Zufriedenheit der Beschäftigten, da sich beispielhaft die Vertretungssituation bei vakanten Stellen verkürzt. Gleiches gilt für das Projekt des Sportamts „Neustrukturierung der Zusammenarbeit von Sportamt und Sportsachbearbeitenden“: Wir gewährleisten einen zielgerichteten und für alle Seiten zufriedenstellenden Austausch, in dem zum Beispiel regelmäßige Austauschtreffen stattfinden und Zuständigkeiten verbindlich und allen bekannt festgelegt sind.

Der Austausch und die verstärkte Kommunikation sind und bleiben bei uns auch Themen in dem Anspruch geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft zu sein. Mit unserem Projekt „Formatfindung für organisierte Beteiligungskultur“ haben wir passende Beteiligungsformate für die Sportpolitik und die Kölner Sportvereine entwickelt. Gleiches gilt für unser Projekt „Kinderfreundliche Kommune“. Damit setzen wir zum einen den Aktionsplan „Kinder- und jugendfreundliches Köln“ um und zugleich möchten wir unter anderem dabei Strukturen etablieren, die die politische Partizipation von Kindern und Jugendlichen fördern.

Was haben wir geschafft?

Nachdem wir 2018 mit zwei Pilotbereichen, dem Amt für Kinder, Jugend und Familie und dem Sportamt, mit insgesamt 23 Projekten ohne Verzögerung in den Prozess gestartet sind, hat sich das Sportamt noch einmal als Pilotbereich im Jahr 2019 profiliert.

Diesmal wurde dort im Rahmen des Projekts „Neustrukturierung der Zusammenarbeit von Sportamt und Sportsachbearbeitenden“ eine Veränderungswerkstatt mit insgesamt zwei Sprints durchgeführt.

Mit einem Fertigstellungsgrad der für 2019 geplanten Arbeitspakete von 90 % in allen Projekten insgesamt konnten wir unser Ergebnis aus 2018 um 12 % steigern.

Dies ist für uns zum einen Bestätigung des eingeschlagenen Wegs, Prioritäten richtig zu verteilen, und zum anderen auch ein Ansporn, im Jahr 2020 weiter daran anzuknüpfen, um erfolgreiche Projektarbeit zu gewährleisten. Im Jahr 2019 haben wir zunächst 13 Projekte aus den Jahren 2017/2018 fortgeführt und das Verbundprojekt „Kinderfreundliche Kommune“ begonnen. Von den seit 2017/2018 insgesamt 24 Projekten haben wir zwischenzeitlich 21 Projekte abgeschlossen beziehungsweise evaluiert und in einen Lernprozess überführt. Die zwei Projekte unseres Dezernats, die sich mit der Optimierung des Stellenbesetzungsverfahrens beschäftigt haben, sind 2019 in einem gesamtstädtischen Grundlagenprojekt des Personal- und Verwaltungsmanagements aufgegangen und werden dort weiterbearbeitet. Drei Projekte aus 2017/2018 werden auch 2020 bei uns fortgeführt. Bei dem Projekt „Jugendberatung Digital (JuDi)“ gab es 2019 eine ungeplante Verzögerung und die Projekte „Optimierung der Wirkung stationärer Hilfen“ und „Angebotsentwicklung erzieherische Hilfen“ wurden im Laufe des Jahres mit längeren Projektlaufzeiten bedacht, da die Einführung der Verfahren inklusive Evaluation bis 2020 erfolgt.

Was haben wir gelernt?

Damit wir weiterhin erfolgreich sind und nachhaltig wirkungsvolle Veränderungen erzielen, müssen wir drei Handlungsebenen fortwährend miteinander verknüpfen. Dies ist zum einen die Sachebene, welche sich vor allem auf die Zielerreichung und die spürbaren Verbesserungen fokussiert. Zum zweiten ist dies das gezielte Veränderungsmanagement, welches sich auf eine möglichst breite Beteiligung bezieht, und zum dritten die Ebene der Kommunikation, die sich systematisch, adressatengerecht und beständig vollzieht. Eben diese erfolgreiche Kommunikation und unser Veränderungsmanagement möchten wir in 2020 noch innovativer und kreativer ausbauen. Wir möchten zukünftig noch besser und auch mehr miteinander kommunizieren.

So werden wir zum Beispiel in unseren zwei Pilotbereichen Blogs einrichten. Somit können sich alle Beschäftigten der Bereiche während der gesamten Projektlaufzeit über den aktuellen Projektstand informieren und darüber hinaus untereinander kommunizieren. Eine offene, ehrliche und wertschätzende Kommunikation ist dabei für uns selbstverständlich.

Eine weitere wichtige Erkenntnis ist für uns, dass die Unterstützung durch die Führungskräfte unentbehrlich ist. Allgemein bekannt ist, dass als wichtigster Faktor für das Gelingen von Projekten das ausreichende und unablässige Engagement der Führungskräfte erforderlich ist. Daher ist es uns ein besonderes Anliegen, dass unsere Führungskräfte an dem Reformprozess beteiligt

Gesamtzahl Projekte: 14

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)



sind und ihn unterstützen. Daneben haben wir erkannt, dass sich klassische und agile Projektmanagementmethoden wunderbar ergänzen können. Wir behalten zum Beispiel bei allen Projekten die klassischen Stakeholder- und Risikoanalysen bei. Wir arbeiten in unseren Projekten allerdings auch sehr agil. Wir reagieren flexibel auf Änderungen, kommunizieren dabei viel und etablieren regelmäßige Feedbackschleifen schon während klassischer Projektphasen. Auch gehen wir neue Wege, wenn es erforderlich und hilfreich ist. Wir behalten aber auch Altbewährtes bei, wenn klassische Ziele erreicht werden sollen. Dazu zählt auch, dass eine Projektplanung unter Berücksichtigung der Ressourcen aller Beteiligten unerlässlich ist. Das bezieht sich ausdrücklich auch auf die zeitlichen Ressourcen weiterer beteiligter Dienststellen und Dezernate. Diese sind mit einzuplanen. Ebenfalls muss etwaigen Projektrisiken frühzeitig entgegengewirkt werden.

Was nehmen wir uns vor/führen wir fort?

In 2020/2021 werden wir mit zwei neuen Pilotbereichen, dem Amt für Schulentwicklung und dem Amt für Weiterbildung, unseren Anspruch weiter vorantreiben. In jedem Bereich werden wir jeweils mindestens ein Hauptprojekt und eine Veränderungswerkstatt durchführen.

Die Veränderungswerkstätten, als agile Formate, helfen uns dabei, in kurzer Zeit spürbare Verbesserungen zu erzielen. Dabei geben uns die bisherigen Erfahrungen und Erfolge Recht. Durch die Veränderungswerkstätten und die darin angewandten Methoden können wir Herausforderungen fokussiert und innerhalb von kurzer Zeit intensiv bearbeiten und bewältigen. Zum Beispiel haben wir durch die Design-Thinking-Methode in der Veränderungswerkstatt des Projekts „Neustrukturierung der Zusammenarbeit von Sportamt und Sportsachbearbeitenden“ die Bedürfnisse, die Motivationen und die Erwartungen der Nutzerinnen und Nutzer erfasst. Diese Nutzerzentrierung, verbunden mit dem iterativen Prozess, hat uns geholfen, in kürzester Zeit Ergebnisse zu erzielen.

Bei dem Projekt „Datenbank/Software Amt für Schulentwicklung“ geht es um die Entwicklung einer umfassenden Datenbasis. Innerhalb des Amtes für Schulentwicklung werden wir eine zentrale Datenbank erstellen, die uns hilft, sofort und einfach notwendige Informationen zu Schulen zu erhalten. Bisher bestehende Mehrfachspeicherungen einzelner Bereiche werden aufgelöst. Die zukünftigen Bearbeitungszeiten werden kürzer und die Bearbeitungsmöglichkeiten insgesamt umfassender. Ziel ist es, an zentraler Stelle alle Informationen über Schulgebäude, Ausstattung der Unterrichtsräume und zum Beispiel der Netzwerkinfrastruktur gebündelt zu haben. Auch der Grad der Barrierefreiheit und der Beschaffenheit von zugehörigen Turnhallen und Schwimmbädern wird sich hier abbilden. Initiierte Beschaffungen sind einsehbar.

Mit dem Projekt „Online-Beratung in der Weiterbildung“ ermöglichen wir einen niedrighschwelligen Zugang für alle Interessierten zu den Beratungsangeboten der Volkshochschule Köln.

Die beiden Pilotbereiche und ihre Reformprojekte ergänzen mit ihrem Digitalisierungscharakter unser Verwaltungshandeln und machen dieses noch leistungsfähiger und zukunftsfähiger.

Zusätzlich führen wir das Projekt „Aufbau und Inbetriebnahme des ersten Kölner Familienbüros“ im Amt für Kinder, Jugend und Familie durch. Als erste Großstadt in Deutschland wurde uns in 2018 von UNICEF das Siegel „Kinderfreundliche Kommune“ verliehen. Außerdem hat UNICEF uns im Jahr 2019 zur Hauptstadt der Kinderrechte ernannt und das erste internationale Gipfeltreffen kinderfreundlicher Kommunen im Oktober bei uns in Köln veranstaltet. Expertinnen und Experten sowie Kinder und Jugendliche aus mehr als 60 Ländern diskutierten hier über Maßnahmen und setzten sich für ihre Rechte ein. Zum Abschluss haben die Jugendlichen ein Manifest übergeben, auf das die Bürgermeistererklärung folgte. Gemeinsam wurden auf diese Weise Eckpunkte

definiert, um Kinderrechte zum Maßstab kommunaler Politik zu machen. Das Projekt „Aufbau und Inbetriebnahme des ersten Kölner Familienbüros“, als niederschwelliges Angebot zu familiennahen Dienstleistungen des Amtes für Kinder, Jugend und Familie, unterstützt uns dabei, das erhaltene Siegel weiter verantwortungsvoll zu tragen und ein gelingendes Aufwachsen in Köln zu gestalten. Wir möchten die Kinderfreundlichkeit in allen Verwaltungsbereichen unserer Stadtverwaltung in 2020 weiter verankern. Das bedeutet für uns, dass wir die Wünsche und Bedürfnisse der aktuell rund 174.000 Kinder und Jugendlichen in Köln als Querschnittsthema unseres Handelns etablieren und in unserem täglichen Arbeitsalltag berücksichtigen. Dies sowohl in den offensichtlichen Bereichen wie Schule, Verkehr, Stadtentwicklung, Sport, Gesundheit und Soziales, aber auch in den Themenfeldern, die erst beim genaueren Hinsehen Anknüpfungspunkte bieten.

Der Erfolg für die Reformjahre 2020/2021 hängt auch hier maßgeblich von unseren Führungskräften ab.

Nicht genug können wir unseren Kolleginnen und Kollegen, vor allem aber den Projektleitungen, den Projektteams und allen am Reformprozess Beteiligten der vergangenen Monate danken.

Sie alle haben Großartiges geleistet. Sie haben es geschafft, neben ihren eigentlichen Fachaufgaben die Projektarbeit zum Erfolg zu führen und die gesetzten Ziele in 2019 zu erreichen. Sie haben mit viel Engagement, großer Motivation und viel Ausdauer die gewünschten Innovationen und Veränderungen vorangebracht.

Davon profitieren, neben unseren Kolleginnen und Kollegen in der gesamten Stadtverwaltung, auch die Kundinnen und Kunden der Stadt Köln.

Wir wollen weiterhin gemeinsam diesen neuen, innovativen und zukunftsorientierten Weg gehen.

Der auch bei uns im Dezernat IV eingeschlagene Weg des Mehrebenen-Ansatzes mit der Verknüpfung sachlicher Inhalte mit Kommunikation, Beteiligung und Veränderungsmanagement hat sich für uns als erfolgreich herausgestellt.

Als zukunftsfähige Verwaltung wollen wir noch agiler und flexibler werden. Wir stoßen ein Umdenken an und tragen so zum Kulturwandel in unserer Stadtverwaltung bei.

Robert Voigtsberger
Beigeordneter

Das ist das Reformprogramm für 2020/2021 im Dezernat IV, Bildung, Jugend und Sport

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Optimierung der Wirkung von stationären Hilfen
Jugendberatung Digital (JuDi)
Angebotsentwicklung erzieherischer Hilfen

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

Datenbank/Software Amt für Schulentwicklung
Online-Beratung in der Weiterbildung
Aufbau und Inbetriebnahme des Kölner Familienbüros



Dezernat V

Soziales, Integration und Umwelt

Beigeordneter

Dr. Harald Rau

Wo wollen wir hin?

Wesentliche Orientierung für die Weiterentwicklung des Dezernats V sind auch künftig **die Vision des Dezernats**, wie wir sie im Transparenzbericht 2018 beschrieben haben, und der daraus abgeleitete **Masterplan**. In diesem haben wir für sechs ämterübergreifend formulierte **Handlungsfelder** strategische Ziele abgeleitet, die teilweise eine dezernatsübergreifende Bedeutung

haben. Zur Erreichung dieser strategischen Ziele haben wir konkrete Strategien entwickelt, die innerhalb der einzelnen Ämter zu konkreten Projekten, Maßnahmen oder Kernprozessen führten.

Die Handlungsfelder und dazugehörigen strategischen Ziele des Masterplans des Dezernats V sind:

Handlungsfeld	Vision	Strategische Ziele
Einkommen	Alle Menschen sind materiell abgesichert.	Individuelle Rechtsansprüche sind kundenorientiert und niedrigschwellig umgesetzt. Menschen in akuten Notlagen ist sofort und angemessen geholfen. Menschen sind bei der Überwindung von Hilfebedürftigkeit unterstützt. Materiellen Notlagen ist vorgebeugt.
Wohnen	Alle Menschen sind mit ausreichend Wohnraum versorgt.	Ausreichend bezahlbarer, barrierefreier Wohnraum ist vorhanden. Menschen mit Wohnhemmnissen sind unterstützt. Vulnerable Gruppen sind geschützt. Wohnungslosigkeit ist vermieden. Segregation ist gemildert. Verantwortlicher Ressourcenverbrauch. Neue Wohnformen sind entwickelt. Energieverbrauch ist gesenkt. Kölner Wohnquartiere sind insbesondere mit sozialer Infrastruktur versorgt.

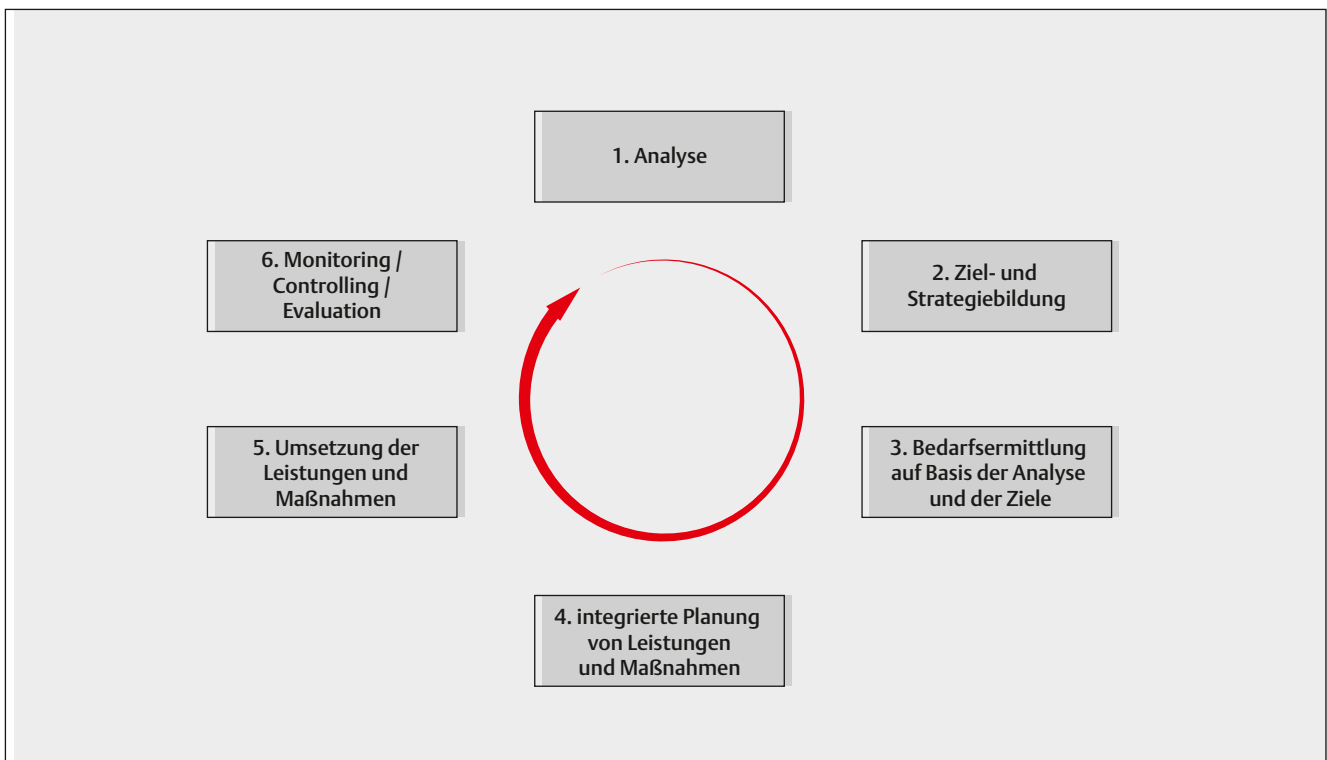
Handlungsfeld	Vision	Strategische Ziele
Beschäftigung	Alle Menschen können am Arbeitsleben teilhaben.	Erwerbsfähige sind dauerhaft in den ersten Arbeitsmarkt integriert. Drehtüreffekte werden vermieden. Erstmalige Arbeitslosigkeit ist vermieden. Beruflichen Qualifizierung ist verbessert. Berufliche Perspektiven sind verbessert. Angebote sind für alle Zielgruppen nutzbar.
Soziale, gesellschaftliche und politische Einbindung	Alle Menschen beteiligen sich am gesellschaftlichen Leben.	Menschen beteiligen sich an der Gestaltung ihres Lebensumfelds. Menschen können Kultur-, Sport- und Freizeitangebote im Lebensumfeld inklusiv nutzen. Vielfalt ist in lebendigen Nachbarschaften gelebt. Menschen beteiligen sich am politischen Leben.
Gesundheit	Alle Menschen können gesund aufwachsen und leben.	Medizinische Grundversorgung ist für alle Menschen erreichbar. Menschen sind vor Gesundheitsgefahren geschützt. Menschen haben Zugang zur Prävention. Vulnerable Gruppen sind in die Stadtgesellschaft integriert. Pflegerische Versorgung ist ausreichend und zugänglich.
Umwelt	Alle Menschen genießen eine hohe Klima- und umwelt-bezogene Lebensqualität.	Menschen können saubere Luft atmen. Menschen sind weniger Lärm ausgesetzt. Grünflächen sind vorhanden und zugänglich. Hitzebelastung der Menschen sinkt. Böden und Gewässer sind geschützt. Flora, Fauna und Habitate sind geschützt. Menschen sind für Umweltschutz und Klimawandel sensibilisiert. CO₂-Emissionen sind reduziert. Anteil an erneuerbaren Energien ist erhöht. Energieverbrauch ist gesenkt. Abfall ist reduziert und umweltverträglich behandelt. Stadtsauberkeit ist verbessert. Menschen sind vor Beeinträchtigungen von Lebensmitteln, tierischen Erzeugnissen und Bedarfsgegenständen geschützt. Tiere sind vor Leiden und Krankheiten geschützt und werden artgerecht gehalten.

2019 erstellten wir das **Gesamtkonzept „Integriertes Management“**. Hintergrund ist der PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act; vergleiche Deming, KGSt, 11/2017); dieser Zyklus beschreibt ein Steuerungsverständnis, das in vielen Qualitätsmanagementsystemen Anwendung findet. Aufgrund seiner besonderen Bedeutung haben wir die Planung in unserem integrierten Steuerungsverständnis in die Schritte „Analyse“, „Ziel- und Strategiebildung“, „Bedarfsermittlung“ und „integrierte Planung“ ausdifferenziert: (Grafik unten)

Als zentrales Werkzeug haben wir ein auf Excel basierendes **Dashboard** entwickelt. Dieses ermöglicht das

Tracking der einzelnen Projekte und Prozesse und dient der Steuerung der „großen Themen“ des Dezernats wie auch der Ämter. Zum Ende des Jahres 2019 haben wir die Ergebnisse der solchermaßen gesteuerten Projekte und Prozesse in einem Managementreport zusammengefasst. Dieser Bericht bildet eine wesentliche Grundlage für die Anpassung der Strategien in den Folgejahren.

Für die Anwendung des integrierten Managements und seiner Werkzeuge diente 2019 als Erprobungsjahr. Nach erfolgreicher Einführung und Erprobung werden wir nunmehr alle wesentlichen Projekte und Prozesse mit diesem Instrument steuern.



Was haben wir geschafft?

Gesamtzahl Projekte: 12

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)



Wie trägt die Reform dazu bei?

Für unser Dezernat war 2019 das Projekt „Zielorientierte Führung und Steuerung“ mit der Entwicklung des integrierten Managements und der dazugehörigen Werkzeuge das führende Projekt. Es bildete die Grundlage für die Erstellung des Masterplans und der Steuerung der „großen Themen“. Mit dem integrierten Management sollten nicht nur neue Werkzeuge entwickelt, sondern auch die Führungs – und Steuerungskultur weiterentwickelt werden. Ziel war es, den Dreiklang von „Strategie – Struktur – Kultur“ im Dezernat zu befördern.

Wir hatten geplant, alle Führungskräfte des Dezernats in einer Kaskade von mehrtätigen Workshops mit dem integrierten Management, der Führungshaltung und den Instrumenten vertraut zu machen („Dezernat V in Bewegung: Führungsklausuren“). Diese Workshops mussten wir aufgrund fehlender zeitlicher Ressourcen zurückstellen. Dafür fand im Mai 2019 eine sehr gut besuchte, halbtägige Mitarbeitendenveranstaltung des Dezernats statt, in der die Amts- und Dienststellenleitungen und ich über den Stand der Verwaltungsreform berichteten. In einem aktiven Teil der Veranstaltung setzten sich die Mitarbeitenden in ämterübergreifenden Kleingruppen mit dem Masterplan auseinander. Aufgrund der positiven Resonanz werden wir auch 2020 eine solche Veranstaltung durchführen. Nach Abschluss der Workshops im Rahmen des Leitlinienprozesses für Führung und Zusammenarbeit werden wir uns die dann aktuellen Bedarfe anschauen und eventuell ergänzende Workshops mit unseren Führungskräften durchführen.

Die nachfolgend genauer beschriebenen Reformprojekte in den Ämtern dienten der Weiterentwicklung einzelner wichtiger Prozesse unter Anwendung des integrierten Managements. Die Reform lieferte damit einen wichtigen Anlass und stellte erforderliche Ressourcen zur Verfügung, um das integrierte Management zu entwickeln und die einzelnen Projekte in den Ämtern zu steuern.

Wir haben im Jahr 2019 an zehn Projekten gearbeitet. Davon konnten wir sieben Projekte sehr erfolgreich abschließen. Die übrigen drei Projekte, wovon eins erst im Sommer 2019 gestartet ist, bearbeiten wir 2020 weiter. Insgesamt konnten wir 64 % der für 2019 geplanten Arbeiten abschließen. Die einzelnen Reformprojekte in den Ämtern des Dezernats weisen unterschiedliche Zielerreichungsgrade auf.

Deutliche Prozessverbesserungen konnten beim Baumschutz, Diversity-Management, der digitalen Wohngeldakte und der Projektförderung erreicht werden. Die Neuorganisation der Unteren Naturschutzbehörde bildet eine wichtige Grundlage für die weitere Optimierung ihrer Kernprozesse.

Die angestrebte Bündelung der Schuleingangsuntersuchungen in einzelnen Stadtbezirken konnte noch nicht umgesetzt werden, da sie bauliche Lösungen erfordert, die noch nicht realisiert werden konnten. Die Projektziele verfolgen wir ab 2020 in zwei Teilprojekten weiter; Details dazu können Sie in **Anlage 1** nachlesen.

Das Projekt „Einführung der eBetreuungsakte“ wird sich voraussichtlich um ein Jahr verzögern, da die Ausschreibung der Fachanwendung erfolglos war und alle Arbeiten, die darauf basieren, zurückgestellt werden mussten. Wir haben die Ausschreibung bereits überarbeitet und werden sie Anfang 2020 wiederholen.

Das geplante Projekt zur Etablierung der eAkte zum Wohnberechtigungsschein (WBS) muss auf 2021 verschoben werden, weil die vorgelagerte Einführung, Erprobung und weitere Verbesserung der eWohngeldakte zwingende Voraussetzungen sind.

Das Projekt „Public Service Design“ der Koordinierungsstelle Klimaschutz ist im Sommer 2019 gestartet; die ämterübergreifende Projektgruppe hat in einer agilen Werkstatt wesentliche Grundlagen für den Erfolg des Projekts erarbeitet. Den „Werkstattbericht“ finden Sie in **Anlage 1**. Wir werden das Projekt voraussichtlich planmäßig abschließen.

Die weitgehend plangerechte Umsetzung des Dezernatsprojekts „Zielorientierte Führung und Steuerung“ bildet eine entscheidende Grundlage für die Weiterentwicklung des Dezernats. Auf dieser Basis wird die Steuerung der „großen Themen“ für das gesamte Dezernat wie auch die Ämter in den Folgejahren noch zielgerichteter und wirksamer sein können.

Was haben wir gelernt?

Wir haben die Erfahrung gemacht, dass Veränderungsprozesse erhebliche Kompetenzen im Veränderungsmanagement und der internen Kommunikation erfordern. Es ist wichtig, betroffene Abteilungen und deren Mitarbeitende von Anfang an ins Boot zu holen und in die Planungen einzubeziehen.

Unsere Führungskräfte und deren Mitarbeitende an der Basis wollen erleben, dass die angestrebten Veränderungen von der Oberbürgermeisterin, den Beigeordneten und den Amtsleitungen gewollt sind und gelebt werden. Aus diesem Grund ist die authentische und erlebbare Haltung der Führungskräfte aller Ebenen der wichtigste Erfolgsfaktor für die Verwaltungsreform.

Zur wirksamen Steuerung von Projekten sind möglichst genaue und attraktive Zielbeschreibungen und Beschreibungen von Zwischenzielen in Form von Meilensteinen wichtig. Wir konnten in den unterschiedlichen Projekten lernen, dass die Zeit, die wir in eine fundierte Planung investieren, eine sinnvolle Investition ist und sich lohnt.

In der „Veränderungswerkstatt“ haben wir 2019 erlebt, wie mit agilen Methoden schnell Veränderungen gestaltbar sind und wollen diese verstärkt anwenden.

Ausblick Reformjahr 2020 – Wie geht es weiter?

Bereits im Herbst 2019 startete das Amt für Soziales, Arbeit und Senioren mit seinem Pilotbereichsprozess und Vorüberlegungen zu zwei großen Projekten: „Digitalisierung der Sozialhilfeakte in den leistungsgewährenden Bereichen“ und in Ergänzung dazu das Projekt „MehrWert Mensch“, das sich intensiv mit den Veränderungen durch Digitalisierung für die Arbeit und die Zusammenarbeit beschäftigt. Das Amt für Wohnungswesen und das Gesundheitsamt werden sich 2020 mit Unterstützung der Reform ebenfalls ihrem Pilotbereichsprozess widmen; beide Ämter haben bereits Projekte geplant, die dem Anspruch nach noch höherer Professionalität städtischer Leistungen und Angebote entsprechen.

Dr. Harald Rau
Beigeordneter

Das ist das Reformprogramm für 2020/2021 im Dezernat V, Soziales, Umwelt, Gesundheit und Wohnen

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Einführung eAkte in der Betreuungsstelle

Dezentrale Zentralisierung der
Schuleingangsuntersuchungen

Public Service Design – Öffentlichkeitsauftritt zum
Thema Klima verbessern

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

Einführung der elektronischen Akte in Amt 50
– Teilprojekt 1: „Erarbeitung des Konzepts zur
nachfolgenden Einführung der eAkte einschließlich
Geschäftsprozessanalyse und –optimierung“

MehrWert Mensch

Das Gesundheitsamt „gut finden“ – unter anderem:
Neuausrichtung des Besucherleitsystems im
Gesundheitsamt

Optimierung des Krisenmanagements im
Gesundheitsamt

Digitalisierung geförderter Wohnungsbau

Prozessoptimierung Flüchtlingsbetreuung



Dezernat VI

Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft

Beigeordneter

Markus Greitemann

Wir werden eine professionelle Dienstleisterin, attraktive Arbeitgeberin und geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft

Die Themen des Wohnungsbaus, einer nachhaltigen und klimagerechten Entwicklung der Stadt Köln, eines effizienten Umgangs mit Flächen und der Beteiligung von Bürgerinnen und Bürgern stellen unsere Verwaltung und mein Dezernat für Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft vor die Herausforderung, gemeinsam die wachsenden Anforderungen anzugehen.

Dafür haben wir in den letzten Jahren bereits viele Projekte angestoßen und umgesetzt, oder sie befinden sich aktuell in der Umsetzung und zeigen erste Erfolge getaner Arbeit. Hier kann ich zum Beispiel das Verbundprojekt „Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen“ nennen, welches im Ergebnis einen effizienteren Ablauf und die Digitalisierung des Baugenehmigungsverfahrens beinhaltet. Oder die Reorganisation der Gebäudewirtschaft, bei der die Strukturen und Prozesse umfassend optimiert und grundlegend überarbeitet werden. Mehr dazu können Sie im **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“** nachlesen. Mit den erfolgten Beteiligungsformaten in der Stadtstrategie „Kölner Perspektiven 2030“ und den anstehenden Beteiligungsverfahren im neuen Stadtteil „Kreuzfeld“ werden die gemeinsame Herangehensweise und Einbindung der Politik und Stadtgesellschaft ebenfalls deutlich. Sie zeigen, wie wichtig eine übergreifende, vernetzte Zusammenarbeit in unseren Themen ist, und stärken das „Wir“ für unsere Stadt.

Damit die bisherige, gute Arbeit weiter dem Anspruch an eine professionelle Dienstleisterin näher kommt, werde ich gemeinsam mit den Führungskräften die Aufgaben hierarchieübergreifend sowohl in der Linienarbeit als auch in den laufenden und anstehenden Projekten vorantreiben. Damit einhergehend werde ich die Eigenverantwortung der Führungskräfte stärken und in den zuständigen Dienststellen das Projektmanagement pro-

fessionalisieren. Meinem Bestreben, die Versäulung der Hierarchien zu durchbrechen und auf allen Ebenen zielgerichtet mit dem Fokus auf ein Ergebnis hinzuarbeiten, kommen wir hierdurch ebenfalls näher.

Die Leitungsebene soll mit Schulungsformaten, der Anschaffung von Projektmanagementtools, der Digitalisierung von Prozessen sowie einzelnen Prozessschritten in die Lage versetzt werden, unsere Aufgaben zielgerichtet zu steuern und abzuarbeiten. Ein vertieftes, unternehmerisches Denken und zuvor optimierte Prozesse tragen zusätzlich dazu bei, handlungsfähiger zu werden und vorhandene Ressourcen zielgerichtet einzusetzen. Hierfür ist es ebenfalls notwendig, innerhalb der Prozesse die Rollen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu beschreiben und mit eindeutigen Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Kompetenzen zu hinterlegen. Dies bringt Sicherheit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im täglichen Handeln und steigert die Zufriedenheit bei der Aufgabenwahrnehmung.

Meine Dienststellen im Dezernat unterstütze ich bestmöglich und ich werde dafür eintreten, dass der benötigte Freiraum zur Erarbeitung von Lösungen gewährleistet ist. Mit der Reform bekommen wir dafür den notwendigen Rückenwind, die angestrebten Ziele zu verfolgen. So bietet sich für uns die Chance, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Erarbeitung einzubinden.

Zurückblickend weitergehen ...

Auf 2019 zurückblickend, war dieses Jahr geprägt von erfolgreichen Projektabschlüssen, einigen Veränderungen im Dezernat für Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft und einer positiven Einstellung mit dem Blick in die Zukunft. Daher sind die im Jahr 2019 geplanten Arbeiten bis auf ein Projekt vollständig abgeschlossen.

Gesamtzahl Projekte: 5

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)

0

Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)



Von den Projekten aus dem Jahr 2018 ist die „Umstrukturierung der Abteilung 632“ im Bauaufsichtsamt fertiggestellt. Die Evaluation der Veränderungen wird im nächsten Jahr durchgeführt. Auch das Projekt „Koordination und Schnittstellenmanagement in durch Drittmittel geförderten Programmen“ ist beendet und in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess überführt.

Ein wichtiger Meilenstein ist durch die Vorbereitung der Ausschreibung zur „Beschaffung einer neuen Baugenehmigungssoftware“ (Teilprojekt aus dem Verbundprojekt „Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen“) erreicht. Somit kann diese in 2020 erfolgen und wir können die Software anschließend mit dem neuen Anbieter anpassen, pilotieren und einführen.

Die „Überführung digitaler Bauleitpläne in den Standard X-Planung“ aus demselben Verbundprojekt ist wie geplant im Jahr 2019 an den Start gegangen. Mehr dazu können Sie im **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“** nachlesen. Gleichzeitig ist dieses Teilprojekt eines der Projekte aus dem aktuellen Pilotbereich des Stadtplanungsamtes.

Im Stadtplanungsamt war noch die „Erstellung eines Planungshandbuchs“ angemeldet. Ich habe jedoch sowohl das Projekt als auch die Kick-off-Veranstaltung und Reformaktivitäten zurückgestellt. Diese Entscheidung ist mir nicht leicht gefallen, war aber aufgrund des unterjährigen Amtsleitungswechsels im Stadtplanungsamt notwendig. Mit Eva Herr, der neuen Amtsleiterin, können im Jahr 2020 gemeinsam Prioritäten auf die wichtigsten Schwerpunkte gesetzt werden und die Begleitung der Reform findet in einem durchgängigen Prozess statt.

Dies bedeutete allerdings keinen Stillstand für das Stadtplanungsamt: Mit breiter Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und einer externen Beratungsfirma haben wir eine Prozessanalyse der Kernprozesse im Stadtplanungsamt durchgeführt und nutzen die Erkenntnisse für die anstehenden Arbeiten und Veränderungen im Jahr 2020.

Ein weiteres, wichtiges Thema ist die „Optimierung der Bauprozesse“, welches zuerst in einem Grundlagenprojekt gebündelt war. Bei den Planungstätigkeiten wurde jedoch deutlich, dass dieses Thema eher dem Charakter eines Verbundprojekts entspricht, da nicht alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt unmittelbar betroffen sind und eine Einbindung neuer Teilprojekte systematisch einfacher geschehen kann.

Daher ist nun das Verbundprojekt „Optimierung der Bauprozesse“ auf den Weg gebracht und die ersten Standardbauprozesse sind schon beschrieben. Neben den Prozessen für Schulbauten erfolgte der Übertrag von Standards auf die Prozesse von Bauten aus dem Bereich Verwaltung, Kultur und Feuerwehr. Vergleichbar wurde ebenfalls begonnen, den Vergabeprozess zu betrachten und einen effizienteren Nachtragsprozess zu entwickeln. Die Haupttätigkeiten wurden im Jahr 2019 durch die Gebäudewirtschaft erledigt und sind Teil der dort laufenden tiefgreifenden Reorganisation. Mehr dazu finden Sie im **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“**.

Was haben wir fertiggestellt?	Was läuft weiter?	Was konnte nicht realisiert werden?
Koordination und Schnittstellenmanagement in durch Drittmittel geförderten Programmen	Beschaffung einer neuen Baugenehmigungssoftware	Erstellung eines Planungshandbuchs
Umstrukturierung der Abteilung 632	Überführung von Bauleitplänen in den Standard „X-Planung“	
	Optimierung der städtischen Bauprozesse	

Zu einer kurzfristigen Maßnahme im Dezernat gehörte die Schnittstellen- und Rollenklärung der Wohnungsbauleitstelle. In zwei moderierten Workshops und weiteren Besprechungen zwischen den Beteiligten wurde die Maßnahme einvernehmlich abgeschlossen und ein Workflow entwickelt, der schematisch den Ablauf von Wohnbauvorhaben zwischen den Akteurinnen und Akteuren darstellt.

Unsere Projekte aus den Vorjahren sind zwischenzeitlich alle in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess überführt. Wir können dadurch unsere Ergebnisse aus den Projekten ständig hinterfragen und weiterhin optimieren.

Der Blick nach vorne ...

Im Jahr 2020 wird der Fokus nochmals auf dem Pilotbereich „Stadtplanungsamt“ liegen. Bereits geplant ist eine Kick-off-Veranstaltung, die als Auftakt für die Reformaktivitäten des Pilotbereichs gilt und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Stadtplanungsamt motivieren soll, sich in das Reformgeschehen einzubringen. Ebenfalls wird mit dem Projekt „Prozessanalyse Bauleitplanung“ die Arbeit zur Reform wieder aufgenommen.

Dabei ist für die anstehenden Arbeiten und Projekte auch eine starke Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorgesehen, weshalb weitere Projekte und Maßnahmen im Detail noch nicht konkretisiert sind. Dies ist mir ein besonderes Anliegen, damit die Verwaltungsreform eine möglichst breite Akzeptanz unter den Mitarbeitenden findet. Ebenfalls möchte ich der neuen Amtsleiterin Frau Herr im Stadtplanungsamt die nötige Zeit einräumen, geeignete Themen zu identifizieren, welche das Amt ein großes Stück voranbringen und zukunftsfähig machen. Daher wird das Projekt „Erstellung eines Planungshandbuchs“ in der ursprünglichen Form nicht weiterverfolgt und gegebenenfalls durch Themen mit höherer Priorität für das Stadtplanungsamt abgelöst.

Im Projekt „Prozessanalyse Bauleitplanung“ wird die Ablauforganisation im Bauleitplanverfahren optimiert, die Planungsabläufe werden falls erforderlich neu definiert, die bestehenden Schnittstellen, Zuständig- und Verantwortlichkeiten überprüft und bei Bedarf neu festgelegt. Durch die geleisteten Vorarbeiten in der bereits erfolgten Prozessanalyse der Kernprozesse können im Bauleitplanverfahren direkt die konkreten Schwachstellen vertieft bearbeitet werden. Den Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern wird durch die erfolgreiche Umsetzung des Projekts strukturiertes und effizientes Arbeiten ermöglicht. Dadurch soll auch eine Transparenz und Verbindlichkeit aller Beteiligten in einem Bauleitplanverfahren hergestellt werden, um unsere vorhandenen Ressourcen zielgerichtet einzusetzen.

Die zwei Teilprojekte „Beschaffung einer Baugenehmigungssoftware“ und „Überführung digitaler Bauleitpläne in den Standard X-Planung“, die aktuell innerhalb des Verbundprojekts „Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen“ bearbeitet werden, treibe ich ebenfalls weiter voran. Mehr dazu können Sie im **Kapitel „Bereichsübergreifende Verbesserungen und ganzheitliche Innovationen im Fokus“** nachlesen.

Das Verbundprojekt „Optimierung der Bauprozesse“ geht nach einer erfolgten Planungskonferenz in die Teilprojektplanung, dafür sind neben den Bauprozessen der Gebäudewirtschaft noch weitere Bauprozesse für die Straßen und Ingenieurbauwerke der Stadt identifiziert. Diese werden im nächsten Jahr ebenfalls standardisiert beschrieben und in einem Teilprojekt durch das Dezernat für Mobilität und Verkehrsinfrastruktur begleitet. Anschließend können für die einzelnen Prozessschritte die Rollen mit den zugehörigen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen definiert werden. Diese sollen den Rollenträgern die nötige Verbindlichkeit und Sicherheit in ihrem Handeln innerhalb des Bauprozesses geben.

Für das letzte Jahr der Verwaltungsreform im Jahr 2021 ist noch das Amt für Landschaftspflege und Grünflächen als Pilotbereich im Dezernat für Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft vorgesehen. Hier sind schon in einer ersten Grobplanung zwei Projektideen gereift. Da jedoch die Projektplanung eines der wichtigsten Bestandteile im Projektmanagement ist, werden wir uns dafür auch die nötige Zeit nehmen, um ein gutes Projekt auf den Weg zu bringen. Deshalb lassen sich die angemeldeten Projekte und Projektideen in meinem Dezernat auch erst zum Projektstart inhaltlich im Detail beschreiben.

Mit der Idee „Mein Amt“ möchten wir dem Anspruch einer attraktiven Arbeitgeberin näher kommen. Dafür werden unter Beteiligung der rund 870 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeinsame Maßnahmen entwickelt und umgesetzt, die zum Beispiel die Themen Gesundheit, Werte, Arbeitsbedingungen etc. betreffen. Dadurch haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, aktiv ihre Ideen und Vorstellungen einzubringen, um zu verdeutlichen, was es für sie bedeutet, bei einer attraktiven Arbeitgeberin zu arbeiten.

Mit einer weiteren Projektidee „Gelebte Partnerschaft mit den Bürgerinnen und Bürgern“ im Amt für Landschaftspflege möchten wir die Transparenz der Arbeiten und Entscheidungen des Amtes Landschaftspflege und Grünflächen in der Öffentlichkeit steigern. Aber auch zusammen mit den Mitarbeitenden unter Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt werden wir Maßnahmen und Formate entwickeln, kommunizieren und publik machen sowie den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern deutlich intensivieren.

Durch die genannten Projekte und Ideen richten wir unsere Produkte und Dienstleistungen weiterhin nutzerzentriert aus. Somit können wir zielgruppenspezifisch auf die Bedürfnisse und Anliegen unserer Kundinnen und Kunden eingehen. Dies wird in einem sachlichen und fachlichen Rahmen geschehen, da auch eine Gleichbehandlung von einzelnen Interessengruppen zu einer transparenten Arbeit der Stadt Köln zählt. Mit unseren pragmatischen und nachvollziehbaren Lösungen im Jahr 2019, sowie der strukturierten Herangehensweise für das Jahr 2020 können wir den Blick gemeinsam und positiv in die Zukunft richten.

Markus Greitemann
Beigeordneter

Das ist das Reformprogramm für 2020/2021 im Dezernat VI, Stadtentwicklung, Planen, Bauen und Wirtschaft

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Verbundprojekt:

Optimierung der Bauprozesse

Überführung von Bauleitplänen in den Standard
„X-Planung“

Beschaffung einer neuen Baugenehmigungssoftware

(Teilprojekte innerhalb des Verbundprojekts
„Beschleunigung der Baugenehmigungsprozesse“)

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

Prozessanalyse Bauleitplanung

Gelebte Partnerschaft mit den Bürgerinnen und
Bürgern

Mein Amt



Dezernat VII

Kunst und Kultur

Beigeordnete

Susanne Laugwitz-Aulbach

Wo wollen wir hin?

„Kultur als Raum der Freiheit“ haben wir die Kulturentwicklungsplanung Köln 2019 überschrieben und damit die großen Herausforderungen unseres Dezernats auf den Punkt gebracht. Um angemessen auf neue gesellschaftliche Herausforderungen und sich ändernde Anforderungen an eine moderne Verwaltung reagieren zu können, wurden in einem intensiven partizipativen Prozess mit städtischen Institutionen und der freien Szene, mit Bürgerinnen und Bürgern, Politik und Verwaltung die Grundsätze und strategischen Ziele für die nächsten Jahre entwickelt. Die Stadt ist seit dem ersten Kulturentwicklungsplan 2009 diverser geworden, der demographische Wandel schreitet unübersehbar fort und die digitale Transformation verändert unser Leben im Allgemeinen und die Arbeitswelt im Besonderen gravierend. Zudem gilt es, den prognostizierten Einwohnerzuwachs Kölns auf 1,15 Millionen bis 2040 vorausschauend im Auge zu behalten.

Auch unsere Projekte im Rahmen der Reform begleiten in kleineren und großen Vorhaben diese komplexen Veränderungsprozesse. Besonders wertvoll sind neben perspektivischen Diskussionen und langfristigen Vorhaben die auf Initiative der Oberbürgermeisterin in den Dezernaten definierten Leitprojekte, die zugkräftige und vergleichsweise schnelle Verbesserungen ermöglichen. Dazu gehört unter anderem das Reformprogramm „Museen, Menschen, Medien“, das schon im ersten Jahr die Museumslandschaft Kölns ein deutliches Stück nach vorn gebracht hat.

Was trägt die Reform dazu bei?

Optimierte, moderne Arbeitsprozesse und eine zeitgemäße, stetig auszubauende Digitalisierung zahlen sich in doppelter Hinsicht aus: Die Bürgerinnen und Bürger erleben die Stadt als immer professionellere Dienstleisterin, und vor dem Hintergrund der schwierigen Arbeitsmarktsituation helfen diese verbesserten Rahmenbedingungen auch, als attraktive Arbeitgeberin auftreten zu können. Die überwiegende Zahl unserer Reformprojekte aus 2018 und 2019 beschäftigen sich aus verschiedenen Perspektiven mit genau diesen Themen. In Kombination mit den kulturfachlichen Projekten bewirkt die Reform so tiefgreifende Fortschritte für die Kulturstadt Köln insgesamt und baut ihre Position als geschätzte Partnerin von Politik und Stadtgesellschaft immer weiter aus.

Durch das Zusammenwirken des zentralen Reformteams, der externen Beratungen und der Projektmanagerinnen und Projektmanager in den Dezernatsbüros als Unterstützer und Mentoren für die Projekte in den einzelnen Dienststellen konnte mittlerweile viel profundes Wissen gesammelt werden, das von Jahr zu Jahr wächst und von den erfahrenen Projektleitungen im Sinne eines Wissenstransfers an die neu Hinzukommenden weitergegeben wird. Professionelles Projektmanagement ist dank der Reform mittlerweile in der Breite der Einrichtungen des Kulturdezernats angekommen.

Gesamtzahl Projekte: 12

Anzahl Projekte sehr erfolgreich (80 bis 100 %)



Anzahl Projekte teilweise erfolgreich (1 bis 79 %)



Anzahl Projekte nicht realisiert bzw. verschoben (0 %)

0



Was haben wir geschafft?

95 % der geplanten Aufgabenpakete in den Projekten für 2019 wurden erreicht. Dabei waren elf von zwölf Projekten „sehr erfolgreich“ (80 bis 100 %). Ein Ergebnis, das das Kulturdezernat auch in den kommenden Jahren der Verwaltungsreform auf diesem Niveau mit kreativen Ideen halten möchte.

Im Reformjahr 2019 haben wir fünf neue Projekte geplant. Pilotbereiche waren der Museumsdienst mit allen Museen und museumsnahen Einrichtungen sowie die Bühnen. Alle geplanten Projekte wurden auch realisiert. Fünf Projekte aus dem Vorjahr wurden abgeschlossen sowie bereits eines der neuen Projekte 2019.

Mit „Museen, Menschen, Medien“ und seinen vier eng verknüpften Einzelprojekten wurde der Startschuss gegeben, um den Museumsstandort Köln mit allen Häusern und Einrichtungen ganzheitlich nach vorn zu bringen und zukunftsfähig weiterzuentwickeln. Die Vorprojektphase läuft Anfang 2020 aus und geht nahtlos in die anschließenden Umsetzungs- und Fortführungsprojekte über. Ein neues fünftes Projekt befasst sich mit der Entwicklung eines gemeinsamen Leitbildes für die Museumsfamilie.

Die Bühnen haben ein speziell entwickeltes Qualifizierungsprogramm für Führungskräfte aller Ebenen durchgeführt, das auf große Resonanz stieß und 2020 fortgeführt und verstetigt werden soll.

Im Amt für Denkmalschutz und Denkmalpflege wurden die digitale Denkmalliste sowie eine digitale Aktenablage in Betrieb genommen. Auch wurde dort ein optimiertes Verfahren für die schnellere Erteilung von Steuerbescheinigungen nach dem Denkmalschutzgesetz eingeführt.

Alle Stadtteilbibliotheken haben wir mit der kundenfreundlichen RFID-Funktechnik zur Selbstverbuchung und weiteren Services ausgestattet.

Der „Notfallverbund Archive und Bibliotheken in Köln“ unter Federführung des Historischen Archivs hat seinen Regelbetrieb mit aktuell 25 Mitgliedern aufgenommen und im April 2019 eine bundesweite Tagung der Notfallverbünde durchgeführt.

Die beiden Digitalisierungsprojekte für den Förderprozess im Kulturamt sowie den Bildvertrieb im Rheinischen Bildarchiv werden fortgesetzt und voraussichtlich im Frühjahr 2020 abgeschlossen.

Das neue Format der agilen Veränderungswerkstätten wurde gut angenommen und zu drei Themen durchgeführt. Das Kulturamt nutzte es, um innerhalb des Projekts „Digitalisierung des Förderprozesses“ die Gestaltung des Online-Antragsformulars aus Nutzerperspektive zu erarbeiten. Der Museumsdienst befasste sich in einer weiteren Veränderungswerkstatt damit, ein Online-Portal der Museen auf Basis des Magazins „museenkoeln“ zu entwickeln. Die Bühnen schließlich fanden viele kreative Lösungen zu der Fragestellung, wie neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter optimal begrüßt und „an Bord geholt“ werden können und einen unkomplizierten Zugang zu allen für sie relevanten Informationen erhalten.

Was haben wir gelernt?

Erfreulich ist zu beobachten, dass das Arbeiten nach Projektmanagementmethoden mehr und mehr Einzug in den Dienststellen hält und der Impuls, der durch die Unterstützung in den Reformprojekten gesetzt wurde, dafür gesorgt hat, dass auch andere Vorhaben immer öfter selbstständig auf diese Weise angegangen werden.

Insbesondere agile Formate wie die Veränderungswerkstätten werden zunehmend mit großer Zufriedenheit angenommen, nach dem die ersten Versuche zu sehr guten Ergebnissen geführt haben. Gerade Themen aus dem kulturellen Umfeld sind prädestiniert für diese Methodik.

Unverändert gilt, dass laufende Kommunikation und umfassende Beteiligungsmöglichkeiten ein Schlüsselement für das Engagement der Mitarbeitenden und die Akzeptanz von Veränderungsprozessen bilden. Ebenso hat sich gezeigt, dass eine sorgfältige Analyse des Ressourcenbedarfs – auch bei anderen beteiligten Dienststellen – und dessen Sicherstellung vor Projektbeginn unabdingbar ist, um Risiken im Verlauf möglichst zu minimieren.

Was nehmen wir uns vor/was führen wir fort?

2020 starten zwei Institutionen als Pilotbereiche in die Reform, die beide überregional bekannte und beliebte Aushängeschilder der Kulturstadt Köln sind: das Gürzenich-Orchester und die Puppenspiele, besser bekannt als „Hänneschen-Theater“. Beide Einrichtungen wollen den Schwung und die Unterstützungsangebote der Reform nutzen, um grundlegende Verbesserungen für die Besucherinnen und Besucher, aber auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erzielen.

Das „Hänneschen-Theater“ wird als Botschafter für kölsche Sprache und Kultur noch nachhaltiger in den Blick von Schulen und Gesellschaft rücken. Dafür soll kulturelle Bildung als fester Bestandteil der künstlerischen Arbeit weiter etabliert werden, indem die Puppenspiele spezielle Workshop-Räume im Theater einrichten und neue theaterpädagogische Angebote für Schülerinnen und Schüler sowie Lehrkräfte entwickeln.

Bei der Verwaltung des Gürzenich-Orchesters richtet sich der Fokus zunächst auf die Optimierung interner Arbeitsabläufe, aber auch auf die Etablierung eines gemeinsamen Leitbildes im Sinne einer akzeptierten „Teamkultur“. In Kombination mit neuer, moderner Kommunikations- und Managementtechnik werden auch die Konzertbesucherinnen und -besucher mittelfristig von effizienten Prozessen und motivierten Mitarbeitenden in der Geschäftsführung profitieren.

Ganz unmittelbar für die Besucherinnen und Besucher von Oper, Schauspiel und Orchester wird ein weiteres Projekt entscheidende Verbesserungen bringen, das gemeinsam von Gürzenich-Orchester und Bühnen gestartet wird: Auf der Basis eines neuen Ticketsystems wird ein Kundenbindungsprogramm einen deutlich komfortableren Kartenservice, optimale Angebote und eine maßgeschneiderte Betreuung der Gäste beider Häuser ermöglichen.

Große Veränderungen stehen auch für die Kunst- und Museumsbibliothek an. Bedingt durch den bevorstehenden Auszug aus dem Gebäude am Kattenbug wird dieser Umstand als Chance genutzt, um neue Wege auf der Suche nach einem anderen Domizil zu gehen. Ziel ist

es, am neuen Standort verbesserte Bedingungen sowohl für Besucherinnen und Besucher als auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schaffen.

Auch die Stadtbibliothek beteiligt sich wieder mit einem gewohnt innovativen Vorhaben an der Reform. Ein „hybrides Lernangebot“ wird aufgebaut, das aus der Kombination einer E-Learning-Plattform im Internet und Präsenz-Lerntteams vor Ort besteht.

Der Museumsdienst wird „Museen, Menschen, Medien – neue Strategien für den Museumsstandort“ auf Basis der bisher gewonnenen Erkenntnisse zum Programm mit fünf Einzelprojekten (bisher vier) ausbauen. Die bestehende Struktur wird angepasst und ergänzt.

Bis Ende 2021 wird ein programmatisches Konzept vorgelegt, um Köln als professionellen und international wettbewerbsfähigen Museumsstandort zu positionieren und zugleich bürgernah in der Stadtgesellschaft zu verankern. Dies geschieht in Fortschreibung des Kulturentwicklungsplans und unter intensiver Beteiligung der Museen und der museumsnahen Einrichtungen.

In fünf bereits identifizierten Themenfeldern werden die folgenden Ziele verfolgt:

- Shared Service Center: effiziente und effektive Dienstleistungen
- Museen 2022+: gemeinsame Digitalstrategie für die Museen
- Dachmarke museenkoeln: Marketing für den Museumsstandort
- Bildung und Vermittlung: ganzheitliches Vermittlungskonzept (personal, medial, divers, inklusiv)
- Leitbild: Gemeinsames Verständnis der Museen über Strategien für den Standort

Die Museen und die museumsnahen Einrichtungen streben die Umsetzung des Programms „Museen, Menschen, Medien“ bis 2025 an. Hierfür sind eine bedarfsgerechte Ressourcenausstattung und Planungssicherheit unabdingbar.

Das erfolgreiche Führungskräfte-Qualifizierungsprogramm an den Bühnen für den Verwaltungs- und Technikbereich wurde inzwischen auf die künstlerischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgeweitet und soll 2020 mit dem Ziel einer strukturierten, dauerhaften Personalentwicklungsplanung verstetigt werden.

Die beiden Digitalisierungsprojekte für den Förderprozess im Kulturamt sowie den Bildvertrieb im Rheinischen Bildarchiv werden fortgesetzt und voraussichtlich im Frühjahr 2020 abgeschlossen.

Susanne Laugwitz-Aulbach

Beigeordnete



Das ist das Reformprogramm für 2020/2021 im Dezernat VII, Kunst und Kultur

Was führen wir fort?

(aus 2018/2019)

Digitalisierung Förderprozess und Controlling
im Kulturamt

Museen Menschen, Medien:
Bildung und Vermittlung

Museen, Menschen, Medien:
Digitalstrategie der Museen 2022+

Museen, Menschen, Medien:
Marketing und Kommunikation

Museen, Menschen, Medien:
Shared Service Center

Digitaler Workflow für den Fotovertrieb des
Rheinischen Bildarchivs (RBA)

Was nehmen wir uns vor?

(neu in 2020/2021)

„Kulturvermittlung op Kölsch“ – Ausbau
theaterpädagogischer Arbeit bei den Puppenspielen

Hybrides Lernen in der Stadtbibliothek

Museen Menschen, Medien:
Bildung und Vermittlung (Fortsetzung)

Museen, Menschen, Medien:
Digitalstrategie 2022+ (Fortsetzung)

Museen, Menschen, Medien:
Entwicklung eines Leitbilds

Museen, Menschen, Medien:
Marketing und Kommunikation (Fortsetzung)

Museen, Menschen, Medien:
Shared Service Center (Fortsetzung)

Optimierter Standort für die Kunst- und
Museumsbibliothek

Umzug der Kunst- und Museumsbibliothek

Verstetigung der Führungskräftequalifizierung an
den Bühnen

Entwicklung eines Kundenbindungsprogramms auf
Basis eines neuen Ticketsystems für die Bühnen und
das Gürzenich-Orchester

Etablierung einer Teamkultur in der Verwaltung des
Gürzenich-Orchesters

Optimierung der Arbeitsprozesse in der Verwaltung
des Gürzenich-Orchesters



Anlage 1:

Projektdokumentationen und
 Werkstattberichte 2019

04

Berichtswesen (ehemals: Beschlusscontrolling)

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt der Oberbürgermeisterin

Laufzeit

Oktober 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

97%

Kurzbeschreibung

Unser Berichtswesen soll künftig auf zwei Ebenen möglich sein: Das Einzelberichtswesen ermöglicht den Mandatsträgerinnen und Mandatsträgern, Bürgerinnen und Bürgern sowie Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern, sich über den Sachstand von politischen Beschlüssen der städtischen Ratsgremien zu informie-

ren. So werden die Umsetzungs- und Bearbeitungsstände von Beschlüssen transparent.

Daneben können wir in Sammelprojekten mehrere Vorlagen zu ein und demselben Projekt zusammenführen und einen Bericht über das Gesamtprojekt verfassen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Das Berichtswesen ist in das Ratsinformationssystem integriert. Wir haben das Verfahren angepasst, Dokumente definiert, Berechtigungen vergeben und den Workflow für diese Dokumente entsprechend angepasst. Bei den ersten Tests des Einzelberichtswesens mit dem Ausschuss Allgemeine Verwaltung und Rechtsfragen/Vergabe/Internationales bis Ende Dezember 2019 sind keine technischen Probleme aufgetreten. Lediglich bei der Ausführung des Workflows tauchten bei den Personen Probleme auf, die nicht regelmäßig mit der Anwendung arbeiten. Die bereits vorhandenen Tutorials und das Handout passen wir nun nochmals an und erstellen eine Kurzanweisung als Hilfestellung für Anwenderinnen und Anwender.

Bei den Sammelprojekten sind während des Tests mit dem Betriebsausschuss Gebäudewirtschaft und dem Verkehrsausschuss technische Probleme aufgetreten, die wir anschließend in einer Produkthanforderung zusammengefasst und als Individualprogrammierung beauftragt haben.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben die Tests in enger Abstimmung mit den Beteiligten durchgeführt. Probleme konnten wir durch Änderungen im Workflow weitgehend beseitigen. Die gewonnenen Erkenntnisse können wir für das weitere Verfahren und den Rollout nutzen. Entsprechend haben wir auch Handouts und Tutorials an die Bedürfnisse der Anwenderinnen und Anwender angepasst.



Wie geht es weiter?

Nachdem wir im Rahmen des Projekts erfolgreich die Tests beider Elemente unseres Beschlusscontrollings durchgeführt haben, weiten wir diese jetzt stückweise weiter aus. Das Einzelberichtswesen weiten wir zunächst auf drei weitere Ausschüsse und eine Bezirksvertretung aus. Unser Ziel ist, die bisherigen Jahresberichte in 2020 bereits komplett abzulösen.

Die technische Umsetzung unserer Anforderungen, die sich aus dem Test ergeben haben, erfolgt im April 2020 durch unseren externen Anbieter. Im Anschluss können wir die Tests auf weitere Ausschüsse ab Juni 2020 stückweise ausrollen.

Fördermittelakquise und -abwicklung von EU-Drittmitteln

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt der Oberbürgermeisterin

Laufzeit

November 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Wir entwickeln ein Konzept, um das Monitoring und die Abwicklung von EU-Förderprojekten sinnvoll zu bündeln. Wir möchten den städtischen Dienststellen Services anbieten und koordinierende Aufgaben übernehmen.

Dadurch möchten wir die Einwerbung von Fördermitteln stärken und die Antragstellung und Projektabwicklung für die Dienststellen erleichtern.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Unser in 2018 erarbeitetes Konzept für eine Servicestelle zur Beratung und Unterstützung für EU-Förderung hat der Rat am 4. April 2019 beschlossen. Die Umsetzung des Konzepts haben wir nun vorbereitet. Besonders förderwürdige Handlungsfelder konnten wir bisher noch nicht festlegen, da diese in den gesamtstädtischen Strategieprozess eingebunden werden sollen. Erste Beratungen zu möglichen Förderprojekten haben wir bereits durchgeführt und gleichzeitig auch Überlegungen für eine Neustrukturierung der Informationen im Intranet angestellt.

Die Wirkungen der konzeptionellen Überlegungen werden sich mit der Umsetzung zeigen. Eine Empfehlung zur Übertragung der Überlegungen auf Bundes- und Landesfördermittel haben wir deshalb noch zurückgestellt. Mit dem Haushaltsplan 2020/2021 haben wir eine gesamtstädtische Abfrage zu den akquirierten Bundes-, Landes- und EU-Fördermitteln durchgeführt. Aktuell arbeiten wir daran, die so gewonnenen Daten aufzubereiten.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben mit Kolleginnen und Kollegen aus den Dezernaten und Dienststellen gesprochen und ergänzend einen Fragebogen erstellt, der schriftlich beantwortet werden konnte. Die Ergebnisse haben wir anschließend bei einem gemeinsamen Workshop diskutiert. Darüber hinaus haben wir an unterschiedlichen Stellen hospitiert, um noch mehr Erkenntnisse zu gewinnen.



Wie geht es weiter?

Wir setzen das Konzept in 2020 weiter schrittweise um und haben dafür einen Zeitplan entworfen. Beginnen werden wir damit, uns einen aktualisierten Überblick über bestehende und geplante EU-Projekte zu verschaffen. Wir starten den Arbeitskreis Fördermittel und setzen den begonnenen Austausch mit Teams aus den Bereichen Finanzen und Personal fort. Ein Schwerpunkt der Umsetzung des Projekts wird in 2020 in den Themenbereichen Datenbank, Kofinanzierungspool und Informationsaufbereitung im Intranet liegen.

Verbundprojekt: Beschleunigung von Baugenehmigungsprozessen

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt der Oberbürgermeisterin

Laufzeit

dauerhaft

Projektstatus

laufend

95 %

Insgesamt sind rund 95 % der für 2019 geplanten Arbeiten erfolgreich abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Das Verbundprojekt ist im Dezernat Oberbürgermeisterin verortet und dient der Koordination und Steuerung (Controlling) der Prozesse beziehungsweise der Projekte zu den nachstehend genannten Arbeitspaketen. Die jeweiligen Dienststellen bleiben für deren Durchführung und die schnellstmögliche Verkürzung

von Baugenehmigungsverfahren (beziehungsweise die notwendigen Verfahrensschritte) verantwortlich. Mit dem Verbundprojekt erreichen wir, dass die Beteiligten alle Potenziale nutzen, um die Genehmigungsprozesse schnellstmöglich abzuschließen und die Handlungsfelder Wohnen und Wirtschaft zu fördern.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Arbeitspaket A 1.0 und A 2.0

Digitalisierung von Baulastakten (Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster)

Das Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster führt das Kölner Baulastenverzeichnis. Seit 1964 und bis 2017 wurden darin circa 55.000 Baulasten in rund 40.000 Baulastakten in Papierform erfasst. Zum Zeitpunkt des Projektstarts waren 2.400 Baulastakten digitalisiert.

Mit dem Arbeitspaket A 1.0 (Laufzeit: November 2017 bis Mai 2019) haben wir zunächst die Voraussetzungen geschaffen, um die Digitalisierung voranzutreiben. Ziel war es außerdem, in einem ersten Schritt von April 2018 bis Mai 2019 die Baulastakten der Jahrgänge 1964 bis 1993 (rund 10.000 Stück) zu digitalisieren beziehungsweise digital fortzuführen. Das Team im Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster hat in der Projektlaufzeit insgesamt 10.726 Baulastakten digitalisiert und damit mehr Arbeiten erledigt, als ursprünglich geplant.

Fertigstellung: 100 %. Das Arbeitspaket haben wir im Mai 2019 erfolgreich abgeschlossen.

Mit dem nahtlos anschließenden Arbeitspaket A 2.0 haben wir uns die nächsten 10.000 Akten vorgenommen und werden im Zeitraum von Juni 2019 bis Mai 2020 die Baulastakten der besonders „aktenstarken“ Jahrgänge 1994 bis 1996 digitalisieren. Bis Dezember 2019 haben wir bereits rund 6.501 Baulastakten digitalisiert beziehungsweise digital fortgeführt.

Fertigstellung: 100 % (bezogen auf die für 2019 angestrebten Teilziele).

Das Arbeitspaket schließen wir bis zum 31. Mai 2020 ab.

Arbeitspaket B

Einführung der eBauakte zur Durchführung des digitalen Beteiligungsverfahrens (Amt für Informationsverarbeitung)

Wir haben die eBauakte erfolgreich technisch produktiv gesetzt und mit der aktuellen Baugenehmigungssoftware „Gekos“ verknüpft. Dafür wurden im Fachverfahren alle notwendigen Online-Module (z.B. Online-Bauantrags-Upload, Online-Zugang der beteiligten Fachdienststellen etc.) sowie eine Dokumentenmanagement-Schnittstelle implementiert. Die eBauakte und das digitale interne Beteiligungsverfahren testen wir seit Sommer 2019 mit rund 20 Dienststellen in einem Pilotbetrieb. Diesen Test führen wir voraussichtlich bis Ende des ersten Quartals 2020 fort. Zudem reichen seit August 2019 sechs externe Pilotprojektpartner, nämlich die GAG Immobilien AG, die Gebäudewirtschaft der Stadt Köln, die Hafen- und Güterverkehr Köln AG, die moderne stadt GmbH, die koelnmesse AG und die Uniklinik Köln, zu ausgewählten Projekten ihre Bauanträge online ein. Allein im Pilotbetrieb werden derzeit über 500 Dokumente ausschließlich digital zur Verfügung gestellt und bearbeitet.

Fertigstellung: 100 % Das Arbeitspaket haben wir im Dezember 2019 abgeschlossen.

>>

Arbeitspaket C

Parallelbearbeitung von Bauantragsunterlagen (Umwelt- und Verbraucherschutzamt)

Wir haben bei der fachtechnischen Prüfung von Bauantragsunterlagen nochmals an Tempo zugelegt. Die Prüfprozesse sind seit Projektstart um 45 % beschleunigt. Zum Vergleich: durchschnittlich in 2017: 82 Tage | Ende 2018: 59 Tage | Ende 2019: 45 Tage. Im Rahmen des Pilotbetriebs des digitalen Beteiligungsverfahrens können wir erste Anträge vollständig digital bearbeiten.

Fertigstellung: 100 % (bezogen auf das Ziel, die Prüfdauer der fachtechnischen Prüfung bis Dezember 2019 auf die Hälfte zu reduzieren).

Arbeitspaket D

Einführung einer neuen Baugenehmigungssoftware (Bauaufsichtsamt)

In 2019 haben wir das in besonderem Maße aufwendige EU-weite Ausschreibungsverfahren für die neue Baugenehmigungssoftware vorbereitet und auch bereits gestartet. Das Bauaufsichtsamt (federführend), das Amt für Informationsverarbeitung, das Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen und das Rechnungsprüfungsamt haben in der Vorbereitung kontinuierlich und sehr intensiv zusammengearbeitet. So ist es gelungen, eine Leistungsbeschreibung als Basis für die komplexen Anforderungskriterien zu formulieren. Nachdem wir das Vergabeverfahren in 2019 bereits gestartet hatten, mussten wir dieses stoppen und werden es noch einmal auf Basis der gesammelten Anforderungskriterien bis Mitte 2020 neu angehen. Daraus resultiert eine Laufzeitverlängerung des gesamten Arbeitspakets.

Fertigstellung: 70 % (bezogen auf die für das Jahr 2019 angestrebten Teilziele).

Das Arbeitspaket schließen wir bis zum 31. August 2021 ab.

Arbeitspaket E 1.0 und 2.0

Grundstücksinformationen Online | ehemals: Digitaler Prüfvermerk (Amt für Informationsverarbeitung)

Wir haben „Grundstücksinfo Online“ technisch vollständig umgesetzt und erfolgreich im Internet zur Verfügung gestellt. An dem iterativ wachsenden Testbetrieb nahmen insbesondere auch Stakeholder aus der Kölner Stadtgesellschaft teil. „Grundstücksinfo Online“ kann gleichermaßen von Fachleuten wie von interessierten Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden. Bis Ende 2019 ermöglichen wir auf diese Weise den transparenten und kostenfreien Zugriff auf mehr als 80 grundstücksrelevante Geo- bzw. Geofachdatensätze.

Fertigstellung: 100 %. Das Arbeitspaket haben wir im Dezember 2019 abgeschlossen.

Parallel zum Projektabschluss des Arbeitspakets E 1.0 haben wir das Folgeprojekt E 2.0 initiiert. Ziel ist es, Grundstücksinformationen Online kontinuierlich zu erweitern und zu verbessern. Geplant sind etwa die Bereitstellung weiterer grundstücksrelevanter Informationen, funktionale Erweiterungen, Ergänzung um erweiterte Authentifizierungsmöglichkeiten zum zielgruppenspezifischen Zugriff auf geschützte Inhalte (intern – insbesondere durch die Fachverwaltung), die Ergänzung von Bezahlfunktionen zum Zugriff auf kostenpflichtige Inhalte und die individuelle Adaption der Lösung für weitere Einsatzszenarien.

Arbeitspaket F

Überführung digitaler Bauleitpläne in den Standard X-Planung (Stadtplanungsamt)

In 2019 ist das Arbeitspaket an den Start gegangen. Ziel ist, Bauleitpläne (hauptsächlich sind dies Bebauungspläne) georeferenziert, vektorisiert und objektsstrukturiert entsprechend dem bundesweit festgelegten Standard X-Planung digital zur Verfügung zu stellen und für diese weiterhin die tagesaktuelle Datenpflege zu gewährleisten. Wir konzentrieren uns dabei auf die Umstellung der gegenwärtig und zukünftig laufenden Bauleitplanverfahren sowie auf rund 300 Bauleitpläne, die in den vergangenen zehn Jahren bereits auf teilweise digitaler Basis (CAD-Zeichengrundlage) zur Rechtskraft gebracht worden sind. Für die Umsetzung des Arbeitspakets werden im Stadtplanungsamt insgesamt sieben neue Stellen geschaffen (neues Team Qualitätsmanagement), die wir zügig besetzen. Wir haben bis Ende des Jahres alle fachlichen und technischen Voraussetzungen für die Einführung des Standards X-Planung geschaffen und einen intensiven Wissenstransfer mit anderen Kommunen sowie der bundesweiten X-Planungs-Leitstelle betrieben.

Fertigstellung: 100 % (bezogen auf die für das Jahr 2019 angestrebten Teilziele).

Das Arbeitspaket wird bis Dezember 2020 abgeschlossen.

>>

Arbeitspaket G

Vektorisierung analoger Bauleitpläne (Amt für Vermessung, Liegenschaften und Kataster)

Im Kölner Stadtgebiet entfalten aktuell etwa 1.300 Bebauungspläne und 900 Fluchtlinienpläne verbindliche Rechtskraft. Diese werden in der Plankammer des Amtes für Liegenschaften, Vermessung und Kataster in Papierform geführt. In Bezug auf das Gesamtplanvolumen fußen rund 300 rechtskräftige Bebauungspläne der vergangenen zehn Jahre auf teilweise digitaler Basis und werden im Arbeitspaket F nach Standard X-Planung digitalisiert. Die ebenfalls georeferenzierte und objektstrukturierte Vektorisierung der weiteren Papierpläne (rund 1.000 Bebauungspläne zuzüglich 900 Fluchtlinienpläne) ist seit Juni 2019 Gegenstand des Arbeitspakets G. Unser Ziel ist, mit Abschluss des Arbeitspakets ein fundiertes Konzept inklusive eines Kosten- und Zeitplans sowie eines Make-or-Buy-Vergleichs für die vollständige Digitalisierung und Vektorisierung dieser analogen Pläne vorzulegen. In enger Zusammenarbeit mit allen beteiligten Kolleginnen und Kollegen haben wir eine umfangreiche Recherche betrieben, eine Fachtagung des Ministeriums besucht und zum Zwecke des Wissenstransfers zwei Fachexkursionen (u.a. zur X-Planungs-Leitstelle nach Hamburg) organisiert. Anfang Dezember 2019 startete darauf aufbauend die konkrete Ermittlungsphase für das in Köln zu digitalisierende Planvolumen und wird bis Ende Februar 2020 abgeschlossen sein.

Fertigstellung: 100 % (bezogen auf die im Jahr 2019 angestrebten Teilziele).

Wir schließen das Arbeitspaket bis August 2020 ab.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben die technischen und inhaltlichen Herausforderungen der einzelnen Arbeitspakete und des Verbundprojekts als Ganzes immer wieder aktiv angenommen und Lösungen praxisorientiert gestaltet. Die vertrauensvolle Zusammenarbeit und enge Kommunikation zwischen allen Projektbeteiligten, auch in schwierigen Projektabschnitten (fachlich, technisch und zeitlich), waren dabei wesentliche Erfolgsfaktoren. Jenseits der monatlichen Projektgruppensitzungen für das Verbundprojekt haben sich in den Arbeitspaketen vor allem eng getaktete Jour-fixe-Termine bewährt, in denen wir aktuelle Arbeitsschritte und Problemlagen direkt miteinander erörtern und gemeinsam nach Lösungen suchen.

Das zweite Jahr im Verbundprojekt bestätigt, dass die dezernats- und ämterübergreifend synchrone Priorisierung der im Projektplan abgestimmten Meilensteine eine wesentliche Grundvoraussetzung für unseren Erfolg ist. Wir haben in der vertrauensvollen Zusammenarbeit positive Routine gewonnen. Wir helfen einander aus, wenn es Rückstände in einzelnen Arbeitsschritten gibt.



Wie geht es weiter?

In 2020 werden wir die neue Baugenehmigungssoftware einführen, die Arbeitspakete A 2.0, C, F und G abschließen und das Verbundprojekt um ein neues Arbeitspaket H „Medienbruchfreie Digitalisierung analog eingehender Bauantragsunterlagen“ unter Federführung der zentralen Scanstelle erweitern. Mitte des Jahres starten wir auch die dritte 10.000er-Tranche in der Digitalisierung der Baulastakten (A 3.0).

„Weniger ich und mehr wir“ – dieser Leitsatz und der herausragende Arbeitseinsatz aller Beteiligten haben das Projekt bis hierher entscheidend positiv beeinflusst.

Verbundprojekt: Fördermittelmanagement

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt der Oberbürgermeisterin

Laufzeit

Januar 2019 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Mehr als 20 Dienststellen beschäftigen sich im Rahmen ihrer fachlichen Aufgaben damit, Fördermittel einzuwerben oder selbst zu vergeben. Dies geschieht sehr unterschiedlich. Unser Ziel ist es, gemeinsame Stan-

dards in Bezug auf Daten und Prozesse zu setzen und sie zu digitalisieren. Dafür entwickeln wir eine geeignete IT-Lösung.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Das gemeinsam im Verbund erarbeitete Verständnis über Anforderungen und Erfolgsfaktoren eines qualifizierten Fördermittelmanagements konnten wir erfolgreich in die Umsetzungsphase übertragen.

Zur Realisierung eines stadtweit standardisierten Förderprozesses in der Fördermittelvergabe haben wir eine IT-Lösung auf SAP-Basis erarbeitet und die systematische Verknüpfung zwischen Finanz- und Fachcontrolling vorbereitet. Zum Jahresende konnten wir in eine Testphase einsteigen, in der eine breit aufgestellte Gruppe aus Testerinnen und Testern unterschiedlicher Dienststellen die entwickelte Software auf ihre Praxistauglichkeit hin testet.

Ebenfalls haben wir die Umstellung und Anpassung der städtischen Fördermittelvergabe auf die Regelungen der Allgemeinen Förderrichtlinie in weiten Teilen bereits vollzogen. Viele Ämter und Dienststellen haben ihre Fördermaßnahmen bereits in Programmen gebündelt. Um sie unterstützen zu können, haben wir in 2019 Workshops und Beratungen angeboten und durchgeführt.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Der Erfolg und die Akzeptanz der erarbeiteten Lösung sind im Wesentlichen auf Folgendes zurückzuführen:

Schon in der Konzeptionsphase haben wir zahlreiche ämterübergreifende Workshops durchgeführt und damit den Grundstein für ein breites Netzwerk zum Fördermittelmanagement gelegt.

Durch die breite Einbindung von Kolleginnen und Kollegen in unterschiedlichen Formaten konnten wir allen Interessierten Einblicke in unser Projekt geben und zugleich wertvolle Hinweise für unsere Arbeit erhalten. Zudem trugen die offenen Informationsveranstaltungen dazu bei, durch ein besseres Verständnis der Projektziele eine höhere Akzeptanz herbeizuführen.



Wie geht es weiter?

Wir führen die im Dezember 2019 gestartete Testphase der IT-Lösung fort. Die in dieser Etappe identifizierten Anpassungsbedarfe setzen wir anschließend technisch um und starten die erste Pilotphase im März 2020 im Kulturamt. Danach schließen sich nahtlos die nächsten Pilotdienststellen (Arbeitsmarktförderung, Koordinationsstelle Klimaschutz) an. Auch weitere Ämter und Bereiche, die bereits ihr Interesse bekundet haben, schließen wir im Laufe des Jahres an die IT-Lösung an. Dafür werden wir kontinuierlich Schulungen für Kolleginnen und Kollegen anbieten, um sie vorab auf die Nutzung der neuen IT vorzubereiten.

Auch bei der Umsetzung der Allgemeinen Förderrichtlinie unterstützen wir die eigenverantwortlichen Wege der einzelnen Ämter und Bereiche.

Willkommenskultur

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt der Oberbürgermeisterin

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Wir möchten, dass sich neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schnell in der Organisation zurechtfinden, einarbeiten können und sich wohlfühlen. Zu diesem Zweck entwickeln wir einen gemeinsamen Standard für die

Willkommenskultur im Amt der Oberbürgermeisterin. Langfristiges Ziel ist es, dass sich neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch stärker willkommen und wertgeschätzt fühlen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben eine Begrüßungsmappe erstellt, mit der wir neuen Kolleginnen und Kollegen eine erste Orientierung geben. Dabei haben wir uns nicht auf die Organisationsstruktur und die Verfahrensabläufe im Amt selbst konzentriert, sondern alle Bereiche und Ämter unserer Verwaltung mit einbezogen. Die Begrüßungsmappe steht allen Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung, sodass sie jederzeit darauf zugreifen können.

Daneben waren bereits in 2018 ein Leitfaden für Führungskräfte für die Einarbeitungsphase sowie eine Checkliste für einen reibungslosen Start (organisatorisch, technisch, personell) entstanden, die wir in diesem Jahr getestet und weiterentwickelt haben. Wichtig war uns, dass wir keine statische und einmalige Darstellung erarbeiten, sondern jederzeit auf Basis der Erfahrungen der Kolleginnen und Kollegen neue Aspekte einfügen können, um adressatengerechter zu werden und dadurch die Willkommenskultur weiter zu verbessern.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben einen Feedbackbogen erarbeitet, mit dem wir die Erfahrungen der neuen Kolleginnen und Kollegen aufgreifen und unsere Begrüßungsmappe somit weiter verbessern können.



Wie geht es weiter?

Die Begrüßungsmappe, der Leitfaden und die Checklisten werden wir konsequent nutzen und durch die gewonnenen Erkenntnisse stetig weiterentwickeln.

Werkstattbericht Weiterentwicklung der internen Kommunikation

Problemstellung und Ziel



In der Werkstatt werden wir mit allen beteiligten Dienststellen gemeinsam eine Konzeption für die zukünftige interne Kommunikation erarbeiten. Unser Ziel ist es, die interne Kommunikation der Stadt hin zu einer stärker nutzerorientierten Struktur zu entwickeln.

Laufzeit



Die Werkstatt startete im Juli 2019 und dauert bis voraussichtlich Frühjahr 2020 an.

Wer hat mitgemacht?



Insgesamt arbeiteten wir in der Werkstatt mit über zehn Personen aus dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, dem Amt für Informationsverarbeitung, dem Personal- und Verwaltungsmanagement, dem Amt der Oberbürgermeisterin, dem Dezernat für Allgemeine Verwaltung, Ordnung und Recht, dem Referat für Strategische Steuerung und einem externen Berater (Moderation).

Was haben wir erreicht?



Im zweiten Workshop haben wir konkrete Lösungsideen zu den Themenfeldern Kommunikationskultur, Prozesse und Kanäle sowie IntraNet entwickelt. Zuvor gesammelte Ideen haben wir eingegrenzt, wie zum Beispiel die Vernetzung von Kommunikationsverantwortlichen, Optimierung des IntraNets oder auch Schaffung von Treffpunkten für Austausch und Kommunikation. Diese werden zurzeit ausgearbeitet und im Anschluss getestet.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Im ersten Workshop haben wir die Ist-Situation analysiert, Ziele und Vision für eine interne Kommunikation formuliert und die Nutzergruppen definiert.

Im Nachgang zu diesem Workshop haben wir zwölf Interviews mit Kolleginnen und Kollegen aller Ebenen, jeden Alters und verschiedenster Tätigkeitsbereiche durchgeführt und wichtige Erkenntnisse gewonnen.

Auf Grundlage der zuvor definierten Ziele und Erkenntnissen aus den Interviews haben wir in einem zweiten Workshop Lösungsansätze entwickelt und eingegrenzt, die wir in Prototypen umsetzen wollen. Zurzeit befinden wir uns in der Erstellung der Prototypen.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Die gezielte Beteiligung der Akteurinnen und Akteure hat uns sehr dabei geholfen, gute Ergebnisse zu erzielen und erleichtert eine breite Akzeptanz.

Ebenfalls haben wir gelernt, dass das Sprintformat eine lösungsorientierte Arbeit und effiziente Zielerreichung innerhalb des gesteckten Zeitrahmens ermöglicht und wir daher auch künftig auf dieses Format zurückgreifen werden.

Wie gehen wir weiter vor?



Im nächsten Schritt werden wir die entwickelten Prototypen an den Nutzerinnen und Nutzern testen.

Grundlagenprojekt: Ausbau von Projektmanagement – Stufe 1

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Referat für Strategische Steuerung

Laufzeit

Januar 2019 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

80%

80% der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Die qualifizierte Planung und Steuerung von Projekten ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor, um die steigende Komplexität unserer Aufgaben gut zu bewältigen und Innovationen umzusetzen. Im Grundlagenprojekt entwickeln wir deshalb ein System, mit dem Projekte gesamtstädtisch qualifiziert geplant und gesteuert werden können. Dazu muss das Projektmanagementwissen gestärkt und über die Führungskräfte Projektmanagement als breit genutztes Arbeitsprinzip eingeführt werden. Außerdem soll ein

Steuerungsinstrument für die Oberbürgermeisterin und den Verwaltungsvorstand entwickelt werden, das dabei hilft, strategisch besonders wichtige Projekte professionell umzusetzen. Bestandteil des Projektmanagementsystems wird zudem eine geeignete Projektmanagement- und -berichtssoftware. Das Grundlagenprojekt ist selbst ein lernendes System und nutzt die Erfahrungen aus bereits laufenden Projekten für die kontinuierliche Verbesserung.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben gesamtstädtische Projektmanagementstandards definiert und im dritten Quartal 2019 für alle Kolleginnen und Kollegen veröffentlicht. Sie schaffen Klarheit und beinhalten praktische Hilfestellungen für die Ausrichtung, Steuerung und Umsetzung von Projekten. Dadurch werden wir den Erfolg und die Transparenz städtischer Projekte verbessern. Wir gehen davon aus, dass diese Wirkung steigt, wenn insbesondere Kompetenzausbau und IT-Unterstützung in 2020 in der zweiten Stufe des Projekts umgesetzt sind. Die Voraussetzungen für die erforderlichen Schulungen, die geplante IT-Unterstützung und das projektbezogene Controllingsystem für die oberste Führungsebene haben wir in diesem Jahr weitgehend abgeschlossen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben das Projekt konsequent agil geplant und umgesetzt: testen – lernen – entwickeln. Dieses Vorgehen hat sich als maßgeblicher Erfolgsfaktor erwiesen, war sehr effizient und hat viel Unterstützung gefunden.

So haben wir im Rahmen einer Veränderungswerkstatt einen Prototyp des geplanten Projektmanagement-Dashboards unter breiter Beteiligung in nur vier Durchläufen mit großer Zustimmung für das Ergebnis entwickelt. **Mehr dazu lesen Sie auf der folgenden Seite.**



Wie geht es weiter?

Im kommenden Jahr starten wir Stufe 2 des Projekts. Unter anderem werden wir die Projektstandards und insbesondere die damit verbundenen Arbeitshilfen und Templates auf Basis der Rückmeldungen von Kolleginnen und Kollegen fort-schreiben und weiterentwickeln.

Zudem werden in 2020 die neu konzipierten Schulungen zum Projektmanagement beginnen, und ein Projektmanagementtool sowie ein Dashboard werden ein professionelles Projektmanagement unterstützen.

Werkstattbericht

Erstellung eines Prototyps für ein künftiges Projektmanagement-Dashboard

Problemstellung und Ziel



Projekte werden stadtweit in den verschiedensten Formen geplant, gesteuert und durchgeführt. Dies führt auf der Steuerungsebene zu einem bunten Strauß verschiedenster Darstellungen von Projekthinhalten und -fortschritten.

Zur Lösung werden wir ein sogenanntes Dashboard einführen. Das ist eine IT-Lösung zur nutzerfreundlichen Darstellung und Visualisierung von Steuerungsinformationen. Es basiert auf Standarddaten und standardisierten Oberflächen, die aber individuell eingerichtet und genutzt werden können.

Ziel unserer Veränderungswerkstatt war, die Anforderungen an ein Dashboard aus Sicht von sehr unterschiedlichen Nutzerinnen und Nutzern zu gewinnen. Dabei standen Benutzerfreundlichkeit und eine zeitgemäße Darstellung der Daten in unserem Fokus.

Laufzeit



Von Mitte April bis Mitte Mai 2019 fanden insgesamt vier Workshops statt.

Wer hat mitgemacht?



Aus allen Dezernaten waren verschiedene Amts- und Projektleitungen an der Veränderungswerkstatt beteiligt und haben ihr Wissen und ihre Erfahrungen eingebracht. Zusätzlich hat Oberbürgermeisterin Henriette Reker selbst an einem der Sprints teilgenommen.

Was haben wir erreicht?



Auf Basis der Anregungen und Vorstellungen zur Darstellung und Visualisierung von Projektdaten aller Beteiligten ist ein Clickdummy als Prototyp einer grafischen Benutzeroberfläche entwickelt.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Bei einem Design-Thinking-Workshop haben wir einen ersten Entwurf für ein mögliches Projektmanagement-Dashboard entwickelt. Diesen haben wir dann in weiteren Workshops mithilfe der Perspektiven der Nutzerinnen und Nutzer weiterentwickelt und angepasst. Dabei waren die Ergebnisse jedes abgeschlossenen Sprints immer die Grundlage für den folgenden. Durch dieses Vorgehen konnten wir immer auf bereits gesammelte Erfahrungen aufbauen.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Die konzentrierten Nutzertests und die strukturierte Vorgehensweise haben einen sehr schlanken Prozess innerhalb kürzester Zeit bei gleichzeitig breiter Beteiligung ermöglicht.

Wie gehen wir weiter vor?



Nun stehen wir vor der Herausforderung, einen Anbieter zu finden, der die gewünschten Leistungen möglichst umfassend abbilden kann. Die Kolleginnen und Kollegen des Amtes für Informationsverarbeitung prüfen aktuell die am Markt verfügbaren Produkte, damit wir das in der Veränderungswerkstatt entwickelte Dashboard in der Praxis nutzen können.

Bewerbercenter

Projektleitung

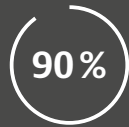
Dezernat I
Personal- und
Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Juni 2017 bis
Dezember 2020

Projektstatus

laufend



90 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.
Der Ausbau des zentralen Standorts (Stadthaus West) verzögert sich.

Kurzbeschreibung

Um als Arbeitgeberin noch attraktiver zu werden und den Herausforderungen des Arbeitsmarktes gut begegnen zu können, bauen wir ein Bewerbercenter als

zentrale Anlaufstelle für externe Bewerberinnen und Bewerber auf.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Mit dem Bewerbercenter übernehmen wir derzeit bereits für fünf Dienststellen die externe Personalauswahl.

Wir unterstützen bei der Personalgewinnung, unter anderem durch neue, kürzere und ansprechendere Ausschreibungstexte mit zielgruppengerechter Ansprache, neue Veröffentlichungswege, beim Ablauf des Auswahlverfahrens und der kontinuierlichen Kommunikation mit Bewerberinnen und Bewerbern.

Wir haben unseren Internetauftritt durch den Aufbau einer „Karriereseite“ modernisiert, und unsere neue eRecruiting-Software wird künftig die Möglichkeit der externen Online-Bewerbung bieten. **Mehr dazu finden Sie auf der folgenden Seite.**



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Im abgelaufenen Jahr haben wir die Voraussetzungen geschaffen, damit die Fachdienststellen das besondere Serviceangebot des Bewerbercenters nutzen können. Dadurch sind wir in der Lage, Dienststelle für Dienststelle an diesen Service „anzubinden“.

Manchmal war unser Weg dabei auch steinig: Insbesondere gibt es zeitliche Verzögerungen bei der Eröffnung des neuen Standortes. Dieser ist für uns aufgrund der Repräsentations- und Werbewirksamkeit sowie der großen logistischen und strukturellen Bedeutung wichtig.

Die einheitliche Vorgehensweise von sehr unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren, die intensive Kommunikation und eine konsequente Orientierung an den Bedarfen unserer Bewerberinnen und Bewerber waren der Schlüssel zum Erfolg.

Auch für unsere Kolleginnen und Kollegen, die tagtäglich im Bewerbercenter arbeiten, waren eine enge Einbindung und Beteiligung im Prozess ein wichtiger Faktor, um sich auf die neue Arbeitsweise einzulassen und die neue Ausrichtung aktiv mitzugestalten. Und so können wir mit Stolz sagen: Der neue Weg wird mit Überzeugung gelebt!



Wie geht es weiter?

Ab 2020 weiten wir den besonderen Service des Bewerbercenters sukzessive auf alle interessierten Dienststellen aus. Hierfür ist jedoch der Umzug in den neuen Standort mit der entsprechend benötigten Infrastruktur elementar. Der Bezug findet nach jetzigem Sachstand voraussichtlich im Sommer 2020 statt.

Unabhängig davon arbeiten wir mit Hochdruck daran, die Serviceleistungen kontinuierlich und zeitnah weiter auszubauen, damit die Dienststellen schnellstmöglich von unserer Neuaufstellung profitieren können.

Werkstattbericht Neugestaltung der Karriereseite

Problemstellung und Ziel



Im Zuge des Projekts „Einrichtung eines Bewerbercenters“ gestalten wir die bestehende Karriereseite auf unserer Homepage neu. Damit wollen wir das Image der Stadt Köln als attraktive und moderne Arbeitgeberin stärken und künftig alle für potenzielle Bewerberinnen und Bewerber wichtigen Informationen nutzerorientiert aufbereiten und zur Verfügung stellen.

Ziel unserer Veränderungswerkstatt war es, einen ansprechenden und strukturierten Papier-Prototypen für die neue Karriereseite zu erstellen. Auf dieser Grundlage bauen wir die Karriereseite neu auf.

Laufzeit



Im Zeitraum von Juni bis November 2019 haben wir in insgesamt drei Workshops in der Veränderungswerkstatt gearbeitet.

Wer hat mitgemacht?



Insgesamt haben mehr als zehn Personen aus dem Personal- und Verwaltungsmanagement, dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, der Gebäudewirtschaft sowie der Feuerwehr ihr Wissen und ihre Kompetenzen in unserem Werkstattteam eingebracht. Die Moderation und Durchführung der Werkstatt übernahmen zwei Beraterinnen eines externen Beratungsunternehmens.

Was haben wir erreicht?



Wir haben eine Struktur für die künftige Karriereseite sowie Prototypen der Startseite sowie einzelner Themenseiten entwickelt und die Veränderungswerkstatt damit erfolgreich beendet.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Bei einem ersten Workshop haben wir mögliche Nutzerinnen und Nutzer unserer Karriereseite identifiziert. Auf dieser Grundlage haben wir dann Interviews mit acht geeigneten Personen durchgeführt, um die tatsächlichen Informationsbedürfnisse, Wünsche und Ideen zu erfragen. So haben wir ein Feedback zur aktuellen Homepage erhalten, fanden heraus, was potenzielle Bewerberinnen und Bewerber positiv und was sie negativ bewerten und konnten die Erkenntnisse für unsere neue Seite nutzen. Mithilfe der Ergebnisse aus den Befragungen haben wir anschließend gemeinsam die Papier-Prototypen erstellt.

Zunächst hatten wir nur zwei Workshops in der Werkstatt vorgesehen, mussten jedoch feststellen, dass die Zeit zu knapp bemessen war, sodass wir kurzfristig einen weiteren Workshop durchführten.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Die Veränderungswerkstatt bot uns genau den richtigen Rahmen, um mit kreativen und nutzerzentrierten Methoden ein neues Konzept für den Aufbau unserer Karriereseite in kurzer Zeit zu erarbeiten. Wichtig dabei war, dass wir als Werkstattteam das Vertrauen unserer Vorgesetzten hatten. Auch die Zusammenarbeit mit den Kolleginnen der externen Beratungsfirma war für uns hilfreich.

Wie gehen wir weiter vor?



Auf Grundlage des entwickelten Prototyps bauen wir die Karriereseite aktuell mit neuen Inhalten auf und setzen die Ergebnisse um.

Entwicklung von Prozessvereinbarungen mit dem Gesamtpersonalrat

Projektleitung

Dezernat I
Personal- und
Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Das Landespersonalvertretungsgesetz NRW sieht verschiedene Formen der Beteiligung der Personalvertretung vor. Durch Vereinbarungen mit dem Gesamtpersonalrat (GPR) besteht die Möglichkeit, die Beteiligungsverfahren zu vereinfachen und damit die

Umsetzung beteiligungspflichtiger Maßnahmen zu beschleunigen. Wir werden Vereinbarungen zu verschiedenen Beteiligungsmerkmalen und -verfahren mit dem GPR abschließen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht??

Wir haben den Leitfaden zur vertrauensvollen Zusammenarbeit gemeinsam mit dem Gesamtpersonalrat überarbeitet und in Kraft gesetzt.

Außerdem haben wir weitere Prozesse wie zum Beispiel die Beteiligung bei geringfügigen Arbeitszeitänderungen in Zusammenarbeit mit dem Gesamtpersonalrat beschleunigt.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Der Austausch mit dem Gesamtpersonalrat war von Offenheit und Vertrauen geprägt. Den Leitfaden zur vertrauensvollen Zusammenarbeit haben wir mit dem Gesamtpersonalrat gemeinsam in einer Workshop-Reihe entwickelt, um ihn zum Abschluss des Projekts zusammen zu verabschieden. Der Leitfaden dokumentiert noch einmal, dass Verbindlichkeit, Verlässlichkeit und Vertraulichkeit im Meinungsaustausch und in der Zusammenarbeit gemeinsame Ziele des Personal- und Verwaltungsmanagements sowie des Gesamtpersonalrats sind.



Wie geht es weiter?

Wir prüfen unsere Abläufe mit dem Gesamtpersonalrat und den Leitfaden weiterhin auf Verbesserungen und entwickeln sie bei Bedarf weiter.

Grundlagenprojekt: Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit

Projektleitung

Dezernat I
Personal- und
Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Oktober 2018 bis
März 2022

Projektstatus

laufend

95 %

95 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Um unsere Organisationskultur zu verbessern, führen wir Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit ein. Dieser Prozess umfasst alle Teamebenen der Stadtverwaltung – also jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter mit deren direkter Führungskraft. In Workshops, die jede Führungskraft mit ihren direkten Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern führt, setzen wir uns mit den Leitlinien auseinander und vereinbaren Maßnahmen, mit denen wir das Führungsverhalten und unsere Zusammenarbeit noch weiter verbessern können. So kommen die Werte in unseren Leitlinien im Alltag an und werden gelebt.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Die Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit prägen bereits jetzt unser Miteinander in vielen Bereichen der Stadtverwaltung. Wir haben einen Prozess entwickelt, um eine neue Organisationskultur zu gestalten, in der wir Eigenverantwortung und Flexibilität mit Respekt, Transparenz und Verlässlichkeit verknüpfen.

Alle Teams nehmen an einer Vorab-Umfrage teil, in der wir die aktuelle Zusammenarbeit im Team und mit der Führungskraft abfragen. Die Ergebnisse der Befragung sind für die Führungskraft Grundlage für einen persönlichen Aktionsplan zur Verbesserung des Führungsverhaltens. Den Aktionsplan bespricht die Führungskraft mit der Moderatorin/dem Moderator, die/der das Team in diesem Prozess begleitet. Im Anschluss an das Gespräch bespricht das Team in einem moderierten Teamworkshop die Ergebnisse der Vorab-Befragung. Die Führungskraft kann ihren persönlichen Aktionsplan vorstellen. In Bezug zur Zusammenarbeit im Team entwickeln die Kolleginnen und Kollegen gemeinsam Maßnahmen, die die Zusammenarbeit im Team noch weiter verbessern. Nach sechs bis zwölf Wochen prüft das Team selbstständig, ob sich die Zusammenarbeit durch die Maßnahmen verbessert hat, und entwickelt weitere Maßnahmen.

Die Führungskraft verfolgt ihren persönlichen Aktionsplan und entwickelt ihn mit ihrer nächsthöheren Führungskraft weiter fort.

Den Prozess haben wir an der Spitze begonnen: Als erste Führungskraft hat Oberbürgermeisterin Henriette Reker den Prozess gemeinsam mit ihren Dezernentinnen und Dezernenten durchgeführt. In weiteren Schritten folgten die Beigeordneten mit ihren Amts- und Dienststellenleitungen. Derzeit durchlaufen die Amts- und Dienststellenleitungen den Prozess mit ihren direkten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben verschiedene Kommunikationsformate (Broschüre, Intranet-Veröffentlichung, Präsentation auf Veranstaltungen, Infoveranstaltungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) entwickelt, um die Leitlinien und den Prozess der Teamworkshops bei möglichst vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt zu machen. Das ist uns noch nicht bei allen Beschäftigten gelungen, sodass wir im kommenden Jahr noch mehr über das Projekt und seinen Nutzen berichten wollen.



Wie geht es weiter?

Die Workshops der Amts- und Dienststellenleitungen mit ihren Teams sind bis März 2020 abgeschlossen. Auf ein Auswahlverfahren für interne Moderatorinnen und Moderatoren haben sich 172 Beschäftigte gemeldet. In einem Einschätzungsverfahren im Januar und Februar 2020 zeigen sie ihre Potenziale und Stärken.

Anschließend starten wir die Schulungen der Kolleginnen und Kollegen und setzen sie entsprechend ihren Stärken in den Workshops ein. Zwei große Befragungswellen mit jeweils 250 Teams in 2020 laufen an. Außerdem werden wir den Leitlinienprozess als dauerhaftes Personalentwicklungsinstrument weiterentwickeln. Die Netzwerkarbeit mit den internen Moderatorinnen und Moderatoren wird eine weitere wichtige Aufgabe sein.

Optimierung der Stellenbesetzungsverfahren

Projektleitung

Dezernat I
Personal- und
Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Januar 2019 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

80%

Die Aufgabe wird außerhalb des Projekts im Personal- und Verwaltungsmanagement fortgeführt

Kurzbeschreibung

Wir gestalten das Stellenbesetzungsverfahren planbarer, einfacher, erfolgsorientierter und transparent. Vakante

Stellen sollen so schneller und vorausschauend wieder-besetzt werden.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Für das interne und externe Stellenbesetzungsverfahren haben wir mit der Unterstützung einer externen Beratungsfirma das Pilotprojekt aus dem Jahr 2018 im Amt für Kinder, Jugend und Familie und im Bewerbercenter durch Interviews evaluiert. Die Ergebnisse zeigen neben den Optimierungsbedarfen im internen sowie externen Prozess auch Verbesserungsmöglichkeiten auf, den Change-Prozess mit allen Projektbeteiligten besser zu gestalten. Hierzu gehört unter anderem die konkrete, schnelle und detaillierte Weitergabe von Informationen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Internes Verfahren

Wir haben die Schwachstellen im internen Prozess identifiziert und Lösungsansätze entwickelt. Dabei geht es zum Beispiel darum, die Schnittstellen zwischen der Dienststelle und dem Bewerbercenter zu gestalten und die vereinbarten beschleunigten Bearbeitungszeiträume für einzelne Prozessschritte einzuhalten.

Externe Verfahren

Wir haben fünf Dienststellen an den neuen Service des Bewerbercenters angebunden. Damit haben die Bewerberinnen und Bewerber im gesamten Verfahren nur noch eine Ansprechperson und können auch für andere geeignete Stellen berücksichtigt werden.

Weitere Detailinformationen sind im Bericht zum Projekt „Bewerbercenter“ zu finden.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Zunächst haben wir zu Beginn des Jahres die Projekte „Beschleunigung des Stellenbesetzungsverfahrens“ im Personal- und Verwaltungsmanagement und „Optimierung des Stellenbesetzungsverfahrens und Übertragung von zusätzlichen Entscheidungsbefugnissen auf das Amt für Kinder, Jugend und Familie“ im Amt für Kinder, Jugend und Familie zu dem Grundlagenprojekt „Optimierung des Stellenbesetzungsverfahrens“ zusammengeführt und das Projekt neu definiert, da alle Ämter betroffen sind

Um zu überprüfen, ob die im letzten Jahr veränderten Abläufe und Zuständigkeiten im Amt für Kinder, Jugend und Familie erfolgreich waren, interviewte eine externe Beratungsfirma die Prozessbeteiligten. Die Ergebnisse wurden wertungsfrei aufgenommen und dokumentiert. Eine elementare Erkenntnis ist, dass wir die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv in den Veränderungsprozess einbinden und Informationen bereitstellen müssen, um zu einem guten und gelebten Ergebnis für das optimierte interne und externe Stellenbesetzungsverfahren zu gelangen.

Die Einbindung einer externen Beratungsfirma hat sich aufgrund der Neutralität als positiv für das Projekt herausgestellt, da die Interviewten ihre Erfahrungen zum Projekt offen gegenüber der externen Beratungsfirma äußern konnten. Außerdem haben wir dadurch auch neue Impulse von außen bekommen.



Wie geht es weiter?

Zu Beginn des nächsten Jahres werden wir die durch die Interviewergebnisse entwickelten Lösungsansätze für das interne Verfahren gemeinsam mit den Projektbeteiligten diskutieren und eine gemeinschaftliche Lösung entwickeln und umsetzen.

Anschließend binden wir die Dienststellen nach und nach an das optimierte interne Verfahren an.

Überarbeitung des Handbuchs Köln

Projektleitung

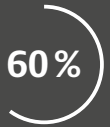
Dezernat I
Personal- und
Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Februar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen



Die übrigen Arbeiten werden wir außerhalb des Projekts als fortlaufende Aufgabe weiterführen

Kurzbeschreibung

Das Handbuch Köln – Allgemeine Dienst- und Geschäftsanweisung der Stadt Köln ist ein Leitfaden für den dienstlichen Alltag aller Kolleginnen und Kollegen. Dort finden sie Antworten auf Fragen, die sich im Rahmen der täglichen Arbeit ergeben.

Wir werden das Handbuch aktualisieren und um neue Inhalte ergänzen. Dabei legen wir einen besonderen Fokus auf eine verbesserte und nutzerfreundlichere Darstellung.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben die Inhalte aktualisiert und stimmen sie derzeit mit den Themenverantwortlichen ab. Wir haben eine neue Darstellungsform gewählt, die unseren Kolleginnen und Kollegen einen besseren Überblick über die Inhalte ermöglicht und die Erreichbarkeit der einzelnen Kapitel verbessert.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Der wichtigste Erfolgsfaktor war der enge Austausch mit den Themenverantwortlichen.

Außerdem haben wir gelernt, dass wir mehr Energie in die Kommunikation und den Austausch setzen müssen. Um zukünftig das Handbuch (wieder) als „das“ städtische Standard-Nachschlagewerk zu etablieren, werden wir daher unsere Kolleginnen und Kollegen in Zukunft kontinuierlich über das Handbuch und Veränderungen im Handbuch informieren.



Wie geht es weiter?

Wir werden das Handbuch in neuer Form für alle Kolleginnen und Kollegen veröffentlichen. Zur besseren Information arbeiten wir ein Erläuterungsfenster ein, das die Fachbegriffe unmittelbar im Text erklärt. Wir holen uns weiterhin Feedback zu den Inhalten, der Darstellung und der Anwendung des Handbuchs durch unsere Beschäftigten ein und entwickeln es stetig weiter. Im kommenden Jahr erarbeiten wir eine Kommentierung sowie weitere Erläuterungen und Beispiele.

Willkommenskultur im Dezernat I

Projektleitung

Dezernat I
Personal- und
Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die ersten Wochen am neuen Arbeitsplatz sind für die weitere berufliche Zufriedenheit und Leistungsbereitschaft oft prägend. Wir werden deshalb ein Maßnahmen- und Methodenpaket schnüren, um neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen erfolgreichen Start zu ermöglichen.

Dieses Paket umfasst:

- die soziale Komponente/„Wohlfühlfaktor“
- die personalentwicklerische Komponente (Onboarding, Einarbeitungskonzept, Qualifizierung etc.)
- technische Komponente (Arbeitsplatzausstattung, Datenverarbeitung)

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben das in 2018 erstellte Gesamtkonzept den Pilotdienststellen des Dezernats I zur Verfügung gestellt und allen Dezernaten vorgestellt. Die Informationen und Empfehlungen für einen erfolgreichen Onboarding-Prozess, das allgemeine und das zielgruppenorientierte Qualifizierungskonzept sowie das Konzept zur Einarbeitung von neuen Kolleginnen und Kollegen in den Dienststellen werden in den Pilotdienststellen gut angenommen. Die Umsetzung des Konzepts ist erfolgreich gestartet.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Nur durch die aktive Beteiligung und den Austausch mit Kolleginnen und Kollegen konnten wir den Start der Umsetzung erfolgreich gestalten.

Wir haben festgestellt, dass Willkommenskultur erst durch die Kolleginnen und Kollegen zum Leben erweckt wird, die Bewerberinnen und Bewerber oder neue Kolleginnen und Kollegen begleiten und ihnen den ersten Kontakt mit uns oder die ersten Tage in der neuen Dienststelle so angenehm wie möglich gestalten.



Wie geht es weiter?

Nach der Pilotphase stellen wir das Konzept allen Dienststellen zur Verfügung. Wir nutzen es als festen Bestandteil bei der Einführung neuer Kolleginnen und Kollegen und entwickeln es kontinuierlich weiter. So erhalten alle zukünftig bei ihrer Einstellung eine Willkommensmappe mit für sie interessanten Informationen und wichtigen Unterlagen. Außerdem arbeiten wir weiter daran, dass Bewerberinnen und Bewerber ab dem ersten Kontakt mit uns optimal begleitet werden.

Führungs- und Verantwortungskultur im Amt für Informationsverarbeitung

Projektleitung

Dezernat I
Amt für Informationsverarbeitung

Laufzeit

Januar 2018 bis
Juli 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Wir werden im Amt für Informationsverarbeitung ein gemeinsames Verständnis von Führung entwickeln, ein-

heitliche Führungsmethoden etablieren und Strukturen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit verankern.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

In diesem Jahr haben sich die Kolleginnen und Kollegen des Amtes für Informationsverarbeitung weiterhin im „Netzwerk Mittleres Management“ getroffen und ausgetauscht. Dieser kollegiale Austausch dient sowohl der gegenseitigen persönlichen Beratung als Führungskraft als auch dem Wissensmanagement, um Wissen und Erfahrungen weiterzugeben und damit zu erhalten.

Die individuellen Qualifizierungen unserer neuen und erfahrenen Führungskräfte haben wir gemeinsam mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement umgesetzt. Ab diesem Jahr wird jede neue Führungskraft in unserem Amt automatisch zu der Schulungsreihe angemeldet, die wir für diese Gruppe erarbeitet haben.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die Erarbeitung der individuellen Schulungen unserer Führungskräfte gemeinsam mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement und die anschließende Umsetzung verliefen sehr erfolgreich. Es zeigt sich, dass es wichtig und hilfreich ist, Personen mit dem notwendigen Fachwissen frühzeitig an einen Tisch zu holen, um gute Ergebnisse zu erarbeiten.



Wie geht es weiter?

Wir verfolgen den Veränderungsprozess gemeinsam mit allen Kolleginnen und Kollegen weiter und hinterfragen dabei immer wieder die Abläufe und die Zusammenarbeit im Sinne einer lernenden Organisation.

Modernes, sozialverträgliches Arbeiten

Projektleitung

Dezernat I
Amt für Informationsverarbeitung

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die Arbeitswelt von heute hat sich grundlegend gewandelt und auch die Wünsche der Beschäftigten haben sich verändert. Wir werden im Amt für

Informationsverarbeitung fünf Maßnahmen für ein modernes, sozial verträgliches Arbeiten austesten, evaluieren und verstetigen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

In diesem Jahr haben wir die Grundlagen für virtuelle Konferenzen und flexible Arbeitsplätze geschaffen und begonnen, flexible Kernzeiten zu testen.

Video- und Telefonkonferenzen ermöglichen es Beschäftigten, die mobil arbeiten, an Besprechungen teilzunehmen, aufwendige Wegzeiten zu Terminen zu ersparen oder auch Informationen mündlich einem großen Teilnehmerkreis zur Verfügung zu stellen.

Dienststellen, die zukünftig einen oder mehrere sogenannte Flex Points anbieten, geben ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, flexible Arbeitsplätze in Randbezirken Kölns zu nutzen. Hierfür stellen wir einen Raum zur Verfügung, der unseren Kolleginnen und Kollegen die Möglichkeit bietet, an voll ausgestatteten Arbeitsplätzen ihren Aufgaben nachzugehen, ohne die weitere Anreise zu ihrem Arbeitsplatz auf sich nehmen zu müssen. Hier beschreibt unser Konzept Möglichkeiten und Voraussetzungen für die Umsetzung.

Durch viele Wartungsarbeiten und Softwareaktualisierungen müssen einige Kolleginnen und Kollegen des Amtes für Informationsverarbeitung in den späten Abendstunden arbeiten. Die neue Dienstvereinbarung zu den flexiblen Kernzeiten ermöglicht es ihnen, später zu beginnen. Diese Dienstvereinbarung testen wir im Moment mit den Kolleginnen und Kollegen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben gelernt, dass es für die Erarbeitung und Weiterentwicklung von Inhalten entscheidend ist, den Workshop strukturiert aufzubauen und erste Themenfelder in Form von Schlagworten oder offenen Fragen vorzubereiten. Mit dieser Methode ist es für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer leichter, Ideen zu entwickeln. Dabei ist es allerdings wichtig, sich auch neuen Ideen und Themenbereichen, die innerhalb des Workshops aufkommen, nicht zu verschließen.

Daneben hat es uns geholfen, in den Workshops zur Konzeptentwicklung hierarchie- und bereichsübergreifend mit internen Expertinnen und Experten sowie neuen Kolleginnen und Kollegen zusammenzuarbeiten. Mit dieser Arbeitsweise sind viele Sichtweisen in die Entwicklung eingeflossen und wir haben schneller ein vielfältigeres Ergebnis erreicht.



Wie geht es weiter?

Die Erprobung der flexiblen Kernzeiten läuft noch bis Juli 2020. Im Anschluss nehmen wir Anpassungen vor, soweit sie notwendig sind.

Die Konzepte zu den virtuellen Konferenzen und zum Flex Point veröffentlichen wir im kommenden Jahr. Interessierte Dienststellen begleiten wir bei der technischen Umsetzung.

Grundlagenprojekt: Neuorganisation der Rechtsberatung

Projektleitung

Dezernat I
Amt für Recht, Vergabe und
Versicherungen

Laufzeit

September 2018 bis
Oktober 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Wir entwickeln unsere interne Rechtsberatung weiter, indem wir die auf die gesamte Verwaltung verteilten Juristinnen und Juristen im Rechtsamt in sieben Praxisgruppen bündeln und damit eine systematische und gesamtstädtische Rechtsberatung ermöglichen.

Die zentrale Rechtsberatung liefert dabei Steuerungsunterstützung für die Oberbürgermeisterin, den Verwaltungsvorstand und die Fachdezernate. Durch Servicevereinbarungen mit den innerstädtischen Kundinnen und Kunden und deren jährliche Evaluation gestalten wir den Service transparent und messbar.

Mit der Einrichtung der Praxisgruppen ermöglichen wir eine Personalentwicklung, den fachlichen Austausch und entwickeln uns so zu einer attraktiven Arbeitgeberin für juristische Fachkräfte.

Darüber hinaus dient das Projekt als Beispiel für die Zentralisierung von Serviceleistungen in möglichen zukünftigen Projekten.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Das Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen beauftragt und steuert externe Rechtsberatung aus einer Hand. Unsere Juristinnen und Juristen arbeiten entsprechend ihrer rechtlichen Spezialisierung in sieben Praxisgruppen. Die Dienststellen haben mit den jeweiligen Praxisgruppen Servicevereinbarungen abgeschlossen, um Standards für die Zusammenarbeit zu definieren.

Gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen des Personal- und Verwaltungsmanagements haben wir ein neues Personalmanagementkonzept erarbeitet und werden es im kommenden Jahr fertigstellen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben im Projekt neben einer Veränderungswerkstatt für die Servicevereinbarungen mit den Dienststellen die Beschäftigten laufend über das Projekt informiert. **Mehr zur Veränderungswerkstatt lesen Sie auf der folgenden Seite.**

In Zukunft informieren wir die betroffenen Ämter und Dezernate noch mehr über unsere Services und entwickeln gemeinsam eine Kultur der Zusammenarbeit.



Wie geht es weiter?

Im kommenden Jahr definieren wir allgemeine Servicestandards für die Praxisgruppen in einer Richtlinie Recht.

Das Personalmanagementkonzept stellen wir gemeinsam mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement im ersten Quartal 2020 fertig.

Wir arbeiten mit unseren Kolleginnen und Kollegen weiter daran, eine gemeinsame Service-Idee zu entwickeln, die Kanzleistruktur weiter auszubauen und die räumliche Arbeitssituation zu verbessern.

Werkstattbericht

Entwicklung von Servicevereinbarungen für innerstädtische Rechtsberatung

Problemstellung und Ziel



Mit den neu eingerichteten Praxisgruppen im Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen bündeln wir juristisches Fachwissen und richten eine systematische, gesamtstädtische Rechtsberatung ein. Die Praxisgruppen werden mit den Dienststellen Servicevereinbarungen abschließen, um gemeinsam zu definieren, wie die Zusammenarbeit gestaltet werden kann.

In der Veränderungswerkstatt erarbeiteten wir die einzelnen Bestandteile dieser Servicevereinbarungen.

Laufzeit



Zwischen März und April 2019 fanden insgesamt vier Workshops statt.

Wer hat mitgemacht?



Ein übergreifendes Team mit Kolleginnen und Kollegen der Gebäudewirtschaft, des Amtes für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau, des Amtes für Straßen und Verkehrsentwicklung sowie des Amtes für Recht, Vergabe und Versicherungen arbeitete gemeinsam an der Entwicklung von Servicevereinbarungen.

Was haben wir erreicht?



Wir haben eine Muster-Servicevereinbarung anhand verschiedener Szenarien erarbeitet, die den Beratungsbedarf, die Anforderungen an die Praxisgruppen, notwendige Vorleistungen, die Rolle der Juristinnen und Juristen sowie kritische Berührungspunkte und Motivatoren beinhaltet.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Im ersten Schritt haben wir die betroffenen Akteurinnen und Akteure gesammelt und erarbeitet, welche Ziele wir mit den Servicevereinbarungen verfolgen.

Für die folgenden Interviews mit Kolleginnen und Kollegen, die in Zukunft Servicevereinbarungen mit den Praxisgruppen abschließen, haben wir gemeinsam Interviewfragen erarbeitet. Interviewergebnisse haben wir anschließend thematisch sortiert und so konnten wir die Gliederungspunkte für die Servicevereinbarungen identifizieren. Ergänzt haben wir diese dann anhand von verschiedenen Szenarien, die im Arbeitsalltag auftreten könnten. Daraus ergaben sich weitere Inhalte für die Servicevereinbarungen.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Die Interviews der Kolleginnen und Kollegen in den beteiligten Bereichen brachten einen großen Mehrwert, weil wir damit bereits beim Entwurf der Servicevereinbarungen auf die Bedarfe der unterschiedlichen Bereiche eingehen konnten. In Zukunft entwickeln wir die Zusammenarbeit auch über die Servicevereinbarungen hinaus weiter.

Wie gehen wir weiter vor?



Auf Grundlage der Vereinbarung haben auf Arbeitsebene weitere Workshops stattgefunden: Gemeinsam haben wir benötigte Arbeitshilfen und Vertragsmuster erstellt, die künftig den Arbeitsalltag erleichtern werden. Die in der Veränderungswerkstatt erstellte Servicevereinbarung diente uns darüber hinaus bereits als Muster für weitere Servicevereinbarungen.

Mobilitätswandel und Verkehrssicherheit – Stärkung des Verkehrsdienstes

Projektleitung

Dezernat I
Amt für öffentliche Ordnung

Laufzeit

Januar 2019 bis
Dezember 2021

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Der Mobilitätswandel einer wachsenden Metropole führt zu ständig steigenden Anforderungen auch im Verkehrsdienst. Daher optimieren wir die Rahmenbedingungen für die Kolleginnen und Kollegen, um sie in den täglichen und sich stetig ändernden Aufgaben zu unterstützen.

Aus den genannten Gründen ist es schwierig, neue Kolleginnen und Kollegen für den Verkehrsdienst zu gewinnen und das Bestandspersonal zu halten. Hierfür entwickeln wir Maßnahmen zur Steigerung der Attraktivität des Verkehrsdienstes.

Darüber hinaus verbessern wir das Image des Verkehrsdienstes in der Bevölkerung und beschäftigen uns mit der Herausforderung der immer größer werdenden verbalen und körperlichen Gewaltbereitschaft gegenüber den Kolleginnen und Kollegen des Verkehrsdienstes.

Die Leitstelle des Ordnungs- und Verkehrsdienstes verstärken wir in personeller, fachlicher und technischer Hinsicht, damit die Kolleginnen und Kollegen ihrer Rolle als Einsatzdisponenten und Anlaufstelle für die Stadtgesellschaft gerecht werden können.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben bei der konkreten Planung des Projekts gemerkt, dass wir viele Themen angehen möchten, die wir in einem Jahr nicht schaffen. Aus diesem Grund haben wir das Projekt bis Dezember 2021 verlängert. In diesem Jahr hatte für uns die Einsatzleitstelle oberste Priorität, da sie das Sprachrohr der Bürgerinnen und Bürger zu den Außendienstkräften des Ordnungs- und Verkehrsdienstes ist. Sie leitet Aufträge weiter und überwacht gemeinsam mit den Vorgesetzten der Außendienstkräfte die Umsetzung. Außerdem bearbeiteten wir in diesem Jahr die Themen Personalpool, Personalmanagement und -entwicklung der Leitstelle sowie Raum- und Arbeitsplatzausstattung in Veränderungswerkstätten.

Unsere ersten Erfolge: Wir haben den Personalpool neu strukturiert und für die Kolleginnen und Kollegen von Ordnungs- und Verkehrsdienst gelten einheitliche Vorgaben und Regeln, wenn sie in der Leitstelle aushelfen. Außerdem haben wir eine „Schichtleitung“ eingerichtet, damit die Beschäftigten jederzeit einen Ansprechpartner oder eine Ansprechpartnerin vor Ort haben. Die Stelle einer 2. Stellvertretung der Leitstellenleitung wird zusätzlich geschaffen, um den Herausforderungen im Schichtbetrieb zu begegnen. In der Raumfrage konnten wir feststellen, dass der derzeitige Standort unter anderem aufgrund von Platzmangel nicht zukunftsfähig ist und eine Alternative gefunden werden muss. In der Übergangszeit verbessern kleinere Anpassungen die derzeitige Arbeitsplatzsituation.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die Themen für das Projekt haben wir in verschiedenen Veranstaltungen, zum Beispiel in den Personalversammlungen des Dezernats und des Verkehrsdienstes, aus den Rückmeldungen der Kolleginnen und Kollegen des Verkehrsdienstes gesammelt und anschließend priorisiert.

Diese Themen bearbeiteten wir gemeinsam mit den beteiligten Dienststellen in drei Veränderungswerkstätten. **Details hierzu können Sie auf dem folgenden Seiten nachlesen.** Wir haben festgestellt, dass dieses Vorgehen sehr schnell zu Ergebnissen führt, da die Kolleginnen und Kollegen mit dem nötigen Fachwissen gemeinsam an einem Tisch sitzen und sich fokussiert mit der jeweiligen Fragestellung beschäftigen. Diese Ergebnisse haben wir in zwei Veranstaltungen dem Lenkungsreis zur Entscheidung vorgelegt. Im Anschluss leiteten wir die Umsetzung ein.



Wie geht es weiter?

Im kommenden Jahr legen wir in weiteren Veränderungswerkstätten unter anderem den Fokus auf die Qualifizierung, die Zusammenarbeit sowie die Digitalisierung des Außendienstes. Die bereits gestarteten Themen werden wir abschließen.

Werkstattbericht

Optimierung des Personalpools in der Leitstelle des Ordnungs- und Verkehrsdienstes

Problemstellung und Ziel



Die Einsatzleitstelle ist das verbindende Element zwischen dem Ordnungsdienst und dem Verkehrsdienst. Sie nimmt zum Beispiel Anfragen oder Informationen von Bürgerinnen und Bürgern entgegen, und koordiniert Aufträge im Außendienst der Verkehrsüberwachung und der ordnungsdienstlichen Ermittlerteams.

Mehr Kräfte im Außendienst – somit steigende Einsatzzahlen – verbunden mit unbesetzten Stellen in der Leitstelle stellen den Bereich aktuell vor große Herausforderungen.

Im Ordnungs- und Verkehrsdienst haben sich Kolleginnen und Kollegen bereit erklärt, spontan in der Leitstelle auszuhelfen, wenn die Personalstärke nicht ausreicht, um alle Aufgaben erledigen zu können (Personalpool). Für diesen Ablauf haben wir in der Veränderungswerkstatt Optimierungen erarbeitet.

Laufzeit



Wir haben uns im Juli 2019 an drei Tagen getroffen, um den Personalpool zu optimieren.

Wer hat mitgemacht?



Ordnungs- und Verkehrsdienst, Leitstelle, örtlicher Personalrat

Was haben wir erreicht?



Wir entwickelten für den Verkehrs- und Ordnungsdienst ein gemeinsames Vorgehen, um unsere Kolleginnen und Kollegen „in Bereitschaft“ rechtzeitig in die Leitstelle zu rufen. Wir vereinbarten, dass die Kolleginnen und Kollegen aus dem Außendienst die gleichen Aufgaben übernehmen wie die Beschäftigten der Leitstelle. Zusätzlich haben wir uns darauf geeinigt, dass, wenn Personen aus dem Außendienst in der Leitstelle eingesetzt sind, die Leitstellenleitung während ihres Einsatzes inhaltlich weisungsbefugt ist.

Daneben definierten wir Zeitpunkte, zu denen Personen aus dem Personalpool angefordert werden können und wann nicht.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Im ersten Schritt haben wir die Aufgaben der Leitstelle gesammelt und besprochen, was gut im Personalpool läuft und welche Herausforderungen die Kolleginnen und Kollegen der Leitstelle haben. Im zweiten Workshop erarbeiteten wir Lösungen, die wir für den Personalpool schnell umsetzen können, und gingen auf die Bedürfnisse der Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter im Personalpool und der Beschäftigten in der Leitstelle ein. Zuletzt sammelten wir Ideen, wie wir diese Bedürfnisse befriedigen können, um die Zufriedenheit der Beschäftigten zu erhöhen und einen gut funktionierenden Personalpool einzurichten.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Zielführend war insbesondere, dass wir alle Beteiligten an einen Tisch zusammengebracht haben: Jeder brachte seine Sicht auf die aktuellen Herausforderungen ein und arbeitete an der Lösung mit, sodass wir am Ende der Veränderungswerkstatt dem Lenkungskreis gemeinsam getragene Lösungsideen präsentieren konnten.

Einige Ideen, die in der Werkstatt entstanden, nehmen wir in einem Ideenspeicher mit, um sie später anzugehen oder umzusetzen.

Wie gehen wir weiter vor?



Der Lenkungskreis hat unsere Vorschläge für Verbesserungen im Personalpool angenommen, sodass wir sie aktuell Schritt für Schritt umsetzen.

„Jetzt haben wir es endlich einmal geschafft, dass alle Beteiligten sich kennenlernen und ein gemeinsames Verständnis von unserem Problem entwickelt haben!“

(Teammitglied)

Werkstattbericht

Optimierung des Personalmanagements in der Leitstelle des Ordnungs- und Verkehrsdienstes

Problemstellung und Ziel



Die Einsatzleitstelle ist seit der Zusammenlegung von Ordnungs- und Verkehrsdienst ein verbindendes Element für alle Außendienstkräfte. Sie nimmt zum Beispiel Anfragen oder Informationen von Bürgerinnen und Bürgern entgegen und koordiniert Aufträge im Außendienst der Verkehrsüberwachung und der ordnungsdienstlichen Ermittlerteams.

Wir werden das Personalkonzept der Leitstelle überprüfen, da der Aufwand wächst und die Einsatzzahlen im Außendienst steigen. Die Prozesse und Arbeitsmittel sind dagegen veraltet.

Laufzeit



Im Zeitraum von September bis Oktober 2019 haben wir insgesamt in drei Workshops in der Veränderungswerkstatt gearbeitet.

Wer hat mitgemacht?



Ein übergreifendes Team mit Kolleginnen und Kollegen aus der Leitstelle Ordnungs- und Verkehrsdienst, der Verwaltungsabteilung, dem Amt für öffentliche Ordnung, dem örtlichen Personalrat, dem Bewerbercenter und der Organisationsabteilung haben bei der Werkstatt mitgearbeitet.

Was haben wir erreicht?



Wir haben unter anderem erarbeitet, dass permanent eine Führungskraft für das Leitstellenpersonal ansprechbar sein muss. Daher entwickelten wir die neue Rolle „Schichtführerin“ beziehungsweise „Schichtführer“, um diesem Anspruch gerecht zu werden. Weiterhin definierten wir zwei stellvertretende Leiterinnen und Leiter, um auch im Schichtbetrieb eine Kollegin oder einen Kollegen zu haben, die oder der Aufgaben der Führungskraft übernimmt. Die verschiedenen Rollen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben wir mit Aufgaben und Tätigkeiten versehen, damit sie sich klar voneinander abgrenzen lassen.

Im letzten Workshop haben wir ein neues Auswahlverfahren erarbeitet, da die Ergebnisse des bisherigen Verfahrens nicht gut waren. Wir setzen im Bewerberverfahren nun praxisbezogene Fallbeispiele ein. Der unpersönliche Online-Test wird vorerst ausgesetzt.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Das gesamte Thema „Personalmanagement“ war zu komplex, um daraus nur eine Veränderungswerkstatt zu machen. Wir entschieden, uns in separaten Workshops auf drei Hauptthemen zu konzentrieren: Zuerst haben wir überprüft, ob die Personalorganisation der Leitstelle noch ausreichend ist. Darauf aufbauend haben wir die Tätigkeiten und Aufgabenmerkmale zusammengefasst.

In einem letzten Schritt stellten wir uns die Frage, wie die Vielzahl von offenen Stellen mit geeignetem Personal besetzt werden kann.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Das Zusammenbringen der Kolleginnen und Kollegen aus dem Personal- und Verwaltungsmanagement und dem Ordnungsamt führte zu einer durchgängigen Transparenz und beschleunigte den gesamten Prozess.

Wir konnten sehr schnell Lösungsansätze erarbeiten, da die Beteiligten ein gemeinsames Problemverständnis entwickelt haben.

Wie gehen wir weiter vor?



Der Lenkungskreis hat unsere Empfehlungen für Veränderungen im Personalmanagement angenommen. Die Verwaltungsabteilung des Ordnungsamtes wird sie im nächsten Schritt in Zusammenarbeit mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement umsetzen.

Werkstattbericht Optimierung des Raumkonzepts in der Leitstelle des Ordnungs- und Verkehrsdienstes

Problemstellung und Ziel



Die Einsatzleitstelle ist das verbindende Element zwischen dem Ordnungsdienst und dem Verkehrsdienst. Sie nimmt zum Beispiel Anfragen oder Informationen von Bürgerinnen und Bürgern entgegen und koordiniert Aufträge im Außendienst der Verkehrsüberwachung und der ordnungsdienstlichen Ermittlerteams.

Wir entwickeln das Raum- und Arbeitsplatzkonzept der Leitstelle weiter. Die technischen Möglichkeiten, zum Beispiel zur Unterstützung von Großlagen (wie einem Bombenfund auf dem Kölner Stadtgebiet), stehen nur unzureichend zur Verfügung. Die Arbeitsplätze müssen an die Schichtplanung angepasst werden, um sie gegebenenfalls an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr besetzen zu können. Dafür werden wir beispielsweise den Kolleginnen und Kollegen bestimmte Tische und Stühle zur Verfügung stellen und individuelle Kopfhörer beschaffen, die zum Telefonieren dauerhaft getragen werden können und eine angenehmere Schichtarbeit ermöglichen.

Laufzeit



Im Oktober 2019 haben wir an zwei Tagen in der Veränderungswerkstatt gearbeitet.

Wer hat mitgemacht?



An der Veränderungswerkstatt haben Kolleginnen und Kollegen aus der Leitstelle Ordnungs- und Verkehrsdienst, der Verwaltungsabteilung, dem Raummanagement des Ordnungsamtes und dem örtlichen Personalrat teilgenommen.

Was haben wir erreicht?



Wir haben festgestellt, dass die bisherige Raum- und Arbeitsplatzsituation nicht zukunftsfähig ist. Die Größe des Raumes ist nicht geeignet, um für alle Kolleginnen und Kollegen einen ausreichend großen Arbeitsplatz einzurichten. Ebenso entsprechen die Arbeitsplätze den aktuellen Anforderungen, die zum Beispiel an Ergonomie, Schall- und Sichtschutz und klimatische Bedingungen gestellt werden, nicht.

Ergebnis ist, dass wir einen neuen Standort für die Leitstelle des Ordnungs- und Verkehrsdienstes finden müssen.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Wir sammelten Ideen, wie wir schnelle Verbesserungen vor Ort umsetzen können, um die Zufriedenheit der Beschäftigten zu erhöhen. Zusätzlich führten wir eine Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterumfrage in der Leitstelle durch, auf deren Grundlage wir Verbesserungsmaßnahmen entwickelten.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Wir haben festgestellt, dass es unglaublich wichtig und hilfreich war, die Kolleginnen und Kollegen der Leitstelle in dem Veränderungsprozess mitzunehmen. Sie fühlten sich durch die persönlichen Interviews abgeholt, mitgenommen sowie wertgeschätzt und wir haben von ihren Erfahrungen profitiert.

Wie gehen wir weiter vor?



Der Lenkungskreis hat die Notwendigkeit für den Standortwechsel der Leitstelle bestätigt, weshalb wir uns im nächsten Schritt mit der Suche nach einer geeigneten Räumlichkeit befassen werden.

Zusätzlich versuchen wir nun kurzfristige Verbesserungen zu erreichen, indem wir zum Beispiel neue Stühle beschaffen, einen Sichtschutz an den Fenstern anbringen und die Überprüfung der Klimageräte vornehmen.

Zielbild 2020 – Maßnahmen zur Stärkung des städtischen Ordnungsdienstes

Projektleitung

Dezernat I
Amt für öffentliche Ordnung

Laufzeit

November 2017 bis
Dezember 2020

Projektstatus

laufend

75%

75 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Das Projekt „Zielbild 2020“ umfasst 34 umfangreiche Einzelmaßnahmen und endet am 31.12.2020. Die einzelnen Maßnahmen der fünf Arbeitspakete bauen zum Teil aufeinander auf und bedingen einander.

Das neue Schichtdienstmodell hängt zum Beispiel maßgeblich vom Umzug des Ordnungsdienstes in ein neues Gebäude und von der Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ab. Durch Verzögerungen in diesen Themen wird die Maßnahme erst 2020 geplant und umgesetzt.

Kurzbeschreibung

Die Anforderungen an den Ordnungsdienst verändern sich zunehmend: Die Aufgaben wechseln täglich, auf Sonderlagen muss entsprechend reagiert werden, verbale und körperliche Gewalt (bereitschaft) gegenüber den Ordnungsdienstkräften nimmt ebenso zu wie auch Konfliktsituationen aufgrund veränderten Freizeitverhaltens in der Stadt zunehmen. Gleichzeitig ist eine aktive Mitwirkung des Ordnungsdienstes als Sicherheitspartner der Polizei notwendig. Um diese

Herausforderungen zu bewältigen, werden wir die erforderlichen Rahmenbedingungen in den folgenden Teilprojekten schaffen:

1. Ausstattung des Ordnungsdienstes
2. Personalgewinnung
3. Personalqualifizierung
4. Personalerhaltung
5. Organisation

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

2019 legten wir besonderen Wert auf die Personalgewinnung und -qualifizierung.

Neben einer Kampagne zur Gewinnung von Auszubildenden starteten wir Sympathiekampagnen zur Verbesserung des Images des Ordnungsdienstes und führen diese auch in 2020 weiter.

Als neues Medium für die Personalgewinnung nutzen wir nun auch Social Media Kanäle (zum Beispiel Instagram).

Wir haben für Bewerbermessen einen speziell für den Ordnungsdienst angepassten Messestand entwickelt, den wir 2019 bereits erfolgreich eingesetzt haben.

In unserem neu eingerichteten Schulungszentrum arbeiten wir neue Kolleginnen und Kollegen ein und bieten Weiterbildungen für alle Beschäftigten an, um einen einheitlichen Wissensstand zu erreichen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir machen immer wieder die Erfahrung, dass die Aufgaben und Befugnisse des Ordnungsdienstes den Menschen in Köln häufig nicht bekannt sind. Wir haben daher für den Ordnungsdienst in diesem Jahr erstmalig aktiv Imagearbeit betrieben. Die verschiedenen Sympathiekampagnen erfüllen dabei nicht nur den Zweck zu informieren, sondern sind auch Werbung für Bewerberinnen und Bewerber.



Wie geht es weiter?

Im nächsten Jahr bringen wir das Gesamtprojekt zum Abschluss.

Außerdem gehen wir einen weiteren Schritt zu einer besseren Personalgewinnung und -erhaltung und arbeiten im Ordnungsdienst an unserer Willkommenskultur für neue Kolleginnen und Kollegen (**siehe hierzu auch „Willkommenskultur im Dezernat I“**).

Wir möchten, dass sie sich ab dem ersten Arbeitstag beim Ordnungsdienst wohlfühlen, sich schnell zurechtfinden und gut eingearbeitet werden.

„Wir haben gelernt, dass eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit für den Ordnungsdienst enorme Bedeutung hat. Hierbei ist die Imagearbeit das A und O. Ein aktiver und offensiver Auftritt und vor allem eine transparente Darstellung der Aufgaben und Befugnisse können zur besseren Akzeptanz des Ordnungsdienstes bei Bürgerinnen und Bürgern beitragen und wirken außerdem identitätsstiftend für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sinne der Personalbindung.“

(Projektleitung)

Mehrsprachige Infoterminals im Ausländerbereich

Projektleitung

Dezernat I
Ausländeramt

Laufzeit

Mai 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

50%

50% der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Kernelement des Projekts war ursprünglich die Einführung mehrsprachiger Infoterminals im Ausländerbereich. Die Projektplanung haben wir aufgrund des Umzugs des Ausländeramtes in einen Neubau verändert: Anstelle von Infoterminals werden wir einen Infopoint

errichten, an dem die Kundinnen und Kunden ohne Wartezeiten Informationen erhalten können. Außerdem werden wir mehrsprachige Angebote im Internet (Informationen, Online-Termin-Management und Online-Erfassung von Daten) schaffen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben die Abläufe am Infopoint des Ausländeramtes im Laufe des Jahres geprüft und kleine Verbesserungen vorgenommen.

Insgesamt stellen wir fest: Die Prozesse haben sich durch die Einrichtung des Infopoints erheblich verbessert. Die Kölnerinnen und Kölner ohne deutschen Pass können hier schnell Formulare, Informationen oder fertige Pass- und Ausweisdokumente abholen. Außerdem konnten wir damit unsere Besuchersteuerung im Haus optimieren und die Wartezeiten verringern.

Die Inhalte, die wir auf unserer Internetseite darstellen werden, haben wir in einem ersten Schritt gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen der Bezirksausländerämter erarbeitet. Dazu gehören Informationen zum Leistungsangebot des Ausländeramtes und häufig gestellte Fragen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen besprochen, ob Verbesserungen notwendig sind und wie wir sie umsetzen können.

Im Workshop zur Internetseite des Ausländeramtes haben wir zunächst festgelegt, welche Leistungen wir auf der Internetseite anbieten und wie diese Leistungen ausgestaltet sein müssen. Bei den häufig gestellten Fragen wünschen wir uns zum Beispiel eine Suchfunktion für unsere Kundinnen und Kunden, um gezielt nach Stichworten suchen zu können.

In diesem Workshop war es hilfreich, Kolleginnen und Kollegen aus verschiedenen Bezirksausländerämtern dabeizuhaben, um die inhaltliche Vielfalt des Ausländeramtes auf der Internetseite abbilden zu können.



Wie geht es weiter?

Das Projekt wurde zum Jahresende abgeschlossen.

Die Bearbeitung der weiteren Themen wird im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses fortgesetzt.

Die Informationen zu den neun Bezirksausländerämtern auf unserer Internetseite werden wir im Projekt „Verbesserte Ablauforganisation in den Bezirksausländerämtern“ mit Blick auf die Kundinnen und Kunden überarbeiten und veröffentlichen. Weitere Inhalte der Internetseite (zum Beispiel die Themen Asyl und Duldung) werden außerhalb der Projekte ebenfalls überarbeitet.

Die Erfahrungen bei der Einführung des Infopoints können wir gewinnbringend in das Projekt der Bezirksausländerämter einbringen.

In einem Fachbereich des Ausländeramtes wird es ab dem ersten Quartal 2020 möglich sein, Termine online zu vereinbaren. Sobald wir nach diesem Pilotversuch das Feedback der Kolleginnen und Kollegen eingeholt haben, möchten wir diese Funktionen auch für andere Bereiche des Ausländeramtes nutzen.

Reformierung der Zentralen Ausländerbehörde Köln

Projektleitung

Dezernat I
Ausländeramt

Laufzeit

Januar 2019 bis
Juni 2020

Projektstatus

laufend

80 %

80 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Im Rahmen des Reformprojekts „Optimierung der Aufbaustruktur des Amtes für öffentliche Ordnung“ haben wir mit der Gründung des Ausländeramtes das kommunale Rückkehrmanagement und die Zentrale Ausländerbehörde (ZAB) in einer neuen Abteilung gebündelt.

Als Anschlussprojekt optimieren wir nun die Ablauf- und Aufbauorganisation der Zentralen Ausländerbehörde mit dem Ziel, einen flüssigen und strukturierten Arbeitsablauf zu gestalten. Zeitgleich modernisieren wir unsere IT-Anwendungen und passen sie an. Außerdem redu-

zieren wir bisher bestehende Schnittstellen der einzelnen Bereiche und erreichen mit der Neuorganisation eine klare Aufgabenzuweisung beziehungsweise -abgrenzung.

Eine Besonderheit der Zentralen Ausländerbehörde ist, dass städtische Bedienstete Landesaufgaben wahrnehmen. Hieraus entsteht für uns im Projekt die Herausforderung, die Bedürfnisse von Stadt, Bezirksregierung und Land in Einklang zu bringen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Die neue Aufbauorganisation orientiert sich am Ablauf im Bereich der Zentralen Ausländerbehörde. Das heißt, der Weg einer asylsuchenden Person von der Einreise bis zur Ausreise ist in der Aufbauorganisation abgebildet. Damit reduzieren wir Schnittstellen zwischen den Gruppen und erreichen eine klare Aufgabenzuweisung.

Unsere IT-Infrastruktur modernisieren wir im Projekt nicht, da das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration NRW die Anwendungen und Programme zentral für alle fünf Zentralen Ausländerbehörden in Nordrhein-Westfalen optimiert.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Im Kick-Off haben wir gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Führungskräften erarbeitet, was in der Zentralen Ausländerbehörde gut läuft und wo Veränderungen angestoßen werden müssen.

Daraus entwickelte sich ein erster Organisationsvorschlag für den Bereich, den wir in weiteren Workshops und Kommunikationsformaten auf die Bedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Führungskräfte und den inhaltlichen Anforderungen ausrichteten.

Durch die hierarchieübergreifende Beteiligung aller Kolleginnen und Kollegen der Zentralen Ausländerbehörde konnten wir das Wissen aller Bereiche gewinnbringend einbeziehen und gemeinsame Lösungen erarbeiten.



Wie geht es weiter?

Wir stimmen die organisatorischen Änderungen und die Änderungen in der Aufgabenzuordnung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Moment ab. Im kommenden Jahr setzen wir die Veränderungen um.

Anschließend starten wir eine Umfrage zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wenn sich weiterhin herausstellt, dass die Zuordnung der Aufgaben oder die organisatorische Lösung an einzelnen Stellen noch nicht optimal ist, werden wir hier Anpassungen vornehmen.

Schnittstellenoptimierung Bundespersonalausweis

Projektleitung

Dezernat I
Bürgerdienste

Laufzeit

Januar 2019 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die neun Kundenzentren in Köln sind die Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger, um den Bundespersonalausweis zu beantragen oder ändern zu lassen. Für die Klärung schwieriger Fragen in der täglichen Arbeit oder fachlicher Anweisungen arbeiten die Kundenzentren mit dem Bereich des zentralen Einwohnerwesens zusammen, der ebenfalls zu den Bürgerdiensten gehört.

Im Anschluss an die Neuorganisation der Bürgerdienste im Reformprojekt „Optimierung der Aufbaustruktur

des Amtes für öffentliche Ordnung“ identifizieren und optimieren wir in diesem Projekt die Schnittstellen zwischen den Kundenzentren und dem Bereich des zentralen Einwohnerwesens. Gleichzeitig untersuchen wir die Abläufe auf Verbesserungsmöglichkeiten in Bezug auf Digitalisierungspotenziale und Serviceneuerungen. Das Vorgehen in unserem Projekt wird den Bürgerdiensten gleichzeitig als Beispiel für künftige Schnittstellen-/Prozessbetrachtungen bezogen auf Dienstleistungen des Themenbereichs Einwohnerwesen dienen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben die Ausgabe des Informationsmaterials zum Bundespersonalausweis für alle Kundenzentren einheitlich gestaltet.

Die Verlustanzeige und auch die Anzeige über das Wiederauffinden eines Bundespersonalausweises kann jetzt vollständig elektronisch in den Kundenzentren ausgefüllt und an die Polizei weitergeleitet werden.

Die Zusammenarbeit zwischen den Kundenzentren und dem Einwohnerwesen hat sich verbessert.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir informierten die Kolleginnen und Kollegen der Kundenzentren in den regelmäßigen Teambesprechungen darüber, welche Veränderungen sich durch das Projekt ergeben. Zwischendurch hängten wir ein Plakat in den neun Kundenzentren aus, in dem wir über die aktuellen Zwischenergebnisse berichteten.

Die Ergebnisse der Projektgruppe sammelten wir in regelmäßigen Workshops, in denen auch immer wieder neue Ideen zu Verbesserungen entstanden, die gemeinsam diskutiert, verworfen oder weiter verfolgt wurden.

Wir haben gelernt, dass es sich immer lohnt, über unsere Arbeitsprozesse nachzudenken und Änderungen gemeinsam zu besprechen und umzusetzen. Dabei hat sich für uns gezeigt, dass die Projektgruppe mit Personen besetzt sein muss, die verschiedenes Wissen (technisches Wissen, fachliches Wissen usw.) mitbringen und unterschiedlichen Hierarchieebenen angehören.

In kommenden Projekten werden wir die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch mehr darüber informieren, was im Projekt passiert und welche Verbesserungen für sie entstehen.



Wie geht es weiter?

Einige Verbesserungen, die wir im Projekt identifiziert haben, verfolgen wir im kommenden Jahr weiter. Dazu gehören unter anderem die Zusendung des Bundespersonalausweises per Kurierdienst oder die technische Übermittlung von Fotos an die Plätze der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in den Kundenzentren.

„Die Mischung der Beteiligten war super! Alle haben sich immer aktiv eingebracht und jeder konnte jede Idee mit der Gruppe besprechen.“

(Projektmitglied)

Entwicklung eines umfassenden Serviceportals auf Basis des Ratsinformationssystems (Modellkommune Open Government des Bundes)

Projektleitung

Dezernat I
Stabsstelle Digitalisierung

Laufzeit

Juli 2017 bis
Mai 2020

Projektstatus

laufend

65 %

65 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Die OParl-Schnittstelle und die Verbindung der Vorlagen mit einer Karte der Stadt Köln konnten wir noch nicht umsetzen.

Kurzbeschreibung

Das Ratsinformationssystem wird zu einem umfassenden Serviceportal mit erweiterten und nutzerorientierten Funktionen ausgebaut. Als Basis dienen offene Daten, die aus dem Kölner Ratsinformationssystem generiert und über die OParl-Schnittstelle eingebunden werden (der OParl-Standard definiert eine Webservice-Schnittstelle, die den anonymen, lesenden Zugriff auf öffentliche Inhalte aus parlamentarischen Informationssystemen ermöglicht).

Das Anforderungsprofil für das Portal wird in einem offenen Prozess gemeinsam mit der Zivilgesellschaft sowie weiteren Akteurinnen und Akteuren beziehungsweise potenziellen Nutzergruppen entwickelt. Ziel ist die Verbesserung der Informationsqualität und des öffentlichen Informationszugangs für den Bereich Stadtpolitik und die Erhöhung der Transparenz politischer Entscheidungsprozesse. Die Stadt Köln wird mit diesem Vorhaben vom Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat als „Modellkommune Open Government“ gefördert.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Als Ergebnis der ersten Projektphase ist ein Vorführmodell entstanden, das die vorgesehenen Inhalte, das Design und die Funktionen in Form eines grafischen Klickmodells veranschaulicht. Auf Basis dieses Modells und nach weiteren Feedbackschleifen wird zurzeit ein Prototyp des Portals programmiert.

Die OParl-Schnittstelle konnten wir noch nicht umsetzen. Zurzeit arbeiten wir gemeinsam mit dem Hersteller des Ratsinformationssystems daran, dass Vorlagen mit örtlichem Bezug auf einer Karte der Stadt Köln dargestellt werden.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Im Juli 2019 haben wir einen Test zur Benutzerfreundlichkeit der Gestaltung des Serviceportals mit Probenutzerinnen und -nutzern in unserem Zukunftslabor durchgeführt. Die Ergebnisse fließen in die Programmierung ein, die die Open Knowledge Foundation Deutschland e.V. übernimmt. Hierzu haben wir im März 2019 einen Kooperationsvertrag geschlossen.



Wie geht es weiter?

Die OParl-Schnittstelle wird im Laufe des Jahres 2020 umgesetzt. Außerdem stellen wir die politischen Vorlagen mit örtlichem Bezug auf einer Karte der Stadt Köln dar, sodass die Kölnerinnen und Kölner auf den ersten Blick sehen können, welche politischen Beschlüsse in ihrem Veedel anstehen oder gefasst wurden. Danach stellen wir das Serviceportal allen Bürgerinnen und Bürgern online zur Verfügung.

ZukunftsLabor

Projektleitung

Dezernat I
Stabsstelle Digitalisierung

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2020

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Unter dem Arbeitstitel „ZukunftsLabor“ planen wir die Entwicklung und Einführung eines städtischen Methodenlabors zur innovativen Optimierung, Entwicklung und Gestaltung von Prozessen. Gleichzeitig werden Möglichkeiten der Digitalisierung geprüft. Das ZukunftsLabor ist ein innovativer Arbeitsraum, in dem Prozessoptimierungen und Digitalisierungsmöglichkeiten erlebbar gemacht werden können. Wir arbeiten dabei unter anderem mit der Design-Thinking-Methode, einer teamorientierten Innovationsmethode, die

Kreativität systematisch entwickelt und die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt stellt. Dadurch ermöglichen wir einen leichten Zugang zu neuen Themen ohne formelle Hürden. Speziell geschulte Teams von Prozess- und Digitalisierungsexpertinnen und -experten werden gemeinsam mit den Beschäftigten aus den Fachbereichen neue Lösungsansätze entwickeln. Außerdem werden prototypische Lösungen iterativ erarbeitet und erprobt. Als Impulsgeber befähigt das ZukunftsLabor Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, alte Denkmuster aufzubrechen und neue zu entwickeln.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Im April 2019 haben wir das „ZukunftsLabor“ (ZuLa) eröffnet, um unsere Prozesse mit innovativen Methoden zu optimieren, weiterzuentwickeln und dabei die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt zu stellen.

Im Rahmen eines fortlaufenden Prozesses entwickeln wir aktuell Methoden und Werkzeuge zur Nutzung, die dann auch praktisch im ZuLa eingesetzt werden.

Seit der Eröffnung nutzen zahlreiche Dienststellen aus der gesamten Stadtverwaltung das ZuLa regelmäßig. (Auslastung bis Februar 2020: 85 – 90 %). Das ZuLa wird von den Kolleginnen und Kollegen als neue Form der Wertschätzung innerhalb der Verwaltung wahrgenommen. Die Aufteilung der hellen und freundlichen Räumlichkeiten und die flexible Ausstattung regen zum kreativen Arbeiten an und schaffen eine angenehme Arbeitsatmosphäre. Zudem bieten sie vielfältige technische und analoge Arbeitsmöglichkeiten zur freien Nutzung.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Gemeinsam mit der Köln International School of Design (KISD) haben wir das ZuLa mit Mobiliar, diversen Arbeitsmaterialien und technischem Equipment eingerichtet. Die Studentinnen und Studenten der KISD brachten dabei viele neue kreative Ideen ein.

In der Zusammenarbeit mit den Studentinnen und Studenten der KISD haben wir neue Methoden und Arbeitsweisen kennengelernt, um in Projekten schnell erste umsetzbare Ergebnisse zu erzielen.

In der gemeinsamen Arbeit waren wir Bindeglied zwischen der KISD und weiteren städtischen Dienststellen.



Wie geht es weiter?

Wir bauen die Zusammenarbeit im Rahmen von Kooperationsverträgen mit der Technischen Hochschule Köln und der KISD im ZuLa weiter aus. Diese Zusammenarbeit beinhaltet unter anderem Moderationsausbildungen für unsere Kolleginnen und Kollegen gemeinsam mit Studierenden der KISD, um die technischen und methodischen Möglichkeiten im ZuLa voll ausschöpfen zu können. Unser langfristiges Ziel ist der Aufbau eines eigenen Moderations-Pools.

Weiterhin setzen sich Studierende der KISD im Rahmen der Kooperation selbstständig anhand praxisnaher Aufgabenstellungen mit Service Design im öffentlichen Sektor auseinander. Das erste Lehrprojekt starteten die Studierenden im Dezember 2019 in Kooperation mit dem städtischen Büro für Öffentlichkeitsbeteiligung und dem Bürgerzentrum Nippes.

Im laufenden Betrieb des ZuLas bis 2020 werden wir die Zusammenarbeit mit unseren Partnerinnen und Partnern fördern und weiter ausbauen.

Analyse und Optimierung der Kassenprozesse und umgrenzenden Schnittstellenprozesse

Projektleitung

Dezernat II
Kämmerei

Laufzeit

Mai 2019 bis
Februar 2021

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Wir haben ein neues Kassenverfahren in der zur Kämmerei gehörenden Stadtkasse eingeführt. Technisch haben wir damit die Hauptkasse und die Debitorenbuchhaltung in die bereits SAP-basierte Finanzbuchhaltung integriert.

und entsprechend optimieren. Die Neuorganisation der Kämmerei mit Integration der Kasse setzen wir nunmehr praktisch um – insbesondere mit Blick auf die Kultur der Führung und Zusammenarbeit.

Nun werden wir die aktuellen und technisch zum Teil nicht optimalen Prozesse hinsichtlich ihres Effizienz- und weitergehenden Integrationspotenzials analysieren

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Das Projekt sollte ursprünglich im November 2019 abgeschlossen sein. Aufgrund einer stärkeren technischen Ausrichtung des Projekts haben wir den Projektplan angepasst und die Laufzeit bis Februar 2021 verlängert.

Wir haben Vordrucke überarbeitet, Ansichtsmasken im Kassenprogramm optimiert und die Bearbeitung einiger Prozesse vereinfacht.

Zusätzlich entwarfen wir ein Schulungskonzept für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erstellten neue Leitfäden mit „Schritt-für-Schritt“-Erläuterungen für die einzelnen Arbeitsprozesse bei der Kasse.

Für die Buchhaltung bieten wir inzwischen regelmäßig Verfahrensschulungen an, die Vollstreckungsabteilung erhält in Kürze auf sie zugeschnittene Verfahrensschulungen.

Weiterhin hat sich die Personalsituation aufgrund der eingeleiteten Maßnahmen zwischenzeitlich entspannt. Die Kasse konnte im letzten Jahr viele neue Kolleginnen und Kollegen begrüßen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben Workshops mit Kolleginnen und Kollegen aus der Kasse und der Vollstreckung durchgeführt, um deren Standpunkte und Probleme hinsichtlich ihres Arbeitsumfelds aufzunehmen. Die Ergebnisse haben wir mit den vielen Verbesserungsvorschlägen in einen Projektplan überführt, den wir sukzessiv abarbeiten werden.

Auch konnten wir mithilfe der Anregungen unserer Kolleginnen und Kollegen einen Anforderungskatalog für die Softwarefirma erstellen, den diese nacheinander abgearbeitet hat.



Wie geht es weiter?

Eine neue Arbeitsanweisung für die Stadtkasse steht kurz vor der Schlusszeichnung. Nach Abschluss des Projekts überprüfen wir, ob die umgesetzten Maßnahmen zu einer höheren Zufriedenheit bei den Kolleginnen und Kollegen geführt haben und ob die Prozesse effizienter geworden sind.

Digitalisierung des Außendienstprozesses in der Vollstreckung

Projektleitung

Dezernat II
Kämmerei

Laufzeit

November 2017 bis
Juni 2020

Projektstatus

laufend

60%

60 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Im Rahmen des Projekts werden die Außendienstprozesse der Vollstreckung digitalisiert, um die Nachbearbeitungstätigkeiten dieser Prozesse zu reduzieren. Der Prototyp des Softwareherstellers wurde bereits vorgestellt. Die Vollstreckungsprozesse sollen mit dieser Software auf Tablets im Außendienst vollzogen werden.

Gleichzeitig wird der Arbeitsplatz der Vollziehungsbeamtinnen und -beamten an die Digitalisierung angepasst. Die digitale Abwicklung der Außendienstprozesse erfolgt zunächst in einer Pilotphase und wird anschließend ausgerollt.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben alle Tablets beschafft, eingerichtet und damit alle PC-Arbeitsplätze ersetzt.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Damit die Vollstreckungsbeamten auch im Außendienst auf die Daten zugreifen können, sind besondere Datenschutzvoraussetzungen zu beachten. Damit alle Softwarekomponenten auf den Tablets miteinander harmonisieren, waren erhebliche Tests erforderlich.



Wie geht es weiter?

Zum Jahresbeginn 2020 beginnt die Pilotphase. Eventuelle softwaretechnische Probleme werden wir in Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen im Amt für Informationsverarbeitung sowie dem Softwarehersteller lösen. Im Laufe des Jahres 2020 können alle Vollstreckungsbeamten mit dem Tablet in den Außendienst gehen.

Entwicklung eines Stiftungsmarketings

Projektleitung

Dezernat II
Kämmerei

Laufzeit

November 2017 bis
März 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die Stadt Köln ist Eigentümerin von 25 rechtlich unselbstständigen örtlichen Stiftungen. Diese präsentieren sich seit August 2017 auf der Website der Stadt Köln. Die Website ist der erste Schritt zur Steigerung der Bekanntheit der bestehenden Stiftungen und soll es den Bürgerinnen und Bürgern erleichtern, selbst Stifterin oder Stifter zu werden.

Mit dem Projekt soll ein Konzept für das Stiftungsmarketing entwickelt werden, das weitere Strategien zur Erweiterung der Bekanntheit der städtischen Stiftungen umfasst. Das Konzept soll auch berücksichtigen, dass Anfragen von selbstständigen Stiftungen kommen, die in städtische Stiftungen umgewandelt werden möchten.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Um die Bekanntheit der städtischen Stiftungen zu steigern, haben wir in 2018 ein Konzept mit konkreten Maßnahmen erstellt. Diese konnten wir in 2019 alle umsetzen. Dazu gehörten zum Beispiel:

- ein Artikel in einer Zeitung für Kölner Seniorinnen und Senioren,
- ein halbjährlicher Newsletter zu den aktuellen Entwicklungen; der Newsletter richtet sich an die Stadtspitze und die Politik,
- ein Kurzflyer, in dem die Arbeit der Stiftungsverwaltung dargestellt wird,
- Pressemitteilungen bei aktuellen Anlässen,
- die Überarbeitung des Internetauftritts und
- ein Imagefilm über die Stiftungen der Stadt Köln.

Unser Ziel, die Bekanntheit der städtischen Stiftungen zu steigern, ist übertroffen worden. Das Ziel war, dass mindestens zwei bis vier Anfragen pro Jahr von Personen kommen, die mindestens 100.000 € stiften möchten. Die angekündigten bzw. erreichten Stiftungsbeträge wurden übertroffen. Auch die Zahl der Interessenten an Stiftungsfragen konnten wir zum Beispiel anhand der Zahl der Aufrufe der Internetseite und der Anfragen potenzieller Stifterinnen und Stifter feststellen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben das in 2018 entwickelte Handlungs- und Maßnahmenkonzept sukzessive umgesetzt.



Wie geht es weiter?

Wir werden das Stiftungsmarketing weiter ausbauen. Derzeit wird auch überlegt, wie man potenzielle Stifterinnen und Stifter näher an die Stadt binden kann.

Prüfung von Automatisierungen in der Immobilienverwaltung der Stiftungen

Projektleitung

Dezernat II
Kämmerei

Laufzeit

Oktober 2017 bis
November 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Im Projektverlauf haben wir festgestellt, dass eine isolierte Betrachtung der Immobilienverwaltungssoftware für die Stiftungsverwaltung nicht sinnvoll ist. Zielführender ist eine einheitliche Betrachtung aller Immobilien verwaltenden Dienststellen mit dem Ziel einer einheitlichen Software. Aus diesem Grund haben wir die Inhalte für das Projekt wie folgt modifiziert:

- Zusammenfassung der Rechercheergebnisse,
- Ermittlung möglicher Quick-Wins im Rahmen der Ist- Prozesse,
- Formulierung Anforderungen an die Software.

Kurzbeschreibung

Die vorhandene und derzeit im Einsatz befindliche Software der Immobilienverwaltung soll mit Blick auf die vollumfängliche Anbindung an das neue Kassenverfahren PSCD optimiert werden. Bisher bedarf es hierfür trotz bereits bestehender Schnittstelle zu PSCD noch zeitaufwendiger, händisch auszuführender Tätigkeitsabläufe mittels Hilfsprogrammen, die im Rahmen der Beschaffung einer neuen Software in den Bereichen Mieterverwaltung, Vertragsgestaltung, Betriebskostenabrechnungen sowie Erstellung von Sollstellungen abgelöst und umfassend automatisiert werden sollen. Hierzu soll in zwei Teilprojekten wie folgt vorgegangen werden:

Teilprojekt 1: Prüfung von Softwarealternativen unter Berücksichtigung des aktuellen Ist-Zustands und der funktionalen Anforderungen des zukünftigen Solls inklusive Ausschreibungsvorbereitung.

Teilprojekt 2: Erstellung und Durchführung der Ausschreibung und Softwareimplementierung inklusive Evaluation. Zum Abschluss erfolgt die Erhebung des Ist-Status zur Überprüfung der Zielerreichung.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

2019 haben wir uns mit der Ermittlung kurzfristiger Verbesserungen befasst. Wir konnten bereits einzelne Arbeitsprozesse verbessern und verschlanken. Gemeinsam erstellten wir Tools, die im täglichen Arbeiten als zeitersparend und erleichternd wahrgenommen werden.

Alle wesentlichen Erkenntnisse, die im Verlauf des Projekts erworben wurden, haben wir zusammengefasst, sodass hierauf bei der Weiterführung in einem dezernatsübergreifenden Projekt zurückgegriffen werden kann.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Dank externer Beratung sowie durch Austausch und Vernetzung mit anderen Dienststellen haben wir den Ist-Zustand analysiert und die Ziele einer geeigneten und effizienteren Immobilienverwaltung definiert. Im Verlauf des Projekts konnten wir konkrete Arbeitsschritte verbessern.

Wir haben die Erfahrung gemacht, dass ein gemeinsamer Blick von Außenstehenden zusammen mit den Kolleginnen und Kollegen in jedem Fall einen Gewinn darstellt.



Wie geht es weiter?

Da die neue Software für mehrere Dienststellen geeignet zu sein scheint, werden wir das Projekt als dezernatsübergreifendes Projekt fortführen. In der Stiftungsverwaltung werden wir die Automatisierung der Abwicklungsprozesse, der Betriebskostenabrechnungen und -vorauszahlungen sowie der Mieterhöhungen weiterentwickeln.

Einführung der Online-Anmeldung von Hunden

Projektleitung

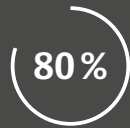
Dezernat II
Steueramt und
Dezernat I
Amt für öffentliche Ordnung

Laufzeit

Mai 2019 bis
Juni 2020

Projektstatus

laufend



80 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Alle Hundebesitzerinnen und Hundebesitzer, die in Köln wohnen, müssen ihre Hunde beim Steueramt anmelden. Dies geschieht derzeit mittels eines Dokuments, das sich die Halterin beziehungsweise der Halter aus dem Internet herunterlädt, ausdruckt und eigenhändig unterschreibt. Bei großen Hunden und Hunden bestimmter Rassen ist zusätzlich eine Anmeldung beim Amt für öffentliche Ordnung notwendig. Dort erfolgt die Anmeldung ebenfalls über ein Papierformular. Bisher gibt es keine effiziente Schnittstelle zwischen dem Amt für öffentliche Ordnung und dem Steueramt, um die notwendigen Informationen auszutauschen.

Im Rahmen des Projekts werden wir zum einen erstmals die Möglichkeit einer Online-Anmeldung von Hunden schaffen. Zum anderen erhält das Ordnungsamt bei Zuständigkeit zeitgleich mit der Anmeldung die erforderlichen Daten. In Zukunft reicht somit für die Halterinnen und Halter ein Anmeldevorgang aus.

Parallel prüfen wir auch die Einführung von E-Payment für die Zahlung von Gebühren. Außerdem überarbeiten und aktualisieren wir die städtischen Internetseiten zum Thema „Hunde“.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben in Zusammenarbeit mit den am Prozess beteiligten Dienststellen die Internetseiten rund um das Thema „Hunde“ aktualisiert und überarbeitet. Die Anforderungen für den Prozess der Online-Anmeldung in Form eines Sollkonzepts haben wir definiert und bereits einen ersten Prototypen erstellt. Dieser befindet sich derzeit in der Testphase.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Das Sollkonzept haben wir in mehreren Workshops erstellt. Zu den verschiedenen Themen „rund um den Hund“ der städtischen Internetpräsenz haben wir Arbeitsgruppen gebildet. Deren Ergebnisse haben wir zusammengeführt und umgesetzt.

Die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Ämtern verläuft sehr gut, da sich die Abstimmungen ergebnisorientiert und effektiv gestalteten.

Wir haben gelernt, welche vielfältigen Bedingungen und Anforderungen für die Einführung einer Online-Anmeldung zu berücksichtigen sind. Daraus ergeben sich zeitliche Verschiebungen im Projekt, da jede Anforderung durch die Ämter geprüft werden muss.



Wie geht es weiter?

Zu Beginn des Jahres 2020 schließen wir die Testphase für die Online-Anmeldung ab. Im Anschluss werden wir das Verfahren allen Halterinnen und Haltern zur Verfügung stellen.

Mit einer Online-Abfrage werden wir außerdem die Halterinnen und Halter befragen, ob sie mit dem neuen Internetauftritt zufrieden sind.

Prüfung der Neuorganisation des Sachgebiets Gewerbesteuer und mögliche Übertragbarkeit auf andere Sachgebiete im Steueramt

Projektleitung

Dezernat II
Steueramt

Laufzeit

Teil 1:
Oktober 2019 bis Dezember 2019
Teil 2:
Januar 2020 bis Oktober 2020

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Im Steueramt gab es Anfang 2019 erhebliche Rückstände bei der Steuererhebung. Um Abhilfe zu schaffen, haben wir mit dem Amt für Personal- und Verwaltungsmanagement Vereinbarungen über verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung der Situation getroffen. Es wurden Aufgabengebiete neu zugeschnitten, größere Teams gebildet, Stellenbewertungen überprüft und

zusätzlich Personal eingesetzt. Unter anderem wurde bei den Gemeindesteuern zusätzlich ein Springer-Pool mit vier Stellen eingerichtet.

Das Projekt zielt darauf ab, die nachhaltige Wirksamkeit der Maßnahmen zu überprüfen und hieraus für andere Bereiche (Übertragbarkeit) zu lernen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation im Steueramt bereits umgesetzt: Unter anderem wurden mehr als 50 % der Stellen in der Veranlagungssachbearbeitung neu bewertet, einhergehend mit einer Veränderung des Aufgabenzuschnitts.

Weiterhin haben wir im Bereich Gemeindesteuern zusätzlich einen Springer-Pool mit vier Stellen eingerichtet und im Bereich Betriebsprüfung zwei Stellen zugesetzt.

Die Teamstruktur wurde angepasst und wir konnten Verbesserungen bei der Sonder- und der Antragssachbearbeitung erzielen. So soll beispielsweise durch die Aufgabenverlagerung und den Neuzuschnitt von Stellen im Bereich der Teamleitungen/Sondersachbearbeitung eine Optimierung der Arbeitserledigung ohne Stellenzusetzung erreicht werden.

Parallel konnten wir die entstandenen Rückstände sukzessive abbauen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben mit den Kolleginnen und Kollegen Workshops durchgeführt, um die umgesetzten Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit hin zu überprüfen. Hierfür haben wir eine Zufriedenheitsabfrage durchgeführt, ausgewertet und weitere Optimierungsmöglichkeiten umgesetzt.



Wie geht es weiter?

Wir überprüfen, inwieweit die in diesem Projekt entwickelten Maßnahmen auf andere Bereiche im Steueramt übertragen werden können.

Bündelung und Verbesserung des Bürgerservices – Flurkarte online (ehemals: Bündelung und Verbesserung des Bürgerservice – Katasterauskunft online, Teil 2)

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Liegenschaften,
Vermessung und Kataster

Laufzeit

Mai 2019 bis
Dezember 2020

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der in 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Bürgerinnen und Bürger sollen auf amtliche Flurkartenauszüge des Liegenschaftskatasters künftig über eine Internetplattform zugreifen können.

Diese Plattform (Geoportal) soll mit einem Antragsmanagement die Online-Bestellung von GIS-Informationen aus dem Katasteramt mittels Computer oder jedem mobilen Endgerät inklusive der Integration von Online-Bezahldiensten ermöglichen.

Die Anbindung der Geodaten an das Antragsmanagement ermöglicht zum Beispiel einfachste Online-Bestellung von Liegenschaftskarten mittels kommunaler Zusatzinformationen über Flurstückangaben oder Adresse. Analog der gewünschten und verfügbaren Kartenformate erfolgt eine automatische Gebührenberechnung mit Übergabe der Zahldaten an ein angebundenes E-Payment-Verfahren. Wir streben künftig auch weitere Möglichkeiten der Online-Bestellung und -Vermarktung von GIS-gestützten Daten und Fachschalen an.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Nachdem wir in einem Vorgängerprojekt in 2018 ein Konzept für die Umsetzung erstellt haben, haben wir dieses in 2019 in einem ersten Entwicklungsschritt praktisch umgesetzt. Mithilfe des Amtes für Informationsverarbeitung ist ein erster Prototyp eines Online-Portals entstanden. Dieser diente sowohl als Grundlage für die Aufstellung und Absprache mit dem Datenschutzbeauftragten und dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit als auch im amtsinternen Prüfverfahren.

Das Projekt haben wir in 2018 aufgeteilt und der angestrebte Gesamtfertigstellungstermin hat sich auf das Jahr 2020 verschoben. Die endgültige Umsetzung erfolgt nun in diesem zweiten Teilprojekt im Jahr 2020.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben den erstellten Prototyp mit den vorhandenen Erfahrungen der Antragseingänge im Katasterservice abgeglichen. Diese Praxiserfahrungen haben wir bei der Ausrichtung, Handhabung und Gestaltung des Online-Portals einbezogen und für die technische Umsetzung festgehalten.

Wir haben gelernt, wie wichtig die Planung und Kommunikation mit den Projektbeteiligten im Vorfeld des eigentlichen Projektstarts ist. Das verringert das Aufkommen von Verzögerungen und Planungsanpassungen im Projektverlauf und führt somit zu einer verlässlicheren und realistischen Zeitplanung.



Wie geht es weiter?

Im ersten Quartal 2020 testen wir den entwickelten Prototyp in der Praxis und entwickeln diesen mithilfe der gewonnenen Erkenntnisse weiter. Sobald die Programmierung abgeschlossen ist, werden wir das Online-Portal im zweiten Quartal produktiv setzen.

Pilotierung IT-gestützter Workflow im Portfoliomanagement

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Liegenschaften,
Vermessung und Kataster

Laufzeit

Dezember 2017 bis
voraussichtlich Februar 2021

Projektstatus

laufend

30 %

30 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Wir digitalisieren alle Prozessschritte und dokumentieren alle Daten digital und georeferenziert, um bebauten und unbebauten Grundbesitz so zu erwerben, zu entwickeln oder zu veräußern, dass wir die stadtentwicklungspolitischen Bedarfe und Erfordernisse zeitnah, wirtschaftlich und nachhaltig erfüllen können. Der Immobilienbestand soll nach gleichen Anforderungen bewirtschaftet werden. Weiterhin soll qualifiziertes

Personal gewonnen, gehalten und durch regelmäßige, maßgeschneiderte Fortbildungen eine professionelle Aufgabenerledigung bei hoher Arbeitszufriedenheit gewährleistet werden.

In einem ersten Schritt optimieren wir die Prozesse für die Aufgaben „Ausübung Vorkaufsrecht“, „Ankauf“ und „Verkauf“ und bilden sie in einem digitalen Workflow ab.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Nachdem wir unsere Prozesse für den Ankauf und Verkauf von Liegenschaften grundsätzlich hinterfragt haben, haben wir Ende 2019 die erweiterte Testphase für das Modul „Ankauf“ begonnen.

Insgesamt haben wir in 2019 nicht so viel Kraft in das Projekt stecken können, wie in unserer Planung vorgesehen. Zum einen ist das Projekt komplexer und damit zeitlich aufwendiger als ursprünglich angenommen, und zum anderen mussten wir unsere knappen personellen Ressourcen vermehrt im Tagesgeschäft einsetzen. Entsprechend müssen wir das Projektende von Februar 2019 auf Februar 2021 verlegen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die Bildung von zwei kleinen Projektteams, in denen motivierte Kolleginnen und Kollegen mitarbeiten, und die Hinzuziehung von Expertinnen und Experten zu speziellen Themen haben sich als sehr effizient erwiesen. Wir konnten die Herausforderungen so fachlich fundiert bearbeiten und bereits vorhandenes Wissen und Erkenntnisse mit einfließen lassen.

Wir haben unser Projekt von Anfang an zu ambitioniert geplant und die für die Umsetzung notwendigen personellen Ressourcen falsch eingeschätzt. Diese Erkenntnisse haben wir bei der Umplanung des Projekts nun berücksichtigt und können das Wissen auch für folgende Projekte nutzen.



Wie geht es weiter?

Im Jahr 2020 testen wir weiter das Modul „Ankauf“. Das zweite Modul „Verkauf“ weist viele Gemeinsamkeiten beziehungsweise Überschneidungen hiermit auf, sodass wir in 2020 parallel in einem neuen Teilprojekt an diesem arbeiten werden.

Des Weiteren werden wir die späteren Anwenderinnen und Anwender über das Modul „Ankauf“ informieren und schulen. Mit dem Echtbetrieb des Moduls „Verkauf“ bis Anfang 2021 werden wir das Projekt abschließen und beide Module sukzessive im Betrieb weiterentwickeln.

Verbesserung des Bürgerservice – Baulasten (Negativattest) online

Projektleitung

Dezernat III Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster

Laufzeit

Dezember 2017 bis Juni 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Derzeit geben wir mündliche oder schriftliche Auskunft über Baulasten auf Antrag und unter Darlegung des berechtigten Interesses (gemäß § 85 Absatz 5 Bauordnung NRW). Der grafische Baulastennachweis – also die Auskunft, ob auf einem Grundstück eine Baulast liegt oder nicht – liegt bereits in digitaler Form vor (KölnGIS).

In einem ersten Schritt bieten wir die Auskunft über Negativatteste (= Auskunft, dass auf dem Grundstück keine Baulast existiert) inklusive einer E-Payment-Komponente online an. Dadurch wird die Baulastenauskunft schneller und somit bürgerfreundlicher.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Seit Juni 2019 können Bürgerinnen und Bürger online eine Auskunft darüber erhalten, ob auf einem bestimmten Grundstück eine Baulast liegt oder nicht. Auch ohne große begleitende Werbemaßnahmen verzeichnen wir steigende Zugriffszahlen: Im November 2019 hat der Anteil der Online-Zugriffe bereits ein Viertel der Gesamtzahl der Anfragen ausgemacht. Die Zugriffszahlen entsprechen voll unseren Erwartungen und übertreffen diese zum Teil sogar. Nach anfänglichen Problemen mit Doppelabbuchungen über PayPal oder fehlender Attest-Generierung aus dem Programm heraus läuft die Anwendung nun stabil.

Auf sehr positive Rückmeldungen trifft auch unser neues Angebot, die Kundinnen und Kunden bei Bedarf direkt vor Ort durch die Online-Anwendung zu begleiten. So wird die Anwendung bekannt gemacht, eventuelle Unsicherheiten werden abgebaut und die Interessenten können statt des bereits bestehenden Angebots der 24-Stunden-Bearbeitung (das heißt bei persönlicher Vorsprache und Barzahlung der Gebühr kann das Negativattest am nächsten Tag in der Plankammer abgeholt werden) ihr Negativattest direkt in Empfang nehmen. Wir hatten geringfügige zeitliche Verzögerung im Projekt (Fertigstellung im Juni statt März 2019), unter anderem weil sich die gesetzliche Vorgabe der grundstücksbezogenen Gebührenberechnung schwerer umsetzen ließ, als wir dies zunächst angenommen hatten.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Nachdem das „Grundgerüst“ realisiert war, haben wir in ständigem Austausch mit dem Amt für Informationsverarbeitung konstruktiv an der Verbesserung der Online-Auskunft gearbeitet. Mithilfe der Fehlermeldungen der Anwenderinnen und Anwender konnten wir Schwachstellen schnell identifizieren und korrigieren. Die stille Bereitstellung war für die Behebung der für ein neues Produkt typischen „Kinderkrankheiten“ sinnvoll.

Auch den Datenschutzbeauftragten haben wir frühzeitig eingebunden, sodass er uns zum Thema Datenschutzanforderungen unterstützen konnte.



Wie geht es weiter?

Wir arbeiten im ständigen Optimierungsprozess weiter daran, alle noch auftretenden Fehler bzw. Bedienungsunklarheiten seitens der Benutzerinnen und Benutzer zu beheben, um die Online-Auskunft anwendungsfreundlicher zu gestalten und dadurch die Akzeptanz weiter zu verbessern. Anfang 2020 bewerben wir die Online-Auskunft zunächst mit einer Pressemitteilung und binden diese an eine stadtweit noch bereitzustellende Möglichkeit der Registrierung für institutionelle Kundinnen und Kunden mittels Servicekonto NRW an. Wir gehen davon aus, dass durch diese Maßnahmen der Kreis von Nutzerinnen und Nutzern größer wird.

„Die Kunden sind begeistert von diesem Online-Angebot. Sie sagen – endlich ein weiterer Schritt in der Modernisierung und Digitalisierung der Stadtverwaltung. So etwas müsste in anderen Bereichen auch entwickelt werden!“

(Projektmitarbeiterin)

Aufbau einer effektiven Ablauforganisation in der verkehrlichen Anordnung

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Straßen und
Verkehrsentwicklung

Laufzeit

April 2019 bis
März 2020

Projektstatus

laufend

60%

60 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

In Folge einer Vielzahl von organisatorischen Veränderungen waren die Aufgaben des Fachbereichs „Anordnung von ortsfesten Verkehrszeichen und Verkehrseinrichtungen“ nicht mehr klar definiert und

festgehalten. Wir nehmen dies zum Anlass, um die Organisation dieses Bereichs kritisch zu hinterfragen und zu optimieren.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

In einem ersten Schritt haben wir Schnittstellen innerhalb des Amtes sowie mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bereichen identifiziert und organisatorisch festgehalten. So konnten wir Anordnungsbefugnisse bündeln und damit die Effizienz steigern sowie Fehlerquellen minimieren. Wir haben gemeinsam mit allen Beteiligten eine detaillierte Aufgabenanalyse durchgeführt, gemeinsam Defizite identifiziert und Lösungswege erarbeitet. Die Ergebnisse sind in einen Bericht eingeflossen. Nun wollen wir auf Basis der Erkenntnisse gemeinsam mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement ein Konzept für eine schrittweise Umsetzung erarbeiten, die Gespräche konnten wir jedoch nicht wie ursprünglich geplant in 2019 abschließen.

Wie die Arbeit der Straßenverkehrsbehörde durch den Einsatz moderner IT-Lösungen effizienter gestaltet werden kann, haben wir ebenfalls untersucht. Als Ergebnis intensiver Recherche und eines interkommunalen Austauschs stellten wir fest, dass unsere Ziele nur über den Aufbau eines digitalen Verkehrsmanagementsystems erreicht werden können. Wichtige Bestandteile sind hierbei eine digitale Straßenakte, die Verknüpfung der vorhandenen Straßendatenbank mit einer Softwarelösung zur Erstellung und Verwaltung von Anordnungen sowie die Einbindung eines Verkehrszeichenkatasters. Die hierfür erforderliche IT-Infrastruktur wird aktuell geprüft, bevor wir Anfang 2020 mit der Umsetzung beginnen können.

Neben der Digitalisierung von Arbeitsprozessen standen vor allem auch Bürgerservice und Transparenz im Fokus unseres Projekts. Im Rahmen einer Veränderungswerkstatt haben wir einen Prototyp eines neuen Internetauftritts der Straßenverkehrsbehörde erarbeitet, den wir jetzt noch in den Echtbetrieb überführen müssen. **Mehr zur Veränderungswerkstatt lesen Sie auf der folgenden Seite.**



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Nach einem Auftaktgespräch konnten wir drei Teilprojekte benennen, die dann parallel in drei Arbeitsgruppen mit unterschiedlichen Beteiligten bearbeitet wurden. Neben themenbezogenen Workshops hat sich vor allem ein regelmäßiger Austausch zwischen allen Betroffenen als wichtiger Schlüssel zum Erfolg herausgestellt. Die Erfahrungen flossen direkt in die Projektarbeit ein.

Darüber hinaus hat die Arbeit im Projekt innerhalb der Straßenverkehrsbehörde signifikant zur Stärkung und Festigung des gesamten Teams beigetragen. Diese Kultur der Zusammenarbeit werden wir auch in die weitere Projektarbeit einfließen lassen.



Wie geht es weiter?

In 2020 setzen wir das Konzept im Bereich „Organisation und Personal“ um. Wir planen hierbei eine stufenweise Vorgehensweise, um möglichst nah an den tatsächlichen Bedarfen agieren zu können. Außerdem werden wir die Internetplattform für die Straßenverkehrsbehörde für alle Kölnerinnen und Kölner online stellen.

Im Bereich des digitalen Verkehrsmanagementsystems soll mit Unterstützung eines externen Dienstleisters ein Konzept für die schrittweise Umsetzung (Digitalisierung) erarbeitet werden. Unser Fokus liegt hier deutlich auf der Softwarelösung im Anordnungsbereich inklusive der Schnittstellen zu bestehenden Systemen.

Werkstattbericht **Verbesserte Bürgerinformation in der Straßenverkehrsbehörde**

Problemstellung und Ziel



Neben der Verbesserung unserer Arbeitsprozesse im Projekt „Aufbau einer effektiven Ablauforganisation in der verkehrlichen Anordnung“ haben wir unseren Bürgerservice in den Blick genommen: Künftig sollen Kölnerinnen und Kölner proaktiver informiert werden und schnell, einfach und transparent jederzeit alle wichtigen Informationen zur Straßenverkehrsbehörde im Internet finden können.

Ziel unserer Veränderungswerkstatt war daher, eine neue Internetseite mit allen für unsere Nutzerinnen und Nutzer relevanten Informationen zu erarbeiten.

Laufzeit



In insgesamt drei Monaten (Juli bis September 2019) haben drei Workshops stattgefunden.

Wer hat mitgemacht?



Zahlreiche Akteurinnen und Akteure, auch außerhalb unserer Stadtverwaltung, wirken tagtäglich an der Unterhaltung unserer Straßen und ihrer Sicherheit mit. In der Werkstatt haben Kolleginnen und Kollegen des Amtes für Straßen und Verkehrsentwicklung, des Amtes für öffentliche Ordnung und des Amtes für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit gemeinsam mit der Polizei Köln in einem übergreifenden Team an neuen Lösungen gearbeitet.

Was haben wir erreicht?



Gemeinsam haben wir eine neue Internetseite konzipiert. Nicht realisieren konnten wir bisher die produktive Umsetzung und Inbetriebnahme der neuen Internetseite.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Bei einem Auftaktworkshop haben wir mögliche Themen und einzusetzende Medien diskutiert und festgehalten.

Im weiteren Verlauf konnten wir die gesammelten Themen mithilfe von nutzerzentrierten Methoden wie zum Beispiel der Erstellung von Personas immer mehr eingrenzen und uns so auf die erforderlichen Arbeitsschritte konzentrieren.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Die externe Moderation der Workshops war eine durchweg positive Erfahrung: Abweichend von meist eingefahrenen Prozessen und Methoden konnten wir dank der nutzerorientierten und agilen Herangehensweise sehr kreativ neuartige Lösungswege entwickeln.

Wir haben gelernt, dass wir von Beginn an alle für die Umsetzung benötigten Fähigkeiten in die Arbeit einbeziehen müssen.

Wie gehen wir weiter vor?



Aktuell spiegeln wir das erarbeitete Konzept mit den Wünschen, Interessen und Bedürfnissen der Kölnerinnen und Kölner als potenzielle Nutzerinnen und Nutzer. So finden wir heraus, welche Themen in welcher Informationstiefe relevant sind und welche nicht. Die gewonnenen Erkenntnisse nutzen wir, um unser Konzept nutzerzentriert weiterzuentwickeln und in 2020 umzusetzen.

Bündelung der Reinigungsverträge mit den AWB

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Straßen und
Verkehrsentwicklung

Laufzeit

Juli 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Bislang existierte eine Vielzahl an Verträgen für Reinigungsleistungen zwischen den verschiedenen Ämtern der Stadtverwaltung und den Abfallwirtschaftsbetrieben (AWB). Weiter ist die Frage der jeweiligen Zuständigkeit für die Reinigung von Flächen ein permanenter, aufwendiger Klärungspunkt. Hinzu kommt, dass die bisherigen Verträge nicht aufeinander abgestimmt sind, sodass es schmutzige Flecken im Stadtbild gibt.

Im Rahmen des Projekts „Reinigung aus einer Hand“ haben wir die verschiedenen haushaltsfinanzierten Verträge mit den AWB in einem Vertrag mit einem zentralen Ansprechpartner gebündelt.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Der Vertrag für die haushaltsfinanzierten Reinigungsverträge wurde von der Stadt Köln und den AWB kurz vor Jahresende 2018 unterzeichnet.

Ursprünglich beinhaltete die Projektplanung auch die Etablierung eines georeferenzierten Reinigungskatasters. Diese haben wir in das Folgeprojekt „Sauberes Köln – Digital“ übertragen. Dabei haben wir bereits einige inhaltliche Vorarbeiten erledigen können.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

In diesem Jahr lag unser Fokus auf der Schaffung der erforderlichen Organisationsstrukturen, das heißt, wir haben ein Team geschaffen, das von einer Stelle aus alle Reinigungsleistungen durch die AWB steuert, konnten jedoch nicht alle erforderlichen Ressourcen einsetzen.

Erfreulich ist: Bereits jetzt wurde deutlich, dass wir allein durch die Reduzierung der zuständigen Stellen eine erste Verbesserung des Sauberkeitszustands in der Stadt erzielen konnten.



Wie geht es weiter?

Wir streben an, die erforderlichen Personalstellen schnellstmöglich zu besetzen, um mit dem Aufbau des Qualitätsmanagements als zweites Modul des Konzepts „Sauberes Köln“ zeitnah beginnen zu können.

Werkstattbericht

Erstellung von FAQs rund um das Thema „Haushaltsfinanzierte Reinigungsverträge“ im IntraNet

Problemstellung und Ziel



Die haushaltsfinanzierten Reinigungsverträge mit den Abfallwirtschaftsbetrieben haben wir bereits in 2018 im Rahmen eines Projekts gebündelt, was die Suche nach den richtigen Ansprechpartnern in Fragen der Reinigung von Flächen ungemein erleichtert hat. Dennoch gibt es nach wie vor bei vielen Kolleginnen und Kollegen einen großen Informationsbedarf, wer wofür zuständig ist.

Ziel unserer Veränderungswerkstatt war, alle möglichen Fragen systematisch zu erarbeiten und diese Sammlung als „FAQs“ im IntraNet für unsere Kolleginnen und Kollegen bereitzustellen.

Laufzeit



Bisher fand die Veränderungswerkstatt an zwei Tagen statt. In 2020 schließen wir die Werkstatt mit einem gemeinsamen Abschlusstermin ab, bei dem wir die Rückmeldungen zu unseren Ergebnissen rückkoppeln und weitere Verbesserungen vornehmen werden.

Wer hat mitgemacht?



Beteiligt waren das Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster, das Kulturamt, das Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung sowie das Amt für Landschaftspflege und Grünflächen.

Was haben wir erreicht?



Wir haben einen Katalog mit sämtlichen Fragen rund um das Thema Reinigung erstellt, den wir auch nach Abschluss der Veränderungswerkstatt kontinuierlich weiterentwickeln und ergänzen wollen.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Im ersten Schritt haben wir die Themen gesammelt, die für Kolleginnen und Kollegen von Interesse sind, und überlegt, welchen Nutzerkreis wir uns für die FAQs künftig vorstellen, um ein gemeinsames Verständnis zu schaffen. Darauf aufbauend haben wir die aktuellen Prozesse und Zuständigkeiten festgehalten.

Im zweiten Schritt haben wir Ideen gesammelt und Beispiele für die Gestaltung von Themenseiten in Form von Papier-Prototypen erstellt.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Es wurde deutlich, dass es nur Sinn macht, die Themen aufzugreifen, wenn wir auch die für die Umsetzung benötigten Kapazitäten freigeben können.

Wie gehen wir weiter vor?



Die Fragenliste muss noch aufbereitet werden, bevor wir sie im IntraNet veröffentlichen können. Hiernach wollen wir nochmal Rückmeldungen bei den beteiligten Kolleginnen und Kollegen einholen, um herauszufinden, ob die FAQs bei der täglichen Arbeit hilfreich sind.

Priorisierung und Steuerung von Anträgen, Beschlüssen und Anfragen aus den Bezirksvertretungen

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Straßen und
Verkehrsentwicklung

Laufzeit

Februar 2019 bis
Dezember 2020

Projektstatus

laufend

40%

40 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Es gibt viele offene Anträge, Beschlüsse und Anfragen aus den Bezirksvertretungen, die in die Zuständigkeit des Amtes für Straßen und Verkehrsentwicklung fallen. Diese sind zum Teil schon so alt, dass sie nicht mehr den aktuellen Anforderungen an die Gestaltung von Verkehrsräumen entsprechen.

entschlacken und zum anderen gemeinsam ein System finden, das uns in Zukunft die Priorisierung und Bearbeitung erleichtert. Dabei ist uns Transparenz gegenüber den Bezirksvertretungen über den Bearbeitungsstand, aber auch über den Ressourceneinsatz und das schaffbare Pensum wichtig.

Wir werden mit dem Projekt zum einen in enger Abstimmung mit den Bezirksvertretungen diesen Altbestand an Anträgen, Beschlüssen und Anfragen

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben Ansätze zu Priorisierung und Umgang mit offenen Vorgängen entwickelt und uns dazu entschlossen, diese zunächst in Zusammenarbeit mit zwei Bezirksvertretungen weiter auszugestalten, bevor wir auf die übrigen Bezirksvertretungen zugehen. Wir haben uns zu dieser Vorgehensweise entschieden, um von Anfang an ein gemeinsames Verständnis für die Thematik zu schaffen, aber dennoch eine übersichtliche Anzahl an Beteiligten für die Grundkonzeption zu haben, bevor wir in die breite Beteiligung aller Bezirksvertretungen starten.

Nach einer ersten positiven Resonanz tauschen wir uns mit den Bezirksbürgermeistern aus.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Unser Projekt bedarf einer intensiven und sensiblen Kommunikation mit einer Vielzahl von Beteiligten in den Stadtbezirken. Dabei ist das Schaffen eines vertrauensvollen Umgangs von höchster Bedeutung.

Unsere bisherigen Erfahrungen sind durchweg positiv und belegen, dass unser Vorgehen mit offener Kommunikation und Beteiligung von Anfang an wichtig und richtig ist, um das Projekt erfolgreich zu starten und durchzuführen. Alle Gespräche fanden in einer offenen und kooperativen Atmosphäre statt.



Wie geht es weiter?

Auf Basis der bisher gewonnenen Erkenntnisse werden wir die Abstimmungen in Mülheim und Ehrenfeld fortsetzen, um dann in der Folge ein gemeinsames System zu erarbeiten. Darüber hinaus werden wir auch die anderen Stadtbezirke kontinuierlich informieren und einbinden.

BIM – Einsatz der BIM-Methodik in der Planungsphase

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken, Tunnel
und Stadtbahnbau

Laufzeit

Oktober 2017 bis
Januar 2020

Projektstatus

laufend

95 %

95 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Wir sind als öffentliche Auftraggeberin im Bereich Verkehrswesen seitens des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur dazu aufgefordert, die BIM-Planungsmethodik (Building Information Modeling) in Pilotprojekten einzusetzen. BIM basiert auf der Erstellung von virtuellen 3D-Modellen, in denen

Informationen hinterlegt sind. Durch den Einsatz der BIM-Planungsmethodik sollen Planungsfehler vermieden und damit Kosten- und Zeitersparnisse erzielt werden. Mit dem Pilotprojekt gewinnen wir Erfahrungswerte mit BIM als Planungsmethodik in mindestens einem Projekt und sammeln Erfahrungen für die weitere Anwendung und ein sukzessives Ausrollen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Die BIM-Planungsmethodik haben wir erstmals im Infrastrukturprojekt „Ersatzneubau Brücke Widdersdorfer Straße“ eingesetzt. Die BIM-spezifischen Ausschreibungsunterlagen, bestehend aus Auftraggeberinformationsanforderung (AIA) und Planervertrag, haben wir vorbereitet und im April 2019 auf den Markt gebracht. Die Resonanz auf unsere Ausschreibung war sehr positiv. Auf Grundlage der AIAs haben wir gemeinsam mit dem externen BIM-Management Verhandlungsgespräche mit den Bietern geführt. Den Vergabevorschlag haben wir im Dezember 2019 gefertigt, sodass wir zu Beginn 2020 mit der Planung beginnen können.

Im April 2019 haben wir eine Kooperationsvereinbarung mit der TH Köln geschlossen. Diese Vereinbarung unterstützt uns im Wissenstransfer zwischen Wissenschaft und Praxis bezüglich der im BIM-Prozess angewendeten Technologien.

Wir haben Kollaborationssoftwareprodukte für die Auswertung und Prüfung der Modelle beschafft.

Aus den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt „Ersatzneubau Brücke Widdersdorfer Straße“ haben wir einen Handlungsleitfaden für BIM-Projekte für alle Kolleginnen und Kollegen erstellt. Außerdem stellen wir einen Mustervertrag für das externe BIM-Management zur Verfügung. Wir haben den dezernatsübergreifenden Arbeitskreis weitergeführt, in dem sich die Fachämter über die Prozesse in einem BIM-Projekt austauschen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Auch für BIM-Pilotprojekte gilt analog zur konventionellen Planung, dass wir das bestbietende Planungsbüro beauftragen müssen. In enger Zusammenarbeit mit dem externen BIM-Management haben wir Kriterien für ein Bieterverfahren aufgestellt, um hiermit den Bestbietenden zu ermitteln. Dazu haben wir die Routine des Bieters mit der BIM-Methodik in den Fokus gerückt. Die entwickelte Zuschlagsmatrix ist auf andere BIM-Projekte übertragbar und somit vielseitig einsetzbar.

Unser BIM-Arbeitskreis hat sich vergrößert. Wir können feststellen, dass der Austausch im Arbeitskreis für alle Beteiligten sehr gewinnbringend ist. Beim GeoDay konnten wir unsere Ergebnisse weiteren Kolleginnen und Kollegen vorstellen.

Wir konnten unsere Erfahrungen aus dem Projekt direkt in ein weiteres BIM-Projekt einbringen, unter anderem mithilfe unseres Handlungsleitfadens.

Die Kooperation mit der TH Köln versetzt uns in die Lage, komplexe Fragestellungen wissenschaftlich zu untersuchen. So ist zum Beispiel ein „digitaler Zwilling“ der Brücke Deutzer Ring entstanden, mit dem wir die Anwendung im Brückenbetrieb simulieren können.



Wie geht es weiter?

Wir führen das Pilotprojekt im Rahmen eines weiteren Reformprojekts fort. Nach Beauftragung erstellt das Planungsbüro ein Bestandsmodell. Die Entwurfsplanung des Ersatzneubaus soll bis Ende 2020 abgeschlossen sein.

Die Möglichkeiten der BIM-Methodik werden wir in 2020 bewerten und diese Erfahrungen im Handlungsleitfaden ergänzen. Wir planen zudem im Rahmen des Ersatzneubaus einer Fuß- und Radwegbrücke einen „digitalen Zwilling“ für den Brückenbetrieb erstellen zu lassen.

Etablierung regelmäßiger Führungskräfteworkshops

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken, Tunnel und
Stadtbahnbau

Laufzeit

Oktober 2017 bis
September 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Im Rahmen der stadtweit durchgeführten Mitarbeiterbeteiligung haben die meisten Reformforderungen der Beschäftigten auf „Kulturänderungen“ abgezielt: Vertrauenskultur statt Misstrauen, konstruktiver Umgang mit Fehlern statt Schuldzuweisungen sowie respektvolle Kommunikationskultur statt Abwertung.

Im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau wird ein Konzept für Führungskräfteworkshops zur Ver-

besserung der Führungskultur nach Maß erstellt. Wir befragen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Amt sowie die Führungskräfte selbst, um die tatsächlichen Entwicklungsbereiche des Amtes im Bereich „Kultur und Führung“ zu identifizieren. Die Führungskräfte verbessern durch die Workshops ihre Führungskompetenzen und im Ergebnis wird die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren Führungskräften gesteigert.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Die Führungskräfte haben gemeinsam ein Führungszielbild entwickelt und sich auf die gemeinsamen Werte „Sinn & Ergebnis“, „Verbundenheit & Austausch“ und „Nutzung individueller Gestaltungsspielräume“ verständigt. Auf Grundlage unseres gesamtstädtischen Anspruchs, eine professionelle Dienstleisterin, attraktive Arbeitgeberin und geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft zu sein, sowie der Dezernatsziele

„Wir agieren jederzeit als leistungsfähiger und fachkundiger Bauherr. Wir konzentrieren uns auf die Aufgaben des Bauprojektmanagements. Denn wir wollen immer – egal in welchem Bereich wir tätig sind – unseren Beitrag dafür leisten, dass wir mit unseren Bauvorhaben die gewünschten Termine erreichen, den Kostenrahmen einhalten und die Qualität des Bauwerks eine nachhaltige und bedarfsgerechte Nutzung gewährleistet.“

haben wir folgende strategische Ziele für die Arbeitsweise im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau entwickelt:

- Wir wickeln Projekte effizient und effektiv ab – das bedeutet für uns, Termine und Kosten einzuhalten und dabei gemeinsam die geforderten Qualitätskriterien zu erfüllen.
- Wir nehmen unsere Führungsverantwortung wahr, indem wir unter anderem Eigenverantwortung leben, die der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern und fordern und den Umsetzungsprozess der Neuorganisation proaktiv unterstützen.
- Wir orientieren uns in erster Linie an unseren Kundinnen und Kunden. Das bedeutet für uns: Proaktives Informieren, verstärkte Kommunikation nach außen und gutes Management der Außenwirkungen (Öffentlichkeitsarbeit).

Insgesamt haben wir vier Workshops durchgeführt:

Kurz-Workshop:

„Gemeinsames Zielbild – Führungskraft 2025“.

Workshop – Modul 1:

„Die Rolle von Führungskräften“: Definition, Rolle, Aufgaben und Führungswerkzeuge.

Workshop – Modul 2:

„Umgang mit Druck und Stress“: Stress & Stressoren, Stressreaktionen, Steuerungsmöglichkeiten und gesundes Führen.

Führungskräfte-Teamworkshop – Modul 3:

Begleitung und Unterstützung der Neuorganisation und des Amtsleitungswechsels. Stärkung der Führungskräfte in ihrer Rolle; gemeinsame Zielvereinbarung zur künftigen Zusammenarbeit.

Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen, die wir zu Beginn und zum Ende des Projekts durchgeführt haben, lassen leichte Verbesserungen in den Einschätzungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Bezug auf ihre Führungskräfte erkennen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Unsere Umfrage ist in eine Zeit gefallen, in der einige weitere Umfragen durchgeführt wurden. Dadurch ist die Anzahl der Teilnehmerinnen und Teilnehmer und damit auch der Erkenntniswert zurückgegangen.

Künftig ist amtsintern eine Konzentration auf wenige Projekte sinnvoller, um einen solchen Ermüdungseffekt zu vermeiden.



Wie geht es weiter?

Zum Abschluss des Projekts haben wir ein Konzept entwickelt, mit dem wir regelmäßige Führungskräfteworkshops verstetigen. In 2020 schließt sich der Prozess zur Einführung der Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit an das Projekt an. In diesem Rahmen werden wir den begonnenen Veränderungsprozess in unserem Amt weiterführen und -entwickeln.

Etablierung von Standards zum amtsinternen Beschwerdemanagement

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken, Tunnel und
Stadtbahnbau

Laufzeit

Dezember 2017 bis
September 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Grundsätzlich ist im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau ein Beschwerdemanagement etabliert: Anfragen sammelt zentral die Abteilung „Zentrale Aufgaben“. Dort überprüfen wir auch, ob bereits eine aktuelle Antwort der betroffenen Fachabteilung vorliegt.

In Abstimmung mit der Fachabteilung beantwortet die Abteilung „Zentrale Aufgaben“ die Anfragen, bei sehr fachspezifischen Anfragen antwortet die Fachabteilung selbst. Bei erneuter Anfrage übernimmt die zentrale Stelle direkt, stimmt sich im Zweifelsfall bezüglich der

Aktualität erneut mit der Fachabteilung ab und antwortet selbstständig.

Die Abläufe bei der Beantwortung von Bürgeranfragen (unabhängig von der Eingangsstelle) sind optimiert und in die Vorgaben aus dem Projekt zum zentralen Beschwerdemanagement eingebettet. Die amtsinternen Abläufe werden dabei an den Belangen und Fachthemen des Amtes für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau ausgerichtet und mit einer zentralen Schnittstelle zum Beschwerdemanagement ausgestattet.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Die im 2018 erstellten Konzept enthaltene Beschreibung der Aufbauorganisation und des Bearbeitungsprozesses sind in die Neuorganisation des Amtes für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau eingeflossen und entsprechend umgesetzt. Mit der Umsetzung der Neuorganisation zum 1. November 2019 konnte der Prozess nunmehr auch erstmals in der Praxis getestet werden.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

In 2019 mussten wir nur noch kleinere Restarbeiten erledigen, sodass wir das Projekt recht mühelos abschließen konnten. Da nur noch die Dokumentation des bereits abgestimmten Prozesses und der Aufbauorganisation notwendig waren, gab es keine größeren Beteiligungsnotwendigkeiten mehr.



Wie geht es weiter?

In 2020 werden wir den Prozess im Echtbetrieb testen und lernend weiterentwickeln. Dazu werden wir bei Bedarf agile Methoden nutzen.

Optimierung der IT im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken,
Tunnel und Stadtbahnbau

Laufzeit

Dezember 2017 bis
November 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Aus der stark angewachsenen Mitarbeitendenzahl im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau, der Vielzahl zu betreuender Fachanwendungen und zukünftiger IT-Herausforderungen (zum Beispiel BIM, Multiprojekt-raum) ergeben sich bereits jetzt hohe fachliche wie personelle Anforderungen an den IT-Service. Aufgrund der personellen Situation kann der Support unter diesen Rahmenbedingungen rein kapazitativ nicht mehr in der erforderlichen Quantität und Qualität gewährleistet werden.

Ursprünglich war im Rahmen des Projekts vorgesehen, den IT-Service für die bauenden Ämter des Dezernats III an zentraler Stelle zu bündeln. Dieses Ziel haben wir jedoch verworfen, um ein fachlich breit aufgestelltes, serviceorientiertes und zuverlässiges IT-Team zu bilden, das mit geeigneten Maßnahmen eine hohe Qualität im IT-Service bietet und die Standards in Bezug auf die IT-Ausstattung verbessert.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Mithilfe einer Online-Umfrage haben wir herausgefunden, dass sich der IT-Service seit Beginn des Projekts für mehr als 65 % der Kolleginnen und Kollegen verbessert hat. Außerdem sind zahlreiche Kritikpunkte und Verbesserungsvorschläge von Kolleginnen und Kollegen eingegangen, die wir für weitere Verbesserungen genutzt haben.

Zwischenzeitlich konnten wir nach anfänglichen Schwierigkeiten zwei neue IT-Stellen besetzen, die zur Erhöhung der IT-Servicequalität, der Bearbeitungsgeschwindigkeit von IT-Angelegenheiten und der Administration von Fachanwendungen beitragen. Diverse IT-Projekte können wir nunmehr auch von Seiten der IT-Abteilung effektiv unterstützen und begleiten. Benötigte Schulungen zu in den einzelnen Abteilungen eingesetzten Fachanwendungen haben wir durchgeführt.

Einen großen Teil der PC-Arbeitsplätze haben wir auf den aktuellen Stand der Technik gebracht und arbeiten auch weiter daran.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die zahlreiche Teilnahme der Kolleginnen und Kollegen sowie ihre Verbesserungsvorschläge haben maßgeblich dazu beigetragen, unseren Service weiter zu verbessern. Auch der bereichsübergreifende Austausch zu Benchmarks hat uns hilfreiche Erkenntnisse gebracht, wie wir unsere Arbeit bestmöglich optimieren können.



Wie geht es weiter?

Wir wollen die Kolleginnen und Kollegen im Amt alle zwei Jahre zur aktuellen Qualität des IT-Services befragen. Sie erhalten außerdem auch Gelegenheit zur Formulierung von Kritik und Verbesserungsvorschlägen. Damit wollen wir zum einen den Erfolg von Verbesserungsmaßnahmen aus vorherigen Umfragen messen und zum anderen neue Optimierungsmaßnahmen ableiten.

Organisatorische Standortbestimmung Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken, Tunnel und
Stadtbahnbau

Laufzeit

Oktober 2017 bis
Januar 2020

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Im Fokus der organisatorischen Betrachtung standen zu Beginn des Projekts zunächst die Planungs- und die Ausführungsabteilung. Insbesondere der Planungsbereich war durch eine kleinteilige Gliederung und entsprechend viele Schnittstellen geprägt. Im Laufe des Projekts haben wir die Betrachtung auf alle technischen Bereiche des Amtes ausgeweitet.

Daher haben wir in allen technischen Bereichen die Aufbau- und Ablauforganisation kritisch hinterfragt und angepasst. Die neue Organisation ermöglicht eine verbesserte Abwicklung der anstehenden baulichen und planerischen Herausforderungen in Bezug auf die Dimensionen Qualität, Kosten und Zeit. Unnötige Schnittstellen werden vermieden und der Projektgedanke (Verantwortung und Erfolg) wird gestärkt.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben eine bauwerksorientierte Struktur in Bezug auf unseren organisatorischen Aufbau zum 1. November 2019 umgesetzt: Künftig sind die Abteilungen nicht mehr nach HOAI-Stufen (Honorarordnung für Architekten und Ingenieure) getrennt. Stattdessen prägt eine bauwerks- und projektorientierte Struktur unsere Zusammenarbeit. Das bedeutet, dass Projektleitungen für Bauprojekte künftig nicht mehr in Planung und Umsetzung geteilt sind, sondern alle Leistungen aus einem Team kommen. So werden die Abstimmungswege kürzer, Verfahren beschleunigt und die Eigenverantwortung wird gestärkt.

Durch die neue projektorientierte Organisation verändert sich auch der Aufgabeninhalt der betroffenen Ingenieurstellen, die alle nach dem bisherigen Bewertungssystem bewertungstechnisch zu überprüfen wären, um mögliche Ungerechtigkeiten zu vermeiden und Transparenz zu schaffen.

In enger Zusammenarbeit mit dem Stellenbewertungsbereich des Personal- und Verwaltungsmanagements ist es gelungen, den Prototyp eines standardisierten Bewertungskatalogs in Form einer Matrix zur Einordnung der Bauprojekte nach Schwierigkeitsgrad zu entwickeln. Auf dieser Grundlage werden die Stellen der Projektleitungen künftig betrachtet und transparent bewertet.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die Organisationsstruktur haben wir gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen im Rahmen von Workshops und Arbeitsgruppen erarbeitet.

Wir haben gelernt, dass eine regelmäßige Kommunikation sowie die enge Einbindung der Kolleginnen und Kollegen die Akzeptanz organisatorischer Änderungen maßgeblich erhöht.



Wie geht es weiter?

Die Abstimmung unserer erstellten Bewertungsmatrix mit der Bewertungskommission ist für Januar 2020 terminiert. Im Anschluss daran werden wir die Bauprojekte nach Schwierigkeitsgrad einordnen und auf dieser Grundlage die tarifliche Eingruppierung der Projektleitungen betrachten.

In den kommenden Monaten werden wir die neuen Prozessabläufe, veränderten Aufgaben und Kompetenzen im Amt evaluieren. So können wir Handlungs- und Änderungsbedarfe frühzeitig erkennen und angehen.

Werkstattbericht eBauwerksakte im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau

Problemstellung und Ziel



Im Rahmen des Projekts „Aufbau eines Archivmanagements“ im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau führen wir eine elektronische Bauwerksakte ein. Einige der Arbeitsschritte zur Erstellung und Etablierung erforderten die Beteiligung der Kolleginnen und Kollegen im Amt.

Ziel der Veränderungswerkstatt war es insbesondere, Nutzertests mit betroffenen Kolleginnen und Kollegen mithilfe eines Prototyps der eBauwerksakte durchzuführen und diese auszuwerten. Die Ergebnisse nutzen wir insbesondere, um eine Kurzanleitung zur Verwendung der fertigen Anwendung, ein Konzept für die zukünftige Supportstrategie und zur Digitalisierung der Bestandsakten zu erstellen.

Laufzeit



Im Zeitraum von Februar bis Juli 2019 fanden insgesamt sieben Workshops statt.

Wer hat mitgemacht?



Das Team unserer Veränderungswerkstatt bestand aus Kolleginnen und Kollegen verschiedener Abteilungen des Amtes für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau, damit sich die spezifischen Anforderungen der einzelnen Bereiche auch in unseren Arbeitsergebnissen widerspiegeln konnten. Außerdem waren Kolleginnen und Kollegen des Amtes für Informationsverarbeitung beteiligt, die die Anwendung programmiert haben.

Was haben wir erreicht?



Wir haben Nutzertests mithilfe des entwickelten Prototyps der eBauwerksakte durchgeführt und unsere Erkenntnisse sind in die finale Programmierung eingeflossen. Wir konnten auf der Basis auch eine Kurzeinleitung für die Anwendung der eBauwerksakte erstellen und diese ebenfalls bereits mit Kolleginnen und Kollegen als künftige Nutzerinnen und Nutzer der Anwendung testen.

Für die Supportstruktur haben wir ein Konzept ausgearbeitet, das wir nach der Produktivsetzung umsetzen und entsprechend evaluieren können.

Zur Digitalisierung der Bestandsakten haben wir verschiedene Varianten diskutiert, konnten jedoch noch kein fertiges Konzept erarbeiten.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Für die Nutzertests haben wir verschiedene Testszenarien vorbereitet und diese mit zukünftigen Anwenderinnen und Anwendern aus unterschiedlichen Bereichen des Amtes durchgeführt. Die Ergebnisse sowie Anregungen der Kolleginnen und Kollegen haben wir dokumentiert und in der weiteren Arbeit berücksichtigt. Die Kurzanleitung haben wir ebenso anhand von mehreren Prototypen und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse der Zielgruppe erstellt.

Zum Erstellen einer Supportstruktur haben wir Personas potenzieller Nutzerinnen und Nutzer erstellt, um deren Bedürfnisse berücksichtigen zu können.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Es war von großem Vorteil, dass unsere Arbeitsgruppe ein großes Spektrum unseres Amtes abbildete. Wir hatten Kolleginnen und Kollegen aus allen Abteilungen und mit ganz unterschiedlichen Einstellungen zur eAkte dabei: Kritiker, Befürworter, Erfahrene sowie Unerfahrene. Insgesamt konnten wir so sicherstellen, dass die Bedürfnisse der verschiedensten Bereiche und Perspektiven berücksichtigt werden. Das hat uns eine breite Diskussion ermöglicht und wir konnten gemeinsam auch bereits zu Ende Gedachtes noch einmal aus unterschiedlichen Blickwinkeln hinterfragen.

Arbeiten müssen wir noch an unserer Zeitplanung, die zeitweise in Konkurrenz zu unserem Tagesgeschäft stand.

Wie gehen wir weiter vor?



Nachdem die eBauwerksakte nun fertig programmiert ist, werden wir in einem Folgeprojekt im Jahr 2020 die Etablierung und insbesondere auch die Digitalisierung der Bestandsakten starten und die fertige eAkte somit auch mit Leben füllen.

Ergebnisoffene Überprüfung der zentralen Aufgaben im Dezernat III

Projektleitung

Dezernat III
Dezernatsbüro

Laufzeit

Januar 2018 bis
April 2020

Projektstatus

laufend

50%

50 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete haben wir abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Durch die Neugestaltung des Amtes für Verkehrsmanagement und die beabsichtigte Neugestaltung der Vergabeprozesse, die eine Optimierung in der Kompetenz- und Verantwortungsstruktur der Fachämter vorsieht, wurden im Dezernat III Überlegungen angestellt, die eine ergebnisoffene Überprüfung der Organisation der zentralen Aufgaben in den bauenden Ämtern unseres Dezernats zum Ziel haben. Die zentralen Aufgaben

umfassen dabei die Teilaufgaben Personal, Organisation, Finanzen, IT/EDV und Vergabe.

Mit der Neuorganisation der zentralen Aufgaben schaffen wir ergebnisorientierte und effiziente Prozessstrukturen. Die Teilaufgaben werden in zentralen, teilzentralen oder dezentralen Einheiten wahrgenommen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Gemessen an unserer ursprünglichen Planung konnten wir unser Ziel, die gemeinsame Verwaltungsabteilung des Amtes für Verkehrsmanagement, des Amtes für Straßen und Verkehrsentwicklung und des Amtes für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau zu evaluieren, weiterhin nicht erreichen. Das liegt zum einen an geänderten Rahmenbedingungen und zum anderen an noch nicht vorliegenden organisatorischen Voraussetzungen.

Mitte des Jahres 2019 konnten wir mit zeitlicher Verzögerung die notwendigen organisatorischen Voraussetzungen schaffen, sodass nun die Evaluierung nach rund einem halben Jahr „Modellphase“ (gemeinsame Wahrnehmung zentraler Aufgaben) starten kann.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die Voraussetzungen konnten wir durch die enge Zusammenarbeit mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement schaffen. Ein stetiger Austausch mit allen Beteiligten hat sich als entscheidender Faktor für das Projekt erwiesen, weshalb wir auch weiterhin auf eine breite Information und Einbindung setzen.



Wie geht es weiter?

Nach der Evaluation der ersten „Modellphase“ wollen wir Erkenntnisse nutzen, um unseren Service weiter zu verbessern. Voraussichtlich Mitte 2020 werden wir eine Auswertung der Ergebnisse nutzen und Aussagen zu notwendigen Anpassungen oder grundlegenden Veränderungen in einem Abschlussbericht festhalten und umsetzen. Die grundlegenden Erkenntnisse, die zu dezernatsweiten Veränderungen führen können, werden wir dabei besonders herausstellen. Um eine kontinuierliche Weiterentwicklung zu ermöglichen, richten wir einen Evaluationszirkel ein. So können wir regelmäßig die Strukturen und Prozesse, die mit den zentralen Aufgaben verbunden sind, prüfen und verbessern.

Weiterentwicklung der Dezernatsstrategie und Aufbau eines Berichtstools

Projektleitung

Dezernat III
Dezernatsbüro

Laufzeit

Juni 2019 bis
März 2020

Projektstatus

laufend

70 %

70 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete haben wir abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Das Mobilitätsverhalten und die Mobilitätsbedarfe der Kölnerinnen und Kölner sind im ständigen Wandel. Nicht zuletzt aufgrund der notwendigen Maßnahmen zur Luftreinhaltung überprüfen wir bisherige Strategien und Ziele des Dezernats auf ihre Wirkung und Umsetzbarkeit und entwickeln sie weiter.

Die Dezernatsstrategie gibt die Richtung für unser Handeln vor und erlaubt eine Steuerung des Projekt- und Baumanagements für Verwaltung und Politik. Aus der Strategie können wir klare, operationalisierte Ziele ableiten, die mit einem konkreten, der jeweiligen Zielerreichung dienenden Projektportfolio hinterlegt

werden. Neue Projekte werden wir künftig im Rahmen einer Projektanmeldung hinsichtlich ihres Beitrags zur Zielerreichung analysieren, einem Projektportfolio zuordnen und so priorisieren. Wir stimmen die Strategie mit den relevanten Beteiligten ab und ermöglichen mit ihr eine transparente Darstellung und Festlegung der zu bearbeitenden Projektportfolios.

Fortschritt und Zielerreichung der wichtigsten Projekte dokumentieren und steuern wir zunächst mithilfe eines niedrigschwelligen Berichtswesens. Ein geeignetes Analysetool hilft bei der Identifizierung der relevanten und wichtigen Projekte.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

In 2019 haben wir zunächst die grundlegenden und stadtweiten strategischen Ansätze, die auf die Mobilität einwirken, untersucht und ausgewertet. Mit einem kleinen Team haben wir anschließend einen ersten Entwurf unserer Dezernatsstrategie angefertigt, den wir intern abgestimmt haben. Nach dem klar wurde, dass der Geschäftskreis der Beigeordneten ab Anfang 2020 auch um das Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster erweitert wird, mussten wir unsere Strategie erweitern, was in der Konsequenz zu einer kleineren zeitlichen Verzögerung führt (Projektende im März 2020 statt im Dezember 2019). In 2019 haben wir einen Beteiligungsprozess mit unseren Amtsleitungen gestartet und erwarten aus diesem Prozess noch eine weitere Schärfung der Strategie.

Für das angestrebte niedrigschwellige Berichtswesen haben wir zugunsten des gesamtstädtischen Ansatzes (**siehe auch Grundlagenprojekt „Ausbau von Projektmanagement“ im Dezernat Oberbürgermeisterin**) keine eigene IT-Lösung geschaffen. Vielmehr werden wir als Pilotbereich mit zwei Testprojekten das neu beschaffte Tool testen und diesen Piloten in 2020 ausweiten.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Durch intensive Arbeit in einem kleinen Team konnten wir einen ersten Entwurf der Strategie erstellen. Durch den bereichsübergreifenden Austausch konnten wir eine solitäre Lösung zugunsten eines gesamtstädtischen Ansatzes zurückstellen.



Wie geht es weiter?

In 2020 werden wir unsere Strategie weiter schärfen und im Rahmen einer Klausurtagung finalisieren. Das Projekt-Controlling werden wir ebenfalls weiter ausbauen und in 2020 rund 15 bis 20 Projekte in ein Berichtswesen integrieren, das uns dabei hilft, Fortschritt und Zielerreichung dieser Projekte zu dokumentieren und zu steuern.

Definitionen und Schnittstellenanalysen im Bereich „Digitale Bildung“

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Schulentwicklung

Laufzeit

März 2018 bis
Juni 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Im Bereich der Maßnahmen für die Schaffung von Grundlagen der digitalen Bildung sind die Abläufe, Zuständigkeiten und Schnittstellen zu Projektbeginn nicht geklärt. Die Trennung von Verantwortlichkeiten über Sachgebiete, Abteilungen und Ämtergrenzen

hinaus führt häufig zu Problemen. In diesem Projekt erörtern wir die Anforderungen an die digitale Bildung, klären Zuständigkeiten und optimieren die Schnittstellen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben den Status quo und alle Arbeitsabläufe sowie damit verbundene Prozesse erfasst und visualisiert. Hieraus haben wir Soll-Prozesse abgeleitet und beschrieben.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Bei einem komplexen Projekt ist es zielführend, mit Teilergebnissen zu starten, statt eine 100 %-Lösung von Beginn an vorauszusetzen. Auch eine breite und kontinuierliche Kommunikation mit den Betroffenen hat uns bei der Umsetzung des Projekts sehr geholfen.



Wie geht es weiter?

Wir werden die Umsetzung der neuen Prozesse und Abläufe kontinuierlich hinterfragen und im Alltag weiterentwickeln, damit wir noch effektiver und effizienter für die Kölner Schulen arbeiten.

eAkte Rheinische Musikschule/Kundenmanagement

Projektleitung

Dezernat IV
Rheinische Musikschule

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Um eine schnellere Ablage und Recherche sowie papierarmes Arbeiten zu ermöglichen, wird die Rheinische Musikschule Schülerakten zukünftig elektronisch führen.

Hierbei werden Raumkapazitäten für die Lagerhaltung frei und die Kosten für Aktenvernichtungen gesenkt.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten das Projekt in diesem Jahr erfolgreich abschließen. Die ausgewählte Software ist ab dem 1. Januar 2020 im Einsatz.

Durch regelmäßige Termine und eine gute Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung konnten wir sicherstellen, dass das Projekt zum 31. Dezember 2019 fertiggestellt ist.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben gelernt, dass eine frühzeitige Einbindung des Datenschutzbeauftragten von Vorteil ist, und nutzen diese Lernerfahrung für künftige Projekte.



Wie geht es weiter?

Im Produktivbetrieb werden wir schrittweise alle neuen Schülerakten elektronisch erfassen.

Einführung der Zahlungsart EC-Cash bei der Volkshochschule (VHS)

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Weiterbildung

Laufzeit

Januar 2018 bis
August 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Bei einer Kursanmeldung an der Volkshochschule Köln bieten wir derzeit drei alternative Zahlungsmöglichkeiten an: SEPA-Lastschrift, Barzahlung und Überweisung (in einzelnen Ausnahmefällen). Für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die kein Bankkonto besitzen, und die, die ihr Einverständnis zum SEPA-Lastschrifteinzug nicht erteilen wollen, besteht daher nur die Möglichkeit, bar zu zahlen. Im Gegenzug ist eine Barauszahlung zum Beispiel bei einer Stornierung oder bei einem Kursausfall nicht möglich. Hier senden wir einen Scheck zu.

Im Rahmen dieses Projekts prüfen wir, welche anderen Optionen bestehen, um die Zahlung der Kursgebühr möglichst kundenfreundlich zu gestalten. Hierbei präferieren wir EC-Cash. Mit dessen Einführung erweitern wir den Kundenservice erheblich und reduzieren gleichzeitig den wöchentlichen Barbestand zum Schutz der Kolleginnen und Kollegen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

In 2019 haben wir die EC-Geräte beschafft und in Betrieb genommen sowie die Kolleginnen und Kollegen in die Bedienung eingewiesen. Unsere Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer begrüßen und nutzen das neue Angebot EC-Cash als Zahlungsweg, sodass die Kundenzufriedenheit mit dem erweiterten Zahlungsweg steigt. Nun evaluieren wir fortlaufend, inwieweit auch die Bareinnahmen sinken und Scheckerstattungen zurückgehen. Parallel zur Einführung von EC-Cash können wir jetzt auch bar entrichtete Teilnahmeentgelte per Überweisung statt über Scheck erstatten, sofern ein Bankkonto vorhanden ist.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Von Beginn haben wir die Kolleginnen und Kollegen einbezogen und sie fortlaufend über den aktuellen Stand informiert. In Kooperation mit dem IT-Anbieter haben wir die Geschäftsprozesse und die dafür erforderliche Anpassung der VHS-eigenen Software definiert.

Wir haben gelernt, dass wir bei der Zeitplanung mit anderen Beteiligten auch deren zeitliche Ressourcen frühzeitig in die Planung einbeziehen und berücksichtigen müssen, damit wir die Gesamtdauer von Projektbeginn an realistischer einschätzen können.



Wie geht es weiter?

Nach der Einführung von EC-Cash prüfen wir weitere Zahlungswege, insbesondere die zeitgleiche Zahlung mit der Online-Anmeldung.

Optimierung der Wirkung von stationären Hilfen

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Kinder, Jugend und Familie

Laufzeit

Oktober 2017 bis
März 2020

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Im Rahmen des Projekts werden wir die stationären Hilfen, deren Steuerung und Wirkung sowie die damit verbundenen Verfahrensabläufe betrachten und wo notwendig optimieren. Dabei werden wir folgende Themen bearbeiten:

1. Einführung einer Arbeitshilfe für den Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) zur Erstellung einer umfassenden Fallanamnese und -diagnostik.
2. Erarbeitung einer Arbeitshilfe zur Betrachtung der ersten sechs Monate eines Hilfeverlaufs.
3. Erhöhung der Zuweisungsqualität.
4. Interviews mit jungen Volljährigen nach Abschluss einer stationären Hilfe (in 2018 abgeschlossen).

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Eine von uns erstellte Arbeitshilfe für den ASD haben wir vom Testbetrieb in den regulären Betrieb überführt. Wir haben einen Optimierungsvorschlag unter breiter Beteiligung der Kolleginnen und Kollegen entwickelt, der in zwei Bezirksjugendämtern von November 2018 bis Mai 2019 im Echtbetrieb getestet wurde. Im Sommer 2019 haben wir die Erkenntnisse aus der Pilotphase durch die Projektarbeitsgruppe in den neuen Verfahrensablauf eingearbeitet und mit allen neun Bezirksjugendämtern als neue verbindliche Verfahrensweise abgestimmt.

Die Zuweisungsqualität konnten wir in 2019 durch zusätzliche Plätze zur stationären Unterbringung in Köln und naher Umgebung weiter steigen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

In Großveranstaltungen haben wir bereits in 2018 alle Fachkräfte des ASD und Trägervertreterinnen und -vertreter (über 300 Fachkräfte) angesprochen, sensibilisiert und für das Thema gewonnen. Die in 2019 in zwei von neun Bezirksjugendämtern zum Abschluss gebrachte Pilotphase hat uns wertvolle Hinweise für die endgültige Ausgestaltung des neuen Verfahrens gegeben.

Eine gute Projektvorbereitung und -strukturierung mit entsprechendem Zeitplan hilft, Stolpersteine frühzeitig zu identifizieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erleben die breite Beteiligung am Prozess als Wertschätzung; daher werden wir auch zukünftig auf eine breite Einbindung achten.



Wie geht es weiter?

Nach Abschluss des Testbetriebs in den zwei Bezirksjugendämtern im April 2019 und der anschließenden Auswertung haben wir eine flächendeckende Einführung im 1. Quartal 2020 geplant. Diese wird von einer größeren Veranstaltung begleitet, in der wir alle betroffenen Kolleginnen und Kollegen des ASD sowie der beauftragten Angebotsträger direkt ansprechen werden. Danach wird das neue Verfahren als Regel-Bearbeitungsstandard geführt.

Verbundprojekt: Kinderfreundliche Kommune

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Kinder, Jugend und Familie

Laufzeit

März 2019 bis
März 2020

Projektstatus

laufend

85 %

85 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Der Rat der Stadt Köln hat bereits Ende 2017 die Umsetzung des Aktionsplans „Kinder- und jugendfreundliches Köln“ verabschiedet. Im Februar 2018 wurde Köln das Siegel „Kinderfreundliche Kommune“ vom gleichnamigen Verein verliehen. Das Siegel ist keine Auszeichnung für einen Status quo, sondern Motivation für einen längerfristigen Prozess, um Köln kinder- und jugendfreundlicher zu gestalten.

Wir nutzen diese Chance, um die Rechte von Kindern und Jugendlichen weiter zu stärken – als erste Großstadt in Deutschland. Mit dem Verbundprojekt setzen wir den Aktionsplan gesamtstädtisch mit vier Teilprojekten um: Unterschiedliche Ämter, Dienststellen und Bereiche sind aufgefordert, ihr Handeln an der UN-Kinderrechtskonvention auszurichten. Wir streben eine Verlängerung des Siegels in 2021 an.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Im September 2019 konnten wir nach eineinhalb Jahren der Umsetzung des Aktionsplans „Kinder- und jugendfreundliches Köln“ eine erste Bilanz ziehen. Zahlreiche Maßnahmen aus dem Aktionsplan haben wir in 2019 umgesetzt, so haben wir zum Beispiel gemeinsam mit dem Kölner Jugendring e.V. als Kooperationspartner das Kooperative Kinder- und Jugendbüro am Alter Markt eröffnet. Weitere Maßnahmen, insbesondere in den Bereichen Gesundheit, Bildung, Integration, Umwelt und Sport, konnten wir anstoßen und verstetigen oder ausbauen.

Zudem haben wir eine breit angelegte Kinderrechtekampagne umgesetzt, um die Kölnerinnen und Kölner genauso wie Kolleginnen und Kollegen für die Beachtung der UN-Kinderrechtskonvention in ihrem täglichen Handeln zu sensibilisieren. Als Höhepunkt der Kampagne fand im September das erste internationale Gipfeltreffen Kinderfreundlicher Kommunen (Child Friendly Cities Summit) in Köln statt, das wir gemeinsam mit UNICEF vom 15. bis zum 18. Oktober 2019 ausgerichtet haben. Der Kölner Gipfel brachte erstmalig Städte und Kommunen zusammen, um die Umsetzung der UN-Kinderrechtskonvention weiter voranzutreiben.

Für das Fortbildungsprogramm 2020 haben wir ein Schulungskonzept zum Thema „Kinderrechte im Verwaltungshandeln“ erstellt.

Um die Kinder- und Jugendforen in den einzelnen Bezirken weiter zu stärken, konnten wir im Jahr 2019 ein Rahmenkonzept der Kinder- und Jugendforen erstellen. Zudem haben wir jugendgerechte mediale Systeme wie Instagram eingerichtet. Hier erhalten Kinder und Jugendliche die Möglichkeit, sich über das Kinder- und Jugendbüro und die UN-Kinderrechtskonvention zu informieren.

Im Projektverlauf haben wir festgestellt, dass es erforderlich ist, zusätzliche Aufgaben zu übernehmen. Aus diesem Grund wird der Zeitrahmen für die Planung der Arbeitspakete bis März 2020 erweitert.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Eine Arbeitsgruppe gleich zum Projektstart einzurichten hat sich als wesentlicher Erfolgsfaktor bewährt. Gemeinsam haben wir eine Soll-Ist-Analyse durchgeführt und anschließend umgesetzt.



Wie geht es weiter?

In 2020 werden wir die Kinder- und Jugendrechte in das Verkehrskonzept der Stadt Köln einarbeiten und die Belange von Kindern und Jugendlichen berücksichtigen. Daneben werden in allen neun Stadtbezirken Partizipationsprojekte für Kinder und Jugendliche durchgeführt und das Kooperative Kinder- und Jugendbüro lädt Schulklassen zu „Beteiligungsworkshops“ ein.

Drei Fortbildungen für alle Kolleginnen und Kollegen werden stattfinden, und zusätzlich veranstalten wir Workshops zum Thema für die städtischen Auszubildenden. Nach den ersten Schulungen werden wir das Fortbildungsprogramm ausweiten.

Ein Schwerpunkt liegt ebenso in der internen Kommunikation, die wir in 2020 ausbauen wollen, um die Kinder- und Jugendrechte als Querschnittsthema im Verwaltungshandeln zu verankern.

Wir streben eine Verlängerung des Siegels in 2021 an.

„Dieses Siegel ist ein Auftrag an uns alle! Wir alle müssen die aktuell rund 174.000 Kinder in Köln bei der Gestaltung einer zukunftsfähigen Stadt ins Zentrum unseres Handelns stellen.“

(Beigeordneter Robert Voigtsberger)

Vergabeverfahren Catering in Kitas entwickeln und umsetzen

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Kinder, Jugend und Familie

Laufzeit

Januar 2018 bis
Juni 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Das Verfahren für die Vergabe des Caterings in den städtischen Kindertagesstätten ist derzeit noch sehr unterschiedlich. Dies werden wir mittels einer Ausschreibung

für die Vergabe standardisieren und ein Konzept für das Catering in Kindertagesstätten erstellen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Das bereits in 2018 erstellte und umfassende Konzept „Gesundes Essen und Catering in Kindertagesstätten“ haben wir dieses Jahr dem Jugendhilfeausschuss vorgestellt. Aktuell setzen wir das Konzept um.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die enge und vertrauensvolle Kooperation mit allen Beteiligten hat maßgeblich zu dem Erfolg beigetragen.



Wie geht es weiter?

Im nächsten Schritt werden wir die Kolleginnen und Kollegen der städtischen Kindertageseinrichtungen für die Umsetzung des Konzepts gewinnen.

„Das Vorgehen im Projekt und die kontinuierliche Verknüpfung mit Kommunikation und Beteiligung haben den Zusammenhalt unter den Beteiligten gestärkt. Dadurch ist eine stabile Basis für die weitere Zusammenarbeit entstanden.“

(Projektleitung)

Neustrukturierung der Zusammenarbeit von Sportamt und Sportsachbearbeitenden

Projektleitung

Dezernat IV
Sportamt

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

In jedem Bürgeramt gibt es eine Sportsachbearbeiterin oder einen Sportsachbearbeiter, die oder der insbesondere für die Sportstättenvergabe zuständig ist. Die Bürgerämter haben die Dienstaufsicht, während das Sportamt die Fachaufsicht hat. Ziel des Projekts ist zum einen, die Zusammenarbeit zwischen Sportamt und der Sportsachbearbeitung zu optimieren. Außerdem strukturieren und verstetigen wir die Zusammenarbeit und den Austausch der Akteurinnen und Akteure. Vergleichbare Prozesse werden unter Beachtung der Unterschiede

der Bezirke vereinheitlicht. In dem bereits bestehenden Projekt „Sport in Metropolen“ haben wir in zwei Bezirken die fachliche und inhaltliche Zusammenarbeit mit den Sportsachbearbeiterinnen und -sachbearbeitern gestärkt, um die Netzwerke in den Stadtbezirken zu verbessern. Dies werden wir in diesem Projekt auf alle neun Bezirke ausweiten, mit dem Ziel, die Nachhaltigkeit der Sportnetzwerkarbeit durch die Sportsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter sicherzustellen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben regelmäßig Austauschtreffen mit den Sportsachbearbeitenden der einzelnen Bezirke und dem Sportamt durchgeführt. Bei den Gesprächen haben sie sich über Verbesserungsmöglichkeiten für die Zusammenarbeit ausgetauscht, wie zum Beispiel Kommunikationsstrukturen, offene Fragestellungen, Grundsatzentscheidungen, Aktualisierung von Arbeitsunterlagen. Die festgehaltenen Maßnahmen haben wir im Anschluss gemeinsam zielführend umgesetzt. Die Austauschtermine für 2020 sind bereits festgelegt. Wir haben außerdem einen Handlungsleitfaden erarbeitet, der alle Aufgaben beschreibt, Informationen über Schnittstellen mit Beteiligten enthält und diese mit bereits vorhandenen Arbeitsanweisungen, Richtlinien und Satzungen verknüpft.

Bestehende Verträge und zugehörige Anlagen haben wir verbessert, insbesondere haben wir hierbei auf Verständlichkeit und Rechtssicherheit geachtet.

„Sport in Metropolen“ haben wir schrittweise in den Bezirken Kalk und Chorweiler erfolgreich eingeführt und erste Netzwerktreffen koordiniert. Von Anfang an waren auch die Sportsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter dabei, da sie im Nachgang die Nachhaltigkeit der Sportnetzwerkarbeit sichern.

Außerdem haben wir zwei Sprints im Rahmen einer Veränderungswerkstatt durchgeführt: Dabei haben wir die Optimierung der Innen- und Außendarstellung der Aufgaben des Sportamtes und der Sportsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter in den Blick genommen und einen Prototyp für ein Wissensbewahrungsformat in Form eines „Sport-Wikis“ erstellt. **Mehr zur Veränderungswerkstatt lesen Sie auf der folgenden Seite.**



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Es war wichtig, erst alle Bedarfe abzufragen und bislang nicht zufriedenstellende Aspekte aus Sicht der Betroffenen ausreichend zu erfassen. Daraus sind dann konkrete Ideen für eine verbesserte Zusammenarbeit entstanden. Die breite Einbindung aller Betroffenen und der stetige Austausch mit ihnen waren wichtige Faktoren für einen erfolgreichen Abschluss unseres Projekts. Das gilt auch für die Unterstützung durch die jeweiligen Führungskräfte.

Auch regelmäßige Berichte über unseren Blog und weitere Präsentationsformate waren wichtig, um alle betroffenen Kolleginnen und Kollegen einzubeziehen.



Wie geht es weiter?

Bereits im November haben wir die Schwerpunkte für die Verstetigung der weiteren Zusammenarbeit in 2020 gemeinsam festgelegt.

Werkstattbericht Außendarstellung des Sportamtes und Erstellung eines Sport-Wikis

Problemstellung und Ziel



Wir wollen die Innen- und Außendarstellung des Sportamts im Rahmen des Pilotprojekts „Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Sportamt und den Sportsachbearbeitenden in den Bezirken“ verbessern.

Ziel unserer Veränderungswerkstatt war, eine transparente und für alle Kolleginnen und Kollegen verlässliche Informationsplattform zu schaffen, auf der wir unsere Arbeit transparent darstellen können.

Laufzeit



Wir arbeiteten in zwei sogenannten Sprints. Der erste Sprint dauerte drei Wochen und fand im Mai/Juni 2019 statt. Der zweite Sprint folgte im Oktober und dauerte zwei Wochen.

Wer hat mitgemacht?



Beteiligt waren die Sportsachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter aus den neun Stadtbezirken, verschiedene Kolleginnen und Kollegen aus dem Sportamt, dem Amt für Informationsverarbeitung und der Stabsstelle Digitalisierung.

Was haben wir erreicht?



Nach unserem ersten Sprint haben wir Prototypen für einen veränderten IntraNet- sowie Internetauftritt entwickelt. Zudem haben wir einen Prototyp für ein Sport-Wiki erarbeitet, inklusive eines virtuellen Organigramms. Da die Wiki-Software derzeit noch überarbeitet wird, haben wir im zweiten Sprint eine vergleichbare Struktur mithilfe einer Sharepoint-Oberfläche angelegt. Diese Lösung dient dazu, alle Inhalte zu sammeln und für alle einsehbar zu hinterlegen.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Mithilfe von nutzerzentrierten Methoden haben wir die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer ermittelt und die Informationsangebote im Internet und IntraNet entsprechend gestaltet. Dabei haben wir Methoden wie Personas, Interviews und Nutzertests verwendet.

Die Arbeit in Sprints half dabei, fokussiert zu bleiben und innerhalb eines festen Zeitrahmens konkrete Ergebnisse zu erzielen.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Es müssen alle Ressourcen und Fähigkeiten im Team vorhanden sein, die für das Gelingen eines Projekts notwendig sind.

Für viele Beteiligte ist es schwer, so viel Zeit neben der alltäglichen Arbeit in ein Projekt beziehungsweise eine Veränderungswerkstatt zu investieren. Die Sprintmethode hilft dabei, sich auf eine konkrete Zielerreichung innerhalb eines gesteckten Zeitrahmens zu fokussieren.

Wie gehen wir weiter vor?



Den Austausch zwischen dem Sportamt und den Sportsachbearbeiterinnen und -sachbearbeitern konnten wir intensivieren und wir entwickeln unsere Ergebnisse aus der Veränderungswerkstatt kontinuierlich weiter.

Wissensbewahrung und Wissensmanagement durch Tandembildung

Projektleitung

Dezernat IV
Sportamt

Laufzeit

Januar 2018 bis
Juli 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Wissensmanagement spielt auch bei uns eine große Rolle – gerade vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und der Vielfalt der Aufgaben. Wir ermutigen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter daher zu einem regelmäßigen, engen fachlichen Austausch zur Wissensbewahrung und zum Wissensmanagement sowohl abteilungsübergreifend innerhalb des Amtes als auch

mit anderen Dienststellen und externen Unternehmen. Dies erreichen wir durch die Bildung von Tandems:

- innerhalb des Sportamts,
- dezernatsübergreifend,
- mit einem Unternehmen aus der Privatwirtschaft.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Nachdem wir in 2018 innerhalb unserer Stadtverwaltung Tandems gebildet haben, haben wir diese in 2019 fortgeführt. Die Kolleginnen und Kollegen konnten bei Bedarf neue Tandems bilden oder nach Abschluss der Tandemarbeit diese beenden. Darüber hinaus haben wir weitere Tandems mit der Privatwirtschaft gebildet.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben mit zwei Unternehmen aus der Privatwirtschaft Tandems gebildet und so zum Beispiel Erkenntnisse über verbesserte Bauweisen gewonnen, die wir bei zukünftigen Bauvorhaben einsetzen werden.



Wie geht es weiter?

Die bisher gebildeten Tandems bestehen bei Bedarf weiter und interessierte Kolleginnen und Kollegen können neue Tandems bilden. Die Bildung weiterer übergreifender Tandems werden wir auch nach dem Abschluss des Projekts in 2020 weiter fördern, da wir hier ein großes Potenzial zur besseren Nutzung der vorhandenen städtischen Ressourcen sehen. Wo es sinnvoll erscheint, sollen auch weiterhin Tandems mit Unternehmen aus der Privatwirtschaft gebildet werden.

Jugendberatung Digital (JuDi)

Projektleitung

Dezernat IV
Familienberatung und Schul-
psychologischer Dienst

Laufzeit

Januar 2018 bis
Mai 2020

Projektstatus

laufend

80%

80 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Technische Neuerungen bieten die Möglichkeit, die Angebote der Familienberatung und des Schulpsychologischen Dienstes präsenter beziehungsweise zugänglicher zu machen. Im Rahmen des Projekts entwickeln wir ein digitales Angebot, das unter anderem die den Heranwachsenden geläufigen Kommunikationsmittel als Brücke nutzen soll, um damit einen niederschweligen

Zugang zu gewährleisten. Dem häufigen Wunsch nach Anonymität kann dabei entsprochen werden. Der Einkauf einer passenden Softwarelösung wird den Nutzerinnen und Nutzern ermöglichen, Beratung per Mail- und/oder per Einzelchat zu erfragen. Selbstverständlich ist für die Umsetzung die Gewährleistung eines entsprechenden Datenschutzes maßgeblich.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Nachdem wir die Anforderungen an die Software sowohl für Jugendliche, also unsere Kundinnen und Kunden, als auch für unsere Kolleginnen und Kollegen definiert haben, haben wir einen Softwareanbieter gefunden, der den Auftrag umsetzen kann. Hierfür müssen zunächst einige Nachbesserungen in der Programmierung vorgenommen werden. Diese für uns nicht voraussehbaren, aber noch notwendigen Anpassungen führen zu einem Zeitverlust, sodass die Planung für 2020 nochmal angepasst werden muss.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wichtige Meilensteine in diesem Jahr waren die Erstellung des fachlichen und technischen Lastenheftes und die Ausschreibung der benötigten Software.

Leider hat sich der Vergabeprozess verzögert, und damit konnten wir die Software noch nicht implementieren und infolgedessen die geplante Pilotphase noch nicht starten.

Projektteamtreffen waren stets effektiv und hilfreich für das Verständnis und die Planung kommender Schritte. Gute, transparente Kommunikation und Absprachen erwiesen sich als außerordentlich wichtig.



Wie geht es weiter?

Aufgrund der beschriebenen Umstände kann es zu Verzögerungen kommen. Jedoch sind unsere gute Zusammenarbeit, Geduld und Zuversicht hilfreiche Instrumente auf dem Weg zu unserem Ziel.

Optimierung der Ferienförderkurse

Projektleitung

Dezernat IV
Familienberatung und Schul-
psychologischer Dienst

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Der Schulpsychologische Dienst bietet seit Jahren in den Sommerferien erfolgreich Förderkurse zur Vorbereitung auf Nachprüfungen für Schülerinnen und Schüler an. Die Anmeldung erfolgt über den Schulpsychologischen Dienst, der auch das Vertrags- und Abrechnungswesen abwickelt. Durchgeführt werden die Kurse von einer

Lehrkraft, die bedarfsabhängig die entsprechenden Förderlehrkräfte engagiert. Da die Organisation der Ferienförderkurse viele zeitliche Ressourcen bindet, analysieren und optimieren wir im Rahmen dieses Projekts die derzeitigen Prozesse und Strukturen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben unsere Abläufe und Prozesse überarbeitet, optimiert und umgesetzt.

Zudem haben wir die Ferienförderkurse evaluiert und alle mit der Anmeldung, Organisation und Durchführung verbundenen Aufgaben festgehalten.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben die intern zur Verfügung stehende Expertise des Personal- und Verwaltungsmanagements und des Amtes für Recht, Vergabe und Versicherungen genutzt, um die zukünftigen Anstellungsverhältnisse für die pädagogische Leitung und die Lehrkräfte der Ferienförderkurse zu prüfen. Auch haben wir dabei die Erfahrungen mit Lehrverträgen der Volkshochschule miteinbezogen.



Wie geht es weiter?

Wir werden die organisatorischen Anpassungen schrittweise umsetzen und können die gewonnenen Erkenntnisse für weitere Optimierungen nutzen.

Amtsübergreifende Datenübertragung

Projektleitung

Dezernat IV
Kinder- und Jugendpädagogische
Einrichtung der Stadt Köln

Laufzeit

Februar 2018 bis
Oktober 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die interne Abrechnung der Aufnahme beziehungsweise Betreuung von Kindern, Jugendlichen und Familien durch das Amt für Kinder, Jugend und Familie gestaltet sich aufgrund mehrerer Medienbrüche oftmals sehr schwierig. So müssen kindbezogene Daten vorliegen, um zwischen dem Amt für Kinder, Jugend und Familie als Auftraggeber und der Kinder- und Jugendpädagogischen Einrichtung als Auftragnehmerin abrechnen zu können. Die Kinder und Jugendlichen müssen in diesem Zuge durch persönliches Erscheinen bei den Bürgerdiensten umgemeldet werden.

Gleichzeitig liegen dem Amt für Kinder, Jugend und Familie keine tagesaktuellen Kenntnisse über freie Plätze vor. Dies wollen wir in mehreren Schritten optimieren.

Im ersten Schritt richten wir für die Abrechnungsstelle der Kinder- und Jugendpädagogischen Einrichtung ein Leserecht für die relevanten Daten ein. Gleichzeitig wurde eine vereinfachte Form der Ummeldung eingerichtet. Als letzter Schritt soll durch Zugriffsrechte eine tagesaktuelle Information über Vakanzen ermöglicht werden.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Nachdem wir in 2018 bereits zwei der drei Unterprojekte abgeschlossen hatten, haben wir in 2019 nun das dritte Unterprojekt erfolgreich beendet:

Freie Betreuungsplätze können wir technisch und tagesaktuell an das Amt für Kinder, Jugend und Familie übermitteln. Darin enthalten sind sämtliche Informationen zum jeweiligen Angebot. Damit ermöglichen wir eine möglichst passgenaue Prüfung durch den Allgemeinen Sozialen Dienst. Ebenso sind alle Ansprechpartnerinnen und -partner für das jeweilige Angebot mitsamt ihren Kontaktdaten hinterlegt, sodass Rückfragen unkompliziert und schnell beantwortet werden können.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Vor allem die Einhaltung von Vorgaben des Datenschutzes hat uns im Laufe des Projekts vor enorme Herausforderungen gestellt. Dabei haben alle Beteiligten intensiv an einer gemeinsamen Verwirklichung gearbeitet und verschiedene Lösungsansätze geprüft.

Im engen Zusammenspiel der verschiedenen Fachbereiche haben wir schließlich eine praktikable und vor allem tagesaktuelle Darstellung der gewünschten Daten realisieren können. Dem großen Engagement aller Beteiligten ist zu verdanken, dass uns die Umsetzung gelungen ist.



Wie geht es weiter?

Wir werden die Datenübermittlung kontinuierlich auswerten, um auch weiterhin mit dem Amt für Kinder, Jugend und Familie weitere Verbesserungspotenziale zu identifizieren und laufend umzusetzen.

Angebotsentwicklung erzieherischer Hilfen

Projektleitung

Dezernat IV
KidS – Kinder- und Jugend-
pädagogische Einrichtung der
Stadt Köln

Laufzeit

Januar 2018 bis
Oktober 2020

Projektstatus

laufend

100 %

100 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Bei der Entwicklung und Einführung neuer Angebote von erzieherischen Hilfen sind verschiedene Ämter, insbesondere das Personal- und Verwaltungsmanagement und das Amt für Kinder, Jugend und Familie, beteiligt. Oftmals prüfen wir im Einzelfall, welche Akteurin und welcher Akteur an welcher Stelle der Angebotsent-

wicklung und -einführung zu beteiligen ist. Um dies effektiver zu gestalten und die Zusammenarbeit zu optimieren, werden wir ein gemeinsames Grundsatzpapier erarbeiten, das einen einheitlichen Standard gewährleistet. Hierdurch entfallen zukünftig Einzelfallabstimmungen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben ein einheitliches, zeitlich gestrafftes und transparentes Verfahren zur schnellen Angebotsrealisierung von erzieherischen Hilfen erreicht. Im Rahmen der Abstimmung der beteiligten Ämter haben wir uns – in Verlängerung der Projektdauer – zum Ziel gesetzt, ein Verfahren zu konzipieren, das unabhängig vom Haushalts- und Stellenplan ist. Dies ist uns in 2019 gelungen.

Somit kann dem Rechtsanspruch auf Hilfe zur Erziehung junger Menschen und ihrer Eltern schneller nachgekommen werden. Kindeswohlgefährdungen können schneller abgewendet werden. Das Projekt fügt sich sehr gut in den Aktionsplan „Kinderfreundliche Kommune“ ein.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben die ursprüngliche Projektidee gemeinsam weiterentwickelt und zum Erfolg geführt.



Wie geht es weiter?

Das im Projekt entwickelte Verfahren wenden wir erstmalig für das Kinderheim in Brück an. Dort werden mindestens drei pädagogisch-therapeutische Angebote bis Ende 2020 geschaffen und dann weitere in 2021 und 2022.

Moderner Internetauftritt bei 5111

Projektleitung

Dezernat IV
KidS – Kinder- und Jugend-
pädagogische Einrichtung der
Stadt Köln

Laufzeit

November 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Der Internetauftritt der Kinder- und Jugend-
pädagogischen Einrichtung der Stadt Köln („KidS“) hat
eine besondere Bedeutung, sowohl im Hinblick auf die
Belegung durch die Jugendämter, die Personalakquise
(Fachkräftemangel) als auch die Außenwirkung für die

Fachöffentlichkeit. Um diesen Anforderungen auch
zukünftig gerecht zu werden, werden wir den Internet-
auftritt überarbeiten beziehungsweise – wo notwendig
– neu gestalten.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Auf Basis der in 2018 gewonnen Erkenntnisse haben wir 2019 die Überarbeitung unseres Internetauftritts begonnen und Kolleginnen und Kollegen geschult, die dies technisch umsetzen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Das kooperativ geprägte Zusammenwirken hat maßgeblich zum Erfolg beigetragen.



Wie geht es weiter?

Wir überarbeiten unsere Homepage kontinuierlich weiter und orientieren uns dabei an den im Projekt festgelegten Grundsätzen und Zielausrichtungen.

Einführung eAkte in der Betreuungsstelle

Projektleitung

Dezernat V
Amt für Soziales, Arbeit und
Senioren

Laufzeit

Dezember 2017 bis
Mai 2021

Projektstatus

laufend

30%

30% der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Die Schriftgutverwaltung im Amt für Soziales, Arbeit und Senioren wird bereits heute elektronisch unterstützt. Dies geschieht allerdings noch sehr eingeschränkt. Im Projekt optimieren wir die damit zusammenhängenden Prozesse. Durch die Weiterentwicklung der derzeit genutzten Software oder

auch mit einer neuen Software führen wir eine elektronische Akte ein, die Inhalte übersichtlich gliedert und direkte, ortsunabhängige Zugriffsmöglichkeiten bei gleichzeitiger Bearbeitung sowie umfangreiche Recherchefunktionen bietet.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Für die E-Akte haben wir bereits 2018 die Struktur, Inhalte und weitere Anforderungen erarbeitet. Darauf aufbauend führten wir in diesem Jahr ein erstes Ausschreibungsverfahren für die Beschaffung einer Fachanwendung durch. Diese Vergabe mussten wir allerdings wieder aufheben, da lediglich ein unwirtschaftliches Angebot eingegangen ist. Aufgrund der erfolglos durchgeführten Vergabe konnten wir unsere geplanten Arbeitspakete für Mitte 2019 nicht umsetzen. Daher haben wir das Lastenheft überarbeitet und den neuen Voraussetzungen im Vergabeverfahren angepasst sowie eine erneute Marktanalyse durchgeführt. Unser Ziel ist, die Voraussetzung für eine erneute Ausschreibung noch bis Ende 2019 zu schaffen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Nach Überarbeitung des Projektplans bestand der Schwerpunkt der Projektarbeit in 2019 in der Vorbereitung und Durchführung der Ausschreibung zur Beschaffung einer Fachanwendung im Betreuungsrecht.

Nachdem wir das Vergabeverfahren beendet und aufgehoben haben, überarbeiteten wir die erstellten Vergabeunterlagen in enger Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung und passten sie an die neuen Anforderungen an. Unser Ziel war hier, die Ausschreibungsunterlagen bieterfreundlicher zu gestalten und diese im Hinblick auf neue Anforderungen anzupassen.



Wie geht es weiter?

Die Voraussetzungen für den Abschluss der Arbeitspakete im Rahmen der Beschaffung einer Fachanwendung wollen wir noch in 2019 umsetzen, so dass wir Anfang 2020 erneut ausschreiben können.

Aufgrund der zunächst erfolglosen Vergabe konnten wir unseren bisherigen Zeitplan nicht einhalten und müssen diesen nun überarbeiten.

Sofern es im Rahmen des erneuten Vergabeverfahrens zu einer Auftragserteilung kommt, können wir die nachfolgend geplanten Arbeitspakete zur Einführung der eBetreuungsakte weiter umsetzen.

Durch die notwendige Wiederholung des Vergabeverfahrens und der damit zusammenhängenden Überarbeitung der Vergabeunterlagen kommt es bei der weiteren Projektbearbeitung zu einem zeitlichen Verzug von ca. zwölf Monaten, sodass wir mit der Inbetriebnahme der eBetreuungsakte Mitte 2021 rechnen.

Dezentrale Zentralisierung der Schuleingangsuntersuchung

Projektleitung

Dezernat V
Gesundheitsamt

Laufzeit

Januar 2018 bis
Dezember 2020

Projektstatus

laufend

15 %

15 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Das bisherige Konzept des Kinder- und Jugendärztlichen Dienstes des Gesundheitsamtes sieht vor, dass die in NRW verpflichtende Schuleingangsuntersuchung (SEU) in den Räumlichkeiten der jeweiligen Schule stattfindet, in der die Schulneulinge angemeldet wurden. Platzmangel an den Schulen, lange und mit Untersuchungsmaterial beschwerliche Wege für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitsamtes sowie eine geringe Effizienz und Fehlerrisiken durch fehlende technische Möglichkeiten, die Untersuchungsergebnisse direkt in das städtische Datensystem einzugeben, zeigen allerdings Optimierungsbedarfe auf.

Im Rahmen dieses Projekts bilden wir daher in fünf Stadtbezirken Zentren, in denen alle schulrelevanten Untersuchungen durchgeführt werden. Auf diese Weise wollen wir Kundenfreundlichkeit und Effizienz der Schuleingangsuntersuchungen verknüpfen und beides langfristig sichern.

Zudem prüfen wir die Verknüpfung der Untersuchungen mit diversen niedrigschwelligen Beratungs- und Unterstützungsangeboten im Stadtbezirk, um weitere Synergien zu erreichen. Beginnen werden wir unser Vorhaben in Modellprojekten an zwei Standorten.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Da das ursprüngliche Projekt zu komplex wurde und mit zu vielen Risiken versehen war, mussten wir dieses in zwei Teilprojekte umwandeln. Im Teilprojekt eins werden wir nun einen modellhaften Aufbau eines Teilstandortes des Kinder- und Jugendärztlichen Dienstes in Köln Chorweiler planen und umsetzen. Im Teilprojekt zwei bauen wir die digitale Erfassung der Schuleingangsuntersuchung aus und entwickeln ein Dokumentenmanagementsystem für den Kinder- und jugendärztlichen Dienst.

Es erweist sich für uns als äußerst schwierig, geeignete Räumlichkeiten zu finden.

Für den Standort Chorweiler konnten wir in diesem Jahr dennoch eine Räumlichkeit finden, sodass nun die weitere Umsetzung erfolgen kann. Für den Ausbau der Digitalisierung haben wir Gespräche mit dem Anbieter der Software geführt. Im Anschluss können wir nun konkrete Maßnahmen und die Finanzierung klären.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die Suche nach geeigneten Räumlichkeiten, um in Zukunft weitere Teilstandorte aufbauen zu können, gestaltet sich weiterhin sehr schwierig und ist ein großes Risiko für die Fertigstellung des Projekts. Daneben müssen wir künftig die Beantragung von benötigten Haushaltsmitteln stärker beachten.



Wie geht es weiter?

Die beiden Teilprojekte werden wir im Jahr 2020 weiter verfolgen, sodass wir nach Klärung der Finanzierung unsere Ziele voraussichtlich im Jahr 2021 umsetzen können. Ziel des Teilprojekts eins ist es, einen Teilstandort in Chorweiler zu eröffnen. Mit dem Teilprojekt zwei werden wir die Ergebnisse der Schuleingangsuntersuchung digital erfassen.

Weiterentwicklung der Sozialpsychiatrischen Zentren der Stadt Köln

Projektleitung

Dezernat V
Gesundheitsamt

Laufzeit

März 2019 bis
November 2019

Projektstatus

abgeschlossen

80%

Kurzbeschreibung

In Köln arbeiten neun Sozialpsychiatrische Zentren (SPZ) auf Grundlage des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG) und des Gesetzes über den öffentlichen Gesundheitsdienst NRW (ÖGDG NRW), der Förderrichtlinien des Landschaftsverbands Rheinland und der Förderkriterien der Stadt Köln. Gemeinsam mit anderen Einrichtungen sichern die SPZ die Versorgung psychisch kranker Menschen.

Die derzeitige Förderung erfolgt nach einer 1989 festgelegten Bemessung. Jedoch zeigte sich 2017 im Vergleich zum Jahr 1985 ein stetiger Anstieg der Einwohnerzahl in Köln (+10%). Auch die psychiatri-

sche Versorgungslandschaft ist im Wandel: So haben sich Fallzahlen verdoppelt (von sechs auf zwölf Fälle pro 1.000 Einwohner), Verweildauern sind halbiert (1991: 64 Tage; 2017: 23 Tage), Zielgruppen haben sich verändert, Begleiterkrankungen, Wohnungslosigkeit nehmen zu etc. Die eng bemessene Personalausstattung ist nicht mehr zeitgemäß und der aktuelle Versorgungsauftrag der SPZ ist dadurch gefährdet. Im Rahmen des Projekts prüfen wir, welche personellen Mindestvoraussetzungen aktuell für niedrigschwellige Hilfsangebote nötig und welche Mittel dafür zusätzlich erforderlich sind.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben die minimal erforderlichen Ressourcen zur Sicherstellung bezirksbezogener Angebote für alle neun SPZ ermittelt. Die derzeit zusätzlich benötigten Mittel zur Gewährleistung des Mindeststandards für die vier SPZ haben wir zunächst geschätzt. Die städtisch geförderten SPZ liefern derzeit noch detaillierte Angaben zu Sachkosten, Räumen, Personal, damit zusätzlich notwendige Mittel geschätzt werden können. Zudem hat der Rat der Stadt Köln die Umwidmung von Fördergeldern als Erste-Hilfe-Maßnahme für den Doppelhaushalt 2020/2021 am 7. November 2019 beschlossen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben ein Qualitätssicherungssystem- und Berichtswesen mit regelmäßigen Treffen der SPZ- und Psychiatriekoordination sowie dem Gesundheitsamt eingerichtet. In diesem Rahmen entwickelten wir unter anderem gemeinsam Kennzahlen. Hierbei wurde uns deutlich, dass sich der Großteil der SPZ-Koordinatorinnen und -Koordinatoren eher klare Vorgaben wünscht, statt eigene Vorstellungen umzusetzen. Zusätzlich mussten wir zunächst das Verständnis dafür schärfen, dass die Angabe von „Defiziten“ wie beispielsweise die Reduzierung von Öffnungszeiten aufgrund von Personalmangel nicht sanktioniert wird oder Kritik auslöst, sondern ganz im Gegenteil einen wichtigen Beitrag für die Weiterentwicklung und -förderung der SPZ ist und wir diese nur so verbessern können. Uns wurde dadurch deutlich, dass ein intensiver und transparenter Austausch zwischen Psychiatriekoordination und SPZ-Koordination unabdingbar ist.



Wie geht es weiter?

Wir werden weiterhin die aktuell zusätzlich benötigten Mittel bestimmen, um den Mindeststandard für alle SPZ auch künftig zu gewährleisten. Darauf aufbauend planen wir für Anfang 2020 ein Konzept und darauf basierende Leistungsvereinbarungen zu entwickeln. Als nächstes ist ein themenspezifischer Psychiatriebericht vorgesehen, in dem die Bedeutung des SPZ für den Stadtbezirk deutlich wird. Bis Mitte 2020 legen wir diesen dem Rat der Stadt Köln vor. Auch hierfür ist die aktive Mitarbeit der SPZ-Koordination für uns notwendig, da wir SPZ-spezifische Daten, Angaben sowie Informationen benötigen. In diesem Rahmen planen wir zudem, leitfadengestützte Interviews zur Klärung von Bedarfen und der SPZ-Situation zeitnah mit Fokusgruppen durchzuführen. Zusätzlich streben wir die Prüfung und Entwicklung einer langfristigen, bedarfsgerechten, individuellen und dennoch übersichtlichen, transparenten und vergleichbaren Regelfinanzierungsmöglichkeit für 2022/2023 an.

Einführung einer eWohngeldakte

Projektleitung

Dezernat I
Personal- und Verwaltungs-
management und
Dezernat V
Amt für Wohnungswesen

Laufzeit

April 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die elektronische Bearbeitung von Vorgängen und die elektronische Kommunikation mit anderen Behörden halten immer mehr Einzug in unserer Verwaltung. Auch im Bereich der Wohngeldbearbeitung führen wir eine

elektronische Akte ein, mit der es uns gelingt, die Aktenzugriffsmöglichkeiten zu optimieren und die Basis für eine digitale Bearbeitung und Kommunikation mit der Bezirksregierung und dem Verwaltungsgericht zu schaffen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten die eWohngeldakte am 11. November 2019 erfolgreich in Betrieb nehmen. Die Umstellung vom Test- auf das Produktivsystem verlief reibungslos. Ab dem 1. Januar 2020 entfällt die manuelle Ablage durch den Massenimport der Rechenlaufergebnisse für alle laufenden Fälle. Bislang mussten diese nach Ausdruck händisch in den Papierakten abgeheftet werden. Durch die Automatisierung entfällt dieser Schritt nun. Ebenfalls verringert sich ab Januar 2020 sukzessive der für die Aktenaufbewahrung benötigte Raum. Zunächst wird sich der Raumbedarf in der Wohngeldstelle mit Abschluss von Wohngeldfällen verringern. Im Weiteren wird sich dies auch auf den Raumbedarf im Zentralen Aktendepot auswirken.

Wir konnten eine Basis für die digitale Bearbeitung aller Wohngeldfälle schaffen und Aktenzugriffsmöglichkeiten optimieren. Zum einen können unsere Kolleginnen und Kollegen nun parallel in Akten arbeiten und zum anderen auch beim mobilen Arbeiten auf diese zugreifen. Zwischen dem Fachverfahren und der eAkte haben wir eine Schnittstelle geschaffen. Zum Beispiel erfolgt für Akten, die im Fachverfahren neu angelegt werden, eine automatisierte Aktenanlage im Dokument-Management-System. Im Weiteren wird ab dem Start der Anwendung der gesamte Posteingang durch die Zentrale Scanstelle gescannt und an die Geschäftsstelle der Wohngeldstelle digital weitergeleitet. Die fachlichen Wiederholungen sind künftig im Fachverfahren integriert.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Durch den intensiven und regelmäßigen Austausch innerhalb unserer Projektgruppe sowie die frühe Einbindung der Gremien konnten wir die anstehenden Themen fach- und ämterübergreifend sehr gut abstimmen und umsetzen. Unsere erarbeiteten Ergebnisse haben wir regelmäßig mit den Nutzerinnen und Nutzern reflektiert und das Gesamtergebnis intensiv getestet. Somit konnten wir zum einen weitere Ergänzungen sowie Vorstellungen berücksichtigen und zum anderen Risiken für die Produktivsetzung minimieren. Im Rahmen der technischen Umsetzung erarbeiteten wir frühzeitig einen Prototyp, den wir schnell umsetzten. Diese agilen Arbeitsweisen im Projekt und die agile Entwicklung technischer Lösungen haben wesentlich zum Erfolg unseres Projekts beigetragen. Im Weiteren hat dies insgesamt dazu geführt, dass wir unsere Kolleginnen und Kollegen in den Gesamtprozess eingebunden haben und somit eine Zufriedenheit für den Umstellungsprozess erreichen konnten.



Wie geht es weiter?

Wir wollen im Jahr 2020 das Erreichte als Basis nutzen, um im laufenden Betrieb mögliche weitere Optimierungen zu prüfen und einzuführen. Hierzu wird ein entsprechendes Digitalisierungsprojekt gestartet.

„Ich war ja anfangs skeptisch, aber ich glaube, das wird was.“

(Feedback eines Nutzers)

Neuorganisation der Unteren Naturschutzbehörde (UNB)

Projektleitung

Dezernat V
Umwelt- und
Verbraucherschutzamt

Laufzeit

Dezember 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die Untere Naturschutzbehörde ist geprägt von Unsicherheiten, bedingt durch mehrere Organisationsuntersuchungen, deren Umsetzung sich über Jahre verzögerte beziehungsweise nicht erfolgte. Daraus resultieren strukturelle Unklarheiten über Ziele, Aufgaben und

Zuständigkeiten. Auch Probleme in der Führungskultur führen zu einer hohen Unzufriedenheit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Im Rahmen des Projekts werden wir diese Probleme systematisch erheben und mithilfe geeigneter Maßnahmen beseitigen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

In einem mehrstufigen Workshop-Format haben wir die bestehende Problematik systematisch erhoben, analysiert, passenden Handlungsfeldern zugeordnet und in konkrete Maßnahmenkonzepte überführt.

Für die bestehenden Handlungsfelder haben wir in fünf Arbeitsgruppen zielorientiert Lösungskonzepte erarbeitet:

1. Organisation der Unteren Naturschutzbehörde:

Wir behalten die aktuelle Struktur (Aufgliederung in die Sachgebiete Natur- und Landschaft, Artenschutz und Baumschutz) bei, aber ergänzen diese um einen Hauptsachbearbeiter in jedem Sachgebiet, um die Sachgebietsleitung zu entlasten.

2. Schutzgebietsmanagement:

Wir haben uns effektive Lösungen für die Kontrollen der Schutzgebiete überlegt (Einführung Umweltranger) und Muster für eine ansprechende Präsentation der Gebiete im Internetauftritt der Stadtverwaltung entworfen. Wir wollen diese Bausteine beispielhaft an drei Naturschutzgebieten als Blaupausen in unsere Arbeit übernehmen.

3. Erstellung eines Handbuchs:

Wir haben für unser Handbuch eine Struktur erstellt, die die Aufnahme aller wichtigen Informationen ermöglicht. Das Handbuch wird uns künftig bei unserem Tagesgeschäft entlasten und für die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen hilfreich sein.

Die Befüllung und Aktualisierung des Handbuchs wird allerdings eine Daueraufgabe für uns darstellen.

4. Erarbeitung einer qualitätsgesicherten Mustersammlung:

Wir haben für die wesentlichen Anwendungsfälle Standardschreiben entwickelt, die wir in der Praxis testen und in der Zukunft um weitere Muster ergänzen werden. Die Muster verwalten wir in einer zentralen Arbeitsgruppe, die eine gleichbleibende Struktur und Qualität sicherstellt.

5. Digitalisierungskonzept:

Wir haben erkannt, dass das zentrale Element der Digitalisierung in der Unteren Naturschutzbehörde die Einführung der digitalen, softwaregeführten Vorgangsbearbeitung ist. Da wesentliche Bereiche der Unteren Naturschutzbehörde bislang noch nicht mit einem derartigen Programm arbeiten, haben wir unsere Anforderungen an das Nachfolgeprogramm formuliert und unsere Umstellung auf die Arbeit mit dem neuen Programm vorbereitet.

Die ursprüngliche Planung haben wir in 2019 – auf Basis der erhobenen Problemlagen – angepasst.

Erstmals seit Bestehen der Unteren Naturschutzbehörde konnten wir in diesem Jahr alle Stellen besetzen, was ein Arbeiten im „Normalbetrieb“ ermöglicht.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Bei der Neuausrichtung der Unteren Naturschutzbehörde handelt es sich um ein klassisches Veränderungsprojekt, das alle Beteiligten zeitlich wie emotional sehr gefordert hat.

Wir haben gelernt, dass Projektpläne veränderbar sein müssen und dass Veränderungsprozesse sowohl ausreichend Zeit als auch eine grundsätzliche Bereitschaft für Veränderungen erfordern, was insbesondere eine breite, ehrliche und kontinuierliche Kommunikation voraussetzt.



Wie geht es weiter?

Unser Ziel für die Zukunft ist es, entstandene Vakanzen schnellstmöglich wiederzubesetzen.

Die oben genannten Lösungskonzepte werden wir nun sukzessive im Regelbetrieb umsetzen sowie leben und dabei stets die Optimierung der Arbeit und Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit bei der Unteren Naturschutzbehörde anstreben.

Optimierung der Bearbeitung von Anträgen im Bereich Baumschutz

Projektleitung

Dezernat V
Umwelt- und
Verbraucherschutzamt

Laufzeit

Dezember 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die Prozesse zur Bearbeitung von Anträgen im Bereich des Baumschutzes sind häufig zu langwierig und für die Antragstellerinnen und Antragsteller nicht transparent. Zudem haben wir durch nicht besetzte Stellen einige Rückstände in diesem Bereich. Daher optimieren wir

die Bearbeitungsprozesse, um ein beschleunigtes und transparentes Antragsverfahren zu gewährleisten. Nur so können wir die Aufgabenerledigung rund um den Baumschutz sicherstellen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten die Zahl der offenen Antragsvorgänge auf ein Regularbeitsniveau reduzieren. Parallel haben wir damit begonnen, durch ein Schwerpunktteam regelmäßige Kontrollen der Ersatzpflanzungen durchzuführen. Die Zufriedenheit unserer Kolleginnen und Kollegen konnten wir durch Teambildung mit Schwerpunktsetzungen und gleicher Verantwortung steigern und damit auch die Arbeitseffektivität erhöhen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben gelernt, dass nicht der gesamte Verlauf eines Projekts kalkulierbar ist und es oft notwendig ist, umzudenken und umzuplanen. Auch haben wir die Erfahrung gemacht, dass der Zeitbedarf für die Verbesserungen und deren Umsetzung aufwendiger ist als gedacht.



Wie geht es weiter?

Wir werden weitere Maßnahmen zur Optimierung im Baumschutz durch regelmäßige Arbeitskreise umsetzen, zum Beispiel:

Durch die Bildung von Schwerpunktteams werden wir die Themenfelder „Pflege von Naturdenkmälern im Innenbereich“ und „Ahndung von Verstößen“ verstärken und alle Kernarbeiten abdecken.

Darüber hinaus entwickeln wir die Kennzahlen für die zielgerichtete Steuerung der Arbeitsabläufe weiter.

Unser Ziel ist, daneben ebenfalls die Arbeitsabläufe und auch die Arbeitsabläufe bei Kontrollen vor Ort zu digitalisieren. Die benötigten digitalen Daten und die Technik dafür liegen bereits vor.

Schwachstellenanalyse im Personalbereich

Projektleitung

Dezernat V
Umwelt- und
Verbraucherschutzamt

Laufzeit

Dezember 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die Personalverwaltung weist erkennbare Defizite in der zeitnahen Aufgabenerledigung auf. Dies betrifft zum einen Aufgaben, die für das Umwelt- und Verbraucherschutzamt von zentraler Bedeutung sind, zum anderen Alltagsaufgaben. Zusätzlich ist die Schnittstelle zum Personal- und Verwaltungsmanagement optimierungsfähig. Ebenso selbstkritisch zu betrachten sind die

Abläufe im Amt und der Prozess mit den bestehenden Durchlaufzeiten.

Hier ist zu prüfen, ob dies – neben der möglichen Überforderung aufgrund der Menge – auch an organisatorischen und/oder personalkapazitiven Defiziten liegt.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten eine dauerhaft hohe Besetzungsquote von über 95 % der vorhandenen Stellen erreichen.

Anschließend haben wir zum 1. September 2019 zusammen mit dem Bewerbercenter ein Pilotprojekt für externe Stellenbesetzungen auf den Weg gebracht. Ziel des Projekts ist es, das Auswahlverfahren durch attraktivere Ausschreibungstexte, einen Test der neuen Bewerbersoftware, Vermittlung von geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern an andere Bereiche und ähnliche Maßnahmen zu verbessern. Parallel hierzu erstellen und überarbeiten wir Standardausschreibungstexte zur weiteren Beschleunigung und zur Verbesserung der Qualität.

Weiterhin haben wir ein Konzept zur Verbesserung der Kommunikation erarbeitet, welches wir softwaremäßig in Form einer „Amtsseite für das Umwelt- und Verbraucherschutzamt“ realisieren. Ebenfalls konnten wir eine Optimierung der Stellenbewertung erreichen.

Unseren ursprünglichen Projektplan konnten wir leider nicht einhalten, da wir Fristen und Zeithorizonte zu knapp geplant hatten.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir erarbeiteten in Projekt- und Teilprojektsitzungen weitere Maßnahmen. Unsere Kolleginnen und Kollegen, die unmittelbar von einzelnen Maßnahmen betroffen waren, informierten wir direkt per E-Mail. Den in 2018 initiierten Newsletter haben wir weiterhin genutzt, um alle Kolleginnen und Kollegen auf dem Laufenden zu halten.

Zwei wichtige Erkenntnisse nehmen wir aus dem Projekt mit:

„Es gibt nichts Gutes, außer man tut es!“ (Erich Kästner)
und „Weniger ist mehr!“



Wie geht es weiter?

Im Januar 2020 haben wir eine weitere Infoveranstaltung in Form eines „Neujahrsempfangs“ geplant, bei der wir mithilfe einer Punktabfrage evaluieren werden, ob sich für unsere Kolleginnen und Kollegen die Arbeit der Verwaltungsabteilung verbessert hat.

Für die Jahre ab 2020 legen wir auch im Rahmen der Umsetzung der Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit den Schwerpunkt auf Überlastungen und Konfliktbearbeitungen.

Wir begreifen den eingeschlagenen Weg als den Beginn eines Prozesses, den wir weiterhin dauerhaft und kontinuierlich verbessern werden.

Public Service Design – Öffentlichkeitsauftritt zum Thema Klima verbessern

Projektleitung

Dezernat V
Koordinationsstelle Klimaschutz

Laufzeit

Mai 2019 bis
Juni 2020

Projektstatus

laufend

70%

70 % der für 2019 geplanten Arbeitspakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Das Thema Klima hat in den letzten Jahren erheblich an stadtgemeinschaftlicher Bedeutung gewonnen. Für viele Interessierte ist das Internet die erste Anlaufstelle, um sich zu diesem Thema zu informieren und Angebote zu erhalten. Unsere städtische Internetseite zum Thema Klima stellt sowohl die Angebote und Informationen der Koordinationsstelle Klimaschutz als auch vom Umwelt und Verbraucherschutzamt dar. Allerdings ist diese nicht mehr zeitgemäß und aktuell. Daher werden wir unseren Internetauftritt überarbeiten sowie neugestalten und damit das Thema Klima sichtbarer und bürger-näher machen. Mit dem Projekt unterstützen wir das Klimaschutzprogramm „KölnKlimaAktiv 2022“, das im Februar 2019 vom Rat beschlossen wurde.

Unsere Ziele sehen wie folgt aus:

Wir werden einen zielgruppen- und serviceorientierten Internetauftritt inklusive Angebote und Dienstleistungen zum Thema Klima erstellen. Damit schaffen wir eine erste Anlaufstelle für Informationen und Dienste wie beispielsweise Formulare für Antragstellungen und Förderprogramme, die auch leicht gefunden werden können.

Die Vielfalt an Themen, Projekten und Angeboten im Themenfeld Klima werden wir so sichtbarer machen. Übersichtlichkeit der Inhalte verbessern wir ebenfalls durch ein nutzerfreundliches und zeitgemäßes Design.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben eine neue Gliederung unserer Internetseite entwickelt, das Layout angepasst sowie die ersten neuen und überarbeiteten Inhalte in unser Content-Management-System eingearbeitet. Den Prototyp haben wir bereits erstellt und füllen diesen nun schrittweise mit Inhalten. Das Arbeitspaket der Überarbeitung und Neuerstellung der Inhalte erfordert einen höheren zeitlichen Aufwand als geplant, wodurch sich Verzögerungen ergeben.

In einer Veränderungswerkstatt haben wir mit allen Beteiligten ein Konzept und einen Prototyp für den zukünftigen Internetauftritt zum Thema Klima erarbeitet, was die Grundlage für unsere Projektarbeit war.

Mehr zur Veränderungswerkstatt lesen Sie auf der folgenden Seite.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Zunächst haben wir erste Abstimmungsgespräche mit potenziellen Kooperationspartnern geführt. Insbesondere war es uns wichtig, sehr früh die Kolleginnen und Kollegen des Umwelt und Verbraucherschutzamts sowie des Presse- und Informationsamts an einen Tisch zu holen, um die Projektidee gemeinsam zu diskutieren, Chancen und Risiken anzusprechen und das Vorgehen abzustimmen. Im Rahmen dieser Abstimmungen haben wir uns gemeinsam entschieden, die wichtigsten Grundlagen für das Projekt in Form einer Veränderungswerkstatt zu erarbeiten. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass dieses Format für uns sehr unterstützend war und die Teilnehmenden in dieser besonderen Art der Zusammenarbeit näher zusammengedrückt sind und sich mit dem Projekt klar identifiziert haben.



Wie geht es weiter?

Im weiteren Verlauf des Projekts planen wir weitere Nutzertests, um noch mehr Rückmeldungen zu unserem Prototyp zu erhalten. Das Feedback werden wir mit dem Projektteam rückkoppeln, um den Prototyp gegebenenfalls anzupassen. Anschließend soll unser neuer Internetauftritt online gehen. Nach und nach werden wir die Seiten mit weiteren Features, wie interaktiven Karten und Informationen, füllen und stetig weiterentwickeln. Mit unserem Projekt werden wir die Wahrnehmung und Darstellung der Aktivitäten zum Thema Klima verbessern. Mit Abschluss des Projekts werden unsere Informationen und Online-Dienste besser auffindbar sein und das Thema Klima wird stärker wahrgenommen.

Werkstattbericht Öffentlichkeitsauftritt zum Thema Klima verbessern

Problemstellung und Ziel



Das Thema Klima hat in den letzten Jahren erheblich an stadtgesellschaftlicher Bedeutung gewonnen. Für viele Interessierte ist das Internet die erste Anlaufstelle, um sich zu diesem Thema zu informieren und Angebote zu erhalten. Unsere städtische Internetseite zum Thema Klima stellt sowohl die Angebote und Informationen der Koordinationsstelle Klimaschutz als auch die des Umwelt und Verbraucherschutzes dar. Allerdings ist diese nicht mehr zeitgemäß und aktuell. Daher werden wir mit dem Projekt „Public Service Design – Öffentlichkeitsauftritt zum Thema Klima verbessern“ unseren Internetauftritt überarbeiten und neu gestalten und damit das Thema Klima sichtbarer und bürgernäher machen. In der Werkstatt werden wir einen Prototyp der neuen Website entwickeln, der die Grundlage für die Projektarbeit bildet.

Laufzeit



Zwischen Juli 2019 und Januar 2020 fanden insgesamt drei Workshops statt.

Wer hat mitgemacht?



Ein übergreifendes Team mit über zehn Kolleginnen und Kollegen der Koordinationsstelle Klimaschutz, des Umwelt- und Verbraucherschutzes, des Dezernats für Soziales, Umwelt, Gesundheit und Senioren, des Amtes für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit und Studierende der Köln International School of Design arbeiteten gemeinsam in der Veränderungswerkstatt.

Was haben wir erreicht?



Wir haben den städtischen Internetauftritt zum Thema Klima so gestaltet, dass er zielgruppenorientiert Informationen und Dienste zu den Themen des Klimaschutzes und der Klimawandelanpassung bereitstellt.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Im ersten Workshop haben wir eine gemeinsame Vision erarbeitet, die aktuelle Außendarstellung des Informations- und Serviceangebots zum Thema Klimaschutz analysiert und ein Verständnis für die Anforderungen der Nutzergruppen geschaffen.

Die ermittelten Inhalte haben wir in einem zweiten Workshop anhand der Nutzeranforderungen strukturiert. Mit einem Papier-Prototyp entwickelten wir so einen Entwurf der zukünftigen Gestaltung des Internetauftritts.

Anschließend haben wir den Prototyp in einem Testsystem umgesetzt. In einem dritten Workshop haben wir den Prototyp mit potenziellen Nutzerinnen und Nutzern getestet. Damit stellten wir fest, dass unser entwickelter Prototyp gut geeignet ist und wir konnten wertvolles Feedback für die weitere Entwicklung gewinnen.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Während unserer Arbeit wurde uns deutlich, wie wichtig es ist, die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer zu erheben, zu berücksichtigen und zu testen. Durch die Veränderungswerkstatt konnten wir zudem unsere übergreifende Zusammenarbeit verbessern und ausbauen.

Wie gehen wir weiter vor?



Die wichtigsten Erkenntnisse der Tests setzen wir kurzfristig im Rahmen unseres Projekts um, die noch fehlenden Inhalte pflegen wir nach. Nachdem wir unseren neu gestalteten Internetauftritt online gestellt haben, werden wir diesen nach und nach weiterentwickeln und weitere Features wie interaktive Karten und Informationen für alle Interessierten bereitstellen.

Zielorientierte Führung und Steuerung

Projektleitung

Dezernat V
Dezernatsbüro

Laufzeit

Oktober 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

90%

Kurzbeschreibung

Bei diesem Projekt handelt es sich um das grundlegende Projekt des Dezernats.

Im Rahmen des weitreichenden Reformprozesses haben wir uns bereits 2017 die Frage gestellt: Wie wollen wir das Dezernat mit seinen Ämtern und Dienststellen zukünftig führen und steuern? Welche Instrumente benötigen wir dazu? Wir entwickeln eine gemeinsame

Vision mit Zielen, Strategien und Projektideen. Grundlage ist ein Steuerungsmodell mit Zielhierarchie. Ein elektronisches Instrument für das Tracking und das interne/externe Berichtswesen wird eingeführt. Eine neue Führungskultur wird über Workshops mit allen Führungskräften initiiert. Am Ende steht ein Management Review.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Das in 2018 entwickelte und mit wenigen Beispielen erprobte Steuerungsmodell haben wir 2019 ausgebaut, indem wir die vereinbarten Ziele, die mit Projekten oder im Rahmen von Prozessen bearbeitet wurden, im Berichtssystem erfasst haben. Zu diesen Zielen lieferten die Ämter und Stabsstellen monatlich Prozess-Kennzahlen bzw. Informationen zu den Meilensteinen der Projekte. Auf Basis dieser Daten können wir uns die Ergebnisse in einer Dashboard-Ansicht auf Knopfdruck im Detail oder im Überblick anzeigen lassen. Der Beigeordnete und alle Amtsleitungen nutzen das System zur Führung und Steuerung ihrer Bereiche.

2019 haben wir die Ergebnisse in einem ersten Management-Review zusammengetragen und Anfang Dezember in einem zweitägigen Workshop gemeinsam reflektiert.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben im Verlauf des Projekts gelernt, dass die erfolgreiche Implementierung eines neuen Führungsverständnisses und die Akzeptanz eines neuen Führungsinstruments intensive Kommunikation und Zeit benötigen.



Wie geht es weiter?

Die für 2019 geplanten Führungskräfteworkshops mussten wir zunächst zurückstellen. Nach Durchführung der Workshops im Rahmen des Leitlinienprozesses für Führung und Zusammenarbeit werden wir uns dann die aktuellen Bedarfe anschauen und ergänzende Workshops durchführen.

Das entwickelte System zur zielorientierten Führung und Steuerung ist Teil des integrierten strategischen Managements, das wiederum Teil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist. In diesem Sinne werden wir sukzessive weitere zentrale Prozesse in das System integrieren. Weiterhin planen wir zusammen mit dem Amt für Informationsverarbeitung, das derzeitige Excel-basierte Tool durch eine noch zu entwickelnde datenbankbasierte Lösung zu ersetzen. Erste Abstimmungsgespräche hierzu haben wir bereits geführt.

Koordination und Schnittstellenmanagement in durch Drittmittel geförderten Programmen

Projektleitung

Dezernat VI
Amt für Stadtentwicklung und Statistik

Laufzeit

Dezember 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Im Rahmen der Erarbeitung und Umsetzung von integrierten Stadtentwicklungskonzepten nehmen Koordination, verbindliche Festlegung von Zuständigkeiten sowie Zeit-Maßnahmen-Plänen und Kostenrahmen mit allen Prozessbeteiligten einen hohen Stellenwert für den effizienten Ressourceneinsatz und die Zielerreichung ein.

In unserem Projekt werden wir angesichts zunehmend komplexerer Förderstrukturen sowohl amtsintern als auch im Zusammenspiel mit den weiteren Prozessbeteiligten die projektbezogene Zusammenarbeit kritisch beleuchten und justieren. Koordinationsrolle, Kommunikation, Zuständigkeiten, Abläufe und Qualifizierungsbedarfe stehen im Mittelpunkt der Prüfung.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben die Konzeptionsphase fortgesetzt, eine Förderstrategie entwickelt und Rollen und Aufgaben in moderierten Workshops definiert und zugeordnet.

Ebenfalls haben wir die Kapazitäten und Ressourcenbindung geklärt und die Schärfung des Aufgabenprofils als integralen Bestandteil der Beschreibung berücksichtigt. Dies sichert uns den effizienten Einsatz von Ressourcen.

Die konkretisierten und mit Prioritäten versehenen Qualifizierungsbausteine haben wir in einem Schulungsprogramm festgehalten. Dieses ist fester Bestandteil der Personalentwicklung und wird ständig überprüft und angepasst, um den Kompetenzaufbau und -erhalt kontinuierlich sicherzustellen. Das Schulungsprogramm umfasst sowohl ein Standardprogramm (Basiswissen) als auch ein Fachprogramm (Spezialwissen).



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Durch gemeinsame Workshops haben wir die Schärfung der Koordinierungsrolle, des Aufgabenprofils und eine Abgrenzung zu anderen Schnittstellen im Amt erreicht.

Der Klärungsprozess hat dazu beigetragen, undefinierte Schnittstellen klarer zu fassen, und zeigt auf, an welchen Stellen wir Arbeitsabläufe optimieren müssen. Auf diese Weise vermeiden wir mögliche Doppelarbeiten. Fristen, Terminsetzungen und notwendige Anpassungen können wir frühzeitig kommunizieren und verbindlich abstimmen.



Wie geht es weiter?

Das Projekt endet offiziell mit den geplanten Arbeitspaketen 2019 und wird in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess überführt.

Wir werden zukünftig die Schnittstellen regelmäßig überprüfen und wenn nötig nachjustieren sowie Verbesserungspotenziale der Koordinierungsaufgabe prozessbegleitend betrachten und einarbeiten. Die kontinuierliche Weiterentwicklung des Sachgebiets werden wir anlassbezogen durch moderierte Workshops fortführen.

Umstrukturierung der Abteilung 632

Projektleitung

Dezernat VI
Bauaufsichtsamt

Laufzeit

Juli 2017 bis
Dezember 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Gegenwärtig gliedert sich die Abteilung für Verwaltungs- und Bauordnungsangelegenheiten im Bauaufsichtsamt in vier Sachgebiete (IT und Gebühren; Personal, Organisation, Finanzen und Controlling; zwei bauordnungsrechtliche Sachgebiete). Diese Organisationsstruktur beinhaltet Optimierungspotenzial:

Wir werden daher die Zuordnung der klassischen Verwaltungsaufgaben (Personal, Organisation, Finanzen und Controlling) und der IT-Aufgaben optimieren und die beiden bauordnungsrechtlichen Sachgebiete neu gliedern. Durch eine Strukturveränderung im ordnungsrechtlichen Bereich gewährleisten wir eine einheitliche Sachbearbeitung und erreichen eine Spezialisierung und bessere Planbarkeit der Aufgabenerledigung. Dabei reduzieren wir die Anzahl der Schnittstellen, schaffen eine transparentere Aufgabenstruktur und verbessern die Arbeitseffizienz.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

2018 haben wir die internen Prozesse und Strukturen analysiert und optimiert und in einer Organisationsverfügung dargestellt, die wir in diesem Jahr in allen Sachgebieten umgesetzt haben.

In drei Sachgebieten wurde eine Teamstruktur geschaffen; im vierten Sachgebiet wird dies zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

Die Umsetzung der Umstrukturierung hat länger gedauert als geplant. Daher haben wir nach einer ressourcenbedingten Umplanung des Projekts die Neuorganisation der Verwaltungs- und IT-Aufgaben im zweiten Halbjahr 2019 durchgeführt.

Mit dem Personal- und Verwaltungsmanagement haben wir gemeinsam entschieden, eine Evaluation und Messung der Wirkung erst im Jahr 2020 durchzuführen, um belastbare Daten erheben zu können.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben die Stellenbeschreibungen, Vertretungsregelungen und die Evaluationsdaten abgestimmt. Danach haben wir die Aufgaben nach der neuen Organisationsstruktur umverteilt.

Eine zunächst geplante vorgelagerte Befragung der Kolleginnen und Kollegen haben wir aufgrund von hohen Fluktuationen und Vakanzen sowie fehlender Vergleichbarkeit zwischen alter und neuer Organisationsstruktur zunächst zurückgestellt. Durch die vorgenannten Faktoren wären die Ergebnisse signifikant verfälscht worden und hätten nur eine eingeschränkte Aussagekraft gehabt.

Alle Kolleginnen und Kollegen im Amt haben wir zu Beginn des Projekts in mehreren Veranstaltungen über den geplanten Ablauf informiert. Auch geplante Veränderungen haben wir kontinuierlich und eng mit den Betroffenen abgestimmt. Wichtig war uns auch, die Kolleginnen und Kollegen, für die sich aus der Umorganisation ganz konkrete Veränderungen ergeben, vor der Umsetzung einzubeziehen.



Wie geht es weiter?

Im Jahr 2020 werden wir die Evaluation und die verschobene Befragung durchführen. Dabei werden wir den Erfolg der Umorganisation im Hinblick auf Effizienz, Geschwindigkeit und Transparenz der Arbeitsabläufe, Qualität der Arbeits- und Entscheidungsstrukturen sowie Arbeitszufriedenheit messen.

Die eingehenden Vorgänge werden wir ab 2020 nach verbindlichen Vorgaben erfassen, um valide Fallzahlen ermitteln zu können. Des Weiteren richten wir eine neue Controllingstelle ein, die weitere Kennzahlen erarbeitet, damit wir zukünftig Vergleichsdaten nutzen können.

Digitalisierung des Förderprozesses und -controlling im Kulturamt

Projektleitung

Dezernat VII
Kulturamt

Laufzeit

September 2017 bis
März 2020

Projektstatus

laufend

90%

90 % der für 2019 geplanten Aufgabenpakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Das Projekt hat das Ziel, den Förderprozess als gesamtstädtischen Geschäftsprozess zu modellieren und in

eine medienbruchfreie, digitalisierte Kommunikationsanwendung zu überführen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten die manuelle Datenerfassung deutlich reduzieren. Den Anteil der Anträge, die manuell erfasst werden müssen, haben wir um 70 % reduziert. Die Resonanz der Antragstellerinnen und Antragsteller auf unser neues Online-Formular zur Beantragung von Fördermitteln für Kulturschaffende war daher sehr positiv. Für die nächste Antragsperiode erwarten wir, dass noch mehr Anträge digital gestellt werden.

Der Zeitraum zwischen Antragseingang und Förderentscheidung wurde um bis zu zwei Monate verkürzt und liegt nun noch statt acht bei höchstens fünf bis sechs Monaten. Der Anteil der Anträge, die in weniger als fünf bis sechs Monaten eine Förderentscheidung erhalten, liegt bei 50 %.

Antragstellerinnen und Antragsteller können mithilfe des digitalen Förderantrags den Bearbeitungsstatus ihres Antrags jederzeit online einsehen.

Zusätzlich konnten wir die Zufriedenheit unserer Kundeninnen und Kunden sowie unserer Kolleginnen und Kollegen erhöhen. Das haben wir mithilfe einer Kurzbefragung gemessen (die Zufriedenheit hat sich durchschnittlich um zwei Punkte auf einer 10er-Skala verbessert).

Trotz dieser Erfolge konnten wir das Projekt nicht wie geplant zum Jahresende 2019 abschließen, da die Programmierung und Auswertung des Berichtswesens mehr Zeit benötigen als im Projektplan vorgesehen.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Nachdem wir 2018 zum Projektstart alle Kolleginnen und Kollegen beteiligt hatten, haben wir auf Grundlage der Ergebnisse anschließend in einer Veränderungswerkstatt den digitalen Antrag zum 1. Juli 2019 termingerecht entwickelt und online zur Verfügung gestellt.

Dies haben wir nur erreicht, indem wir weitere Phasen zur Entwicklung der Dialogkomponente und einfacher Auswertungen als „Work in Progress“ Schritt für Schritt weiter entwickeln.

Mehr zur Veränderungswerkstatt können Sie auf der folgenden Seite lesen.



Wie geht es weiter?

Nun werden wir den Online-Antrag mithilfe der Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer (intern wie extern) stetig weiterentwickeln und das Verfahren um die Funktionen Auswertung/Berichtswesen erweitern und damit weiter verbessern.

Werkstattbericht Digitalisierung Fördermittelantrag

Problemstellung und Ziel



Bisher musste ein Formular für den Antrag auf Fördermittel von den Kulturschaffenden ausgefüllt und per Scan oder Post an das Kulturamt zurückgeschickt werden. Auch konnten die Antragstellerinnen und Antragsteller den aktuellen Status der Bearbeitung nicht einsehen und mussten immer telefonisch nachfragen. Bei Änderungen des Antrags musste dieser erneut ausgedruckt und an das Kulturamt geschickt werden.

Daher war unser Ziel in der Veränderungswerkstatt, den Fördermittelantrag zu digitalisieren und die webbasierte Antragstellung am 1. Juli 2019 in zeitgemäßem Layout und mit benutzerfreundlicher Bedienung online zu ermöglichen.

Laufzeit



Innerhalb von etwa vier Monaten (von Februar bis Juni) haben wir in sechs Sprints sowie zahlreichen ergänzenden Arbeitspaketen alle Inhalte für eine digitale Antragstellung erarbeitet.

Wer hat mitgemacht?



In einem dienststellenübergreifenden Team aus Kolleginnen und Kollegen des Kulturamtes, der Arbeitsmarktförderung, der Stabsstelle Digitalisierung und dem Reformteam haben wir die Digitalisierung des Förderantrags erarbeitet.

Was haben wir erreicht?



Wir haben gemeinsam eine Oberfläche geschaffen, mit der Kulturschaffende Fördermittel digital beantragen, Zwischenspeicher senden und den aktuellen Status der Bearbeitung abrufen können. Da der Umfang der webbasierten Anwendung termingerecht nur mit ausschließlicher Fokussierung auf den Antrag möglich war, werden wir die weitere Optimierung als „Work in Progress“ realisieren.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Die Grundlage der Werkstatt bildeten Interviews, die wir mit Vertreterinnen und Vertretern der verschiedenen Kultursparten, Kolleginnen und Kollegen vor Ort in den Büros, Ateliers oder anderen Wirkungsstätten durchführten. Neben den Interviews versetzten wir uns in unterschiedliche Rollen, wie beispielsweise in die Rolle einer jungen Erstantragstellerin, die noch unerfahren in der Antragstellung, aber sehr internetaffin ist, oder in die Rolle eines älteren Künstlers, der schon häufig Anträge gestellt hat, die Digitalisierung aber eher ablehnt.

Auf Basis der Ergebnisse haben wir in der Werkstatt unsere Ziele definiert, erste Arbeitspakete verteilt und den Ablauf geplant. Im zweiten Sprint begannen wir den Prozess sowie den Antrag zu bearbeiten und standen in einem intensiven Austausch mit dem Amt für Informationsverarbeitung. Im Ergebnis haben wir einen Prototyp entwickelt, den wir wiederum zunächst intern und dann mit den Kulturschaffenden getestet und mithilfe der eingegangenen Rückmeldungen angepasst haben. Innerhalb der Veränderungsworkstatt haben wir eine Vielzahl agiler Methoden genutzt. Bei unserer Arbeit standen, wie schon beschrieben, stets die Nutzerinnen und Nutzer im Mittelpunkt. Nur auf diese Weise konnten wir ein Produkt entwickeln, welches den Anforderungen und Wünschen der Kulturschaffenden entspricht und für sie nützliche Funktionen enthält.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Wir haben gelernt, dass es auch in Ordnung und sinnvoll ist, mit Teilerfolgen zu starten. Während wir zu Beginn die 100-Prozent-„Rundum-sorglos“-Lösung anvisierten, stellten wir schnell fest: Das ist mit Blick auf den Zieltermin am 1. Juli nicht umsetzbar. Aus diesem Grund ist der Antrag seit dem 1. Juli mit einem Hinweis online, dass „die Funktionalitäten Schritt für Schritt erweitert werden“ und wir den Antrag mit Feedback der Nutzerinnen und Nutzer stetig weiterentwickeln werden.

Wie gehen wir weiter vor?



Der Antrag ist noch keine endgültige Lösung und wird es in Zeiten von schnellen Veränderungen und Wandel wahrscheinlich auch nie werden. Antragstellende können weiterhin ihr Feedback einbringen und das Produkt, das für sie gemacht ist und für sie einfach zu bedienen sein soll, mitgestalten. Wir werden außerdem eine Dialogmöglichkeit in der Anwendung entwickeln, um damit die Kommunikation mit den Antragstellenden zu erleichtern.

Einführung erweiterter RFID-Technik in den Stadtteilbibliotheken

Projektleitung

Dezernat VII
Stadtbibliothek

Laufzeit

Januar 2018 bis
Juni 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

RFID (Radio-frequency Identification) bezeichnet eine Technologie für Sender-Empfänger-Systeme und dient in Bibliotheken zur automatischen sowie berührungslosen Selbstverbuchung von Medien durch die Kundinnen und

Kunden. Nach bewährtem Einsatz in der Zentralbibliothek sowie der Pilotphase in Haus Balchem soll die RFID-Technik an allen weiteren zehn Standorten in Betrieb genommen werden.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

In elf von elf Stadtteilbibliotheken ist die erweiterte RFID-Technik installiert und funktionsbereit.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die RFID-Technik konnten wir mithilfe der gemachten Erfahrungen aus dem Jahr 2018 nun auch an den letzten drei Standorten in Betrieb nehmen.

Der Projektabschluss hat sich von März 2019 auf Juni 2019 verschoben, da in der Stadtteilbibliothek Rodenkirchen zunächst andere Modernisierungsmaßnahmen stattfanden.



Wie geht es weiter?

Zwölf Monate nach der vollständigen Einführung der RFID-Technik werden wir das Projekt durch Messung der Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden evaluieren.

„Durch die intensive Abstimmung mit dem Rechnungsprüfungsamt, der Kämmerei, dem Vergabeamt sowie der Gebäudewirtschaft haben Ausschreibungsverfahren und Umsetzung reibungslos funktioniert.“

(Projektleitung)

Gründung Notfallverbund Archive und Bibliotheken in Köln

Projektleitung

Dezernat VII
Historisches Archiv

Laufzeit

Oktober 2017 bis
Juli 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Das Projekt behandelt die Einrichtung des Notfallverbundes für Archive und Bibliotheken, einschließlich der Klärung der rechtlichen und ablauftechnischen Fragestellungen. Die Ziele sind unter anderem die Bereitstellung von fortgebildetem Notfallpersonal und Notfall-

strukturen, die Bereitstellung von Notfallausrüstung und Erarbeitung von Kriseninterventionsmaßnahmen, eine Erhöhung des Risikobewusstseins bei den Kolleginnen und Kollegen und die Verbesserung der präventiven Notfallvorsorge.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Bereits 2018 konnten wir den Notfallverbund gründen und den Betrieb aufnehmen.

Als Unterstützung zur Beschaffung eines neuartigen Notfallcontainers hat uns in diesem Jahr die Koordinierungsstelle für die Erhaltung schriftlichen Kulturguts eine Beteiligung in Höhe von 40.000 Euro bereitgestellt.

Zusätzlich haben wir erfolgreich eine deutschlandweite Tagung der Notfallverbünde unter dem Titel „Weimar – Köln – Rio“ im April 2019 durchgeführt, die von mehr als 100 Expertinnen und Experten aus dem In- und Ausland besucht wurde. Ebenfalls haben wir an Unterstützungsmissionen, zum Beispiel nach dem Brand des Nationalmuseums in Rio de Janeiro, teilgenommen und die Zusammenarbeit mit weiteren Maßnahmenträgern im Bereich Kulturgutschutz wie dem Auswärtigen Amt und dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe etabliert.

Aufgrund des hohen Abstimmungsbedarfs haben trotzdem einige Schritte etwas länger gedauert als geplant, weshalb sich das Projektende ein wenig verzögert hatte.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Durch die Arbeit des Notfallverbunds hat das Thema Risikovorsorge in den teilnehmenden Instituten größere Bedeutung gewonnen. Magazinbegehungen, Übungen, Vorträge und Teilnahme an einschlägigen Fortbildungen haben uns dabei geholfen, fühlbare Verbesserungen zu erzielen. Die Zusammenarbeit mit der Berufsfeuerwehr, dem THW, dem Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe sowie dem Landschaftsverband Rheinland konnten wir intensivieren und half uns bei der Projektarbeit enorm weiter. Die teilweise über Drittmittel finanzierte Beschaffung eines bislang einzigartigen festen Notfallcontainers wurde betrieben – anfallende Mehrkosten gegenüber der Kostenschätzung konnten wir weitgehend über Beiträge der nichtstädtischen teilnehmenden Institute auffangen. Der Container soll im Sommer 2020 geliefert und im Herbst öffentlichkeitswirksam präsentiert werden.



Wie geht es weiter?

Neben der weiteren Verbesserung des Risikobewusstseins und der Notfallvorbereitung durch Magazinbegehungen und Notfallübungen werden wir 2020 den Notfallcontainer in Betrieb nehmen, damit die Anliegen des Notfallverbundes bei den Instituten, aber auch in der Öffentlichkeit noch mehr Relevanz gewinnen. Vertreterinnen und Vertreter des Notfallverbundes werden an verschiedenen einschlägigen Konferenzen im In- und Ausland (Weimar, Bern, Wien) mit eigenen Beiträgen teilnehmen. Zudem wird sich eine eigene Arbeitsgruppe im Notfallverbund dem Thema „Dokumentation im Notfall“ widmen, wofür bislang in Deutschland noch keine Vorgaben bestehen, und wird dabei vermutlich in Zusammenarbeit mit der Technischen Hochschule Köln konkrete technische Infrastrukturen für die Dokumentation schaffen.

Museen, Menschen, Medien: Bildung und Vermittlung

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst

Laufzeit

Januar 2019 bis
Januar 2020

Projektstatus

laufend

98%

98 % der für 2019 geplanten Aufgabenpakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Um die gesamte Bevölkerung Kölns und der Umgebung bedienen zu können, ist eine diversitätssensible Erweiterung der Bildungsarbeit der Museen sinnvoll. Programmatisch zu bearbeiten sind die Bereiche Lebenslanges Lernen (LLL) und Alter, Interkulturalität und Diversität sowie Inklusion und barrierearme Vermittlung.

Ziele des Projekts sind: Bildung und Vermittlung zu intensivieren, Bildungsinhalte breiter zu streuen, ziel-

gruppengerecht zu diversifizieren und in belastete Sozialräume hineinzutragen. Die Umsetzung startet mit dem Vorprojekt „Mobiles Museum Köln“ (Arbeitstitel). Es handelt sich um ein partizipatives Format, das mit wechselnden museumsbezogenen Themen in Stadtvierteln mit besonderem Förderbedarf erprobt wird. Mithilfe der Inhalte des Mobiles Museums sollen übergreifende Themen wie Kindheit, Essen, Wohnen oder Handel erarbeitet, ausgestellt werden und zu Aktionen anregen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten das „Mobile Museum Köln“ realisieren. Wir haben drei Bildungsformate für verschiedene Zielgruppen entwickelt und die Fortsetzung über die Vorprojektphase hinaus geplant und organisiert. Weiterhin haben wir die Einsatzplanung mit den relevanten Akteurinnen und Akteuren im Stadtteil abgestimmt und die Angebote werden medial wahrgenommen. Zusätzlich definierten wir die Ziele für die noch folgenden Arbeitspakete im Teilprojekt.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben in enger Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnerinnen und -partnern vor Ort die Themenfelder für die Bildungsformate erarbeitet. Hierbei war entscheidend, dass wir die Ideen und Bedürfnisse der unterschiedlichen Zielgruppen von Beginn an berücksichtigen. Die weiteren Themenfelder erarbeiteten wir in enger Absprache mit den Kolleginnen und Kollegen in den Museen.

Die Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnerinnen und -partnern vor Ort war sehr hilfreich, weshalb wir diese in Zukunft weiter intensivieren und verstetigen.



Wie geht es weiter?

Wir werden im Sinne eines Qualitätsmanagements wichtige Querschnittsaufgaben wie beispielsweise die personelle und medienbezogene Vermittlung in Arbeitsgruppen bearbeiten. Nach einer Fortbildung für die Referentinnen und Referenten des Museumsdiensts werden wir Arbeitsgruppen bilden, die die einzelnen Arbeitsschwerpunkte weiter konkretisieren und in verschiedene Arbeitspakete mit Meilensteinen aufteilen.

Das abgeschlossene Vorprojekt Mobiles Museum werden wir als „museenkoeln IN DER BOX“ weiterführen und verstetigen.

Museen, Menschen, Medien: Digitalstrategie Museen 2022+

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst

Laufzeit

Januar 2019 bis
Januar 2020

Projektstatus

laufend

75 %

75 % der für 2019 geplanten Aufgabenpakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Auch die Museen sind mit den gesellschaftlichen Umbrüchen des digitalen Wandels konfrontiert. Daher soll eine Digitalstrategie entwickelt werden, mit der diese Transformation aktiv mitgestaltet und technologische Entwicklungen für alle Kernaufgaben des Museums genutzt werden können. Dabei geht es um die multiple Vernetzung von Inhalten unterschiedlichster Herkunft mit dem Ziel, neue und nachhaltige Wege der Erforschung, Darstellung und Vermittlung der musealen Inhalte zu beschreiten. Hierfür ist die Errichtung von einheitlichen Plattformen für digitalisierte Medien und

Datensätze ebenso notwendig wie die Definition von Standards und die Schaffung einer geschlossenen digitalen Wirkungskette.

In einem Vorprojekt erstellen wir dazu gemeinsam mit den Museen ein Strategiepapier „Museen 2022+“. Darin geht es unter anderem um die Abgrenzung des Themenbereichs, die Prüfung der Relevanz digitaler Formate sowie eine Definition konkreter benötigter Anwendungen, Empfehlungen zum Vorgehen, Meilensteinplanung und Good-Practice-Beispiele.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben eine Status-quo-Analyse mithilfe von drei detaillierten Befragungen zu den Themen „Datenbanken“, „Medien“ und „Personal“ durchgeführt und ausgewertet. Derzeit fassen wir die Ergebnisse zusammen. Durch die Befragungen konnten wir weiteren Handlungsbedarf ermitteln. Zusätzlich haben wir eine Steuerungsgruppe sowie themenbezogene Arbeitsgruppen eingerichtet, die künftig Qualitätssicherungen und Nachhaltigkeit gewährleisten und in 2020 ihre Arbeit aufnehmen werden. Aufgrund des großen Abstimmungsbedarfs haben wir allerdings etwas mehr Zeit benötigt als geplant.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Wir haben agile Methoden genutzt und in Arbeitsgruppen, Workshops sowie Sprints gearbeitet. **Lesen Sie mehr zur Veränderungswerkstatt zur Konzeption eines Museumsportal auf der nächsten Seite.**

Hilfreich waren vor allem die intensive Netzwerkarbeit mit den Museen sowie die enge Zusammenarbeit mit den Museen und Institutionen. Auch der Daten- und Informationsaustausch über eine gemeinsame Teamseite hat sich bewährt.



Wie geht es weiter?

Das langfristige Ziel 2023 wird durch Verabschiedung eines Strategiepapiers für Dezernat VII und den Verwaltungsvorstand formuliert.

Um Verbindlichkeit durch Ressourcen ab 2022 herzustellen, werden wir den Bedarf ermitteln.

Zusätzlich werden wir wirkungsvolle Arbeitskreise zwischen allen Museen für definierte digitale Themen in 2020 etablieren. Die digitale Steuerungsgruppe für die Museumsfamilie wird ab 2020 von uns dauerhaft betrieben.

Für digitale Sammlungen und Medienmanagementsysteme werden wir bis 2021 die Infrastruktur schaffen. Das Museumsportal museen.koeln erhält in 2021 ein Relaunch. Den digitalen Vertrieb mit geschlossener Wertschöpfungskette als Basis für Nutzerprofile werden wir ab 2021 einführen.

Werkstattbericht Konzeption eines Museumsportals

Problemstellung und Ziel



Wir werden ein neues Museumsportal konzipieren, das eine Schnittstelle zwischen den beiden Teilprojekten Digitalisierung und Dachmarke museenkoeln bildet. Der Prototyp des Portals dient zur Vorbereitung einer Ausschreibung und eines Briefings für eine potenzielle Agentur zur Umsetzung des Portals.

Laufzeit



An vier Terminen in der Zeit von September bis Oktober haben wir einen Prototyp des Museumsportals erarbeitet. In weiteren Terminen werden wir den entwickelten Funktions-Prototyp testen und umsetzen.

Wer hat mitgemacht?



Insgesamt waren neben externer Beratung zehn weitere Personen aus dem Museum Ludwig, dem Museum für Angewandte Kunst, dem Museum Schnütgen, dem Kölnischen Stadtmuseum, dem Museumsdienst und der Kunst- und Museumsbibliothek beteiligt.

Was haben wir erreicht?



Wir haben einen testbaren Funktions-Prototyp des Museumsportals museenkoeln.de in Adobe XD entwickelt.

„Es ist eine spannende und neue Erfahrung, wie sich im Laufe des Sprints durch eine fokussierte Zusammenarbeit und eine ständige Verdichtung von Informationen und Erkenntnissen aus vielen Gedanken und Visionen ein einziges, konkretes Bild formt – auf das sich alle einigen.“

(Teammitglied)

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



- Tag 1:** Verständigung auf gemeinsame Ziele und Visionen, gemeinsame Definition der Problemstellungen und Herausforderungen, Anforderungen aus der Perspektive der Nutzerinnen und Nutzer, Erstellung von Nutzerreisen.
- Tag 2:** Schärfung des Routenplans und der fokussierten Nutzergruppen und Nutzerreisen sowie Entwicklung von Ideen und Lösungsansätzen für ein neues Museumsportal unter Berücksichtigung des festgelegten Sprint-Ziels und Routenplans.
- Tag 3:** Fertigstellung der Lösungsskizzen und Entscheidung, welche Lösungen als Prototyp umgesetzt werden sollen; Erstellung eines Storyboards für die Umsetzung des Prototyps.
- Tag 4:** Ausarbeitung eines Funktions-Prototyps mit Beispieldaten zur Erstellung eines Design-Prototyps für die Durchführung von Nutzertests inklusive Vorbereitung der Tests und Interviews mit den Testpersonen.

Die Zusammenarbeit erfolgte nach den Methoden eines Sprints an bisher vier Tagen à acht Stunden in Gruppen- und Individualarbeit unter externer fachlicher Anleitung/Beratung sowie externer Moderation.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Wir haben eine sehr positive Erfahrung mit dem Format der Werkstatt gemacht. Innerhalb von vier Tagen haben wir sehr effektiv und lösungsorientiert zusammengearbeitet und dadurch ein anhaltend stabiles Netzwerk gefestigt und weiter ausgebaut. Besonders hervorzuheben ist nicht nur der Prototyp als Ergebnis, sondern eine Steigerung der positiven Gruppendynamik und Kreativität durch die Zusammenarbeit. Grundsätzlich haben wir eine sehr positive Erfahrung mit der agilen Zusammenarbeit in einer Gruppe gemacht, Voraussetzung ist dabei die Genauigkeit der Workshop-Methode sowie eine fachliche, inhaltliche Begleitung. Besonders die letzten beiden Aspekte werden wir auch zukünftig immer von Beginn an einbeziehen.

Wie gehen wir weiter vor?



Als nächstes werden wir den Prototypen an einer definierten Personengruppe testen. Die Ergebnisse des Tests und der Werkstatt fließen unmittelbar in ein Lastenheft sowie in die folgende Ausschreibung und das Briefing einer potenziellen Agentur ein. Die Netzwerkarbeit der Werkstatt werden wir verstetigen und ausbauen.

Museen, Menschen, Medien: Marketing und Kommunikation

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst

Laufzeit

Januar 2019 bis
Januar 2020

Projektstatus

laufend

90%

90 % der für 2019 geplanten Aufgabenpakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Köln hat bislang kein übergreifendes, strategisches Kulturmarketing. Die Vermarktung des Standorts geschieht vielmehr situativ. Daher entwickeln wir im Rahmen dieses Projekts Ziele, Strategien und Maßnahmen eines standortbezogenen Museumsmarketings. Dadurch soll der Museumsstandort Köln in seiner Gesamtheit stärker vermarktet und bis hin zur internationalen Ebene besser kommuniziert werden.

Die Umsetzung startet mit einem Vorprojekt, in dem die Kooperation der Institutionen untereinander erprobt wird. Es handelt sich um die Konzeption und Publikation der ersten drei Ausgaben des Museumsmagazins „museenkoeln – Das Magazin“. Unter diesem Titel entsteht ein nachfrageorientiertes Standortmagazin, das über die Kölner Museen (städtisch und nichtstädtisch) informiert und dabei insbesondere die „Noch-nicht-Besucherinnen und -Besucher“ der Museen in den Blick nimmt.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Das Pilotvorhaben im Vorprojekt „Kölner Museumsmagazin“ haben wir umgesetzt.

An einer Marketingstrategie für den Museumsstandort Köln bzw. die Absendermarke „museenkoeln“ arbeiten wir noch und legen sie im Januar 2020 vor.

Die Kommunikationsschnittstelle zwischen dem Museumsdienst und den städtischen Museen haben wir aktiv ausgestaltet, indem wir eine Meetingstruktur und Beziehungsmatrix einführten.

Um die Sichtbarkeit der Kölner Museen zu erhöhen, haben wir gemeinsam eine Dachmarkenkampagne erarbeitet und eingeführt.

Auch konnten wir das Schnittstellenmanagement sowie den Informationsfluss verbessern und die Kooperationsprojekte ausweiten. Bereits ab der dritten Ausgabe des Museumsmagazins haben wir eine Vertriebskooperation mit der FAZ geschlossen. Dadurch erhöhte sich unsere ursprünglich geplante Auflage von 26.000 auf 45.000 Exemplare.

Aufgrund der Arbeitsdichte hat sich dennoch eine kleine zeitliche Verzögerung ergeben. Daher konnten wir das Projekt nicht wie vorgesehen im Dezember 2019 beenden, sondern haben den Projektabschluss in den Januar 2020 verschoben.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Um ein erfolgreiches, standortbezogenes Museumsmarketing zu ermöglichen, mussten wir zunächst die Abteilung Marketing und Kommunikation des Museumsdienstes (früher: Presse- und Öffentlichkeitsarbeit) neu strukturieren und gestalten.

Gearbeitet haben wir während des Projekts vor allem in Arbeitsgruppen, Veränderungswerkstätten, Workshops und Sprints und haben verschiedene agile Formate genutzt.



Wie geht es weiter?

Zum 1. Februar 2020 wird die erste Vollzeitstelle in der Abteilung Marketing und Kommunikation ihren Dienst aufnehmen.

Zusätzlich werden wir eine Vertriebsstruktur für ein zielgerichtetes Multichannel-Marketing in 2020 aufbauen.

Daneben wollen wir ein Portfoliomanagement für die Vermittlungs- und Medienangebote des Museumsdienstes in 2020 einführen.

Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden wir auch nach Projektabschluss die Content-Strategie in analoge Formate und digitale Kanäle in 2021 umsetzen, die begleitende Dachmarkenkampagne etablieren und regelmäßig die Besucher und Medien analysieren.

Museen, Menschen, Medien: Shared Services

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst mit
Museumsreferat

Laufzeit

Januar 2019 bis
Januar 2020

Projektstatus

laufend

98 %

98 % der für 2019 geplanten Aufgabenpakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Mit sogenannten Shared Service Centern können Verwaltungsprozesse dienststellenübergreifend gebündelt werden. Positive Effekte organisatorischer „Zentralisierung“ können im Sinne einer funktionalen Zentralisierung (Bündelung der Leistungsunterstützung) mit den Vorteilen der „Dezentralisierung“ (dezentrale museale Kernaufgaben und Entscheidung bei den musealen Dienststellen) verbunden werden. Neben reduziertem administrativem Aufwand, Qualitätssteigerungen, Effizienzverbesserungen sowie einheitlicher Rechtsanwendung (Compliance) steht die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den musealen Einrichtungen im Fokus.

Das Projekt startete mit einem ergebnisoffenen Vorprojekt, an dessen Ende zum 31. Dezember 2019 eine Machbarkeitsstudie zu Optimierungspotenzialen und -wünschen steht. Die Ergebnisse setzen wir im Anschluss sukzessiv um, wobei auf Basis der Projektergebnisse gegebenenfalls als notwendig erachtete Ressourcen bedarfsorientiert zugesetzt werden.

Parallel haben wir Teilprojekte zu den Themen Infrastruktur/WLAN, Datenschutz, Vergabe und Museumskassensysteme bereits früher begonnen als ursprünglich geplant.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten die organisatorischen und teilweise auch die personellen Rahmenbedingungen für die Teilprojekte „Museumskassensysteme“, „WLAN“, „Datenschutz“ und „Vergabe“ schaffen. Bei der personellen Ausstattung gab es terminliche Abweichungen von der Planung, weil wir von vier Stellen bislang erst eine Stelle besetzen konnten. Aus diesem Grund können wir das Projekt erst Anfang 2020 abschließen.

Das Umsetzungskonzept für das Museumskassensystem haben wir entwickelt und darüber hinaus bereits erste Maßnahmen umgesetzt.

Die Machbarkeitsstudie zum Thema Shared Service Center haben wir erstellt.

Darin haben wir bei Museen gleich gelagerte und hoch spezialisierte Aufgabengebiete identifiziert und festgehalten. Auch konnten wir die musealen Aufgaben von dezentralen Zuständigkeiten abgrenzen. Zusätzlich bewerteten unsere Kolleginnen und Kollegen den Beteiligungsprozess zum Projekt in drei Workshops als positiv.

>>



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Das Projekt haben wir insbesondere unter Einbindung aller Verwaltungsleitungen der Museen durchgeführt. Alle Ergebnisse haben wir gemeinsam mit ihnen erarbeitet.

Die intensive Zusammenarbeit in themenbezogenen Arbeitsgruppen und gezielten Workshop-Formaten hat zu positiven Begleiteffekten wie einer erheblich verbesserten Kommunikation und Vernetzung untereinander geführt.

Ein Projekt dieser Größenordnung und mit dem Veränderungspotenzial kann nicht im Schnellverfahren umgesetzt werden. Um in den Museen eine Balance zwischen Tagesgeschäft und (zusätzlicher) Projektarbeit zu erreichen, ist eine konsequente Priorisierung erforderlich. In der Folge haben wir auch gemerkt, dass es in Zukunft Fortbildungsmaßnahmen zu Fachthemen und Methoden braucht. Insbesondere das Thema Prozesse und Rollen wird einen neuen Schwerpunkt in der Zusammenarbeit bilden.



Wie geht es weiter?

Nach Abschluss des Vorprojekts in 2019 (Machbarkeitsbetrachtung) werden wir die museumsübergreifend festgestellten Optimierungspotenziale und -wünsche priorisieren und sukzessive umsetzen. Dabei legen wir den Fokus unter anderem auf die Kostenreduzierungen sowie Qualitätssteigerungen und verlieren dabei unsere Kundinnen und Kunden nicht aus den Augen.

Grundsätzlich steht neben den inhaltlichen Arbeitsergebnissen zu den einzelnen Servicebereichen die grundlegende organisatorische Umsetzung des Shared Service Centers im Vordergrund. Dafür werden wir in 2020 folgende Ziele verfolgen:

1. Die Konzeption und Planung des Shared Service Centers für die Servicebereiche mit hoher Priorität entsprechend dem zugrundeliegenden Vorgehensmodell abschließen.
2. Mindestens einen Servicebereich als Pilot implementieren.
3. Einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf den Weg bringen.
4. Ein Konzept für die Weiterentwicklung des Shared Service Centers für die Servicebereiche mit mittlerer und niedriger Priorität erstellen.

Aufgrund des Gesamtumfangs der Etablierung und Einführung eines Shared Service Centers werden wir das Projekt stufenweise umsetzen und auch im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in 2021 sowie in den darauffolgenden Jahren weiterführen.

Digitaler Workflow für den Fotovertrieb des Rheinischen Bildarchivs (RBA)

Projektleitung

Dezernat VII
Rheinisches Bildarchiv

Laufzeit

Dezember 2017 bis
Juni 2020

Projektstatus

laufend

90 %

90 % der für 2019 geplanten Aufgabenpakete sind abgeschlossen.

Kurzbeschreibung

Im Bestand des RBA befinden sich rund 5,4 Millionen Fotografien, die für eine Nutzung durch die Museen und andere interne und externe Stellen zur Verfügung gestellt werden. Etwa 450.000 Bilddateien können online recherchiert und über einen digitalen Warenkorb bestellt werden, der jedoch nicht an das städtische

Kassensystem angeschlossen ist und keine digitale Zahlung ermöglicht. Die Bestellung muss daher manuell bearbeitet werden. Der Fotovertrieb soll vollständig digitalisiert und im Rahmen des Projekts „Museen, Menschen, Medien“ mit einem Bilddatenmanagement verknüpft werden.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Für die Implementierung der E-Payment-Komponente haben wir die erforderlichen Abstimmungen durchgeführt und das Lastenheft für die Schnittstelle erarbeitet. Die erforderliche Hardware-Architektur haben wir in enger Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung eingerichtet, ein Konzept für ein Bilddatenmanagement des RBA in enger Verbindung mit dem geplanten gesamtstädtischen Digital Asset Management erstellt sowie die entsprechende Software erworben, installiert und in Betrieb genommen. Die Nutzerinnen und Nutzer haben wir entsprechend geschult.

Bei der IT-technischen Umsetzung gab es zeitliche Verzögerungen, weshalb wir das Projekt im Juni 2020 fertigstellen werden (ursprünglich geplant war eine Fertigstellung im Juni 2019).



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Die frühzeitige Einbindung aller Beteiligten seit Beginn des Projekts hat uns die Arbeit erheblich erleichtert.

Die Gesamtdimension des Projekts und seine Laufzeit haben sich verändert, nachdem deutlich wurde, dass die Aufgabenstellung von gesamtstädtischer Relevanz ist. Die Einbettung des Projekts in die digitale Gesamtstrategie innerhalb des Dezernats VII und darüber hinaus (Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit) sichern die Nachhaltigkeit der Projektergebnisse.



Wie geht es weiter?

Im Jahr 2020 wird zunächst der Wissenstransfer in das Leitprojekt „Museen, Menschen, Medien“ fortgesetzt und parallel die Hard- und Software-Infrastruktur mit dem Amt für Informationsverarbeitung finalisiert, getestet und in den produktiven Betrieb überführt. Anschließend werden wir das E-Payment-Modul auf Basis des erarbeiteten Pflichtenhefts in die Datenbank einbauen, testen und in Betrieb nehmen.

Führungskräftequalifizierung an den Bühnen Köln

Projektleitung

Dezernat VII
Bühnen

Laufzeit

Januar 2019 bis
Juli 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Qualifizierungsmaßnahmen für Führungskräfte an den Bühnen stellten bisher eher bedarfsorientierte Einzellösungen dar. Hinzu kommt, dass sich durch die Interimssituation der Bühnen Organisationsstrukturen entwickelt haben, aus denen sich besondere Herausforderungen für das Führungsverhalten ergeben. Angesichts der zunehmend komplexen Herausforderungen an den Bühnenbetrieb wird die systematische Personalentwicklung künftig deutlich gestärkt. Im Rahmen der Verwaltungsreform werden zunächst rund 80 Führungs-

kräfte umfangreich qualifiziert. Es wird ein modular aufgebautes Qualifizierungsprogramm (Kleingruppenschulungen, Spezialschulungen, Einzelcoachings etc.) entwickelt und durchgeführt. Es richtet sich an alle Führungskräfte im Bereich Bühnenservice einschließlich der technischen Abteilungen der Sparten Oper und Schauspiel. Einzelne Maßnahmen können auch auf die künstlerischen Bereiche ausgeweitet werden. Perspektivisch ist die Überführung dieses Konzepts in ein umfassendes Personalentwicklungskonzept vorgesehen.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben ein Schulungskonzept zur Führungskräftequalifizierung erstellt und durchgeführt: Das Konzept besteht aus einem zweitägigen Basis-Workshop und ergänzenden, freiwilligen eintägigen Workshops zu Spezialthemen sowie bedarfsorientierten Gruppen- und Einzeltrainings.

Durch diese Maßnahme konnten wir den Führungskräften grundlegende Kenntnisse zum Thema Führung sowie notwendige Schlüsselqualifikationen vermitteln: Es fanden elf zweitägige Workshops mit jeweils fünf bis zehn Teilnehmerinnen und Teilnehmern (insgesamt 78 Teilnehmende) statt, die die Themen Führungsrolle, Grundlagen der Kommunikation, Konfliktmanagement und -kommunikation in den Fokus nahmen. Ergänzend dazu haben wir acht Workshops zu den folgenden drei Spezialthemen durchgeführt: Vier Workshops zum Thema „Fordern, fördern, motivieren ... und auch selbst immer gut drauf sein“ (33 Teilnehmende), drei Workshops zum Thema „Auftreten in der Führungsrolle: einen Führungsstil finden, der passt“ (26 Teilnehmende) und einen Workshop zum Thema „Wenn Erfahrungswissen in Rente geht“ (10 Teilnehmende).

Die Sensibilität für die Bedeutung von Führung ist bei nahezu allen Führungskräften gestiegen. Auch bewerteten unsere Teilnehmerinnen und Teilnehmer die Anwendungsfreundlichkeit der Workshop-Inhalte als positiv.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Unser Projektteam bestand aus Kolleginnen und Kollegen der Geschäftsführenden Direktion, der Technischen Direktion und des Personalservices. Durch die enge und konstruktive Zusammenarbeit konnten wir das Projekt zielführend umsetzen.

Ein Erfolgsfaktor für das Projekt war die Herangehensweise der Trainerin: Noch vor Beginn der Workshops hat sie die verschiedenen Arbeitsstätten der Teilnehmenden besucht, um sich so ein umfassendes Bild von den räumlichen Gegebenheiten bei den Bühnen zu machen und die Arbeitszusammenhänge kennenzulernen. So ist ein wichtiges Fundament für die Durchführung der Workshops entstanden.

Entscheidend für den Erfolg des Projekts war außerdem, dass die oberste Leitungsebene das Thema Führungskräfteentwicklung als notwendig und wichtig anerkannte und den Prozess auch künftig erkennbar trägt, steuert und gestaltet.

Bereits beim Projektstart beteiligten wir alle Führungskräfte. Diese konnten im Rahmen der Kick-off-Veranstaltung, die wir als Open Space konzipiert hatten, an der inhaltlichen Ausgestaltung der Maßnahme teilhaben, indem sie für sie wichtige Themen einbrachten.

Die Ergebnisse der Maßnahme haben wir dokumentiert und für die Umsetzung aufbereitet. Dies umfasste unter anderem die anwendungsorientierte Dokumentation aller Trainingsmodule nach dem Vorbild eines Praxis-Readers.



Wie geht es weiter?

Wir werden die Maßnahme im nächsten Schritt auf die Führungskräfte in den künstlerischen Bereichen der Sparten Oper und Schauspiel ausweiten, sodass alle Führungskräfte auf dem gleichen Stand sind. Auf diese Weise können wir im Anschluss ein darauf aufbauendes Konzept zur Verstetigung der Führungskräfte-Qualifizierung für alle Führungskräfte der Bühnen entwickeln. Die Verstetigung der Führungskräfte-Qualifizierung planen wir als weiteres Projekt für 2020.

Perspektivisch werden wir die Führungskräfteentwicklung in ein umfassendes Personalentwicklungskonzept überführen.

Werkstattbericht Onboarding und Zugang zu Regelungen

Problemstellung und Ziel



Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bühnen Köln arbeiten an unterschiedlichen Arbeitsstätten und haben teilweise aufgrund ihrer Tätigkeiten keinen Zugang zu einem PC. Eine gleichzeitige und flächendeckende Information über und Erläuterung von zum Beispiel (arbeitsrechtlich) relevanten betriebsinternen Regelungen und sonstigen Informationen ist eine Herausforderung.

Bei den Bühnen gibt es eine Vielzahl von (internen) Regelungen, Informationsmaterialien, Formularen etc. Bisher gibt es kein zentrales Ablagesystem oder Ähnliches, welches allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bühnen Zugang zu diesen Informationen und Unterlagen ermöglicht. Unterlagen werden teilweise mit den Arbeitsverträgen ausgehändigt oder per E-Mail versendet.

Zahlreiche Kolleginnen und Kollegen haben den Wunsch geäußert, die Regelungen nicht nur zugänglich zu machen, sondern diese auch zu erklären und zu erläutern. Daher werden wir den Informationsfluss und den Wissensaustausch insgesamt verbessern. Es gibt außerdem kein strukturiertes Eingliederungsverfahren (Onboarding) für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, weshalb wir auch eine Willkommenskultur für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die zahlreichen Gäste ermöglichen werden.

Unser Ziel in der Veränderungswerkstatt war daher, Lösungen für einen effektiven und lebendigen Informations- und Wissensaustausch für alle Beschäftigten der Bühnen Köln und die zahlreichen Gastkünstler zu finden, die auch arbeitsrechtliche Informationspflichten abdecken.

Laufzeit



Wir haben uns an neun wöchentlichen Terminen getroffen (Mai bis Juni 2019). Von Oktober bis November haben wir uns mit dem Onboarding neuer Kolleginnen und Kollegen befasst und uns dreimal getroffen.

Wer hat mitgemacht?



Unser Team bestand aus acht Kolleginnen und Kollegen aus der Oper, dem Schauspiel, der Geschäftsführung, der technischen Direktion, der Öffentlichkeitsarbeit, der Personalabteilung der Bühnen und dem Amt für Informationsverarbeitung.

„Der nutzerzentrierte Ansatz und das Prototyping kosten Zeit, sind aber dennoch sehr zu empfehlen. Sehr viele interessante Aspekte haben wir nur über diese Methodik erfahren. Die Herangehensweise hat sehr zur Akzeptanz der Ergebnisse beigetragen. Der ‚Außenbordmotor‘ der Verwaltungsreform hat uns darüber hinaus die nötige zusätzliche Kraft gegeben, in kurzer Zeit schneller voranzukommen.“

(Projektleitung)

Was haben wir erreicht?



Wir haben bereits einige Maßnahmen entwickelt, die seit dem Spielzeitbeginn Anfang September 2019 umgesetzt werden. Diese sehen wie folgt aus: Führungskräfte bekommen eine Checkliste für die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen an die Hand. Zusätzlich werden in den ersten Tagen Einführungstage angeboten, bei denen alle neuen Kolleginnen und Kollegen unter anderem Führungen durch den Betrieb (Baustelle Offenbachplatz/Staatenhaus/Depot/Dekorationswerkstätten/Kostümwerkstätten) erhalten, sowie einen Begrüßungsvortrag mit Gesamtüberblick über die Stadt Köln und die Bühnen Köln mit den Sparten Oper, Schauspiel und Tanz bekommen.

Daneben haben wir einen Click-Dummy des künftigen IntraNets der Bühnen erstellt, welchen wir in einem Folgeprojekt umsetzen werden.

Wie haben wir unser Ergebnis erreicht?



Zunächst haben wir die nutzerzentrierte Projektarbeit kennengelernt. Sobald wir uns das methodisch benötigte Wissen angeeignet hatten, legten wir den Fokus auf die Probleme, Wünsche und Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer. Wir befragten sowohl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die schon lange bei den Bühnen angestellt sind, als auch Mitarbeitende, die erst ganz frisch dabei sind. Auch war uns wichtig, Menschen aus so vielen verschiedenen Bereichen wie möglich zu befragen. Aus diesem Grund sprachen wir auch mit Künstlerinnen und Künstlern auf der Bühne, Handwerkern, Verwaltungsmitarbeitenden und sogar Technikern hinter der Bühne. Anhand der Befragungen definierten wir möglichst zielgenau die Nutzerbedürfnisse und entwickelten auf deren Grundlage unsere Maßnahmen. Für die Lösungsansätze haben wir Prototypen, wie den Entwurf einer Checkliste, eines Click-Dummys des Intranets und des Programms für die Einführungstage entwickelt und mit verschiedenen Nutzerinnen und Nutzern getestet. Anhand deren Feedback konnten wir unsere Ergebnisse weiterentwickeln und optimieren.

Was nehmen wir aus der Werkstatt mit?



Wir konnten methodisch einiges dazulernen. Wir haben erstmalig im Format einer Veränderungswerkstatt gearbeitet und nutzerzentrierte Arbeitsweisen kennengelernt. Nur auf diese Weise haben wir wichtige Aspekte erarbeitet, die für den Erfolg unserer Maßnahmen sorgten und die wir ohne die nutzerorientierte Herangehensweise nie erfahren hätten.

Wie gehen wir weiter vor?



In einem Folgeprojekt werden wir an der Implementierung des IntraNets für die Bühnen arbeiten, das allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Zugang zu Informationen ermöglicht und Raum für die interne Kommunikation bietet. Auch hier werden wir den nutzerzentrierten Ansatz verfolgen.

Beschleunigte Erteilung von Steuerbescheinigungen nach § 40 Denkmalschutzgesetz

Projektleitung

Dezernat VII
Amt für Denkmalschutz und
Denkmalpflege

Laufzeit

November 2017 bis
August 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Für Baudenkmäler können Eigentümerinnen und Eigentümer Steuervergünstigungen geltend machen für Kosten, die erforderlich sind, um den Charakter des Gebäudes zu erhalten. Es soll ein effizienter Arbeits-

prozess bei der Erteilung von Steuerbescheinigungen entwickelt werden, der eine Reduzierung der Bearbeitungszeit ermöglicht.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir konnten einen verbesserten, effizienteren Arbeitsprozess zu circa 60 % einführen. 43 % unserer Kolleginnen und Kollegen können dadurch den Entscheidungsprozess beschleunigen. Die abschließende Bearbeitungszeit liegt zu 63 % aller Fälle bei drei bis sechs Monaten und damit über unserem Ziel von mindestens 50 %.

Derzeit gehen bei uns nur noch drei Beschwerden pro Monat über die Bearbeitungszeit ein (statt ursprünglich elf Beschwerden). Und auch für unsere Kolleginnen und Kollegen hat sich etwas verbessert: 43 % von ihnen sind mit dem neuen Prozess zufriedener als vorher.

Aufgrund der Arbeitsdichte haben sich leichte, zeitliche Verzögerungen ergeben, weshalb wir das Projekt erst im August 2019 statt wie ursprünglich geplant im März 2019 abschließen konnten.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Das vereinfachte Verfahren durch einheitliche Sachbearbeitung und pauschalisierte Bewertungskriterien haben wir weiter optimiert. So wurde es durch die stetige Erweiterung (zusätzliche Fallbeispiele) weitergeführt und präzisiert, um die Effizienz noch weiter zu erhöhen.



Wie geht es weiter?

Wir werden im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses das Verfahren für Steueranträge stetig weiterentwickeln, um diese transparenter und zügiger für die Kölnerinnen und Kölner bearbeiten zu können und so auch unsere Kolleginnen und Kollegen zu entlasten.

Digitale Denkmalliste

Projektleitung

Dezernat VII
Amt für Denkmalschutz und
Denkmalpflege

Laufzeit

Dezember 2017 bis
Oktober 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

Die Denkmalbehörden müssen gemäß der Denkmallistenverordnung NRW bis 31. Dezember 2020 Denkmäler als digitale Liste mit verschiedensten Informationen vorhalten und pflegen. Die Denkmalliste soll

innerhalb des stadtweiten digitalen Prüfvermerks abgebildet und von internen und externen Kundinnen und Kunden genutzt werden.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Nachdem wir 2018 eine punktereferenzierte Darstellung erarbeitet haben, konnten wir nun für einen Großteil der Daten ebenfalls eine flächenreferenzierte Darstellung realisieren.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Auf Grundlage der Ist-Analyse haben wir ein Konzept zur Übertragung und Darstellung der Daten in ein geeignetes digitales Format erarbeitet und stetig verfeinert. Die enge Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung war für den Fortschritt des Projekts von großer Bedeutung.

Wir haben gelernt, dass trotz einer genauen Grundlagenanalyse nicht immer alle Faktoren im Vorfeld absehbar sind, da zum Beispiel der Aufwand für flächenreferenzierte Darstellungen zu Beginn des Projekts schwer einzuschätzen war.



Wie geht es weiter?

Mit der Einführung der elektronischen Denkmalliste bis Ende 2020 und der Abbildung der Daten im elektronischen Prüfvermerk wollen wir folgende Ergebnisse erzielen: Die digitale Denkmalliste und die Abbildung der Daten im elektronischen Prüfvermerk möchten wir bereits Ende 2020 zu 75 % umgesetzt haben.

Auch wollen wir den stadtinternen Datenaustausch verbessern. Unser Ziel ist es, dass die Anzahl der angefragten Auskünfte von anderen städtischen Dienststellen um 25 % zurückgeht.

Auch werden wir dadurch den Datenaustausch mit Bürgerinnen und Bürgern sowie anderen Behörden verbessern. Die Anzahl an Auskunftersuchen von Bürgerinnen und Bürgern sowie anderen Behörden soll sich um 25 % verringern.

Um dies zu erreichen, werden wir die Denkmalliste stetig weiterentwickeln, sukzessiv weitere Daten wie aktuelle Fotos und Texte einpflegen und diese auch anderen Bereichen innerhalb unserer Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung stellen.

Einführung einer digitalen Ablage im Amt für Denkmalschutz und Denkmalpflege (ehemals Einführung einer digitalen Akte im Amt für Denkmalschutz und Denkmalpflege)

Projektleitung

Dezernat VII
Amt für Denkmalschutz und
Denkmalpflege

Laufzeit

November 2017 bis
November 2019

Projektstatus

abgeschlossen

100 %

Kurzbeschreibung

In einer digitalen Akte werden alle relevanten Informationen verknüpft und ermöglichen eine ganzheitliche, vorgangsbezogene Sicht und Bearbeitung. Ziel der Digitalisierung in unserem Amt ist, so alle sachbearbeitenden Vorgänge zu vereinfachen.

Im Verlauf des Projekts erkannten wir, dass es am besten ist, in zwei Schritten vorzugehen: Zunächst realisieren wir die digitale Ablage, dann bauen wir darauf die digitale Vorgangssachbearbeitung auf.

Auf einen Blick



Was haben wir erreicht?

Wir haben ein neues Programm zur Abbildung der digitalen Ablagestruktur entwickelt, getestet und eingeführt. Ursprünglich sollten sowohl die digitale Ablage als auch die digitale Vorgangssachbearbeitung realisiert werden. Aufgrund der Erkenntnisse im Projekt wurde dieses jedoch geändert und endet nun mit der Einführung der digitalen Ablage. Die digitale Vorgangssachbearbeitung wird darauf aufbauend später eingeführt. Die Kolleginnen und Kollegen können ihre Vorgänge um 50 % effektiver bearbeiten.



Wie haben wir das Ziel erreicht? Was haben wir im Projekt gelernt?

Aufbauend auf der Erfassung und Analyse des bestehenden Ablagesystems und der Entwicklung eines Konzepts zur Digitalisierung im letzten Jahr, haben wir nun das neue Programm für die digitale Ablage in Schulungen allen Kolleginnen und Kollegen vorgestellt. Hilfreich war vor allem die anschließende Testphase, die uns dabei half, das Programm mit seiner Funktionalität zu überprüfen und zu verbessern. Auch die enge Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung war bei allen Schritten von großer Bedeutung.

Der Austausch und die Beteiligung aller Kolleginnen und Kollegen waren ebenfalls sehr wichtig für uns, da wir nur auf diese Weise eine Ablagestruktur entwickeln konnten, die von allen angenommen wird.



Wie geht es weiter?

Wir werden die digitale Ablage laufend weiterentwickeln und sie an die sich stetig verändernden Arbeitsbedingungen anpassen. Damit schaffen wir eine Basis, auf der wir auch eine digitale Vorgangssachbearbeitung und damit eine vollständige digitale Akte entwickeln werden. Damit wollen wir erzielen, dass die Bürgerinnen und Bürger künftig deutlich schneller Auskünfte zu ihren Anliegen erhalten als bisher und auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine höhere Arbeitszufriedenheit erfahren.

Anlage 2:

Projektanmeldungen 2020/2021

05

Konzeption Redemanuskript

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin

Laufzeit

Januar 2020 bis Juni 2020

Kurzbeschreibung

Wir optimieren das Terminmanagement im Vorzimmer der Amtsträgerinnen und Amtsträger und erstellen ein Konzept für ein optimales Ereignismanagement.

Dabei liegt ein Fokus auf dem Prozessabschnitt „Erstellung von Redemanuskripten“.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Ein effizienter Prozess zur Erstellung von Redemanuskripten ist definiert.
- Die notwendige Qualität des Redemanuskripts ist gesichert (richtig, vollständig und sachdienlich).
- Es ist sichergestellt, dass das Redemanuskript dem Ziel des Einsatzes einer Rede dienlich und protokollarisch angemessen ist.
- Die Beteiligten sind mit dem Erstellungsprozess und der Qualität von Redemanuskripten zufrieden. 80 % der zum Start von den Beteiligten definierten Anforderungs- und Erfolgskriterien werden im Durchschnitt als mindestens zu „80 % erfüllt“ bewertet.

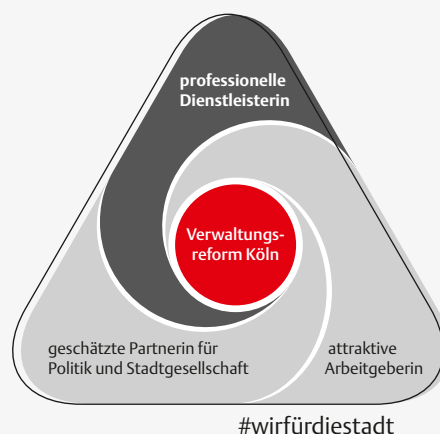


Wie gehen wir vor?

Zu Beginn definieren wir Anforderungs- und Erfolgskriterien für einen effizienten Erstellungsprozess sowie Qualitätskriterien für Redemanuskripte. Den vorhandenen Prozess werden wir im Anschluss skizzieren, verschriftlichen und allen Beteiligten bekannt machen.

Mit einer repräsentativen Auswahl von Beteiligten werden wir gemeinsam Ideen sammeln, wie wir den Prozess konkret verbessern können. Diese fließen dann in eine Neufassung des Prozesses ein. Bevor wir den neuen Prozess verbindlich festlegen, werden wir ihn testen und gewonnene Erkenntnisse dieser Testphase nutzen, um den Prozess weiterzuentwickeln. Anschließend wird die Anwendung des neugestalteten Prozesses verbindlich festgehalten.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Termingestaltung

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin

Laufzeit

Januar 2020 bis Juni 2020

Kurzbeschreibung

Wir optimieren das Terminmanagement im Vorzimmer der Amtsträgerinnen und Amtsträger und erstellen ein Konzept für ein optimales Ereignismanagement.

Dabei liegt ein Fokus auf dem Prozessabschnitt „Planung des Ablaufs einer Teilnahme, Schwerpunktsetzung und inhaltliche Vorbereitung“.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Ein effizienter Prozess zur Planung des Ablaufs einer Teilnahme, Schwerpunktsetzung und inhaltliche Vorbereitung ist definiert.
- Die notwendige Qualität der Vorbereitungsunterlagen ist gesichert (richtig, vollständig und sachdienlich).
- Ein dem Ziel dienlicher und protokollarisch angemessener Ablauf ist sichergestellt.
- Die Beteiligten sind mit dem Ereignismanagement zufrieden.
80 % der zum Start von den Beteiligten definierten Anforderungs-/Erfolgskriterien werden im Durchschnitt als mindestens zu „80 % erfüllt“ bewertet.

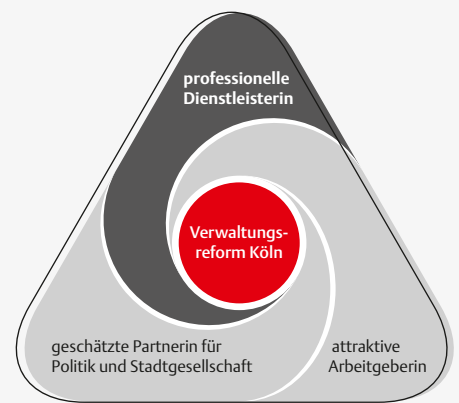


Wie gehen wir vor?

Zu Beginn definieren wir Anforderungs- und Erfolgskriterien für einen effizienten Erstellungsprozess sowie Qualitätskriterien für Redemanuskripte. Den vorhandenen Prozess werden wir im Anschluss skizzieren, verschriftlichen und allen Beteiligten bekannt machen.

Mit einer repräsentativen Auswahl von Beteiligten werden wir gemeinsam Ideen sammeln, wie wir den Prozess konkret verbessern können. Diese fließen dann in eine Neufassung des Prozesses ein. Bevor wir den neuen Prozess verbindlich festlegen, werden wir ihn testen und gewonnene Erkenntnisse dieser Testphase nutzen, um den Prozess weiterzuentwickeln. Anschließend wird die Anwendung des neugestalteten Prozesses verbindlich festgehalten.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Bürgerbüro 2.0

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Laufzeit

Januar 2019 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Das Bürgerbüro ist zentrale Anlaufstelle für Kölnerinnen und Kölner und stellt als neutrale Anlaufstelle den Kontakt zu allen Ämtern und Bereichen der Stadtverwaltung her. Es dient ebenso als Sammelstelle von Ideen und Beschwerden und unterstützt die Oberbürgermeisterin unter anderem bei der Durchführung von Stadtgesprächen. Die räumlichen Gegebenheiten

am Standort Laurenzplatz 4 entsprechen nicht mehr den Anforderungen an ein modernes Bürgerbüro. Aus diesem Grund werden wir die Arbeitsumgebung moderner und effizienter gestalten und das Bürgerbüro unter Berücksichtigung der Ansprüche unserer Bürgerinnen und Bürger neu gestalten.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Eine moderne, durchdachte und effiziente Arbeitsumgebung ist im Bürgerbüro am Laurenzplatz eingerichtet.
- Die Kolleginnen und Kollegen sowie die Bürgerinnen und Bürger sind mit der Neugestaltung des Bürgerbüros am Laurenzplatz zufrieden.



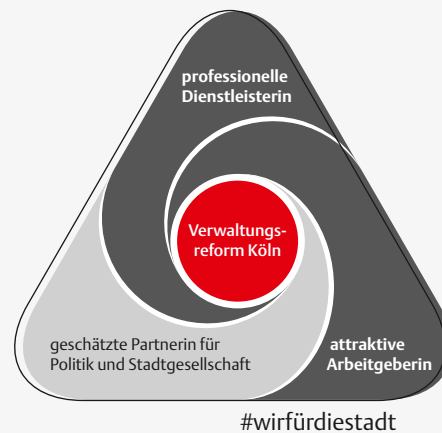
Wie gehen wir vor?

Die räumlichen Anforderungen haben wir in 2019 bereits im Rahmen von drei Workshops und mithilfe der Design- Thinking-Methode definiert. Zunächst haben wir dabei die Bedürfnisse der Kölnerinnen und Kölner wie auch der Kolleginnen und Kollegen definiert, die zentralen Herausforderungen abgeleitet und anschließend den zukünftigen Mehrwert des Bürgerbüros erarbeitet.

Nachdem die räumlichen und innenarchitektonischen Anforderungen an das zukünftige Bürgerbüro beschrieben waren, haben wir diese an ein Architekturbüro weitergeleitet.

Das Architekturbüro erarbeitet nun mit der Gebäudewirtschaft einen Entwurf zur Neugestaltung des Bürgerbüros.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Kommunikationsstrategie implementieren

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Laufzeit

laufend

Kurzbeschreibung

Wir verbessern die internen Abläufe für die externe Kommunikation, insbesondere zwischen den Dezernaten und dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Außerdem gestalten wir die externe Kommunikation proaktiver und verbessern unsere Reaktionszeit. In einem ersten Schritt haben wir ein Konzept für unsere gesamtstädtische Kommunikationsstrategie erarbeitet. Dieses werden wir nun unter anderem durch die Einrichtung einer Newsroom-Struktur im Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit implementieren. Darin arbeiten die Kommunikationsverantwortlichen aus dem Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit themenfokussiert. Spiegelbildlich dazu gibt es für jedes der aktuell acht Dezernate eine Kommunikationsverantwortliche oder einen Kommunikationsverantwortlichen. Zu wöchentlichen Redaktionssitzungen kommen die Tandems zur

Planung zusammen. Diese neue Form der Organisation ermöglicht uns, intern wie extern mit einer Stimme zu sprechen. Wir vermeiden widersprüchliche Botschaften, bespielen aktiv alle Kanäle und beschleunigen Prozesse und Abläufe. Wichtiges Ziel der Neuausrichtung ist auch, die oft empfundene Unnahbarkeit zu überwinden, die für das Image von Verwaltungen so typisch ist, hin zu einem direkten Miteinander. Nachrichten und Geschichten rund um Angebote, Services, Engagements und Aktionen sollen zukünftig über die Medien, aber auch direkt bei den Einwohnerinnen und Einwohnern ankommen. Unsere neue Kommunikation wird leicht verständlich und unmittelbar sein. Sie zeichnet sich durch Transparenz, Aktualität und Dialog aus. Wir gehen neue Wege im Hinblick auf Prozesse, Formate und Zielgruppenansprache.

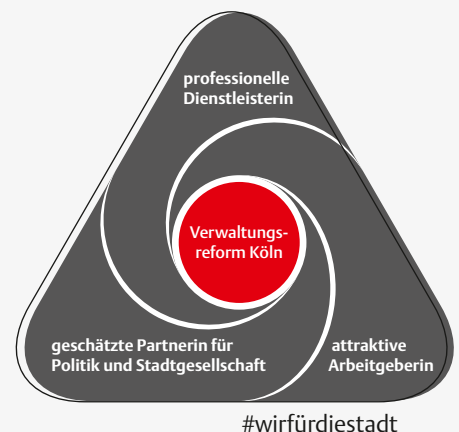
Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Im ersten Quartal 2020 werden wir Schnittstellen-Workshops mit allen beteiligten Kanälen durchführen, mit dem Ziel, die Kommunikation zwischen den verschiedenen Verantwortungsträgern aus den einzelnen Kanälen zu verbessern.
- Themenmanagerinnen und -manager sowie Thementteams werden die vom Verwaltungsvorstand definierten Schwerpunktthemen methodisch bearbeiten und Strategien für die Medien- und Öffentlichkeitsarbeit entwickeln.
- Der Newsroom im Amt für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist darüber hinaus um ein Dashboard, um Multimedia-Datenbank, Tool-Struktur und Ausbau der Social-Media-Angebote erweitert.
- Jeweils eine Kommunikationsverantwortliche, ein Kommunikationsverantwortlicher ist in den Dezernaten benannt und nimmt an den Sitzungen im Newsroom teil.
- Die zentralen und dezentralen Kommunikationsverantwortlichen sind mit der Umsetzung der Kommunikationsstrategie zufrieden. 80 % der für die Strategie definierten Anforderungs-/Erfolgskriterien werden im Durchschnitt als mindestens zu „80 % erfüllt“ bewertet.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Mithilfe einer externen Agentur werden wir die Schnittstellen-Workshops vorbereiten und im Januar 2020 durchführen. Die Ergebnisse aus den einzelnen Workshops führen wir zusammen und entwickeln daraus Handlungsempfehlungen. Die Themenmanagerinnen und -manager sowie die Thementteams werden die Schwerpunktthemen analysieren und daraus Kommunikationskonzepte erarbeiten. Der Newsroom und die Arbeitsweise im Newsroom werden wir anschließend all unseren Kolleginnen und Kollegen vorstellen.

Barrierefreie Dokumente in der Stadtverwaltung

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt für Integration und Vielfalt

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Seit dem Jahr 2009 gibt es bei der Stadtverwaltung eine Richtlinie zur Erstellung von Dokumenten für blinde und sehbehinderte Menschen sowie die Verwendung von leichter Sprache. Die konsequente Anwendung gestaltet sich aber oft sehr schwierig und ist in Teilen auch nicht umsetzbar.

Daher soll diese Richtlinie aktualisiert und anschließend im Amt für Integration und Vielfalt beispielhaft erprobt werden. Aus dieser Erprobung sollen Rückschlüsse für die mögliche Anwendung einer aktualisierten Richtlinie in der gesamten Stadtverwaltung gezogen werden.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Eine Marktanalyse liegt vor und bewertet die vorhandenen Instrumente (Programme) hinsichtlich ihrer Verwendbarkeit im Amt für Integration und Vielfalt wie auch in der Gesamtverwaltung.
- Verschiedene Abläufe zur Erstellung barrierefreier Dokumente sind definiert und erprobt.
- Die Ergebnisse sind dokumentiert und ausgewertet. Der Entwurf für eine Neufassung der Richtlinie liegt vor.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung erstellen in routinierten Arbeitsabläufen barrierefreie Dokumente.

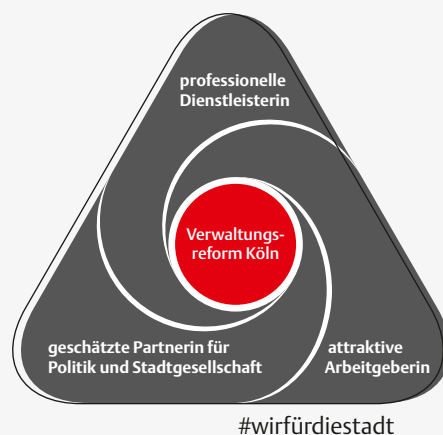


Wie gehen wir vor?

Mit Unterstützung von Betroffenen (Mitglieder der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik) erheben wir den Status quo. Wir ermitteln auf dieser Grundlage notwendige Anpassungen im Verwaltungshandeln, aber auch eventuell erforderliche Veränderungen der technischen Ausstattungen.

Wir erproben im Amt für Integration und Vielfalt verschiedene Möglichkeiten, barrierefreie Dokumente zu erstellen. Diese Erfahrungen werten wir aus, dokumentieren diese und erarbeiten auf Basis der Erkenntnisse eine Neufassung der Richtlinie.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Weiterentwicklung des Konzepts „Integrative Stadtgesellschaft“ als laufender Prozess

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Amt für Integration und Vielfalt

Laufzeit

Januar 2020 bis September 2021

Kurzbeschreibung

Das Kölner Konzept zur Stärkung der integrativen Stadtgesellschaft bildet die zentrale Leitlinie für kommunale Integrationsarbeit. Denn nur eine integrierte und für Veränderung offene Stadtgesellschaft kann erfolgreich und für alle gewinnbringend die Herausforderungen der globalisierten Zukunft bewältigen.

Wir werden ein Verfahren entwickeln mit dem wir das 2012 erstellte und beschlossene Konzept „Integrative Stadtgesellschaft“ öffentlich, transparent, themenspezifisch und bedarfsgerecht in einem fortlaufenden Prozess

weiterentwickeln können. So ermöglichen wir, dass Erarbeitungen und Ergebnisse dauerhaft aktuell und Diskussions- und Erkenntnisstände laufend abgebildet sind. Gleichzeitig können wir so Expertinnen und Experten innerhalb und außerhalb der Verwaltung bedarfsgerecht beteiligen und einbinden. So erreichen wir, dass Themen entsprechend ihrer Dynamik bedarfsgerecht und dauerhaft aktuell bearbeitet werden. Wir gewährleisten durch diese öffentliche Darstellung der aktuellen Sachstände höchstmögliche Transparenz für Verwaltung, Träger und Stadtgesellschaft.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Bis zum 31. Dezember 2020 ist das Konzept für die prozessuale Weiterentwicklung fertiggestellt, bevor es anschließend in die Erprobungsphase geht.
- Bis zum Ende des Projekts im September 2021 ist das Konzept erprobt, evaluiert und eingeführt. Ein Ratsbeschluss zum Kölner Konzept zur prozessualen Weiterentwicklung liegt vor.
- Integrationspolitische Ziele werden dauerhaft und aktuell bearbeitet. Eine Transparenz zu Diskussions- und Sachständen ist für Verwaltung, Politik und Öffentlichkeit hergestellt.

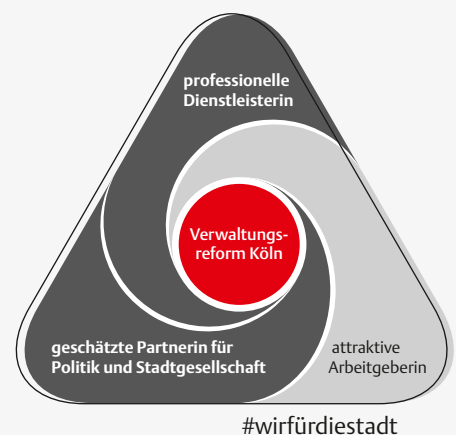


Wie gehen wir vor?

Im ersten Schritt wird das Konzept zur prozessualen Weiterentwicklung mithilfe von externer Beratung erstellt und erprobt. Auch nutzen wir die Expertise unserer Kolleginnen und Kollegen sowie der Zivilgesellschaft und beziehen sie in die Erstellung ein. Den Entwicklungsprozess werden wir konsequent und breit kommunizieren.

Insgesamt ist das Projekt geprägt von Transparenz, Agilität und Einbeziehung interner und externer Perspektiven und Kompetenzen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Grundlagenprojekt: Ausbau von Projektmanagement – Stufe 2

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Referat für Strategische Steuerung

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

In der ersten Stufe des Grundlagenprojekts haben wir die Basis für den Ausbau eines professionellen Projektmanagements in unserer Stadtverwaltung geschaffen. In der zweiten Stufe geht es nun darum, die Grundlagen lernend umzusetzen, weiterzuentwickeln und zu verbreitern. Im Zentrum stehen dabei weiterhin drei Handlungsfelder:

- Standards, Instrumente und Prozesse der Planung, Umsetzung und Steuerung von Projekten implementieren und weiterentwickeln,
- PM-Kompetenzen für unterschiedliche Rollen im Rahmen von Schulungen vermitteln,
- IT-Unterstützung für Projektmanagement beschaffen und bereitstellen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Mindestens 30 % der Projektleitungen haben die Standards aufgenommen.
- Mindestens 90 % des gemeldeten Qualifizierungsbedarfs zum Projektmanagement wird gedeckt.
- Die Projektmanagementsoftware ist stadtweit verfügbar und kann von allen Kolleginnen und Kollegen genutzt werden.
- Mindestens 60 % der Führungskräfte ab der Ebene der Sachgebietsleitung kennen die Projektmanagementstandards.
- Mindestens 75 % der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Schulungen bewerten diese insgesamt als positiv.
- Die Nutzerzahlen für die Software steigen bis Jahresende auf mindestens 200 an.



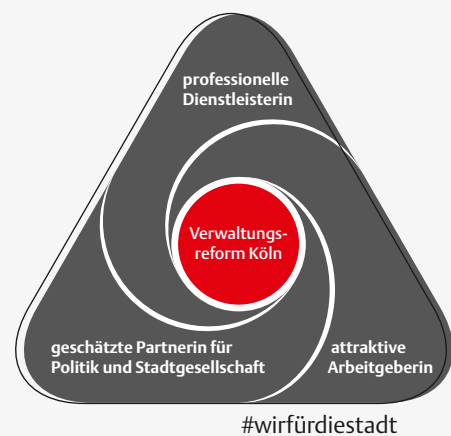
Wie gehen wir vor?

Wir bauen ein professionelles Beratungsangebot für unterschiedliche Projektarten auf und anschließend bereits aus. Dabei beziehen wir insbesondere die direkten Rückmeldungen zum Vorgehen aus den Beratungsgesprächen ein. Auch unsere Projektmanagement-Standards entwickeln wir auf Basis gewonnener Erkenntnisse und Erfahrungen aus der Umsetzung weiter und gehen damit weiterhin agil vor.

Wir entwickeln Controllingberichte für Auftraggeberinnen und Auftraggeber unterschiedlicher Ebenen. Die beschaffte Software passen wir im Rahmen einer Veränderungswerkstatt mit nutzerzentrierten und agilen Methoden an die Bedürfnisse unserer Kolleginnen und Kollegen an, bevor wir diese schrittweise einführen.

In 2020 werden Schulungen für unterschiedliche Rollen (Führungskräfte, Projektleitungen) bedarfsgerecht durchgeführt und wir werden die Qualifizierungsangebote entsprechend weiterentwickeln.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Grundlagenprojekt: Führungskräfte als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Referat für Strategische Steuerung

Laufzeit

April 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

Im Rahmen der sich stark verändernden Arbeitswelt sind Führungskräfte immer mehr in ihrer Rolle als Sponsorinnen und Sponsoren sowie Treiberinnen und Treiber von Veränderungen und Innovationen gefordert. Sie sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Gelingen von Veränderungsprozessen. Sie verantworten die Gestaltung und Umsetzung der Veränderungsprozesse in ihren Bereichen und müssen in dem Zusammenhang auch mit

Ängsten und Befürchtungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter umgehen.

Wir werden mit dem Grundlagenprojekt Führungskräfte in ihrer künftigen Rolle als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren stärken, indem wir sie qualifizieren und auf die anstehenden Herausforderungen im Veränderungsprozess vorbereiten.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

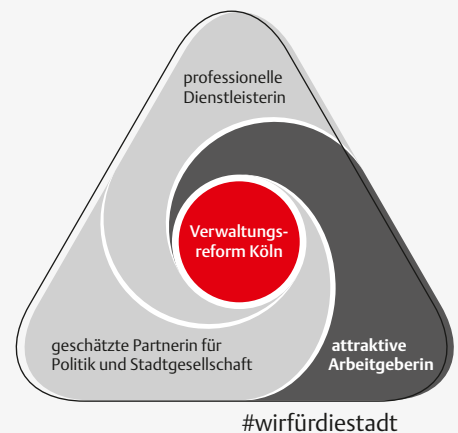
- In Gesprächen oder Workshops sind die individuellen Veränderungsprozesse der Pilotbereiche diskutiert und Unterstützungsbedarfe konkretisiert.
- Maßnahmen zur Unterstützung der individuellen Veränderungsprozesse sind durchgeführt.
- Jede Pilotbereichsleitung gestaltet ihren Veränderungsprozess. Dabei erkennt sie oder er die notwendigen Veränderungsthemen und priorisiert deren Bearbeitung unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse der jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Führungskräfte sind in ihrer Rolle im Veränderungsprozess gestärkt und verstehen sich als Veränderungsmotivatorinnen und -motivatoren.



Wie gehen wir vor?

In individuellen Gesprächen oder Workshops erarbeiten wir mit den Pilotbereichsleitungen die wichtigsten Veränderungsthemen und die dafür notwendigen Voraussetzungen. Wir unterstützen sie durch verschiedene Maßnahmen wie Moderation, Coaching, kollegiale Beratung oder Schulungsmaßnahmen und stärken sie so in ihrer Rolle als Motivatorinnen und Motivatoren für Veränderungen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Grundlagenprojekt: Innovationsnetzwerk mittlere Führungsebene

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Referat für Strategische Steuerung

Laufzeit

April 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

Die mittleren Führungskräfte sind erste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Ort. Sie übernehmen im Veränderungsprozess eine besondere Vorbildfunktion.

Ein Innovationsnetzwerk der mittleren Führungsebene ermöglicht Führungskräften, gemeinsam mit weiteren

Treiberinnen und Treibern von Veränderung und Innovation wichtige Veränderungsthemen zu entwickeln und zu gestalten. Durch kollegiale Beratung und übergreifende Zusammenarbeit wollen wir den Umgang mit innovativen Themen und Veränderungen in der Organisation stärken und verstetigen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Eine Großgruppenveranstaltung zum Start des Innovationsnetzwerks ist durchgeführt.
- Wichtige Themen, die uns im Veränderungsprozess stärken, sind identifiziert und werden nach und nach umgesetzt.
- Die mittlere Führungsebene arbeitet gemeinsam an innovativen Themen und stärkt Kompetenzen im Umgang mit Veränderungen.

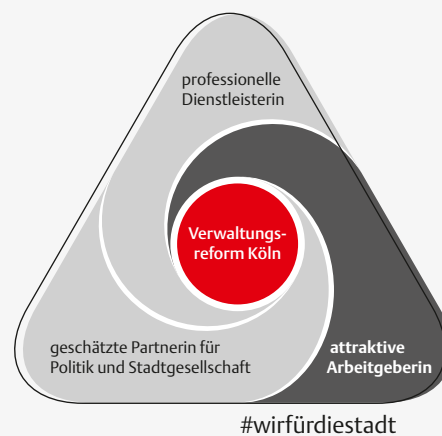


Wie gehen wir vor?

Wir starten mit einer Großgruppenveranstaltung, in der wir gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen der mittleren Führungsebene (Abteilungsleitungen etc.) wichtige Veränderungsthemen identifizieren und diskutieren, wie wir diese gewinnbringend in unserer Verwaltung ein- und umsetzen können.

Wir vereinbaren feste Gruppen, in denen Lösungsansätze erarbeitet werden. In regelmäßigen Abständen stellen sie dann ihre Arbeitsergebnisse in der Großgruppe vor und diskutieren diese.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Schnell besser – Stufe 2

Projektleitung

Dezernat Oberbürgermeisterin
Referat für Strategische Steuerung

Laufzeit

März 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

In 2017/2018 haben wir im Dezernat der Oberbürgermeisterin das Format „Schnell besser“ entwickelt und erfolgreich getestet. Hierbei handelt es sich um ein niedrigschwelliges Vorschlagswesen, bei dem Kolleginnen und Kollegen in Kurzworkshops Verbesserungsvorschläge für ihr direktes Arbeitsumfeld einbringen können, die anschließend zeitnah entschieden und möglichst unmittelbar umgesetzt werden. Mittlerweile wird „Schnell besser“ auch in anderen Bereichen als regelmäßiges Format (zum Beispiel jährlich oder alle zwei Jahre) eingesetzt.

Aufgrund der vielen positiven Rückmeldungen entwickeln wir das Format nun weiter. Damit wir möglichst vielen Kolleginnen und Kollegen eine Teilnahme an dem Format ermöglichen können, werden wir „Schnell besser“ weitgehend als elektronisches Format weiterentwickeln und testen. Wir starten im Dezernat der Oberbürgermeisterin, um herauszufinden, inwieweit der Prozess und die Instrumente auf andere Bereiche ausgeweitet werden können.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

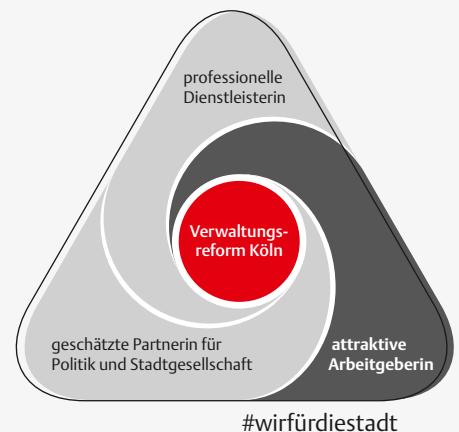
- Das Projektdesign „Schnell besser“ ist alternativ auch als ein weitgehend elektronisches Verfahren entwickelt.
- Das neue Projektdesign ist in mindestens einem Amt/einer Dienststelle im Dezernat der Oberbürgermeisterin getestet und bei Bedarf optimiert.
- Im Erfolgsfall ist das zusätzliche Projektformat als Transferegegenstand für weitere Bereiche aufbereitet und bereit.
- Das onlinegestützte Verfahren sorgt für große Zufriedenheit in der testenden Dienststelle. Mindestens 70 % der Antwortenden sind mit dem Verfahren sehr oder weitgehend zufrieden.



Wie gehen wir vor?

Wir erstellen einen Anforderungskatalog für ein IT-Verfahren und prüfen die technische Umsetzbarkeit. Nachdem wir auf dieser Basis einen Prototyp entwickelt haben, testen wir das neue Verfahren in einem Pilotbereich im Dezernat der Oberbürgermeisterin.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Controlling im Beschaffungswesen

Projektleitung

Dezernat I
Zentrale Dienste

Laufzeit

März 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Für die Stadt Köln schließt der Bereich der Zentralen Dienste regelmäßig Rahmenverträge und -vereinbarungen für den städtischen Allgemeinbedarf, wie zum Beispiel Büromaterialien, ab.

Um Rahmenverträge noch stärker standardisieren und bündeln zu können, benötigen wir relevante Einkaufsinformationen, die systematisch erfasst und analysiert werden.

Deshalb werden wir einen Prozess entwickeln, in dem die hierfür erforderlichen Daten permanent abgefragt und anschließend analysiert werden. Aus der Analyse der Daten können weitere Maßnahmen abgeleitet werden, die dazu dienen, den strategischen Einkauf permanent weiterzuentwickeln.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Wir wollen den wirtschaftlichen Erfolg durch die Bündelung von Bedarfen verbessern.
- Damit einhergehend wollen wir bessere (Preis-) Konditionen und eine effiziente, effektive und vergaberechtssichere Beschaffung für die Einkaufenden in den Dezernaten sicherstellen.
- Aus den Zielen des strategischen Einkaufs werden wir geeignete Kennzahlen und steuerungsrelevante Daten ableiten.
- 80% der mit der Beschaffung von Waren und Verbrauchsmaterialien beauftragten Personen sind mit dem Prozess und dem Ergebnis weitgehend oder vollständig zufrieden.



Wie gehen wir vor?

Wir wollen eine valide Datenbasis schaffen und Reporting- und Steuerungskennzahlen definieren. Diese werden wir mit allen Akteurinnen und Akteuren im Beschaffungsprozess abstimmen (Hierarchieebenen, Rechnungsprüfung, Personalvertretung, Einkaufende). Wir wollen gemeinsam ambitionierte und realisierbare Ziele/Zielwerte festlegen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Gesundheitsmanagement in der Gebäudereinigung

Projektleitung

Dezernat I
Zentrale Dienste

Laufzeit

April 2020 bis September 2021

Kurzbeschreibung

Die Zentralen Dienste sind als interner Dienstleister unserer Stadtverwaltung unter anderem verantwortlich für die Reinigung von 750 städtisch genutzten Gebäuden. Das sind zum Beispiel Kindertagesstätten, Schulen, Verwaltungsgebäude und Museen.

Wir möchten unsere Reinigungskräfte dabei unterstützen, trotz ihrer körperlich anstrengenden Arbeit, gesund zu bleiben. Dafür entwickeln wir mit ihnen gemeinsam ein Vorsorgeangebot, das ihre Wünsche und Bedürfnisse aufgreift.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Das Vorsorgeangebot ist erstellt.
- 60 % der Reinigungskräfte haben das Angebot in den ersten neun Monaten genutzt.
- Mindestens 70 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit dem Vorsorgeangebot weitgehend oder vollständig zufrieden.
- Die Krankenquote stabilisiert sich auf einem vergleichbar zur Fremdreinigung niedrigen Niveau.

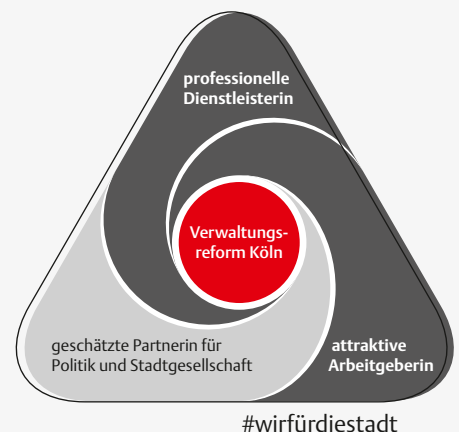


Wie gehen wir vor?

Wir erarbeiten gemeinsam mit dem Betrieblichen Gesundheitsmanagement und dem Vertrags- und Qualitätsmanagement im Reinigungsbereich in einer Workshop-Reihe, wie wir unsere Reinigungskräfte gezielt unterstützen können, gesund zu bleiben. Die Vorarbeiterinnen und Reinigungskräfte beziehen wir über Befragungen ein.

Nach der Erarbeitung von Maßnahmen und Angeboten holen wir uns erneut das Feedback der Beschäftigten ein und nehmen Anpassungen vor, wenn Verbesserungsvorschläge eingehen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Planung Digitalisierung Reinigungsmanagement

Projektleitung

Dezernat I
Zentrale Dienste

Laufzeit

März 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Bei der Stadt Köln müssen in Summe rund 350 Millionen Quadratmeter jedes Jahr in 750 Gebäuden gereinigt werden. In diesem Zusammenhang sind Verträge zu verwalten, Rechnungen zu bearbeiten, Ausschreibungen durchzuführen etc.

Wir werden diese Prozesse rund um das Reinigungsmanagement vollständig digitalisieren und haben bereits die Teilprojekte identifiziert:

- „Aufmaßverwaltung“,
- „Ausschreibungen“,
- „Vertrags- und Auftragsmanagement“,
- „eRechnung“,
- „Qualitätsmanagement“ und
- „Controlling“.

Deshalb werden wir in einem ersten Schritt eine fundierte Projektplanung durchführen. Parallel bearbeiten wir erste Maßnahmen, die den Start in das eigentliche Projekt vereinfachen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Ein detaillierter Projektplan ist erstellt.
- Die Schnittstellen zu anderen Projekten sind identifiziert.
- Mindestens 80 % der Arbeitspakete, die den Start in das eigentliche Projekt erleichtern, sind erledigt.
- 90 % der Projektbeteiligten (Kernteam) sind mit dem Prozess und dem Ergebnis weitgehend oder vollständig zufrieden.

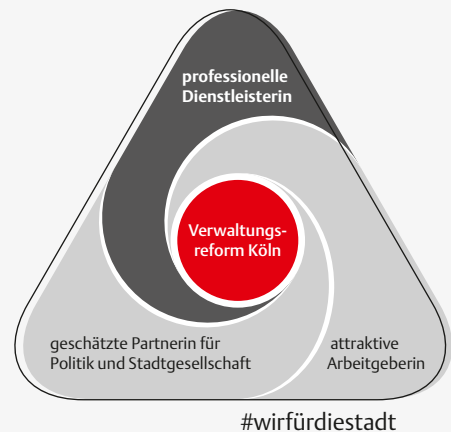


Wie gehen wir vor?

Das Kernteam wird in Workshop-Formaten mit den Prozessbeteiligten die Handlungsfelder identifizieren.

Den Fokus legen wir auf eine medienbruchfreie Bearbeitung und werden deshalb alle Schnittstellen berücksichtigen und die betroffenen Bereiche beteiligen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Neuausrichtung des Betrieblichen Vorschlagswesens

Projektleitung

Dezernat I
Personal- und Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Das Betriebliche Vorschlagswesen (BVW) der Stadt Köln bietet den rund 21.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit, eigene Vorschläge und Ideen in einen Verbesserungsprozess einzubringen. Diese führen zu optimierten Prozessen, wirtschaftlicheren Aufgabenerledigungen, einer intensiveren Mitarbeiterorientierung und besseren Serviceleistungen.

Wir werden für das Betriebliche Vorschlagswesen stärker werben und Informationen zur Verfügung stellen, um so die Quantität und Qualität der eingereichten Vorschläge zu steigern. Außerdem werden wir prüfen, ob das Verfahren durch die Einführung einer neuen IT-Lösung unterstützt werden kann. Einreicherinnen und Einreicher von Vorschlägen sollen so zeitnah und transparent eine Rückmeldung zu ihren Vorschlägen erhalten und das BVW soll insgesamt beschleunigt werden.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

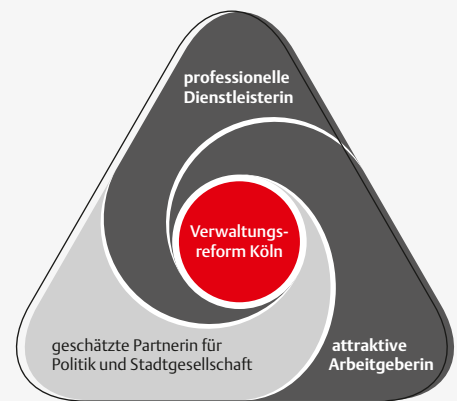
- Die Kernprozesse des BVW sind erhoben und insbesondere hinsichtlich Beschleunigung des Verfahrens und Zusammenarbeit mit den Dienststellen optimiert.
- Die Kernprozesse des BVW laufen weitestgehend digital ab und werden durch eine effektive IT-Lösung unterstützt.
- Die Richtlinie zum BVW ist überarbeitet.
- Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit dem BVW ist gesteigert. Mindestens 70 % der Nutzerinnen und Nutzer bewerten das BVW als weitgehend positiv oder sehr positiv.



Wie gehen wir vor?

Wir klären in Workshops mit den Sachbearbeiterinnen und -arbeitern des BVWs, Vertretenden der Dienststellen, interessierten Mitarbeitenden und der Personalvertretung die Erwartungen und Bedürfnisse und entwickeln hierauf aufbauend entsprechende Maßnahmen. Über das Projekt werden wir anlass- und zielgruppenbezogen informieren.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Personalvertretung digital

Projektleitung

Dezernat I
Personal- und Verwaltungsmanagement

Laufzeit

Januar 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung werden vom Gesamtpersonalrat (GPR), den örtlichen Personalräten (öPR), der Gesamtjugend- und Auszubildendenvertretung (GJAV) sowie den örtlichen Jugend- und Auszubildendenvertretungen (JAV) vertreten. Die jeweiligen Aufgaben und Zuständigkeiten sind gesetzlich geregelt. Im Projekt prüfen wir den Einsatz und die Nutzung einer Software, die die Gremien-

struktur sowie die Sitzungstätigkeiten der Personalvertretungen digital abbildet.

Damit wird die Basis für ein medienbruchfreies Beteiligungsverfahren gebildet, das mittelfristig vollständig transparent und deutlich beschleunigt ist. Dies führt wiederum zu einer höheren Zufriedenheit aller Betroffenen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Eine Software ist ausgewählt und beschafft.
- Die Software ist technisch bereitgestellt.
- Die Gremienstruktur GPR/öPR sowie GJAV/JAV und ein beteiligungsrelevanter Pilotvorgang sind im System abgebildet.
- Mindestens 70 % der antwortenden, im System abgebildeten Personen sind mit der Software im Test vollständig oder weitgehend zufrieden.



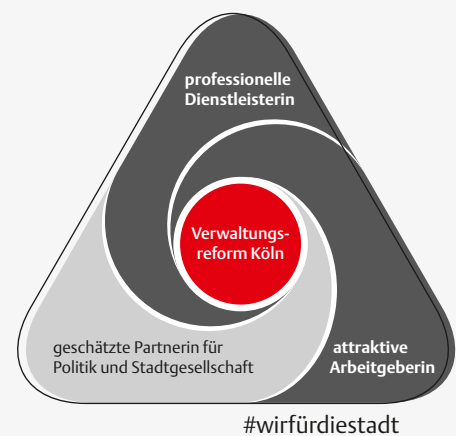
Wie gehen wir vor?

Nachdem wir gemeinsam mit den Nutzerinnen und Nutzern die Anforderungen an die Software erarbeitet haben, wählen wir die Software aus und beschaffen sie. Im Anschluss wählen wir mit den Nutzerinnen und Nutzern einen Pilotvorgang aus.

Die am Projekt Beteiligten werden durch einen externen Anbieter geschult.

Wir informieren über das Projekt anlass- und zielgruppenbezogen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Digitaler Posteingang in der Zusatzversorgungskasse

Projektleitung

Dezernat I
Zusatzversorgung und Beihilfe

Laufzeit

August 2019 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Die Zusatzversorgungskasse gewährt seit mehr als 70 Jahren betriebliche Zusatzrenten an ehemalige Beschäftigte oder deren Hinterbliebene und betreut aktuell 40 kommunale Arbeitgeber als Mitglieder.

Die Post geht aktuell in Papierform in der Zusatzversorgungskasse ein und wird den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern über die Poststelle und die Gruppenleitungen zugeleitet. Nach der Bearbeitung werden die Dokumente durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter gescannt, der elektronischen Akte beigefügt und danach vernichtet.

Wir digitalisieren den Posteingang für die Zusatzversorgungskasse. Das bedeutet, die Poststücke werden

von einem externen Dienstleister so eingescannt, dass sie danach durch eine Software direkt an die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter weitergeleitet werden können.

Damit entlasten wir die Poststelle von der Sortierung, die Gruppenleitung von der Weiterleitung und die Beschäftigten vom Scannen der Poststücke. Außerdem ist damit eine vollständige elektronische Bearbeitung der Post für die Zusatzversorgungskasse möglich.

Dieser Schritt ist notwendig, da in den kommenden zehn Jahren 50 % mehr Rentnerinnen und Rentner Leistungen von der Zusatzversorgungskasse erhalten.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

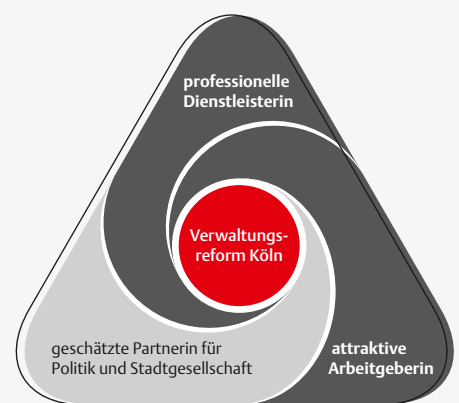
- Nach der Digitalisierung der Poststücke ist eine genaue Zuordnung zu den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern möglich.
- Der Test der Umsetzung im Alltag ist erfolgreich.
- Mindestens 95 % der eingehenden Dokumente werden elektronisch den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern zugeleitet.



Wie gehen wir vor?

Wir erarbeiten in der Projektgruppe einen organisatorisch und technisch sinnvollen Geschäftsprozess für die Digitalisierung des Posteingangs. Zur Einbindung der Beschäftigten finden regelmäßige Informationsgespräche statt. Die Kundinnen und Kunden werden über Veröffentlichungen im Internet und IntraNet informiert.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Einführung einer Schwerpunktsachbearbeitung in der Beihilfekasse

Projektleitung

Dezernat I
Zusatzversorgung und Beihilfe

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Unsere Beihilfekasse erstattet unseren Kundinnen und Kunden einen Teil der Kosten im Krankheits-, Geburts- oder Todesfall. Dazu gehören neben den rund 20.000 Beschäftigten der Stadt Köln zum Beispiel auch die Beschäftigten von Kooperationspartnern.

Die Aufgaben der Beihilfekasse sind in den letzten Jahren unter anderem durch geänderte rechtliche Rahmenbedingungen komplexer geworden. Dadurch bleibt neben der Bearbeitung der eingehenden Anträge nicht mehr ausreichend Zeit übrig, um in der notwendigen

fachlichen Tiefe in die Rechtsgebiete einzusteigen. Um das zu verbessern, richten wir Teams aus Spezialisten ein, die die kostenintensiven beziehungsweise fachlich komplexen Bereiche Pflege, Krankenhaus, Zahnbehandlung, Zahnersatz und gesetzlich Versicherte bearbeiten. Wir steigern damit die Effizienz, Effektivität und Qualität der Beihilfebearbeitung.

Außerdem ermöglichen wir unseren Beschäftigten einen Einsatz in ihrem Spezialgebiet und einen Entwicklungsweg innerhalb der Beihilfekasse.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

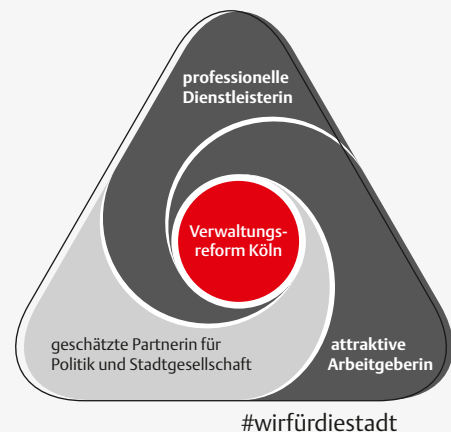
- Wir richten vier Spezialistenteams für die kostenintensiven Bereiche Pflege, Krankenhaus, Zahnbehandlung und Zahnersatz ein und binden die neuen Prozesse in den Arbeitsablauf ein.
- Wir schaffen neue Entwicklungsmöglichkeiten für Beschäftigte der Beihilfekasse, die ihre Lebensphasen und Interessen besser berücksichtigen.
- Wir verbessern uns in der Sachbearbeitung und unsere Beschäftigten sind mit den neuen Prozessen vollständig oder weitgehend zufrieden.



Wie gehen wir vor?

Wir erarbeiten zusammen mit einem Teil der Beschäftigten und dem Personal- und Verwaltungsmanagement neue Geschäftsprozesse für die Spezialistenteams, um diese nach einem Feedback aller Beschäftigten in unseren Arbeitsablauf aufzunehmen. Zur Einbindung der Beschäftigten finden regelmäßig gesonderte Informationsgespräche statt. Unsere Kundinnen und Kunden werden über Veröffentlichungen im IntraNet, Internet und in Rundschreiben informiert.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Teambuilding und Personalentwicklung in den Praxisgruppen

Projektleitung

Dezernat I
Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Als Fortführung des Reformprojekts Neuausrichtung der Rechtsberatung entwickeln wir ein Fachkarrieremodell für Juristinnen und Juristen. Gleichzeitig stellen wir sicher, dass die Möglichkeit, in eine Führungskarriere zu wechseln, offensteht. Ein auf dem Führungskompetenzmodell der KGSt aufbauendes Personalentwicklungskonzept soll die Beratungskompetenz auf- und ausbauen und damit auch die Kundenzufriedenheit in der Rechts-

beratung verbessern. Die darauf basierenden Schulungen vermitteln zudem den Juristinnen und Juristen die bei der Stadt vorausgesetzten Führungsqualifikationen.

Zusätzlich werden wir Teambuilding-Maßnahmen umsetzen, um die Zusammenarbeit in den nach fachlichen Schwerpunkten zusammengefassten Praxisgruppen zu verbessern.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

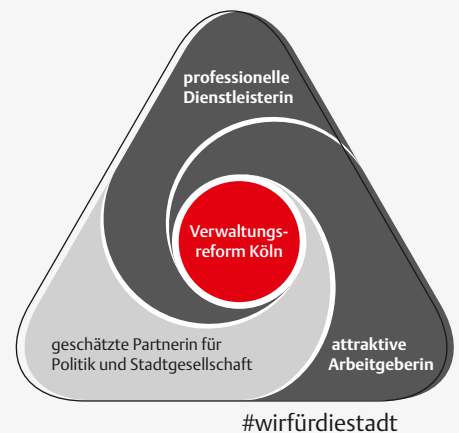
- Personalentwicklungskonzept liegt vor und mit der Umsetzung wurde begonnen.
- Die Teambuilding-Maßnahmen sind umgesetzt.
- 80 % der an einer Umfrage teilnehmenden Juristinnen und Juristen sind mit dem Prozess zufrieden.
- 80 % der an einer Umfrage teilnehmenden Juristinnen und Juristen geben an, dass die Teambuilding-Maßnahme die Zusammenarbeit positiv beeinflusst hat.



Wie gehen wir vor?

Wir erarbeiten im Rahmen von Workshops mit den Beschäftigten und den Fachkräften im Personal- und Verwaltungsmanagement ein Personalentwicklungskonzept sowie die Teambuilding-Maßnahmen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Weiterentwicklung des Amtes für Recht, Vergabe und Versicherungen

Projektleitung

Dezernat I
Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Das Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen wurde in 2019 neu aufgestellt. Wir erarbeiten unter Beteiligung der Beschäftigten eine gemeinsame Vision guter Servicekultur für die Bereiche Vergabe, Recht und Versicherungen. Außerdem entwickeln wir eine bedarfs-

gerechte Organisation für amtsinterne Dienstleistungen, bauen die Kanzleistruktur weiter aus und setzen das bei der Stadt bereits vorhandene Dokumenten-Management-System als elektronische Kanzleiakte ein.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

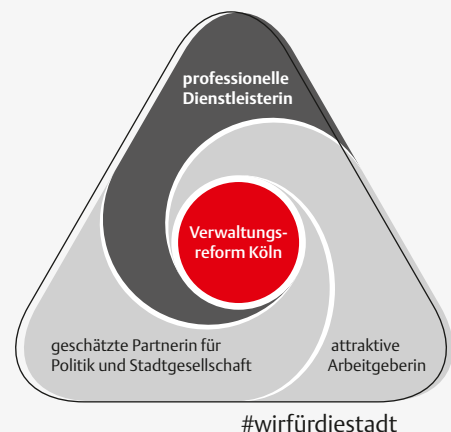
- Eine Vision „guter gesamstädtischer Service“ ist entwickelt.
- Die Organisationsverfügung ist in Kraft getreten, der Verwaltungsbereich neu organisiert.
- Ein Konzept zur Weiterentwicklung der Kanzlei liegt vor.
- Die Abläufe sind durch Nutzung der eAkte vereinfacht.
- 80 % der an einer Umfrage teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen die neue Organisationsstruktur als hilfreich und nützlich wahr.



Wie gehen wir vor?

Wir haben den Prozess im Pilotbereichs-Kick-off Ende November gestartet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hatten Gelegenheit, ihre Erwartungen an guten Service und die interne Kanzlei zu äußern. Leitung und Führungskräfte werden nun unter Einbeziehung dieser Beiträge ein Programm entwickeln und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesen Prozess einbeziehen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Gutes Arbeiten im Ausländeramt

Projektleitung

Dezernat I
Ausländeramt

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

In der täglichen Arbeit beim Ausländeramt ist ein situationssensibler Umgang unerlässlich. Im Kontakt mit den Kundinnen und Kunden sind regelmäßig Kommunikationshindernisse zu überwinden. Hieraus können Konflikte entstehen, die für alle Beteiligten vermeidbar sind.

Die Beschäftigten benötigen neben fachlicher Kompetenz auch das notwendige Handwerkszeug, um auf kommunikativer Ebene kundenorientiert und deeskalierend agieren zu können, insbesondere bei negativen Entscheidungen und deren Umsetzung. Das beinhaltet auch, sprachliche Barrieren abzubauen und die kulturelle Vielfalt der Kundinnen und Kunden im Blick zu halten.

Wir wollen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrer Aufgabenwahrnehmung stärken und darin unterstützen, ihre tägliche Arbeit besonnen zu meistern.

Hierfür erarbeiten wir im Projekt ein Schulungskonzept, in dessen Entstehung die einzelnen Arbeitsbereiche des

Ausländeramtes einbezogen werden. Die Inhalte der Schulungen werden gezielt an den Bedürfnissen der Beschäftigten ausgerichtet.

Ein wichtiger Aspekt ist hierbei die Stärkung des Sicherheitsempfindens, das durch sicherheitsrelevante Schulungsinhalte verbessert werden soll.

Daneben wollen wir die Beschäftigten im Rahmen des Projekts im gesunden Arbeiten stärken und beispielsweise darin anleiten, mit stressigen Situationen umzugehen, um die daraus resultierenden Belastungen zu minimieren.

Im Anschluss an das Projekt werden wir unsere Beschäftigten an Hand des Schulungskonzepts fortbilden und ihnen damit Hilfsmittel zur Verfügung stellen, um den Arbeitsalltag durch die erlernten neuen Kompetenzen zu erleichtern sowie sicherer gestalten zu können.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

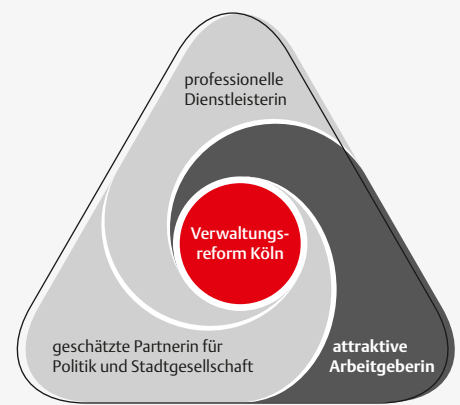
- Das Schulungskonzept ist erstellt, die individuellen Schulungsbedarfe der verschiedenen Bereiche des Ausländeramtes werden hierin berücksichtigt.
- Die ersten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Schulungen erfolgreich absolviert und können die geschulten Inhalte im Arbeitsalltag positiv einsetzen.
- Die Beschäftigten fühlen sich in der Aufgabenwahrnehmung bestärkt.



Wie gehen wir vor?

Wir erarbeiten gemeinsam mit den Beschäftigten des Ausländeramtes, welche Fähigkeiten in den einzelnen Arbeitsbereichen notwendig sind und welche Schulungsmaßnahmen sinnvoll sind. Diese nehmen wir dann in das Schulungskonzept auf.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Verbesserte Ablauforganisation in den Bezirksausländerämtern

Projektleitung

Dezernat I
Ausländeramt

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Die neun Bezirksausländerämter sind in den Kölner Stadtbezirken die erste Anlaufstelle für rund 200.000 Kölnerinnen und Kölner ohne deutschen Pass. Hier werden alle Aufgaben erledigt, die für die Erteilung und Veränderung von Aufenthaltserlaubnissen notwendig sind. Der Ablauf in den Bezirken ist nicht immer einheitlich.

Unsere Kundinnen und Kunden müssen häufig hohe Wartezeiten einplanen und teilweise mehrfach vorsprechen.

Um dies zukünftig zu vermeiden, werden wir die Arbeitsabläufe in den Bezirksausländerämtern neu strukturieren, vereinheitlichen und verbessern. Die Internetseite der Bezirksausländerämter wird überarbeitet, sodass dort leichter Informationen eingeholt und Termine online vereinbart werden können.

Damit erreichen wir eine bessere Serviceleistung für unsere Kundinnen und Kunden sowie eine höhere Arbeitsplatzzufriedenheit unserer Kolleginnen und Kollegen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Die Arbeitsabläufe sind neu strukturiert und vereinheitlicht.
- Ein Einarbeitungskonzept für die neuen Strukturen ist erstellt und wird erfolgreich angewendet.
- Kundinnen und Kunden können Termine in den Bezirksausländerämtern online vereinbaren.
- Die Internetseite bietet wichtige Informationen zum Thema Aufenthaltserlaubnis.
- An neu eingerichteten Schnellschaltern können sich Kundinnen und Kunden Antragsvordrucke und fertige Aufenthaltstitel abholen.
- Mindestens 70 % der Beschäftigten sind mit den neuen Arbeitsabläufen vollständig oder weitgehend zufrieden.
- Die Beschwerden in den Bezirksausländerämtern verringern sich um 30 %.



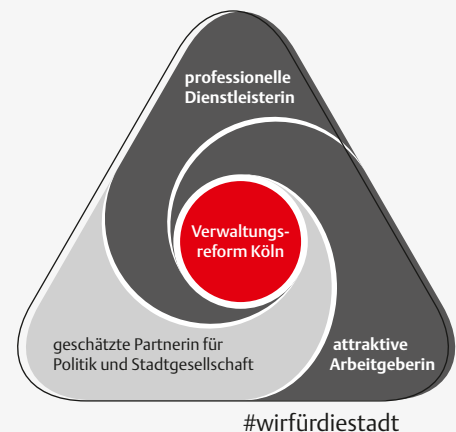
Wie gehen wir vor?

In Interviews mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bezirksausländerämter und durch Beobachtungen der Begebenheiten vor Ort identifizieren wir Verbesserungspotenziale.

Wir ermitteln aktuelle Best-Practice-Beispiele und erarbeiten Ideen zur Umsetzung fortlaufend mit den Beschäftigten in Workshops. Wir pilotieren diese Ideen, testen verschiedene Herangehensweisen, werten gemeinsam die Ergebnisse aus und optimieren anschließend. Währenddessen stehen wir in einem engen und ständigen Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen vor Ort, um weitere Vorschläge aufzugreifen und Verbesserungen und Veränderungen direkt aufzunehmen.

Wir verbessern die Kommunikation – vor allem auf strukturierten, aber kurzen Dienstwegen. Alle Beteiligten und Interessierten erhalten einen monatlichen Newsletter.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Kundenzentren der Zukunft

Projektleitung

Dezernat I
Bürgerdienste

Laufzeit

Juli 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Die Serviceangebote der Kundenzentren sind ein Herzstück im Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern. Im Zeitalter der Digitalisierung haben sich die Anforderungen der Stadtgesellschaft und unserer Kolleginnen und Kollegen verändert. Hinzu kommen gesetzliche Änderungen und die Herausforderungen einer wachsenden Stadt.

Wir haben deshalb das mehrjährige Entwicklungsprojekt „Kundenzentren der Zukunft“ mit den Themenfeldern „Das attraktive Kundenzentrum“, „Das mitarbeiterfreundliche Kundenzentrum“, „Das digitale Kundenzentrum“ sowie „Das mobile Kundenzentrum“ gestartet.

Wir werden einen Zukunftsbild-Prozess für die Kundenzentren umsetzen, der die Basis des Gesamtprogramms bildet. Daneben werden wir kurzfristig umsetzbare Einzelbausteine realisieren, wie zum Beispiel Online-Dienstleistungen oder Maßnahmen, die die Zufriedenheit der Kolleginnen und Kollegen in den Kundenzentren verbessern.

In 2020 testen wir in diesem Zusammenhang den Einsatz eines Bürgerterminals, mit dem Bürgerinnen und Bürger viele Anliegen vorbereiten oder sogar vollständig online abwickeln können. Beim Umbau des Kundenzentrums Nippes werden wir außerdem einen Schwerpunkt auf die kinderfreundliche Gestaltung legen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

Bis 31. Dezember 2020:

- Wir haben die Ausschreibung bzw. Vergabe von passgenauen Bürgerterminals vorbereitet. Familienfreundliche Elemente sind im Kundenzentrum Nippes etabliert.

Bis 30. Juni 2021:

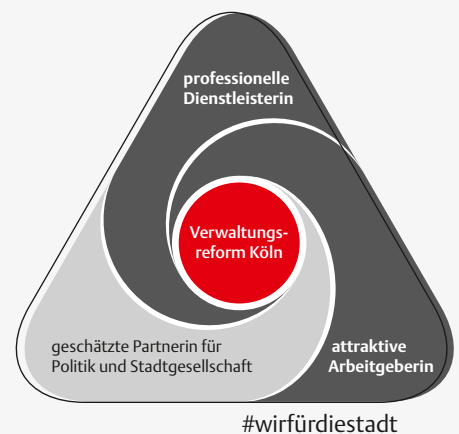
- Wir haben ein Zukunftsbild entwickelt. Der Einsatz Künstlicher Intelligenz im Rahmen der Leistungserbringung ist geprüft.
- Mindestens 70 % der befragten Bürgerinnen und Bürger sind mit der Neugestaltung des Kundenzentrums Nippes zufrieden oder sehr zufrieden.
- Mindestens 70 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewerten das Zukunftsbild als weitgehend oder sehr positiv.



Wie gehen wir vor?

Wir entwickeln gemeinsam mit den Beteiligten ein Zukunftsbild für die Kundenzentren, an denen wir alle unsere Teilprojekte und Maßnahmen ausrichten. Wir informieren die Kolleginnen und Kollegen der Kundenzentren regelmäßig und zeitnah und beziehen sie in die Entscheidungen über die Umsetzung der Maßnahmen ein. Wir überprüfen unsere Leistungen zusammen mit den Nutzerinnen und Nutzern und verbessern sie insbesondere durch digitale Elemente.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung in der Abteilung Bürgerinformation

Projektleitung

Dezernat I
Bürgerdienste

Laufzeit

Juni 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Zu der Abteilung Bürgerinformation gehört derzeit das Sachgebiet Bürgertelefon. Hier beantworten wir allen Anruferinnen und Anrufern Fragen zu den Dienstleistungen unserer Stadtverwaltung sowie der Verbund- und Kooperationspartner, zum Beispiel der Stadtverwaltung Bonn. In 2020 beginnen wir in dem rund 2.500 m² großen Front-Office (FO) einen Umbau im laufenden Betrieb. Für unsere Kolleginnen und Kollegen, die täglich Anrufe im Bürgertelefon entgegennehmen, wollen wir die Möglichkeit schaffen, zu Hause zu arbeiten. Zudem ziehen einige Bereiche unserer Abteilung zeitgleich in ein neues Gebäude. Die Abteilung Bürgerinformation werden wir außerdem um das Sachgebiet Beschwerdemanagement erweitern. Hier werden im

Moment die Beschwerden bearbeitet, die direkt an Oberbürgermeisterin Henriette Reker gerichtet sind.

Abhängig vom Fortschritt der genannten Maßnahmen geben wir den Kolleginnen und Kollegen in der „neuen“ Abteilung Bürgerinformation im Rahmen einer Zufriedenheitsbefragung die Gelegenheit, die aktuelle Situation zu bewerten sowie betrieblich und finanziell umsetzbare Hinweise und Anregungen für weitere Verbesserungen zu machen. Ziel dieses Projekts ist es, dass sich die Kolleginnen und Kollegen in der Abteilung Bürgerinformation wohl, ernst genommen und aufgehoben fühlen und damit im Ergebnis auch einen guten Kundenservice leisten.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

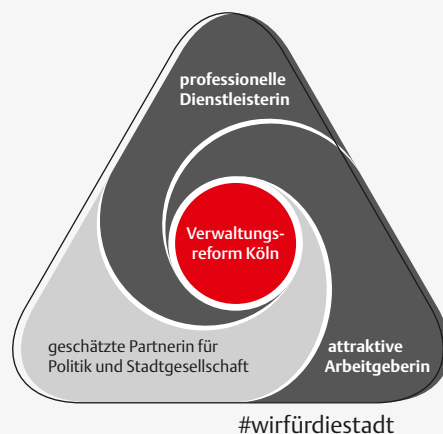
Bis 31. Dezember 2020:

- Wir konkretisieren die Ziele und den Rahmen der Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung, informieren alle Kolleginnen und Kollegen über das geplante Vorhaben und werben für eine aktive Teilnahme.

Bis 31. Dezember 2021:

- Wir führen die Befragung durch und werten sie aus.
- Wir leiten aus der Befragung kurzfristige Maßnahmen ab und setzen sie um.
- Wir entwickeln für mittel- und langfristige Maßnahmen eine Strategie zur Umsetzung.
- Wir verbessern die Mitarbeitendenzufriedenheit mit dem Veränderungsprozess durch eine kontinuierliche Information. Mittels einer Kurzbefragung erreichen wir mindestens eine gute bis sehr gute Bewertung des Prozesses bei 60 % der Befragten.
- Wir wollen durch gute Mitarbeitendenzufriedenheit letztlich eine hohe Kundenzufriedenheit (mindestens Schulnote 2) erreichen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Im Verlaufe dieses Prozesses erarbeiten wir gemeinsam mit den Beschäftigten in allen Bereichen der Abteilung Bürgerinformation, wo die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiteres beziehungsweise noch offenes Verbesserungspotenzial sehen. Themen können die persönliche oder die gemeinsame Arbeitssituation oder ein optimierter Kundenservice sein. Dafür stellen wir gewohnte Abläufe auf den Prüfstand und entwickeln zusammen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in verschiedenen Formaten (zum Beispiel Fragebogen, Team-Treffen) kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen, die dann sukzessive je nach verfügbaren Ressourcen umgesetzt werden. Dabei informieren wir die Beschäftigten laufend über den Projektfortschritt.

Neuausrichtung des Personalbereichs

Projektleitung

Dezernat I
Berufsfeuerwehr Köln

Laufzeit

März 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

In den vergangenen Jahren veränderte sich die Arbeitswelt durch verschiedene Einflussfaktoren wie die Globalisierung und die Digitalisierung. Auf dem Arbeitsmarkt suchen sich Bewerberinnen und Bewerber ihre Arbeitgeber bewusster aus und gehen zu ihnen häufig keine dauerhafte Bindung mehr ein. Auf diese Entwicklung reagieren wir, indem wir uns an den Interessen der potenziellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientieren und die Vorzüge des öffentlichen Dienstes und der Berufsfeuerwehr Köln, wie zum Beispiel die Familienfreundlichkeit, die Sicherheit des Dienst- und Beschäftigungsverhältnisses sowie das breite Einsatz-

spektrum in der größten Berufsfeuerwehr in NRW, deutlich herausstellen.

Wir bauen im Projekt einen Bewerberservice als Ansprechpartner für externe Bewerberinnen und Bewerber unserer Berufsfeuerwehr auf. Außerdem entwickeln wir die Feuerwehr Köln zu einer attraktiven Arbeitgeberin.

Damit erreichen wir professionellere Einstellungsverfahren und eine ansprechendere Darstellung der Feuerwehr als Arbeitgeberin in der öffentlichen Verwaltung.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Die Reaktionszeiten auf eingehende Bewerbungen sind beschleunigt.
- Die externe Bewerberverwaltung ist in SAP digitalisiert.
- Die gezielten Maßnahmen der Personalgewinnung führen dazu, dass die Berufsfeuerwehr als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen wird.
- Mindestens 70 % der antwortenden Bewerberinnen und Bewerber, die das gesamte Bewerbungsverfahren durchlaufen haben, bewerten das Verfahren als vollständig oder professionell.



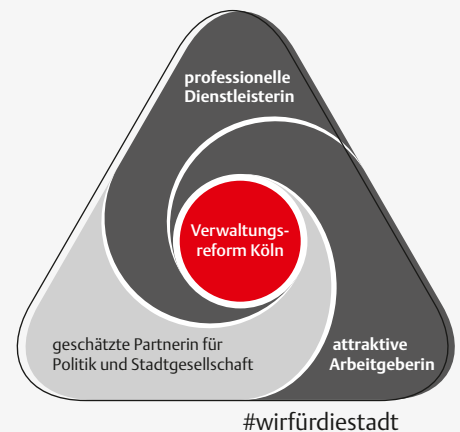
Wie gehen wir vor?

Nachdem wir die Bewerbermanagementsoftware eingeführt haben, werden wir in verschiedenen Veranstaltungsformaten für die unterschiedlichen Berufsgruppen bei der Berufsfeuerwehr werben.

Für die Entwicklung der Arbeitgebermarke der Berufsfeuerwehr werden wir uns internes und externes Feedback einholen, um unterschiedliche Perspektiven zu berücksichtigen.

Außerdem informieren wir die Kolleginnen und Kollegen fortlaufend über das Projekt.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Verbesserung der Kommunikationsprozesse

Projektleitung

Dezernat I
Berufsfeuerwehr Köln

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Die Feuerwehr Köln hat an 48 Standorten insgesamt 3.060 Angehörige, die in der Berufsfeuerwehr, der Freiwilligen Feuerwehr und in den Jugendfeuerwehren aktiv sind. Sie ist damit die viertgrößte Feuerwehr in Deutschland. Zu den Aufgaben gehören der Rettungsdienst, die technische Hilfeleistung, der Brandschutz und der Bevölkerungsschutz.

Durch die großräumige Verteilung der Feuerwehrangehörigen im Stadtgebiet Kölns und die verschiedenen Anwesenheitszeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es eine große Herausforderung, alle Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeiter immer mit den notwendigen Informationen zu versorgen. Die Freiwilligen Feuerwehren und Notärzte sind außerdem nicht an das städtische E-Mail-System angebunden.

Wir werden daher einen Messenger-Dienst (Stashcat) in einem ersten Schritt für einzelne Gruppen einführen und gemeinsam entwickeln, welche Informationen wir über diesen Dienst verteilen und wie wir sie verteilen (Gruppenchats, Abo-Möglichkeiten). Außerdem erstellen wir Nutzungsbedingungen und eine Netiquette.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

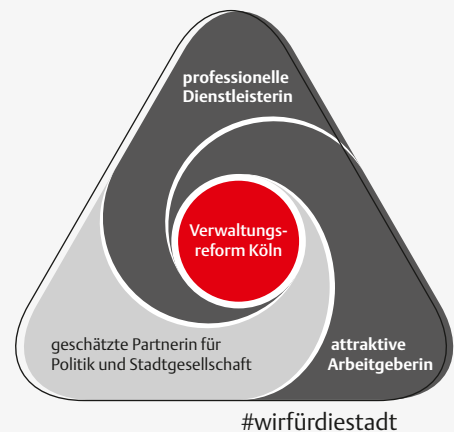
- Der Messenger-Dienst ist eingeführt und getestet.
- Wir haben dokumentiert, welche Informationen auf welche Art und Weise über den Messenger-Dienst verteilt werden.
- Die Nutzungsbedingungen und die Netiquette sind erarbeitet.
- Ein Informationsaustausch über den Messenger-Dienst ist möglich.
- Mindestens 70 % der antwortenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit dem Messenger zufrieden.
- Mindestens 70 % der antwortenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich besser informiert.



Wie gehen wir vor?

Wir erarbeiten die vielfältigen Anforderungen der unterschiedlichen Gruppen gemeinsam mit den Mitgliedern, um den Messenger-Dienst für sie optimal einzusetzen. Die Kolleginnen und Kollegen der Feuerwehr informieren wir regelmäßig über das Projekt an den jeweiligen Schwarzen Brettern auf den Wachen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Aufbau eines verwaltungsinternen, zentralen Bauinvestitionscontrollings für wesentliche Großbauprojekte der Stadt Köln

Projektleitung

Dezernat II
Kämmerei

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Auf die Stadt Köln kommen in den nächsten Jahren aufgrund zahlreicher anstehender Großbaumaßnahmen hohe Investitionen zu.

Der städtische Haushalt wird dadurch – teilweise über Jahrzehnte – entweder unmittelbar (durch direkt veranschlagte Investitionen) oder mittelbar (über einen Betriebskostenzuschuss beziehungsweise eine Miete) belastet. Spätestens nach Abschluss der Maßnahme ent-

stehen zudem haushaltswirksame Folgekosten, wie beispielsweise Finanzierungs- oder Unterhaltungskosten, die ebenfalls zu berücksichtigen sind.

Hierfür werden wir ein kämmereiinternes Berichtswesen zum Bauinvestitionscontrolling (BIC) entwickeln. Dadurch können wir die zukünftigen Belastungen und die damit einhergehenden Risiken besser einschätzen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Bis zum 31. Dezember 2020 ist das kämmereiinterne Berichtswesen um die Großbauprojekte der Gebäudewirtschaft ergänzt.
- Bis zum 31. Dezember 2020 liegt ein Konzept zur Erfassung der Folgekosten der betrachteten Projekte vor.
- Bis zum 31. Dezember 2021 liegt ein Konzept für ein strategisches städtisches Investitionsmanagement für Großbauprojekte vor.
- 60 % der befragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bewerten das Bauinvestitionscontrolling (als Informationsgrundlage über wesentliche Baumaßnahmen) als vollständig beziehungsweise überwiegend nützlich.

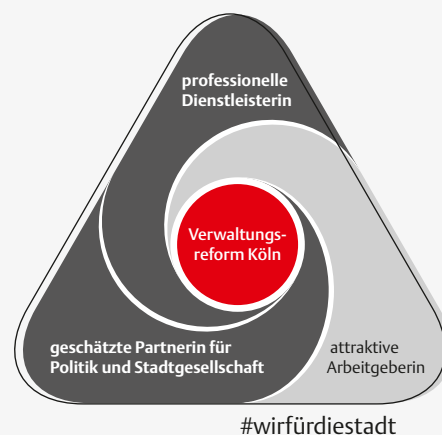


Wie gehen wir vor?

Zunächst ermitteln wir, wie und welche Informationen bei den projektverantwortlichen Dienststellen und Dezernaten für ein aussagekräftiges Berichtswesen abgefragt werden müssen. Anschließend starten wir die erste Pilotabfrage, aus der dann ein Pilotbericht erstellt wird. Diese Abfragen und Berichte sollen dann in Zukunft in einem halbjährlichen Rhythmus erfolgen.

Zeitgleich arbeiten wir daran, das Berichtswesen weiter zu entwickeln. Hierfür erstellen wir ein Konzept zur Abbildung der Folgekosten von Großbauprojekten.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Digitalisierung von Informationen zum Eigentumswechsel – Grundbesitzabgaben

Projektleitung

Dezernat II
Steueramt

Laufzeit

Januar 2021 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Im Bereich der Grundbesitzabgaben werden pro Jahr etwa 10.000 Eigentumswechsel gemeldet.

Bei Kenntnis über einen Eigentumswechsel schreibt das Steueramt, Abteilung Grundbesitzabgaben, die alten beziehungsweise neuen Eigentümer oder Eigentümerinnen an, welche Unterlagen sie vorlegen müssen, damit der Eigentumswechsel beim Steueramt der Stadt Köln erfolgen kann. Sofern anschließend nicht alle Unterlagen vorliegen, werden sie erneut angeschrieben.

Das bisher analoge Verfahren zur Anforderung der notwendigen Unterlagen werden wir digitalisieren. Wir schaffen die Möglichkeit, die Informationen zum Eigentumswechsel mit einem entsprechenden Vordruck auf der Internetseite der Stadt Köln zu hinterlegen. Gleichzeitig können alle notwendigen Dokumente (Kaufvertrag, Grundbucheintrag etc.) hochgeladen werden. Somit wird der Prozess bürgerfreundlicher und die Daten/Unterlagen liegen dem Steueramt schneller vor.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Informationen zum Eigentumswechsel mit den notwendigen Unterlagen können aktiv digital vom neuen Eigentümer mitgeteilt werden.
- Die Bürgerzufriedenheit wird durch die Online-Mitteilung zum Eigentumswechsel erhöht, da Informationen schneller vorliegen.

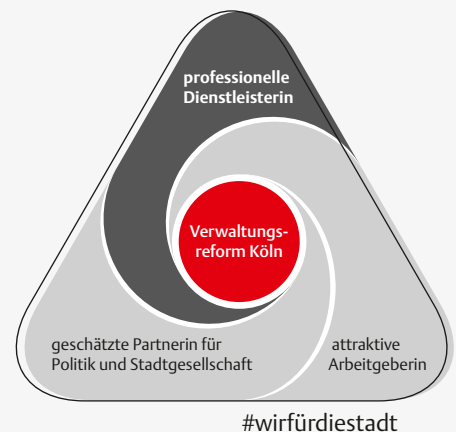


Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir die Soll-Prozesse beschreiben und die Programmierung beauftragen. Anschließend digitalisieren wir das Verfahren und testen es, bevor wir es allen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung stellen.

Nach erfolgreicher Projektumsetzung werden wir die Inhalte kontinuierlich aktualisieren und anwenderfreundlicher gestalten.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern

Projektleitung

Dezernat II
Steueramt

Laufzeit

Februar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Alle Schreiben an Bürgerinnen und Bürger sollen so verständlich formuliert sein, dass der Inhalt der Schreiben eingängig und möglichst gut zu verstehen ist. Wir überarbeiten sie und gestalten sie adressatengerechter und bürgerfreundlicher.

Wir beginnen mit den Schreiben im Steueramt.
Alle Bescheide, aber auch Vordrucke, Textbausteine,

Formulare, Merkblätter etc., werden überprüft, um diese sprachlich zu optimieren. Darüber hinaus werden wir in Einzelfällen bei bestimmten Steuerarten Informations-schreiben entwickeln, mit denen Bürgerinnen und Bürger frühzeitig auf Art und Umfang der jeweiligen Steuerpflicht hingewiesen werden.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

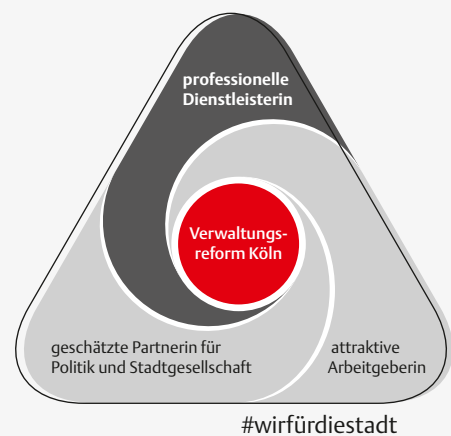
- Mindestens 60 % der Bescheide und sonstigen Schreiben im Steueramt sind bis zum 31. Dezember 2020 adressatengerecht überarbeitet (Aufwandsteuern bis 31. Dezember 2021).
- Zum 31. Dezember 2020 werden die überarbeiteten Bescheide und Schreiben von einem Großteil der Bürgerinnen und Bürger als adressatengerecht und bürgerfreundlich wahrgenommen (Aufwandsteuern bis 31. Dezember 2021). Hierfür befragen wir einige Bürgerinnen und Bürger.



Wie gehen wir vor?

Das Projekt soll in drei Teilprojekte nach Steuerarten (Gewerbesteuer, Grundbesitzabgaben, Aufwandsteuern) unterteilt werden. Wir werden mit den Steuerarten Gewerbesteuer und Grundbesitzabgaben in 2020 beginnen. Die gewonnenen Erkenntnisse übertragen wir in 2021 auf die Aufwandsteuern.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Übertragung der Erkenntnisse aus dem Projekt Digitalisierung Hundesteueranmeldung auf andere Steuerarten, hier: Vergnügungssteuer auf Unterhaltungsgeräte

Projektleitung

Dezernat II
Steueramt

Laufzeit

Januar 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Für die Übertragung der Erkenntnisse aus dem Projekt „Einführung der Online-Anmeldung von Hunden“ bietet sich der Bereich Anmeldung von Unterhaltungsgeräten an, da hier wenige zusätzliche Anforderungen bestehen.

Wir gehen zudem davon aus, dass der betroffene Personenkreis (unter anderem Aufsteller auf Kirmessen, Jahrmärkten etc.) aufgrund der stetig wechselnden Aufstellorte gerne die Möglichkeit einer Online-Kommunikation nutzen wird.

Bisher müssen die Bürgerinnen und Bürger ein Papierdokument ausfüllen, unterschreiben und ans Steueramt schicken, wenn sie Unterhaltungsgeräte anmelden wollen.

Wir schaffen die Möglichkeit einer Online-Anmeldung. Dadurch kann der Ausdruck des Papierdokuments entfallen. Der Anmeldeprozess ist hierdurch bürgerfreundlicher und die Daten liegen dem Steueramt direkt vor.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Die Online-Anmeldung von Vergnügungssteuern (Unterhaltungsgeräte) ist bis zum 31. Dezember 2020 möglich.
- Bis zum 15. März 2022 werden 20 % der Anmeldungen der Vergnügungssteuer für Unterhaltungsgeräte online eingereicht.
- Mindestens 25 % der an einer Befragung teilnehmenden Antragsteller sind mit dem Online-Verfahren zufrieden.

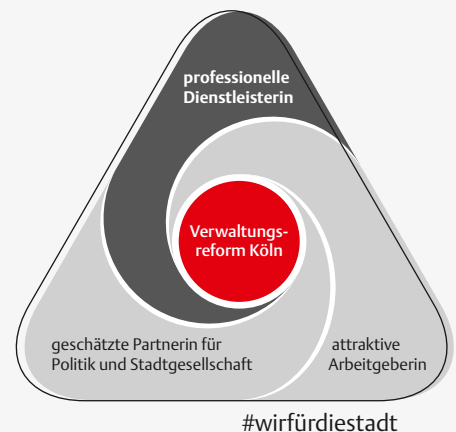


Wie gehen wir vor?

Zunächst nehmen wir die Ist-Prozesse auf. Anschließend definieren wir die Soll-Prozesse und programmieren einen Prototyp. Nach einem erfolgreichen Test wird das Verfahren allen Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung gestellt.

Nach einigen Monaten werden wir prüfen, in welchem Umfang die Anwendung von den Nutzerinnen und Nutzern angenommen wird.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Einführung eines Portfoliomanagements

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster

Laufzeit

Juli 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Mit dem Projekt erstellen wir ein Portfoliomanagement im Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster, um für alle Flächen im Eigentum der Stadt Köln die optimale Nutzung zu finden und notwendige Zukäufe strategisch planen zu können.

Unser Ziel ist, externe und interne Bedarfe an Flächen ideal bedienen zu können. Hierzu werden wir alle Informationen zusammentragen, die jederzeit zu allen

Flächen auf dem Kölner Stadtgebiet vorliegen müssen, um für klar formulierte Bedarfe schnell passende Flächen finden zu können. Anhand dieser Informationen werden wir zukünftig in regelmäßigen Abständen unseren eigenen Flächenbestand dahingehend überprüfen, ob dieser sowohl den bestehenden als auch perspektivischen Bedarfen entspricht oder ob dieser angepasst werden muss.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Der Informationskatalog für ein sinnvolles Portfoliomanagement ist bis Ende 2020 festgelegt.
- Bis Juni 2021 sind die fehlenden Informationen erhoben und es ist eine Softwarelösung etabliert, in der die Informationen übersichtlich abgerufen und ausgewertet werden können.
- Wir können mit unserem Flächenbestand sowohl interne als auch externe Flächenbedarfe ideal bedienen.



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir eine Ist-Analyse zu den bereits vorliegenden Informationen durchführen. Anschließend definieren wir, welche weiteren Informationen wir für unser Portfoliomanagement benötigen. Die fehlenden Informationen werden wir anschließend erheben. Alle Informationen sollen dann mithilfe einer Softwarelösung abrufbar sein. Wir führen darüber hinaus ein Verfahren ein, mit dem wir regelmäßig den Flächenbestand mit dem bestehenden und dem perspektivischen Flächenbedarf abgleichen und aus dem sich dann gegebenenfalls Anpassungsbedarfe unseres Portfolios ergeben.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Nachwuchsgewinnung im vermessungstechnischen Bereich

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster

Laufzeit

Juli 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Aktuell und perspektivisch fehlen uns aufgrund des Fachkräftemangels im technischen Bereich des Amtes für Liegenschaften, Vermessung und Kataster zahlreiche Kolleginnen und Kollegen. Diese Problematik nehmen wir durch eine verstärkte eigene Ausbildung und durch das Angebot von Qualifizierungsmaßnahmen an und wirken ihr entgegen. Hierzu brauchen wir insbesondere geeignete Konzepte, um Interessentinnen und Inter-

essenten aus Schulen und Universitäten gezielt anzuwerben. Die systematische Vermittlung des Berufsbildes und der Entwicklungsmöglichkeiten bei der Stadt Köln als attraktive Arbeitgeberin spielen hierbei eine entscheidende Rolle. Das Projekt soll die Grundlagen für eine nachhaltige Verbesserung der Bewerberzahlen im vermessungstechnischen Bereich schaffen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

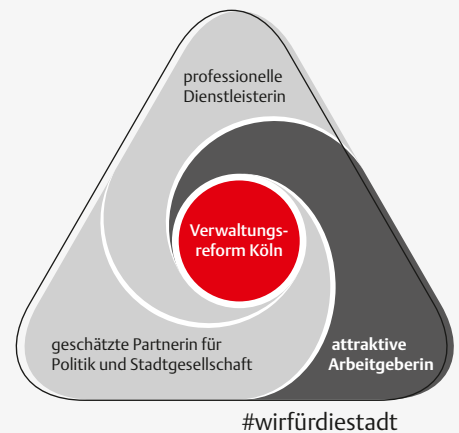
- Verschiedene Ansätze zur Nachwuchsgewinnung sind erarbeitet.
- Erarbeitete Ansätze werden evaluiert und optimiert.
- Wir können freie Fachstellen langfristig nachbesetzen und die Auslastung unserer Kolleginnen und Kollegen verringern. Unser internes Dienstleistungsangebot wird zukunftsorientiert gestärkt und die Mitarbeitendenzufriedenheit steigt nachhaltig.



Wie gehen wir vor?

Zur Nachwuchsgewinnung im technischen Bereich des Amtes für Liegenschaften, Vermessung und Kataster erarbeiten wir mit allen Betroffenen neue Möglichkeiten zur Nachwuchsgewinnung. Im Anschluss prüfen wir, ob die Ansätze umsetzbar sind und realisieren sie in einer ersten Testphase. Wir integrieren eine zukunftsorientierte Nachwuchsgewinnung, Ausbildung und Qualifizierung in die städtischen Prozesse.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Optimierung der Zusammenarbeit im Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Liegenschaften, Vermessung und Kataster

Laufzeit

Juli 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Die verschiedenen Abteilungen des Amtes für Liegenschaften, Vermessung und Kataster sind hochspezialisiert. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass die Schnittstellen nicht ausreichend analysiert und beschrieben sind und somit mögliche Synergien ungenutzt bleiben.

Das wollen wir zukünftig ändern: Wir werden die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen durch eine verstärkte Kommunikation und mehr Transparenz verbessern. Damit werden wir die Wahrnehmung des Amtes im Innen- wie im Außenverhältnis verbessern. Das Ziel ist, dass wir einheitlich, qualifiziert und kompetent auftreten und uns so auch präsentieren.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Schnittstellenprobleme zwischen den Abteilungen sind gelöst.
- Doppelarbeiten und Redundanzen werden vermieden. Synergien werden profitabel genutzt.
- Die Kommunikation und die Zusammenarbeit sind gestärkt.
- Durch eine klare Schnittstellenbeschreibung wird Wissen über Arbeitsabläufe bei einem Personalwechsel einfacher weitergegeben.

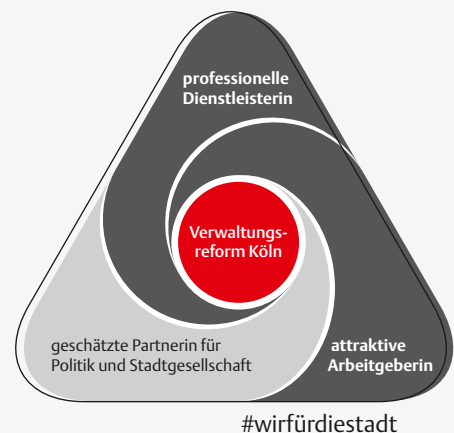


Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir im Rahmen einer Ist-Analyse eine Bestandsaufnahme zu den Prozessen und Schnittstellen des Amtes durchführen. Anschließend werden wir gemeinsam mit allen Kolleginnen und Kollegen Soll-Prozesse ausarbeiten.

Abschließend wollen wir eine Teambuildingmaßnahme mit der neuen Amtsleitung durchführen und die gemeinsam erarbeiteten Schritte nach und nach in die tägliche Arbeit überführen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Aufgabenanalyse Bauverwaltungsamt

Projektleitung

Dezernat III
Bauverwaltungsamt

Laufzeit

Januar 2021 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Ein Grundgedanke der Reform ist, dass wir eine lernende Verwaltung sind und uns und unser Tun regelmäßig hinterfragen. Vor diesem Hintergrund werden wir die Aufgaben der Bauverwaltung im Dezernat III betrachten

und gegebenenfalls anpassen. Die entsprechenden Prozesse des dann neu festgelegten Aufgabenkatalogs des Bauverwaltungsamtes werden wir darstellen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

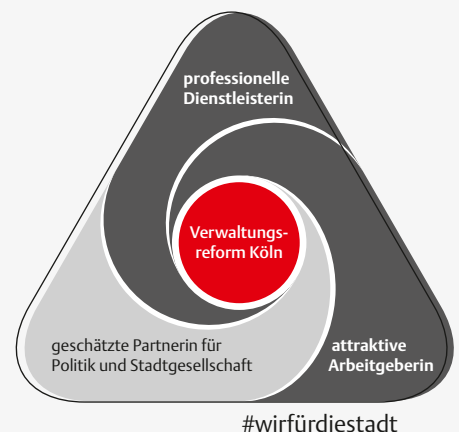
- Eine Aufgabenkritik der Bauverwaltungsaufgaben im Dezernat III ist erfolgt.
- Prozesse mit klaren Zuständigkeiten sind etabliert.
- Eine bedarfsgerechte Personalausstattung ist ausgearbeitet.
- Wir haben eine klare Definition der Aufgaben der Bauverwaltung. Daher entfallen Schnittstellenproblematiken und Aufgaben können optimaler erledigt werden..



Wie gehen wir vor?

Im Dezernat III werden wir, bezogen auf die Aufgaben der Bauverwaltung, eine Aufgabenkritik durchführen. Das bedeutet, wir überprüfen alle Aufgaben des Amtes kritisch und passen sie gegebenenfalls an. Wir prüfen dezernatsübergreifend sowohl die Übernahme von Aufgaben aus anderen Ämtern als auch die Abgabe von Aufgaben an andere Ämter.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Umsetzung des reformierten Straßenbaubeitragsrechts

Projektleitung

Dezernat III
Bauverwaltungsamt

Laufzeit

Januar 2021 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Der Landtag hat zum 1. Januar 2020 das fünfte Gesetz zur Änderung des Kommunalabgabengesetzes verabschiedet. Dieses enthält folgende Änderungen:

- a) Transparentes Straßen- und Wegekonzept,
- b) Einführung einer verpflichtenden Anliegerversammlung im Vorfeld von möglichen Straßenausbaumaßnahmen,
- c) Vermeidung einer möglichen wirtschaftlichen Überforderung von Beitragspflichtigen,
- d) Option für räumliche Beschränkungen der erschlossenen Fläche und Schaffung eines Ermäßigungstatbestandes für Eckgrundstücke,

e) Entlastung der Beitragspflichtigen über ein landeseigenes Förderprogramm.

Die Änderungen werden Auswirkungen auf die Aufgaben und den Workflow bei der Planung und Refinanzierung von Straßenausbaumaßnahmen im Dezernat III haben.

Die Organisation und den Prozessablauf werden wir rechtssicher und möglichst ressourcenschonend an die neuen Anforderungen anpassen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

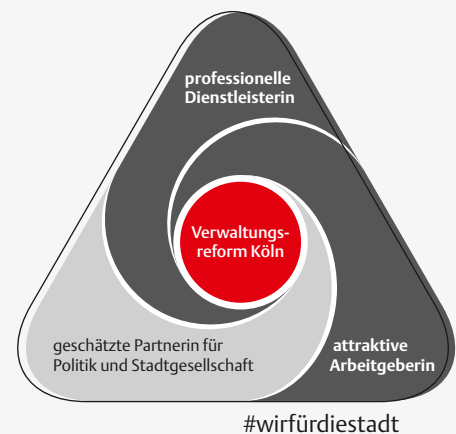
- Die Zuständigkeiten und Prozessschritte sind bestmöglich, wirtschaftlich und effektiv an alle neuen Anforderungen angepasst.
- Die Kölnerinnen und Kölner profitieren von besseren und früheren Informationen, deutlich reduzierten Beitragsforderungen sowie großzügigen Zahlungserleichterungen.
- Die Beschwerden über überraschende oder hohe Beitragsforderungen gehen zurück.



Wie gehen wir vor?

Alle aus der Gesetzesänderung resultierenden Aufgaben werden dort wahrgenommen, wo am wenigsten redundante Schritte erfolgen müssen. Dabei legen wir den Fokus insbesondere auf schnelle Prozesse und schlanke Abstimmungswege.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Bürgerdialog zu erneuerten Lichtsignalanlagen

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Verkehrsmanagement

Laufzeit

Februar 2020 bis Januar 2021

Kurzbeschreibung

Mit dem Projekt verstärken wir die Wahrnehmung erneuerter Lichtsignalanlagen durch die Kölnerinnen und Kölner. Außerdem werden wir Möglichkeiten

schaffen, direkt vor Ort Lob und Kritik zu äußern. Damit können Kölnerinnen und Kölner künftig an der Optimierung der Steuerung unserer Ampelanlagen mitwirken.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

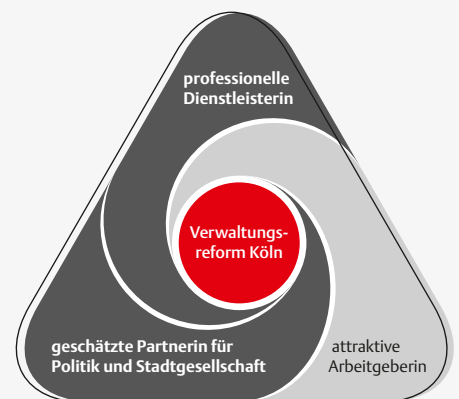
- Ein bürgerfreundliches Feedbacksystem zu erneuerten Lichtsignalanlagen ist eingeführt.
- Das Feedback zu erneuerten Lichtsignalanlagen der Kölnerinnen und Kölner wird zur weiteren Optimierung der Schaltungen genutzt.



Wie gehen wir vor?

In einer Projektgruppe werden wir Möglichkeiten für Feedbacksysteme erarbeiten und auf ihre Umsetzbarkeit hin überprüfen. Anschließend werden wir realistisch umsetzbare Systeme mit einem Mehrwert testen und bei Erfolg schrittweise im ganzen Stadtgebiet zur Verfügung stellen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses für kritische Infrastrukturen nach BSI KRITIS_V

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Verkehrsmanagement

Laufzeit

Juni 2020 bis Mai 2021

Kurzbeschreibung

Wir sind als Betreiber des Verkehrsmanagementsystems eine Einrichtung mit wichtiger Bedeutung für das Gemeinwesen. Gesetzlich sind wir dazu verpflichtet, angemessene organisatorische und technische Vorkehrungen zu treffen, um Störungen jeglicher Art zu vermeiden, die eine Gefährdung der Informationstechnik hervorrufen (§ 8 a des Gesetzes über das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik).

Dass wir diese Anforderungen erfüllen, müssen wir alle zwei Jahre durch ein Audit nachweisen. Im Zuge des Projekts werden wir einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess auf Basis der Richtlinien des Managementsystems für Informationstechnik schaffen, der uns im zyklisch nachzuweisenden Zielerreichungsgrad unterstützt. Mit dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess schaffen wir die Grundlagen für eine erfolgreiche Zertifizierung.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

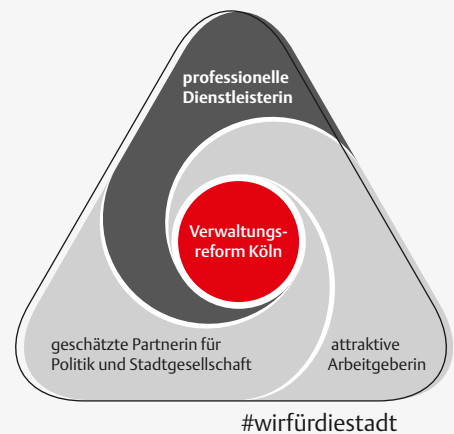
- Bis zum Ende des Jahres 2020 ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess etabliert.
- Durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind wir in der Lage, die vorgeschriebenen Voraussetzungen dauerhaft zu erfüllen.



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir die Strukturen auf Basis unserer Richtlinien des Managementsystems für Informationssicherheit schaffen und darauf aufbauend eventuell erforderliche organisatorische Änderungen vornehmen. Anschließend werden wir die operativen Abläufe auf Basis einer Dokumentenmatrix festlegen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Maschinenlesbare Gebührenbescheide bei verkehrsrechtlichen Genehmigungen (QR-Code)

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Verkehrsmanagement

Laufzeit

Februar 2020 bis Oktober 2020

Kurzbeschreibung

Durch die Einführung eines maschinenlesbaren Gebührenbescheids in Form eines automatisierten QR-Codesystems sichern wir künftig den Zahlungsprozess ab.

Durch das maschinelle Einlesen des QR-Codes auf dem Gebührenbescheid werden einige Informationen im Zuge einer Überweisung automatisiert erfasst, ähnlich wie bei einem vorausgefüllten Überweisungsträger. Neben dem Verringern potenzieller Fehlerquellen erhöht sich der Bedienkomfort für die Kölnerinnen und Kölner.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

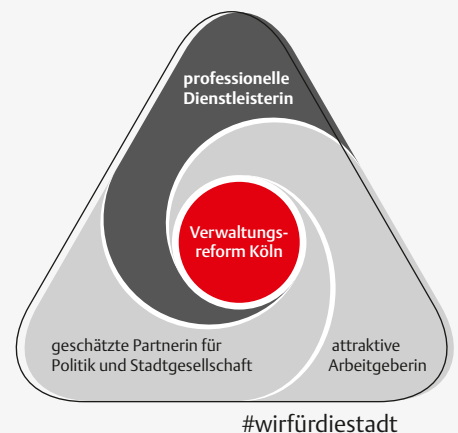
- QR-Codes sind auf allen Gebührenbescheiden enthalten.
- Durch die Verwendung von Gebührenbescheiden mit QR-Codes kommt es zu weniger Fehlern im Bezahlvorgang. Wir müssen weniger Ressourcen aufwenden, um solche Fehler zu beheben.



Wie gehen wir vor?

Wir werden mit den internen und externen Beteiligten ermitteln, welche Daten benötigt werden und wie die Prozesse und Programme angepasst werden müssen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Definition von Prozessen im ordnungsrechtlichen Bereich

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung

Laufzeit

April 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

Im ordnungsrechtlichen Bereich, der potenziell in die Zuständigkeit des Amtes für Straßen und Verkehrsentwicklung fallen könnte (zum Beispiel bei nicht genehmigten Gehwegüberfahrten), gibt es aktuell keinen definierten Prozess. Damit ist eine umfassende und einheitliche Bearbeitung dieser Geschäftsvorfälle nicht sichergestellt. Wir werden einen Prozess zur Bearbeitung

dieser Ordnungswidrigkeiten festlegen, der auch die Schnittstellen zum Amt für öffentliche Ordnung klar definiert. Diesen Prozess nutzen wir dann als Grundlage, um den Stellenbedarf zu formulieren, der potenziell für die im Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung anfallenden Arbeiten entsteht.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

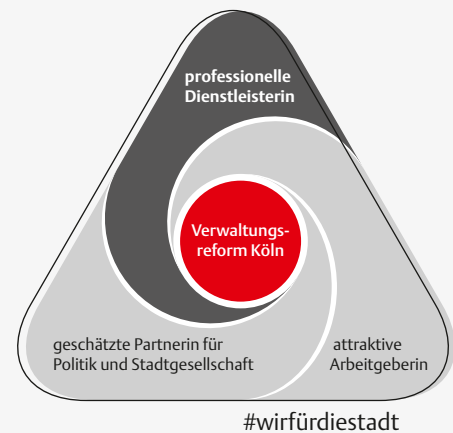
- Ein Prozess im ordnungsrechtlichen Bereich ist definiert. Die Schnittstellen zum Amt für öffentliche Ordnung und Zuständigkeiten sind darin eindeutig festgelegt.
- Auf dieser Grundlage ist der Personalbedarf im Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung formuliert.
- Insgesamt wollen wir erreichen, dass die Ordnungswidrigkeiten, die potenziell in die Zuständigkeit des Amtes für Straßen und Verkehrsentwicklung fallen, in einem klaren Prozess bearbeitet werden und somit geltendes Recht umgesetzt wird.



Wie gehen wir vor?

In einem ersten Schritt werden wir die Tatbestände der Ordnungswidrigkeiten identifizieren, die potenziell in die Zuständigkeit des Amtes für Straßen und Verkehrsentwicklung fallen. Damit schärfen wir den Blick für den Gegenstand des zu definierenden Prozesses. Anschließend werden wir die Schnittstellen zum Amt für öffentliche Ordnung eindeutig festlegen und unter Einbeziehung aller Beteiligten die Prozesse zur Bearbeitung der identifizierten Tatbestände festlegen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Projektmanagement und Prozessoptimierung in der Verkehrs- und Straßenplanung

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Im Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung ist eine Vielzahl von Projekten in der Verkehrs- und Straßenplanung zu bewältigen und die Arbeitsergebnisse stehen weit vorne in der öffentlichen Wahrnehmung. Eine klare Abgrenzung beziehungsweise Differenzierung zwischen Tagesgeschäft und Projekten fehlt. Zurzeit gibt es keine

etablierten Prozesse, um eingehende Aufträge strukturiert und effektiv abzuarbeiten. Außerdem fehlt ein Projektmanagement, das die zur Verfügung stehenden Personalressourcen und Budgetmittel projektbezogen abbildet.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Ein Auftragsmanagement ist etabliert und ermöglicht eine priorisierte Bearbeitung aller Aufträge in der Verkehrs- und Straßenplanung.
- Eine Entscheidungsmatrix ist entwickelt und legt einheitliche Kriterien für die Entscheidung fest, ob die Planung durch die Stadt selbst durchgeführt wird oder nach außen vergeben werden soll.
- Planungsprozesse sind kritisch überprüft und bei Bedarf optimiert.
- In der Summe sind die Prozesse im Bereich der Verkehrs- und Straßenplanung effizienter und effektiver.



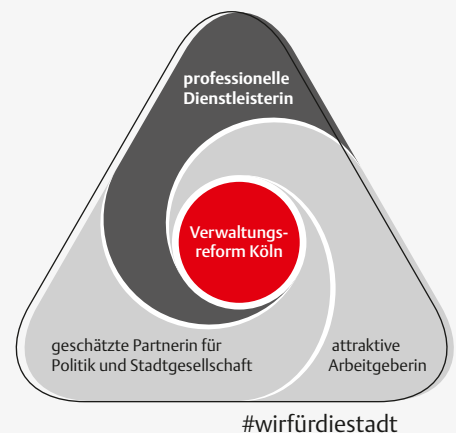
Wie gehen wir vor?

Wir schaffen ein Auftragsmanagement, in dem wir uns jeden eingehenden Auftrag zunächst anschauen und grundlegende Aussagen zu den Projekten treffen, die im Anschluss eine Priorisierung ermöglichen. Mögliche Kriterien hierfür sind benötigte personelle wie finanzielle Ressourcen, eine grobe Einschätzung zur Dauer und zum Nutzen des Projekts.

Die Kriterien für die zu entwickelnde Entscheidungsmatrix zur externen Vergabe können ganz ähnlicher Natur sein.

Die Prozessoptimierung erfolgt auf Basis des Verbundprojekts „Optimierung der Bauprozesse“ und unter Beteiligung der Kolleginnen und Kollegen, indem die Prozesse aufgenommen, mit einem stadtweiten Bauprozess abgeglichen und optimiert werden.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Sauberes Köln – Digital

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Straßen und Verkehrsentwicklung

Laufzeit

April 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

Nachdem wir im vergangenen Jahr die haushaltsfinanzierten Reinigungsleistungen in einem Vertrag mit den AWB gebündelt haben, wollen wir das Thema der Reinigung weiter verbessern. Dazu werden wir ein Informationssystem Reinigung etablieren, das als gemeinsame Arbeitsgrundlage für alle Beteiligten dienen soll und in dem alle Flächen im Stadtgebiet erfasst und mit Metadaten hinterlegt sind.

In einem ersten Schritt soll ein georeferenziertes Reinigungskataster aufgebaut werden, in dem insbesondere die Zuständigkeiten für die Reinigung abgebildet werden. Im System sollen perspektivisch auch über sogenannte Fachschalen Arbeiten wie beispielsweise die Beauftragung, Kontrolle und Abrechnung von Reinigungsleistungen möglich sein. Langfristig verbessern wir mithilfe des Reinigungskatasters die Sauberkeit im gesamten Stadtgebiet.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

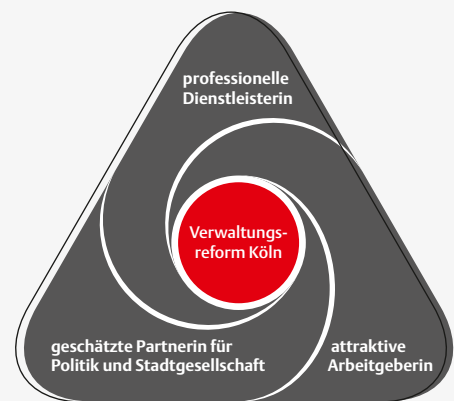
- Bis zum 31. Dezember 2020 sind die Reinigungsverträge und die entsprechenden Zuständigkeiten zu den Flächen beispielhaft für den Stadtbezirk Innenstadt erfasst und visualisiert.
- Außerdem ist ein Konzept für die technische Umsetzung einer mobilen Fachschale erarbeitet und getestet.



Wie gehen wir vor?

Gemeinsam mit einem externen Dienstleister werden wir Daten erfassen. Im Zuge dessen werden wir einen Handlungsleitfaden für die gesamtstädtische Umsetzung erarbeiten. Gleichzeitig werden wir die Anforderungen aus den operativen Bereichen konkretisieren, die zukünftig mit der Anwendung arbeiten werden. Diese Erkenntnisse fließen direkt in unsere Projektarbeit und insbesondere in die Programmierung von spezifischen Fachschalen für das Thema Reinigung ein.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

eBauwerksakte – Teil 2

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

In der Vergangenheit gab es im Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau kein Archivmanagement. Aufbewahrungswürdige Unterlagen sind räumlich auf mehrere Archive verteilt und werden zum Teil in den Büros der Kolleginnen und Kollegen aufbewahrt. Auch sind nicht alle Akten digital verfügbar. In Folge ist der Aufwand hoch, wenn bestimmte Unterlagen gesucht werden. Einige Akten sind aufgrund des Raumes, in dem sie aufbewahrt wurden, stark umweltbelastet (Schimmel) und der Archivraum ist voll belegt.

Aufgrund dieser Rahmenbedingungen haben wir uns bereits in 2018 und 2019 mit dem „Aufbau eines Archivmanagements“ intensiv auseinandergesetzt und in Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung die eBauwerksakte entwickelt und programmiert.

Im nächsten Schritt wollen wir diese eBauwerksakte nun in den Echtbetrieb übernehmen, mit Leben füllen und stetig weiterentwickeln.

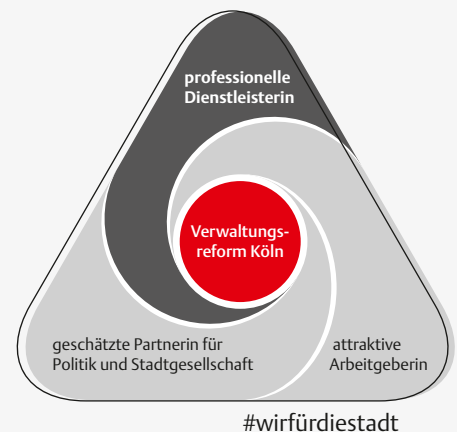
Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Die eBauwerksakte ist bis zum 31. Dezember 2020 produktiv gesetzt, ein Handbuch zur Nutzung liegt vor und es gibt eine Verfahrensanweisung zum Umgang mit der eBauwerksakte.
- Mindestens 90 % der Kolleginnen und Kollegen sind bis Ende 2020 nach einem ausgearbeiteten Schulungskonzept geschult und können die eAkte im Alltag nutzen.
- Die Bestandsakten werden kontinuierlich nach einem Digitalisierungskonzept digitalisiert.
- Die bereits entwickelte eBauwerksakte ist um die Funktionen „Massenübernahme aus dem Multiprojektraum“ und „Fotoakte“ erweitert.
- Die Kolleginnen und Kollegen sind vom Nutzen der eBauwerksakte überzeugt und fühlen sich befähigt, mit dieser zu arbeiten.
- Nach einem Erprobungszeitraum von zwölf Monaten sind mindestens 80 % der Kolleginnen und Kollegen zufrieden mit der neuen Anwendung.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Vor der Produktivsetzung holen wir notwendige Zustimmungen bei der Personalvertretung und dem Datenschutzbeauftragten ein. Handbuch und Schulungskonzept werden wir mit der bestehenden Arbeitsgruppe ausarbeiten und dabei betroffene Kolleginnen und Kollegen als künftige Nutzerinnen und Nutzer einbeziehen.

Zur Digitalisierung der Bestandsakten sind mehrere Ansätze denkbar. Zunächst werden wir den passenden identifizieren und dann einen Zeitplan zur Umsetzung dieses Ansatzes entwickeln. Dieser wird über den Projektzeitraum hinaus im Alltag kontinuierlich umgesetzt.

Die Erweiterungen der eBauwerksakte werden wir wie bereits bei der Erstellung der Grundakte in 2018 und 2019 in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe mit dem Amt für Informationsverarbeitung ausarbeiten.

Rahmenverträge bei Unterhaltungsmaßnahmen

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Wir wollen prüfen, für welche regelmäßig in Unterhaltungsmaßnahmen wiederkehrenden Leistungen das Abschließen von Rahmenverträgen sinnvoll ist. Sobald

wir die Einsatzmöglichkeiten ausgemacht haben, werden wir Rahmenverträge aufsetzen und ausschreiben.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Mögliche Leistungen für Rahmenverträge in Unterhaltungsmaßnahmen sind identifiziert.
- Rahmenverträge sind ausgearbeitet und ausgeschrieben.
- Die gesammelten Erfahrungen sind in einer Checkliste für zukünftige Abschlüsse von Rahmenverträgen festgehalten.
- Mit dem Abschluss von Rahmenverträgen ist das Abrufen von häufig wiederkehrenden Leistungen in Unterhaltungsmaßnahmen beschleunigt.



Wie gehen wir vor?

Eine Projektgruppe aus den bauenden Bereichen des Amtes wird die vorab ausgemachten Leistungen spezifizieren und eine Kostenanalyse inklusive einer Mengenschätzung durchführen. Auf dieser Grundlage werden wir dann eine Leistungsbeschreibung und Vertragsentwürfe erstellen und mit dem Amt für Recht, Vergabe und Versicherungen abstimmen. Nach dieser Abstimmung stellen wir die Vertragsunterlagen zusammen und leiten das Vergabeverfahren ein.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Weitere Erprobung der BIM-Methodik

Projektleitung

Dezernat III
Amt für Brücken, Tunnel und Stadtbahnbau

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Die BIM-Planungsmethodik (Building Information Modeling) basiert auf der Erstellung virtueller 3-D-Modelle, in denen Informationen hinterlegt sind. Es entsteht ein digitaler Zwilling des Bauwerks, der sich genauso weiter entwickelt wie das echte Bauwerk.

Wir haben in einem ersten Projekt erste Schritte im Umgang mit der BIM-Methodik gemacht. Dabei haben wir uns insbesondere mit den Besonderheiten im Rahmen der Ausschreibung von Planungsleistungen anhand eines Pilot-Bauprojekts befasst. Die Methodik werden wir nun in der Planungsphase des bereits bestehenden Pilotprojekts weiter erproben.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

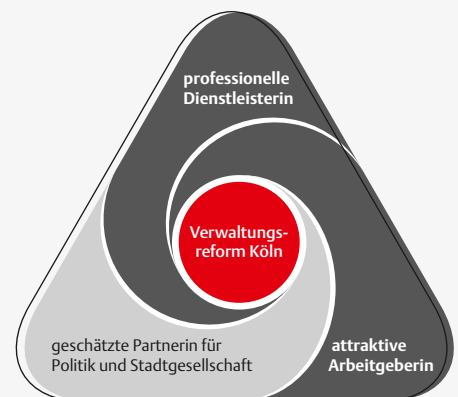
- Vorteile des Einsatzes der BIM-Methodik in der Planungsphase sind herausgearbeitet.
- Der bereits formulierte Handlungsleitfaden für BIM-Projekte ist auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse weiterentwickelt.
- Eine BIM-Software ist ausgewählt und ein Schulungskonzept aufgestellt, das uns befähigt, Projekte mit der BIM-Methodik in der Projektvorbereitung und Planungsphase durchzuführen. Dabei haben wir vorausschauend die Anforderungen an den Betrieb eines digitalen Zwillings berücksichtigt.
- Durch die Anwendung der BIM-Methodik werden Planungsfehler bereits zum frühestmöglichen Zeitpunkt, in der Planungsphase, vermieden. Langfristig bewirkt das eine Kosten- und Zeitersparnis bei Bauprojekten.



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir eine Projektgruppe mit allen wichtigen Perspektiven bilden. So werden wir Kolleginnen und Kollegen der bauenden Abteilungen, den IT-Bereich und das Amt für Informationsverarbeitung einbinden. Im nächsten Schritt werden wir ein Pflichten- und Lastenheft für eine BIM-Software erstellen. Dieses dient uns als Grundlage für eine Entscheidungsmatrix. Sodann testen wir verschiedene Softwareprodukte am Beispiel des Pilot-Bauprojekts und nutzen für die Beurteilung die Kriterien der Entscheidungsmatrix. Nach dieser Testphase entscheiden wir über die zukünftig verwendete BIM-Software. Daran anknüpfend werden wir Schulungsbedarfe für Kolleginnen und Kollegen identifizieren, die in der Zukunft mit der BIM-Methodik arbeiten werden. Mit den Erfahrungen, die wir in der Planungsphase des Pilot-Bauprojekts machen, werden wir den bereits im Jahr 2019 formulierten Handlungsleitfaden fortschreiben und um weitere Erkenntnisse aus dem Projekt ergänzen. Abschließend wollen wir eine Handlungsempfehlung zum weiteren Vorgehen mit der BIM-Methodik abgeben.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Datenbank/Software Amt für Schulentwicklung

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Schulentwicklung

Laufzeit

Mai 2020 bis Oktober 2021

Kurzbeschreibung

Wichtige Daten für die tägliche Arbeit unserer Kolleginnen und Kollegen werden an verschiedenen Orten und in unterschiedlichen Formaten aufbewahrt. Innerhalb unseres Amtes werden wir eine zentrale Datenbasis erstellen, die es uns und auch Dritten ermöglicht, schnell und unkompliziert notwendige Informationen zu erhalten.

Unser Projekt ist Bestandteil der Digitalisierungsstrategie und hilft uns maßgeblich dabei, ein gelingendes Aufwachsen in Köln zu gestalten.

Die Organisation der Datenverwaltung wird erleichtert und es wird künftig keine Mehrfachverwaltung einzelner Bereiche mehr geben. Zusätzlich wird die Bearbeitung

schneller und umfassender, was insgesamt Zeit spart und unsere Arbeitsabläufe erleichtert.

Zukünftig stehen an zentraler Stelle alle Informationen über Schulgebäude, Küchen in den Schulen, Ausstattung der Unterrichtsräume und zur Netzwerkinfrastruktur zur Verfügung. Außerdem enthält die Datenbank einen Hinweis zum Grad der Barrierefreiheit und der generellen Beschaffenheit von zugehörigen Turnhallen und Schwimmbädern.

Weitere Informationen zu den Besonderheiten eines Schulgrundstücks sowie den Schulstammdaten und eine Übersicht über erfolgte Bestellungen und geplante Beschaffungen für die Schule sind berücksichtigt.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Bis zum 31. Dezember 2020 ist ein umfassendes Lastenheft erstellt. Das Lastenheft soll die Priorisierung und Reihenfolge für die Umsetzung und eine Absprache der Produktauswahl beinhalten.
- Der Testbetrieb der Datenbank ist bis zum Projektende im Oktober 2021 erfolgt.
- Durch die Vereinfachung von Arbeitsabläufen und die Vermeidung von doppelten Datenabfragen soll die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt gesteigert werden.

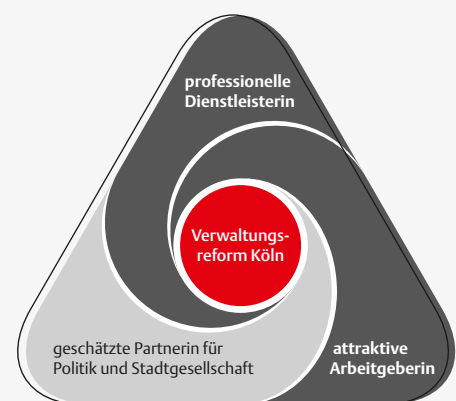


Wie gehen wir vor?

Das Projekt wird von einer engen Zusammenarbeit mit dem Amt für Informationsverarbeitung geprägt sein.

Während der gesamten Projektlaufzeit werden wir breit und offen über den Projektfortschritt informieren und kommunizieren: So werden wir zum Beispiel Anforderungskriterien an die Software gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen erarbeiten. Das soll maßgeblich dazu beitragen, ihre Zufriedenheit insgesamt zu steigern. Wir werden mindestens einen Workshop durchführen, bei dem wir Anforderungen und Ideen der verschiedenen Nutzerinnen und Nutzer abfragen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Online-Beratung in der Weiterbildung

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Weiterbildung

Laufzeit

Juni 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Um zukunftsfähig zu bleiben und Ratsuchende von jung bis alt, in unterschiedlichen Lebenslagen und aus verschiedenen sozialen Milieus zu erreichen, müssen wir in der Lage sein, ganz unterschiedliche Kommunikationswege für Beratung zu nutzen und damit Ratsuchende zu begleiten und zu unterstützen.

Mit der gestiegenen Online-Präsenz der Menschen hat sich dabei ein virtueller Kommunikationsort etabliert, der zunehmend realer wird und das Alltags- und

Berufsleben der Menschen prägt. Im Rahmen des Projekts erarbeiten wir eine Online-Beratung in der Weiterbildung und ermöglichen damit einen niedrigschwelligen Zugang für alle Interessierten zu den Beratungsangeboten der Volkshochschule Köln (VHS Köln). Unsere Online-Beratung ist räumlich und zeitlich flexibel, erschließt neue Zielgruppen für die Beratung (zum Beispiel Menschen mit Handicaps), entlastet von personellen und räumlichen Ressourcen und ermöglicht Inklusion und Barrierefreiheit.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

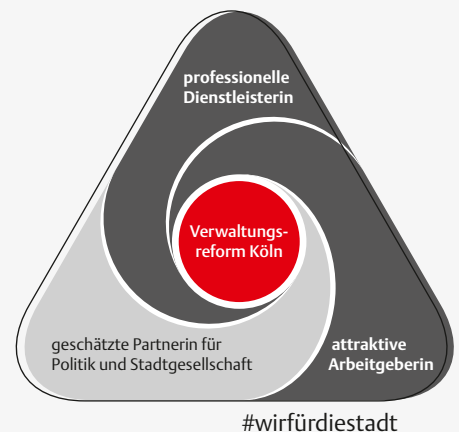
- Bis zum 31. Dezember 2020 sind ein Lehrplan für die Qualifizierung im Bereich Online-Beratung und ein Anforderungskatalog an eine Beratungsplattform entwickelt.
- Als Gesamtergebnis ist bis zum 31. Dezember 2021 eine onlinegestützte Beratungsplattform implementiert und die Qualifizierung im Bereich der Online-Beratung entwickelt.
- Bei erfolgter Implementierung einer Plattform zur Online-Beratung sind die Beratungsangebote der VHS Köln weiteren Zielgruppen zugänglich.
- Die Qualifizierung im Bereich Online-Beratung bereichert das Qualifizierungsangebot sowohl für die städtischen Kolleginnen und Kollegen als auch im offenen Programm der VHS Köln.



Wie gehen wir vor?

Während der gesamten Projektlaufzeit werden wir breit und offen über den Projektfortschritt informieren und kommunizieren. Im Rahmen des Projekts werden wir mindestens eine Veränderungswerkstatt durchführen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Aufbau und Inbetriebnahme des Kölner Familienbüros

Projektleitung

Dezernat IV
Amt für Kinder, Jugend und Familie

Laufzeit

April 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

Mit dem Kölner Familienbüro schaffen wir eine zentrale Anlaufstelle für Fragen rund um das Thema Familie. Dieses bietet zum einen bedarfsorientierte Beratungsangebote und koordiniert darüber hinaus die gewünschte Kommunikation/Überleitung zu den unterschiedlichen Bereichen unserer Verwaltung und anderen Organisationen.

Mit diesem Projekt bauen wir unseren Service für Familien in Köln weiter aus und stellen ihn gebündelt an einem zentralen Ort zur Verfügung. Zudem trägt das Projekt zum weiteren Ausbau unserer Stadt als kinder- und familienfreundliche Kommune bei.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Eine zentrale Beratungsstelle ist eingerichtet und bis zum 31. Dezember 2020 liegen erste Erfahrungen und Erkenntnisse zu den Bedarfen und Anliegen der Familien vor.
- Die Besucherinnen und Besucher des Familienbüros bewerten das Beratungsangebot insgesamt als positiv.



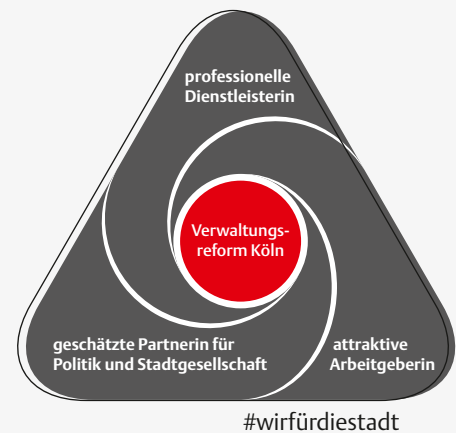
Wie gehen wir vor?

Im ersten Schritt erfolgen die Raumplanung und die dazugehörige Ausgestaltung (zum Beispiel Spielecke, Wartezonen, Beratungsbereiche). Hierbei berücksichtigen wir sowohl die Interessen und Bedarfe von Familien und Kindern als auch die erforderlichen Arbeitsrahmenbedingungen für die Kolleginnen und Kollegen.

Perspektivisch werden wir organisatorische Regelungen und Abstimmungen treffen, um unter anderem die künftigen Servicezeiten des Familienbüros festzuhalten und nutzerorientierte Marketingmaßnahmen umzusetzen.

Wir werden für die Arbeit des Büros hilfreiche Netzwerke und Strukturen mit internen und externen Kooperationspartnerinnen und -partnern auf- und ausbauen, um jederzeit passgenaue Angebote für die Kölner Familien entwickeln und anbieten zu können.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Einführung der elektronischen Akte im Amt für Soziales, Arbeit und Senioren Teilprojekt 1: Erarbeitung des Konzepts zur nachfolgenden Einführung der eAkte einschließlich Geschäftsprozessanalyse und -optimierung

Projektleitung

Dezernat V
Amt für Soziales, Arbeit und Senioren

Laufzeit

Januar 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Unsere Bürgerinnen und Bürger erwarten ein modernes, digitales Verwaltungsangebot sowie eine unkomplizierte und medienbruchfreie Kommunikation. Dies gilt auch für die Leistungen des Amtes für Soziales, Arbeit und Senioren. Gesetzliche Vorgaben wie das Onlinezugangsgesetz und das E-Government-Gesetz setzen uns Maßstäbe und Rahmenbedingungen. Mit der Einführung der elektronischen Akte werden wir vordergründig die Papierakte in eine digitale Akte umwandeln. Die Ein-

führung der eAkte macht es aber notwendig und bietet die Chance, unsere Arbeitsabläufe und Prozesse zu überdenken und neu zu gestalten. Die Erfahrungen anderer Dienststellen haben uns gezeigt, dass eine gründliche Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen zielführend und erfolgversprechend sind. Mehr als 850 Kolleginnen und Kollegen sind von der Umstellung der Arbeitsabläufe betroffen, weshalb wir diese von Beginn an beteiligen werden.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Wir haben die wesentlichen Geschäftsprozesse erfasst und optimiert.
- Die Planungskonzepte zur Einführung der eAkte und Steuerung sowie zur Digitalisierung der Postwege konnten wir entwickeln.

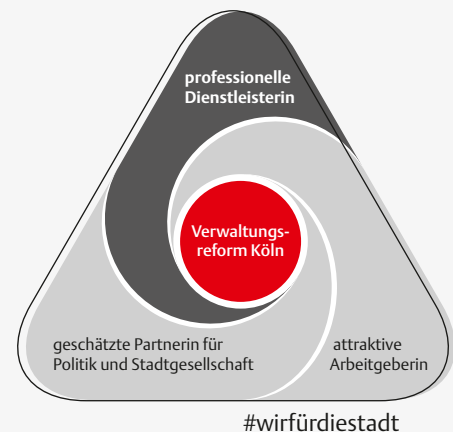


Wie gehen wir vor?

Wir werden zusammen mit dem Personal und Verwaltungsmanagement sowie dem Amt für Informationsverarbeitung die wesentlichen Prozesse der leistungsgewährenden Bereiche identifizieren, sie erfassen und, soweit erforderlich, optimieren. Zusätzlich werden wir ein Konzept erarbeiten, indem wir die Strukturen der Einführung der eAkte, inklusive der Themen Beteiligung, Schulung und Datenschutz behandeln.

Von Beginn an werden wir unsere Kolleginnen und Kollegen am Prozess beteiligen und im Anschluss eine Befragung durchführen, um unsere Ergebnisse weiter zu optimieren.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



MehrWert Mensch

Projektleitung

Dezernat V
Amt für Soziales, Arbeit und Senioren

Laufzeit

Oktober 2019 bis Juli 2021

Kurzbeschreibung

Die mit der Einführung der eAkte an Fahrt aufnehmende Digitalisierung des Sozialamtes bringt in den nächsten Jahren viele Veränderungen mit sich.

Die Gestaltung „guter Arbeit“ in einer zunehmend digitalen Welt (Arbeit 4.0) ist ein zentraler Qualitätsfaktor der umfangreichen Leistungen des Sozialamtes mit den übergreifenden Zielen, allen Kölnerinnen und Kölnern gemäß § 1 SGB XII ein würdevolles Leben und Teilhabechancen zu ermöglichen.

Wir haben die Chancen und Risiken der Digitalisierung analysiert und stellen uns nun die Frage: „Wie wird sich unsere Arbeit und Zusammenarbeit ändern und zukünftig im Sozialamt darstellen?“

Damit werden wir uns in dem Projekt „MehrWert Mensch“ beschäftigen.

Auf einen Blick



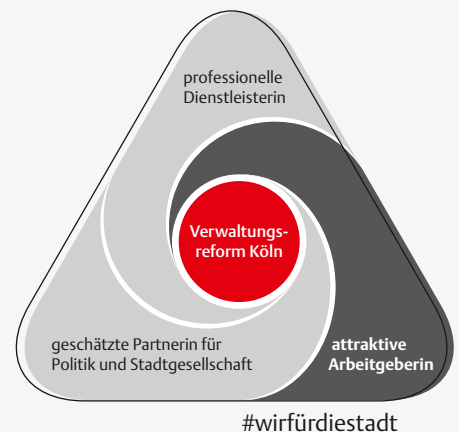
Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

Unser Ziel ist es, mit allen Kolleginnen und Kollegen ein hierarchieübergreifendes Verständnis von „Guter Arbeit 4.0“ im Sozialamt zu entwickeln und einen gemeinsamen Maßnahmen- und Umsetzungsplan zu erstellen.

Dabei sind unsere Ziele auch:

- Jedes Team hat mindestens eine eigene Maßnahme realisiert.
- Alle Ideen aus den Teams sind dokumentiert und in eine priorisierende Projektplanung überführt.
- Von den abgestimmten Maßnahmen sind mindestens drei umgesetzt.
- Wir möchten, dass unsere Kolleginnen und Kollegen mit dem Prozess und den Ergebnissen zufrieden sind: Dies werden wir durch eine Kurzbefragung messen, bei der wir erreichen wollen, dass mindestens 70 % der Befragten angeben, dass sie mit dem Projekt vollständig oder weitgehend zufrieden sind.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Wir werden allen Kolleginnen und Kollegen des Sozialamtes an einem hierarchieübergreifenden Abstimmungsprozess beteiligen und ihnen die Möglichkeit geben, sich an der Gestaltung der zukünftigen Arbeit aktiv zu beteiligen.

Mithilfe dieses umfangreichen Kommunikationsprozesses haben wir gleichzeitig die Möglichkeit, verschiedene Instrumente zur Gestaltung von Veränderungen zu erproben und zu etablieren.

Zusätzlich werden wir „Arbeit 4.0“ in einem umfassenden Abstimmungsprozess hinterfragen und neu gestalten.

Die sich zukünftig verändernden Rollen und Arbeitsweisen nehmen wir ebenfalls gemeinsam in den Blick. Die Themen reichen hierbei von der Eigenverantwortung über die Arbeitsorganisation bis hin zum Umgang mit Technik.

Das Gesundheitsamt „gut finden“ – unter anderem: Neuausrichtung des Besucherleitsystems im Gesundheitsamt

Projektleitung

Dezernat V
Gesundheitsamt

Laufzeit

September 2020 bis September 2021

Kurzbeschreibung

Das Gesundheitsamt am Neumarkt befindet sich in einem weitläufigen, verschachtelten Gebäudekomplex. Unsere Kundinnen und Kunden haben oft Schwierigkeiten, die für sie zuständige Abteilung bzw. die richtige Ansprechpartnerin oder den richtigen Ansprechpartner zu finden.

Daher möchten wir ein Besucherleitsystem entwickeln und damit die Orientierungsmöglichkeit für unsere Kundinnen und Kunden optimieren. Insgesamt bietet das Gesundheitsamt seine Leistungen an sieben Standorten an:

1. Neumarkt 15 – 21
2. Substitutionsambulanz: Lungengasse 13 – 17
3. Abteilung Psychiatrie: Laurenzplatz 1 – 3

4. Sozialpsychiatrisches Zentrum Kalk:
Olpener Straße 110 – 114
5. Sozialpsychiatrisches Zentrum Mülheim:
Regentenstraße 46/48
6. Desinfektorenschule: Weyertal 76
7. Beratung nach ProstSchG:
Willy-Brandt-Platz 1 – 3 (Westgebäude 08a/29a)

In diesem Zusammenhang wollen wir unseren Internetauftritt verbessern, indem wir unser Aufgabenportfolio, unser Serviceangebot, unsere Aktionen und unsere Standorte übersichtlich darstellen werden. Dieses Angebot dient ebenfalls der umfassenden Information und Orientierung unserer Kundinnen und Kunden.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

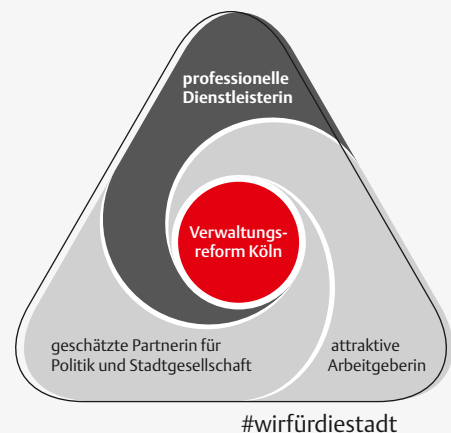
- Unser Ziel ist es, den Internetauftritt insbesondere hinsichtlich der Information und Orientierung für unsere Kundinnen und Kunden zu optimieren. Vor allem die Aufgaben, Aktionen und Standorte werden wir übersichtlicher darstellen.
- Für das Gesundheitsamt am Neumarkt werden wir ein Besucherleitsystem entwickeln.
- Unsere Kundinnen und Kunden des Gesundheitsamtes werden durch ein Besucherleitsystem unterstützt, um sich im Gebäude zu orientieren und ihre jeweiligen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner schnellstmöglich zu finden.
- Dadurch werden wir die Kundenzufriedenheit erhöhen.



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir ein Konzept entwickeln, mit dem wir eine zielgerechte Beschilderung und eine entsprechende Online-Präsenz ermöglichen werden. Anschließend setzen wir das Konzept um.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Optimierung des Krisenmanagements im Gesundheitsamt

Projektleitung

Dezernat V
Gesundheitsamt

Laufzeit

März 2020 bis September 2021

Kurzbeschreibung

Wir werden das Krisenmanagement im Gesundheitsamt optimieren.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Unser Ziel ist es, die Kölner Bevölkerung vor gesundheitlichen Gefahren zu schützen.
- Dies wollen wir erreichen, indem wir das Krisenmanagement optimieren.
- Mit unserem Projekt stellen wir sicher, dass bei gefährlichen Ereignissen sofort und umfassend in unterschiedlicher Abstufung die Leitungsebene informiert wird, damit diese schnellstmöglich handeln kann und die Öffentlichkeit benachrichtigt wird.
- Außerdem werden wir eine Protokollierung der Ereignisse einführen, um diese zu bewerten und die getroffenen Entscheidungen auf allen Ebenen reflektieren zu können.
- Wir werden mit unserem Projekt die Kommunikationswege und die getroffenen Entscheidungen auf allen hierarchischen Ebenen festlegen und allen Beteiligten bis hin zur Stadtspitze bekannt geben.



Wie gehen wir vor?

Wir werden die Handlungsanweisung für verschiedene besondere Vorfälle und Krisensituationen erarbeiten. Die einzelnen Informationsquellen und deren Verarbeitung werden wir systematisch erfassen. Zusätzlich ermitteln wir mögliche Schulungsbedarfe für unsere Kolleginnen und Kollegen und setzen diese um.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Digitalisierung geförderter Wohnungsbau

Projektleitung

Dezernat V
Amt für Wohnungswesen

Laufzeit

Januar 2020 bis Mai 2020

Kurzbeschreibung

Zurzeit bestehen Medienbrüche zwischen Antrags- und Bewilligungsbearbeitungen im Bereich des geförderten Wohnungsbaus. Eine gemeinsame Datenbank zwischen dem Sachgebiet „Neubau, Umbau, Sanierung, Flächenakquise“ sowie weiteren Inverstoren (Antragsteller) und dem Sachgebiet „Neubauförderung, investive Bestandsförderung“ (Bewilligungsbehörde) ist nicht vorhanden. Mit der Digitalisierung im Programm Wohnung2000 werden wir die bedarfsgerechte Bereitstellung der Daten für die jeweilige Sachbearbeitung optimieren.

Die Weiterverwendung der Daten der geförderten Objekte ist Grundlage für die Bestückung der Wohnungen mit Mieterdaten und wird anschließend für die Bestands- und Besatzungskontrolle zur Überprüfung

der ordnungsgemäßen Belegung der Wohnungen verwendet. Die derzeit vorhandene Datenhaltung der Wohnungsdaten werden wir durch die Digitalisierung aufheben.

Zudem vereinfachen wir die bisher allein manuelle Auswertung der Daten.

Perspektivisch ist angedacht, dass die GAG Immobilien AG (Hauptinvestor) die Antragsbearbeitung mit demselben Tool wie das Amt für Wohnungswesen durchführt, da auch dieses derzeit noch manuell agiert. Somit beseitigen wir einen Medienbruch und erleichtern und beschleunigen den Datenaustausch zwischen der GAG und der Bewilligung beim Amt für Wohnungswesen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Unser Ziel ist es, die Antragsbearbeitung zu digitalisieren.
- Mit dem Projekt werden wir in der Lage sein, den steigenden Antragszahlen in der öffentlichen Wohnungsbauförderung gerecht zu werden, die in Zukunft durch das „kooperative Baulandmodell“ erwartet werden.
- Auch werden wir so preisgünstigen Wohnungsbau schneller verfügbar machen.



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir die Anforderungen an eine Software bestimmen. Auf Basis dieser Beschreibung erstellt die KSU (Soft Kommunal-Software Unternehmens GmbH) eine Erweiterung des Programms Wohnung2000. Nach anschließender Programmierung und Testung werden wir die Software in Betrieb nehmen und für die Förderanträge ab 2020 einsetzen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

Prozessoptimierung Flüchtlingsbetreuung

Projektleitung

Dezernat V
Amt für Wohnungswesen

Laufzeit

September 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Das Amt für Wohnungswesen betreut derzeit in der Regel 160 Geflüchtete mit einem Team bestehend aus einer Heimleitung und einer Sozialarbeiterin oder einem Sozialarbeiter. Die Heimleitung ist die erste Anlaufstelle für Fragen der Menschen vor Ort. Wesentliche Aufgabe ist zudem die Erhaltung der Verkehrssicherheit vor Ort in Zusammenarbeit mit dem Objektservice des Amtes für Wohnungswesen. Eine intensivere Betreuung in den Einrichtungen vor Ort durch die Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter soll zu einer deutlich besseren und schnelleren Integration ins Umfeld oder in den freien

Wohnungsmarkt führen. Daneben ist die Zusammenarbeit zwischen Heimleitung und dem Objektservice durch situativ verschwimmende Schnittstellen oft kompliziert und ineffektiv. Die Verlagerung (eines Teils) der Heimleitungen zum Objektservice zur Unterstützung der dort tätigen Verwalter und Hausmeister wird zu einer Qualitätssteigerung und zu einem schnelleren und besseren Service vor Ort führen, der sowohl Kosten der Bauunterhaltung spart, als auch die Akzeptanz in der Bevölkerung erhöht.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

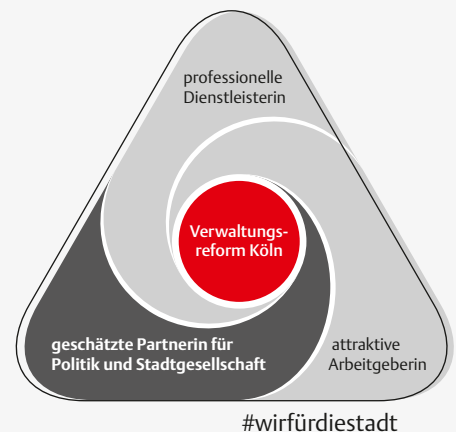
- Unser Ziel ist es, die Aufenthaltsdauer in Einrichtungen zu verkürzen.
- Auch möchten wir die Kosten der Bauunterhaltung senken und den Zustand der Objekte verbessern.
- Wir werden Einsparungen im städtischen Haushalt bewirken und die Akzeptanz städtischer Einrichtungen zur Unterbringung von Geflüchteten erhöhen.



Wie gehen wir vor?

An einer repräsentativen Anzahl von Einrichtungen werden wir die geänderte Organisationsform über einen mehrmonatigen Zeitraum erproben und im Anschluss die Ergebnisse evaluieren und auf weitere Einrichtungen übertragen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Prozessanalyse Bauleitplanung

Projektleitung

Dezernat VI
Stadtplanungsamt

Laufzeit

April 2020 bis August 2021

Kurzbeschreibung

Über die Bauleitplanung schaffen wir die rechtlichen Voraussetzungen für die Bebaubarkeit von Grundstücken. Aufgrund der hohen Wachstumsanforderungen, die an unsere Großstadt gestellt werden, verbunden mit geänderten Ansprüchen zum Klimaschutz, müssen wir auch die Bauleitplanverfahren an die veränderten Anforderungen anpassen.

Mit dem Projekt werden wir die Bauleitplanung als einen zentralen Kernarbeitsprozess im Stadtplanungsamt vertieft analysieren und optimieren.

Unser Fokus liegt dabei darauf, effiziente und ergebnisorientierte Prozesse zu schaffen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Unser Ziel ist es, eine optimierte Ablauforganisation einzelner Arbeitsschritte im Bauleitplanverfahren zu schaffen.
- Dafür werden wir die Planungsabläufe falls erforderlich neu definieren und vereinheitlichen, die bestehenden Schnittstellen, Zuständig- und Verantwortlichkeiten überprüfen und ebenfalls bei Bedarf neu festlegen.
- Wir wollen dadurch die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steigern, aber auch bei Bedarf erforderliche Schnittstellen sowie Zuständigkeiten innerhalb des Planungsprozesses klären.



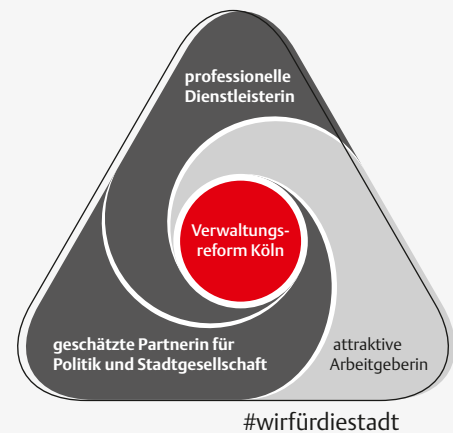
Wie gehen wir vor?

Wir werden im Projekt den bisherigen Bauleitplanprozess analysieren und in einem ersten Schritt die wichtigsten Hindernisse und Schwerpunkte bearbeiten und verbessern.

Bis zum Projektstart definieren wir die leistbaren Aufgaben im Projekt noch konkreter. Als mögliche Themen stehen dafür unter anderem die Optimierung und Vereinheitlichung von Abläufen, Klärung von Schnittstellen sowie die Zuständig- und Verantwortlichkeiten zur Auswahl.

Ebenfalls daran anknüpfend werden wir den Prozess im optimalen Zustand beschreiben und in die Umsetzung gehen. Hierfür werden wir gegebenenfalls ein weiteres Projekt aufsetzen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Gelebte Partnerschaft mit den Bürgerinnen und Bürgern

Projektleitung

Dezernat VI
Amt für Landschaftspflege und Grünflächen

Laufzeit

Januar 2021 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Mit einem breitgefächerten Maßnahmenkatalog wollen wir die Arbeit und die Entscheidungen des Amtes für Landschaftspflege und Grünflächen für die Kölnerinnen und Kölner transparenter darstellen. Wir entwickeln

weitere Möglichkeiten der Mitwirkung und Beteiligung. Dabei legen wir Wert auf eine gute und breite Kommunikation, um so insgesamt den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern deutlich zu intensivieren.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

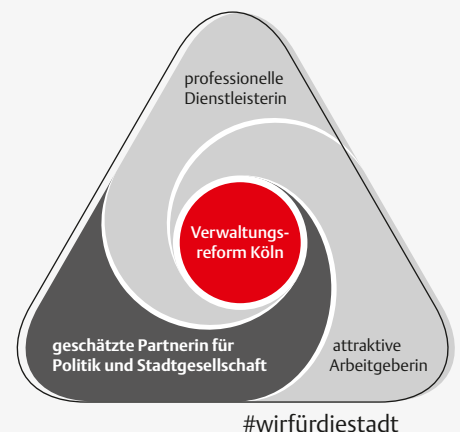
- Noch zu konkretisierende Maßnahmen und Formate werden wir mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und unter Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger entwickeln und publik machen.
- Den Dialog mit den Bürgerinnen und Bürgern wollen wir deutlich intensivieren.
- Durch die Maßnahmen und Formate wollen wir die Entscheidungen und Arbeiten des Amtes für Landschaftspflege und Grünflächen transparenter darstellen.



Wie gehen wir vor?

Das Vorgehen werden wir in der zweiten Jahreshälfte 2020 konkretisieren.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Mein Amt

Projektleitung

Dezernat VI
Amt für Landschaftspflege und Grünflächen

Laufzeit

Mai 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Wir haben unseren Anspruch formuliert, eine professionelle Dienstleisterin, eine geschätzte Partnerin für Politik und Stadtgesellschaft und eine attraktive Arbeitgeberin zu sein. Die Reform und ihre Kerngedanken möchten wir den insgesamt rund 870 Mitarbeitenden

im Amt für Landschaftspflege und Grünflächen näher bringen. Das Projekt „Mein Amt“ soll mit verschiedenen Maßnahmen die Attraktivität der Stadt Köln als Arbeitgeberin erhöhen und die Wertschätzung gegenüber den Kolleginnen und Kollegen zum Ausdruck bringen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

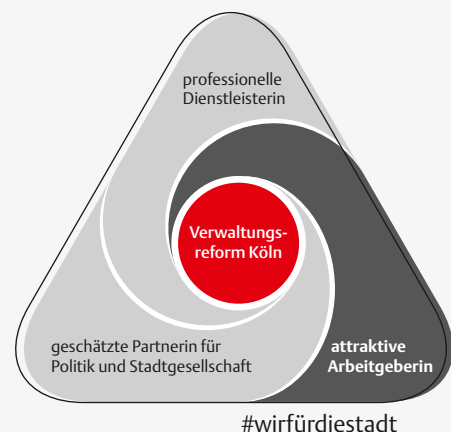
- Die noch zu konkretisierenden Maßnahmen, welche sich auf die Themen Gesundheit, Werte, Arbeitsbedingungen, Unterstützung, etc. beziehen, werden wir teilweise mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern entwickeln und umsetzen.
- Durch die Maßnahmen verstärken wir die Wahrnehmung als attraktive Arbeitgeberin bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern spürbar und wollen so den Reformgedanken bei den rund 870 Kolleginnen und Kollegen vertieft implementieren.



Wie gehen wir vor?

Das Vorgehen werden wir vor der Projektaufnahme konkretisieren.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Verbundprojekt: Optimierung der Bauprozesse

Projektleitung

Dezernat VI
Dezernatsbüro

Laufzeit

September 2019 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Wir beschreiben und optimieren alle Bauprozesse in den Bereichen Hochbauten, Verkehr und Ingenieurbauwerke, Kultur, Schulen und weiteren nach einheitlichen Standards. Wir verbessern die Qualität unserer Bauleistungen, erreichen eine höhere Kosten- und Terminalsicherheit und erhöhen damit die Zufriedenheit

der Kölnerinnen und Kölner sowie der Kolleginnen und Kollegen. Langfristig werden wir das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit unserer Verwaltung zurückgewinnen und jederzeit als leistungsfähiger und fachkundiger Bauherr agieren.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Bis Ende 2020 sind die Soll-Prozesse in den Dezernaten III und VI definiert.
- Bis zum Projektabschluss in 2021 sind die definierten und optimierten Bauprozesse eingeführt.
- Eindeutige Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind darauf aufbauend bis zum Abschluss in 2021 benannt und in Rollenprofilen festgehalten.
- Durch die optimierten Prozesse verbessern wir die Qualität unserer Bauleistungen.
- Unsere Projektabläufe sind durch klarere Schnittstellendefinition und die Schaffung von eindeutigen Verantwortlichkeiten effizienter.
- Insgesamt setzen wir Bauprojekte in dem vorab geplanten Zeit- und Kostenrahmen um.



Wie gehen wir vor?

Wir nehmen die aktuellen Ist-Prozesse mithilfe einer transparenten Methodik und unter Einbindung der betroffenen Kolleginnen und Kollegen auf. Nach einer Analyse können wir identifizierte Schwachstellen in die Konzeption der künftigen Bauprozesse einbeziehen und so unsere Prozesse für künftige Baumaßnahmen optimieren. Daneben nutzen wir die Erkenntnisse, um auch Aufgaben und Verantwortlichkeiten in einer verbindlichen Rollenbeschreibung für alle Kolleginnen und Kollegen transparent festzuhalten.

Schon bei der Planung wurde deutlich, dass der Projekterfolg maßgeblich von einer systematischen, breiten und verbindlichen Kommunikations- und Veränderungsstrategie abhängt. Wir werden alle betroffenen Kolleginnen und Kollegen kontinuierlich auf dem Laufenden halten und sie mit ihrem Fachwissen in den Prozess einbeziehen. Insbesondere haben wir auch die Führungskräfte in den betroffenen Bereichen als wichtige Multiplikatoren identifiziert und adressieren sie im gesamten Projektverlauf mit gezielten Maßnahmen, um so ihre Akzeptanz und Unterstützung langfristig zu sichern.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



#wirfürdiestadt

„Kulturvermittlung op Kölsch“ – Ausbau theaterpädagogischer Arbeit bei den Puppenspielen

Projektleitung

Dezernat VII
Hänneschen Theater - Puppenspiele der Stadt Köln

Laufzeit

Mai 2020 bis Juni 2021

Kurzbeschreibung

Wir möchten das „Hänneschen“ als Botschafter für kölsche Sproch und Kultur nachhaltig in den Blick von Schulen und Gesellschaft rücken. Bisher mussten wir die theaterpädagogische Arbeit „einkaufen“.

Die Herausforderung besteht darin, kulturelle Bildung im Hänneschen-Theater als festen Bestandteil der künstlerischen Arbeit aufzubauen und zu verorten.

Das Hänneschen-Theater:

- vermittelt kulturelle Werte „op kölsch“,
- festigt seinen Stellenwert in der Kölner Theaterlandschaft
- und sichert Nachwuchs und Zukunft.

Zurzeit können wir 2600 Kinder theaterpädagogisch betreuen. Ende 2020 werden es ca. 3300 sein.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

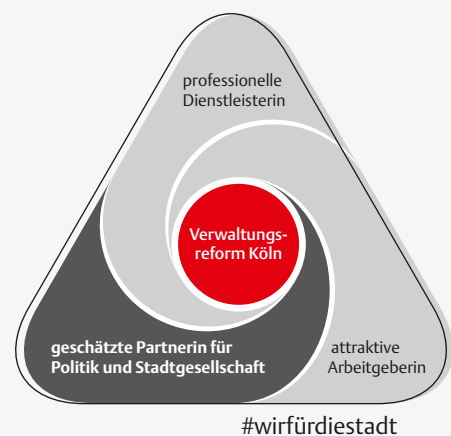
- Probe- und Workshop-Räume für die theaterpädagogische Arbeit sind eingerichtet.
- Das theaterpädagogische Konzept wurde fortgeschrieben.
- Die Ergebnisse wurden beim „Hänneschen-Figurentheater-Festival“ im Mai 2021 präsentiert.
- Pro Jahr können 50 bis 65 Gruppen- und Lehrerfortbildungen stattfinden und alle Schulformen und Altersklassen betreut werden.
- Wir bringen die Bildungsarbeit über „Hänneschen-Themen“ Kindern und Lehrkräften nahe, erhöhen das Verständnis für die Bedeutung von (kölscher) Kultur und Theater, stärken die positive Selbsterfahrung und erweitern die kulturelle Bildung.



Wie gehen wir vor?

Wir richten Räume im Theater für Theaterpädagogik ein, entwickeln Konzepte und führen diese durch. Zusätzlich werden wir die Schulen und Kinder kontaktieren, die theaterpädagogische Arbeit am Hänneschen-Theater evaluieren und weiterentwickeln.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Hybrides Lernen in der Stadtbibliothek

Projektleitung

Dezernat VII
Stadtbibliothek

Laufzeit

Januar 2020 bis November 2020

Kurzbeschreibung

Online-Angebote wie kostenlose MOOCs (Massive Open Online Courses) und Lernvideos auf Plattformen wie Youtube, aber auch lizenzierbare Angebote mit professionellen Tutorials und Trainingsvideos gibt es in großer Vielfalt, sie werden aber noch nicht so breit genutzt, wie wir es uns wünschen würden. Dies liegt unter anderem daran, dass es vielen Menschen schwerfällt, sich zu orientieren und passende Lernangebote zu finden. Oft fehlen auch die Motivation und eine gewisse Disziplin, sich alleine mit online verfügbaren Lerninhalten auseinanderzusetzen und begonnene Kurse zu Ende zu führen. Mit kostenlos moderierten Lernteams der Stadtbibliothek,

die sich über einen Zeitraum von wenigen Wochen zu einem bestimmten Thema treffen, möchten wir hier Abhilfe schaffen. Die moderierten Lernteams bieten die Gelegenheit, über das online Gelernte zu reden, sich gegenseitig zu motivieren und offene Fragen zu diskutieren. Die Bibliothek als offener, niederschwelliger und nicht kommerzieller Ort bietet dafür einen optimalen Rahmen. Darüber hinaus leisten wir mit dem Projekt einen wichtigen Beitrag zu dem dritten Leitsatz der Kölner Perspektiven 2030: „Köln sorgt für Bildung, Chancengerechtigkeit und Teilhabe.“

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

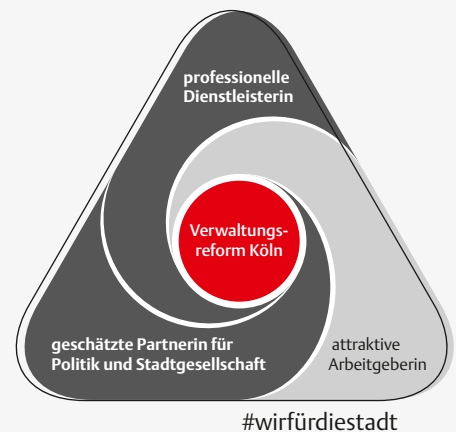
- Geprüfte Online-Ressourcen werden im System präsentiert.
- Mindestens sechs Lernteams mit jeweils acht bis zehn Teilnehmerinnen und Teilnehmern wurden gebildet, durchgeführt und evaluiert.
- Mindestens 25 Lernteam-Moderatorinnen und -Moderatoren wurden neu qualifiziert.
- Die Erweiterung individueller selbstgesteuerter Bildungsangebote für unsere Bürgerinnen und Bürger wird gut angenommen, und die Teilnehmenden sind zufrieden mit den Veranstaltungen.



Wie gehen wir vor?

In dem EU-Projekt „Learning Circles in Libraries“ wurden bereits geeignete Konzepte erarbeitet, die wir in unserer Stadtbibliothek umsetzen und erproben werden. Geprüfte und inhaltlich erschlossene Online-Ressourcen werden wir über eine Plattform öffentlich bekannt geben und in Lernteams vermitteln.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Museen, Menschen, Medien: Bildung und Vermittlung

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Im Kontext des Gesamtvorhabens „Museen, Menschen, Medien“ werden wir folgende Bildungsbereiche für die städtischen Museen breitenwirksam und nach definierten Standards etablieren:

- Personale Vermittlung
- Mediale Vermittlung
- Outreach
- Inklusion
- Diversität

Am Ende der partizipativ entwickelten Teilaufgaben verfügen der Museumsdienst und die städtischen Museen über gemeinschaftlich entwickelte Konzepte, die die Teilhabe der verschiedenen Zielgruppen an kulturellen Angeboten der Stadt Köln ermöglichen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- 2020 sind wirkungsorientierte Arbeitsgruppen etabliert.
- Grobkonzepte für die fünf etablierten Bereiche in 2020 und die Umsetzung eines Pilotprojekts für jede Arbeitsgruppe sind entwickelt.
- 2021 sind die Teilprojekte evaluiert und dokumentiert.
- Strategiekonzepte für jeden der fünf etablierten Bereiche sind in 2021 entwickelt.
- Die Prozesse der Arbeitsabläufe sind professionalisiert, die Angebote zielgruppenspezifischer aufgestellt, die Palette der Vermittlungsangebote ist erweitert und diversifiziert.



Wie gehen wir vor?

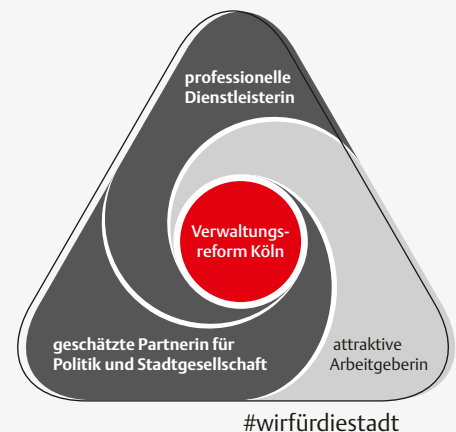
Wir werden für die einzelnen Themen Arbeitsgruppen einrichten:

- Personale Vermittlung
- Mediale Vermittlung
- Outreach
- Inklusion
- Diversität

Die Gruppen bilden wir aus den jeweiligen Teamleiterinnen und Teamleitern und zugeordneten Referentinnen und Referenten aus dem Kreis des Museumsdienstes.

Neben den Kolleginnen und Kollegen werden wir auch externe Partnerinnen und Partner der Stadtgesellschaft einbeziehen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Museen, Menschen, Medien: Digitalstrategie 2022+

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Im Kontext des Gesamtvorhabens „Museen, Menschen, Medien“ werden wir die im Vorprojekt partizipativ mit den Museen und musealen Institutionen erarbeitete Digitalstrategie 2022+ schrittweise implementieren und im Gesamtworkflow des städtischen Museumsbetriebs verstetigen.

Nach Abschluss des Projekts verfügt die Museumsfamilie über eine digitale Infrastruktur und im Querschnitt betriebene Arbeitsgruppen und -prozesse, die dem digitalen Wandel im Museumsbetrieb Rechnung tragen. Darüber hinaus ist der Standort mit den wichtigsten internationalen Verbänden und Forschungseinrichtungen zur Gestaltung von Museen in der Zukunft vernetzt.

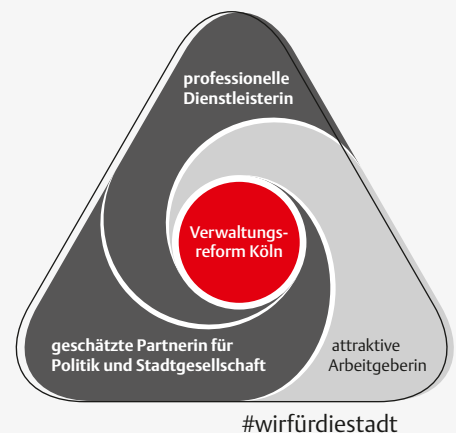
Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- 2020 ist ein wirkungsvoller Arbeitskreis zwischen allen Museen für die Bandbreite an digitalen Themen etabliert.
- Die digitale Steuerungsgruppe für die Museumsfamilie ist ab 2020 dauerhaft in Betrieb genommen.
- Die Infrastruktur für digitale Sammlungen und Medienmanagementsysteme ist bis 2021 geschaffen.
- 2021 ist das Museumsportal museenkoeln gerelauncht.
- Der digitale Vertrieb mit geschlossener Wertschöpfungskette als Basis für Nutzerprofile ist ab 2021 geschaffen.
- Ein wirkungsvoller digitaler Workflow innerhalb der Häuser ist etabliert.
- Die Museen haben sich auf gemeinsame Arbeitsprozesse und redaktionelle Richtlinien in der Arbeit zwischen den Häusern für digitale Formate und Publikationen verständigt.
- Das strategische Zusammenwirken der Museen im Sinne der Positionierung des Gesamtstandorts auf der Basis des Kulturentwicklungsplans hat sich verbessert.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir für die einzelnen Felder Arbeitsgruppen einrichten, die die Themen innerhalb der neun städtischen Museen zusammen mit der Kunst- und Museumsbibliothek und dem Rheinischen Bildarchiv erarbeiten. Die Ergebnisse koppeln wir anschließend mit den Beteiligten zurück.

Die inhaltliche Ausgestaltung der Digitalstrategie 2022+ erfolgt im Framing der übergeordneten Content-Strategie und Nutzerzentrierung in Teilprojekt vier „Bildung und Vermittlung“ sowie in Teilprojekt drei „Marketing und Kommunikation“. Den digitalen Vertrieb bringen wir anschließend mit der Vertriebsstrategie in Teilprojekt drei „Marketing und Kommunikation“ zusammen.

Die Produkt- und Softwareeinführung erfolgt letztendlich in Absprache und Kooperation mit Kolleginnen und Kollegen aus dem Personal- und Verwaltungsmanagement, dem Amt für Informationsverarbeitung, dem Rechnungsprüfungsamt, dem Amt für Integration und Vielfalt, der Kämmerei und der Gebäudewirtschaft.

Museen, Menschen, Medien: Entwicklung eines Leitbilds

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Im Kontext des Gesamtvorhabens „Museen, Menschen, Medien“ werden wir gemeinsam mit den Museen und den museumsnahen Einrichtungen ein Leitbild entwickeln. Es dient der Ausarbeitung von Zielen und Strategien, mittels derer Köln als professioneller und wett-

bewerbsfähiger Museumsstandort positioniert wird. Die Leitbildentwicklung geschieht in Fortschreibung des Kulturentwicklungsplans und unter Nutzung der in den anderen Teilprojekten erzielten Ergebnisse.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Ein gemeinsames Leitbild ist formuliert (Zwischenergebnis 2020).
- Verbindliche Ziele, Instrumente und Maßnahmen auf Basis des Leitbilds sind formuliert (Endergebnis in 2021).
- Die Museen und die museumsnahen Einrichtungen verfügen über eine gemeinschaftliche Planung zur Fortentwicklung des Museumsstandorts auf der Basis des Kulturentwicklungsplans.
- Es existiert ein abgestimmtes, Kompetenz-, Methoden- und Werkzeugportfolio.
- Die Ressourcen werden optimiert genutzt.
- Die Arbeitsergebnisse spiegeln die Professionalität der Häuser wider.



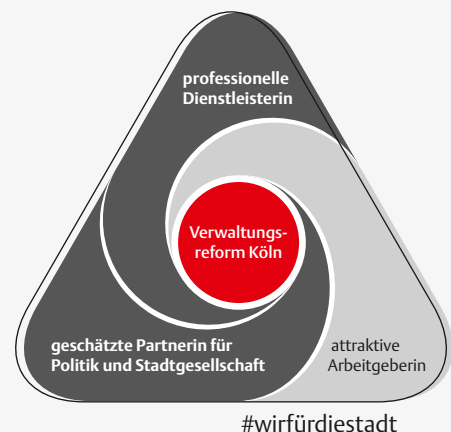
Wie gehen wir vor?

Wir nehmen die Unterstützung externer Dienstleisterinnen und Dienstleister für die Bereiche der Zielplanungen in Anspruch.

Für einzelne Themen werden wir je nach fachlicher Ausprägung in den parallelen Teilprojekten Arbeitsgruppen unter Beteiligung der Museen und museumsnahen Einrichtungen etablieren.

Die Direktorenrunde und die Verwaltungsleiterrunde werden wir prozessual im Projekt einbinden.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Museen, Menschen, Medien: Marketing und Kommunikation

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Im Kontext des Gesamtvorhabens „Museen, Menschen, Medien“ werden wir beim Museumsdienst eine Vermarktungsstrategie für den Museumsstandort Köln konzipieren und umsetzen, die sich aus folgenden Bausteinen zusammensetzt:

- Contentbasierte Gesamtmarketingstrategie
- Nutzerzentrierte Vertriebsstrategie (Produkt- und Medienangebote)

- Dachmarkenkommunikation

Nach Projektabschluss verfügt der Museumsstandort über eine etablierte Vertriebsstruktur, mittels derer die Vielfalt an musealen Vermittlungs- und Medienformaten gemäß Kulturentwicklungsplan in bestehenden Publikumsgruppen zielgerichtet ausgebaut und systematisch auf neue Zielgruppen ausgeweitet werden kann.

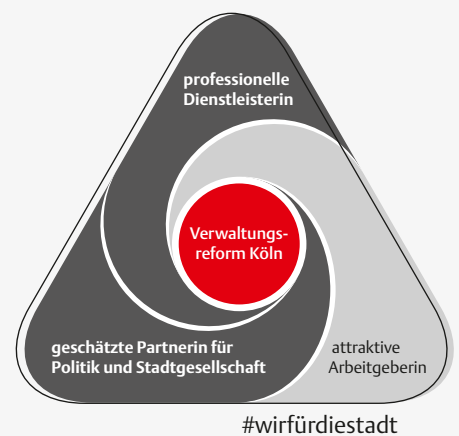
Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- 2020 ist eine Vertriebsstruktur für ein zielgerichtetes Multichannel-Marketing aufgebaut.
- Ein Portfoliomanagement ist für die Vermittlungs- und Medienangebote des Museumsdienstes in 2020 eingeführt.
- 2021 ist die Content-Strategie in analogen Formaten und digitalen Kanälen umgesetzt.
- Die begleitende integrierte Dachmarkenkampagne ist in 2021 etabliert.
- Begleitende Besucher- und Medienanalysen sind dauerhaft verstetigt.
- Eine zielgruppenorientierte Produkt- und Angebotsmatrix für Vermittlungs- und Medienformate des Museumsdienstes in den städtischen Museen liegt vor.
- Eine detaillierte Besucheranalyse für die städtischen Museen und eine Nutzeranalyse für die Angebote des Museumsdienstes liegen vor.
- Eine Erhebung zur Bekanntheit der Marke „museenkoeln“ und der Absatzzahlen ihrer Angebote liegt vor; daraus sind Planziele in der Steigerung der Bekanntheit und Absatzzahlen für die Folgejahre formuliert.
- Eine gemeinsam mit den Museen abgestimmte Vertriebsstrategie für die Produktpalette des Museumsdienstes in den städtischen Museen liegt vor; aussagekräftige Kennzahlen dazu sind mit dem Dezernat Kunst und Kultur und den städtischen Museen abgestimmt.
- Ein Vertriebskonzept für den Gesamtstandort (städtische und nicht-städtische Museen) liegt vor, das auch Gemeinschaftsprodukte wie Museums-Card, Museumsportal und übergeordnete Veranstaltungsformate berücksichtigt; aussagekräftige Kennzahlen dazu sind abgestimmt.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir in der Abteilung Marketing und Kommunikation im Vertrieb zum 01.02.2020 eine neue Stelle einrichten. Das Portfoliomanagement werden wir mit dem Qualitätsmanagement „Personale und mediale Vermittlung“ im Teilprojekt vier „Bildung und Vermittlung“ verzahnen. Ebenso die Vertriebsstrategie mit dem digitalen Vertrieb im Teilprojekt zwei „Digitalstrategie 2022+“. Anschließend weiten wir die Content-Strategie auf den Relaunch des Museumsportals in 2021 im Teilprojekt zwei „Digitalstrategie 2022+“ aus. Die Produkt- und Dachmarkenkommunikation erfährt von uns eine auf Zielgruppendefinition und Mediaanalysen basierende Mediaplanung und entsprechenden Mediaeinkauf. Der in 2019 etablierte Arbeitskreis „Marketing und Kommunikation“ mit den beteiligten Museen wird um die Themenfelder Vertrieb, Besucherforschung und Media ergänzt, dazugehörige Arbeitsgruppen werden eingesetzt. Schließlich fördern wir die tiefe Vernetzung mit dem B2B (KoelnTourismus und Koelnmesse) und dem Kulturmarketing (VII).

Museen, Menschen, Medien: Shared Service Center

Projektleitung

Dezernat VII
Museumsdienst mit Museumsreferat

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Die Konzentration der Museen auf ihre Kernaufgaben und die größtmögliche Entlastung im Bereich der administrativen Tätigkeiten stellt einen kritischen Erfolgsfaktor bei der Umsetzung der strategischen Ausrichtung der Museen im Projekt Museen, Menschen, Medien dar. An dieser Stelle setzt das Projekt Shared Service Center (SSC) an, indem Verwaltungsprozesse optimiert gebündelt werden. Dazu haben wir bereits 2019 in einer Machbarkeitsbetrachtung museumsübergreifend die Optimierungspotenziale und -wünsche analysiert. Nach Abschluss dieses Vorprojekts werden wir nun die Ergebnisse sukzessiv umsetzen. Unser Fokus liegt dabei auf:

- Kostenreduzierungen
- Compliancefähigkeit
- Qualitätssteigerungen
- (Re-)Fokussierung auf Kernkompetenzen
- Kundenorientierung
- kontinuierliche Verbesserung
- Standardisierung/Harmonisierung von Prozessen und Produkten
- Mitarbeitendenzufriedenheit.

Zur Unterstützung werden wir ein spezifisches Vorgehensmodell anwenden. Parallel werden wir die Themenfelder Infrastruktur/WLAN, Datenschutz, Vergabe und IT als erste Servicebereiche pilothaft projektieren.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

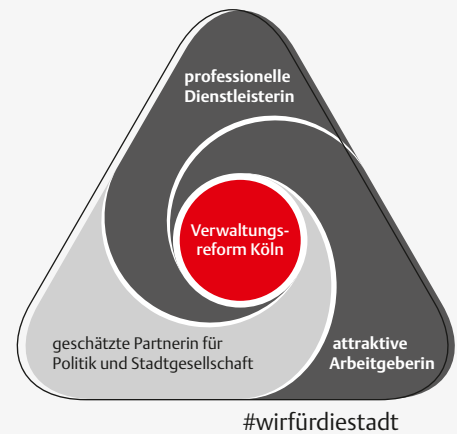
Zwischenergebnisse 2020

- Die Konzeption und Planung des SSC für die Servicebereiche der Priorität eins ist entsprechend dem zugrundeliegenden Vorgehensmodell abgeschlossen.
- Die Implementierung mindestens eines Servicebereichs als Pilot ist erfolgt.
- Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist konzipiert.
- Eine Weiterentwicklung des SSC für die Servicebereiche ab Priorität zwei ist konzipiert.

Endergebnisse 2021

- Die Konzeption und Planung des SSC für die Servicebereiche ab Priorität zwei ist entsprechend dem Vorgehensmodell abgeschlossen.
- Der Rollout aller Servicebereiche der Priorität eins ist abgeschlossen.
- Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess für alle Servicebereiche der Priorität eins ist implementiert.
- Die Umsetzung des SSC ab Priorität zwei ist auf Basis des bestehenden Vorgehensmodells beauftragt.
- Das SSC verfügt über einen zukünftigen Servicekatalog.
- Das SSC ist organisatorisch sinnvoll angebunden und agiert unter operativ synergetischen Rahmenbedingungen.
- Das SSC ist mit angemessenen Ressourcen ausgestattet.
- Qualität und Quantität der erbrachten Leistungen im SSC sind in angemessenem Maße sichergestellt.
- Die Museen verfügen im Servicebereich des SSC über effiziente und standardisierte Prozesse.
- Die Compliance der Museen ist im Servicebereich des SSC sichergestellt.
- Durch das SSC wurden Kostensenkungen erzielt. Neben einem regelmäßigen Zufriedenheitsaustausch zwischen Museen und Service Center ist ein Berichtswesen etabliert.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Im Rahmen des Projekts wird aufgrund des Veränderungscharakters ein umfassendes Changemanagement notwendig. Hierfür werden wir bestehende Beteiligungsformate wie Arbeitsgruppen und Workshops mit den Verwaltungsleitungen fortsetzen und mit dem Ziel positiver Visionsentwicklung, Personalentwicklung und Qualifizierung Rollen und Prozessorganisation sowie Wissensmanagement ausweiten. Zusätzlich greifen wir bestehende stadtweite Prozesse der Reform auf und binden sowie informieren die stadtweiten Stakeholder regelmäßig.

Optimierter Standort für die Kunst- und Museumsbibliothek

Projektleitung

Dezernat VII
Kunst- und Museumsbibliothek

Laufzeit

Januar 2020 bis Juni 2020

Kurzbeschreibung

Das Dienstgebäude Kattenbug wurde uns zum 31. Dezember 2021 gekündigt. Die Suche nach einem neuen Standort werden wir als Chance nutzen, um auch den Service und die Arbeitsbedingungen für die Bürgerinnen und Bürger sowie unsere Kolleginnen und

Kollegen deutlich zu verbessern. Wir werden innovative Möglichkeiten der Gebäudesuche mit dem Ziel eruieren, ein Gebäude anzumieten, in welchem möglichst viele der bisherigen Standorte zusammengeführt werden können.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

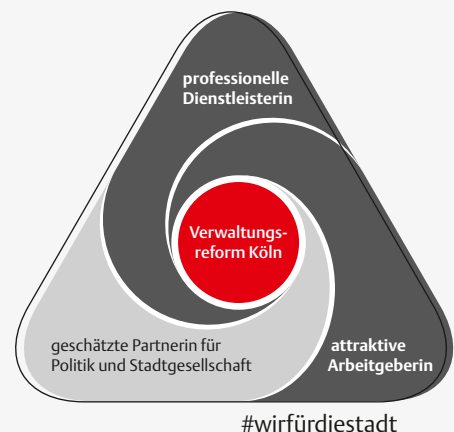
- Ein Anforderungsprofil mit Mindestbedingungen für das Gebäude ist erstellt und durch die politischen Gremien bis März 2020 abgesegnet.
- Verschiedene Möglichkeiten der Gebäudesuche wurden eruiert, dokumentiert und bewertet sowie anschließend umgesetzt.
- Ein geeignetes Gebäude wurde gefunden.



Wie gehen wir vor?

Zunächst führen wir eine Kick-off-Veranstaltung durch, bei der sich all unsere Kolleginnen und Kollegen an dem Prozess beteiligen und ihre Ideen einbringen können. Auf Grundlage dieser Ergebnisse definieren wir die Anforderungen an das neue Gebäude, eruieren die verschiedenen Möglichkeiten der Gebäudesuche und führen letztendlich die Suche durch.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Umzug der Kunst- und Museumsbibliothek

Projektleitung

Dezernat VII
Kunst- und Museumsbibliothek

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Das Dienstgebäude Kattenbug wurde uns zum 31. Dezember 2021 gekündigt. Im Rahmen des Projekts „Optimierter Standort für die Kunst- und Museumsbibliothek“ werden wir geeignete neue Räumlichkeiten suchen. In diesem gleichzeitig startenden Projekt geht

es um die Planung von Unterbringungs- und Umzugs-szenarien, deren inhaltliche und administrative Planung die Grundlage für die anschließend zu erstellende Kostenplanung und die Bereitstellung der finanziellen Ressourcen bildet.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

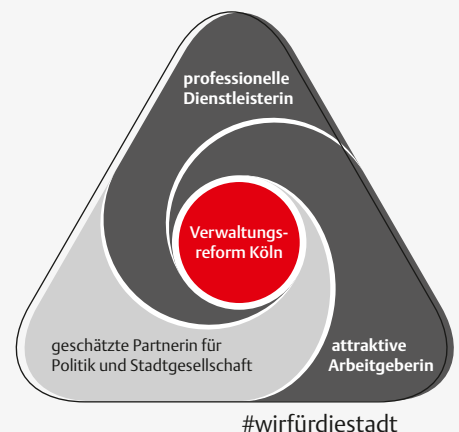
- Die Vorplanung für den Umbau eines potenziellen neuen Gebäudes inklusive Kostenschätzung liegt vor.
- Ein Einrichtungskonzept mit Kostenschätzung liegt vor.
- Ein Umzugskonzept mit Kostenschätzung liegt vor.
- Die Ratsvorlagen zur Bewilligung der Haushaltsmittel für den Umbau, die Einrichtung und den Umzug liegen vor.
- Umbau, Einrichtung und Umzug sind erfolgt.
- Der neue Standort der Kunst- und Museumsbibliothek erhöht nach dem Umzug die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Kundinnen und Kunden.



Wie gehen wir vor?

Zu Beginn werden wir den Umbau, die Einrichtung sowie den Umzug planen, Kostenkalkulationen entsprechend den Planungen erarbeiten und eine Ratsvorlage für die benötigten Haushaltsmittel vorbereiten. Anschließend führen wir die Ausschreibung und Auftragsvergaben sowie letztendlich den Umzug durch.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Entwicklung eines Kundenbindungsprogramms auf Basis eines neuen Ticketsystems für die Bühnen und das Gürzenich-Orchester

Projektleitung

Dezernat VII
Bühnen mit Gürzenich-Orchester

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2021

Kurzbeschreibung

Die Bühnen und das Gürzenich-Orchester nutzen verschiedene Vertriebswege für den Kartenverkauf. Neben den Abendkassen in den Spielstätten betreiben sie eine eigene Vorverkaufskasse und einen telefonischen Kartenservice. Die Webshops von Oper und Schauspiel werden durch den Partner KölnTicket betrieben, der auch das Ticketsystem bereitstellt. Mit der vorhandenen Vertriebsstruktur schöpfen wir derzeit noch nicht vollumfänglich die Möglichkeiten eines modernen, kundenorientierten Ticketsystems aus. Insbesondere der Online-Kartenverkauf weist Optimierungspotenzial auf. Beispielsweise können Abonnements nicht online, sondern nur über die Theaterkasse erworben werden. Es bestehen Medienbrüche, sodass die Besucherinnen und Besucher unterschiedliche Kanäle zum Erwerb der Eintrittskarten und Abonnements nutzen müssen.

Daher werden wir die Anforderungen an ein zeitgemäßes Ticketsystem aus Sicht der verschiedenen Nutzerinnen und Nutzern ermitteln und ein solches System implementieren. Auf diese Weise bieten wir unseren Besucherinnen und Besuchern einen verbesserten Service, indem sie Eintrittskarten, Abonnements etc. über einen möglichst unkomplizierten und „smarten“ Vertriebsweg erwerben können. Das Ticketsystem stellt die Basis für ein CRM-Programm dar, das die zielgruppenspezifische Ansprache und langfristige Besucherinnen- und Besucherbindung ermöglicht.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

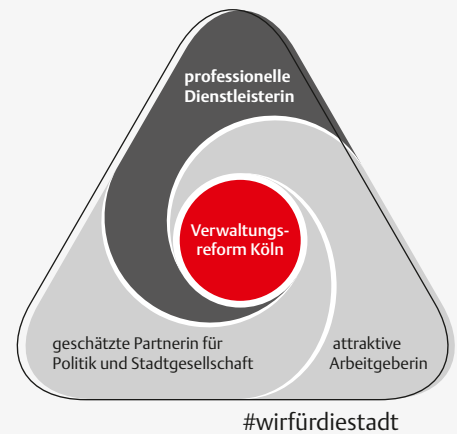
Zwischenergebnis bis Dezember 2020:

- Vergabeverfahren: Es wurde ein Ticketsystem ausgeschrieben und dazu ein abgestimmtes Leistungsverzeichnis an den Markt gegeben. Darin sind die Ergebnisse aus Nutzerforschung und Markterkundung eingeflossen.
- CRM: So viele Kundendaten wie möglich liegen optimiert vor.

Gesamtziele:

- Vergabeverfahren: Ein Anbieter ist gefunden.
- Implementierung:
 - Die Bühnen Köln und das Gürzenich-Orchester haben ein modernes Ticketsystem implementiert.
 - Das Ticketsystem ist an die relevanten Schnittstellen angebunden.
 - Mobil optimierte und barrierefreie Webshop(s) für Ticketkäufe und Abonnements sind in Betrieb genommen.
- CRM:
 - So viele Kundendaten wie möglich liegen optimiert vor.
 - Das Verfahren zur Kundenansprache ist zwischen den Sparten abgestimmt.
 - Das Speichern und Löschen von Kundendaten ist DSGVO-konform.
- Die Gebührenstruktur ist auf allen Vertriebswegen einheitlich.
- Durch die Einführung eines neuen, zukunftsorientierten und einfach zu bedienenden Ticketsystems wird Bestandskundinnen und Bestandskunden ein deutlich verbesserter Service angeboten und es können leichter neue Kundinnen und Kunden gewonnen werden.
- Durch den verbesserten Service können aus Einzelbesucherinnen und Einzelbesuchern Mehrfachbesucherinnen und Mehrfachbesucher (Abonnement) gemacht werden.
- Eigene Webshops der Sparten ermöglichen den Gästen den Abend im Theater im Vorfeld individuell zu gestalten und den Erlebnisfaktor zu steigern.
- Durch die Einführung eines CRM-Systems sprechen die Sparten koordiniert und vereinheitlicht die Gäste aller Sparten an.
- Die Sparten kennen ihre Gäste und können ihre Angebote zielgruppenspezifisch vertreiben.
- Die Ergebnisse können von anderen Instituten des Kulturdezernats genutzt werden.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Wie gehen wir vor?

Wir werden ein interdisziplinäres Team bilden und zu einer Kick-off-Veranstaltung einladen. Anhand von Nutzerforschungen und Markterkundungen werden wir ein Leistungsverzeichnis für ein neues Ticketsystem erstellen. Anschließend führen wir das Vergabeverfahren durch und implementieren das neue System, um damit die Grundlagen für ein Kundenbindungsprogramm zu schaffen.

Etablierung einer Teamkultur bei der Verwaltung des Gürzenich-Orchesters

Projektleitung

Dezernat VII
Gürzenich-Orchester

Laufzeit

Oktober 2020 bis März 2021

Kurzbeschreibung

Mit dem Projekt werden wir gemeinsame Ziele definieren sowie die Kommunikation unter unseren Kolleginnen und Kollegen verbessern. Folgende Themen erarbeiten wir in diesem Zusammenhang:

Wir werden die Teamkultur und das Wertesystem insbesondere mit der Frage betrachten: „Wie gehen wir miteinander um?“ Themen wie der Leitlinienprozess, Fehlerkultur und die Zusammenarbeit von Kunst und Verwaltung stehen dabei im Fokus.

Zusätzlich werden wir ein gemeinsames Verständnis von Zielen und Erfolgen und eine gemeinsame Strategie entwickeln.

Im Rahmen der Mitarbeitendenqualifikation wollen wir Kompetenzen benennen und entwickeln, Entwicklungspläne erstellen sowie Arbeitsprozesse bei einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern optimieren.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

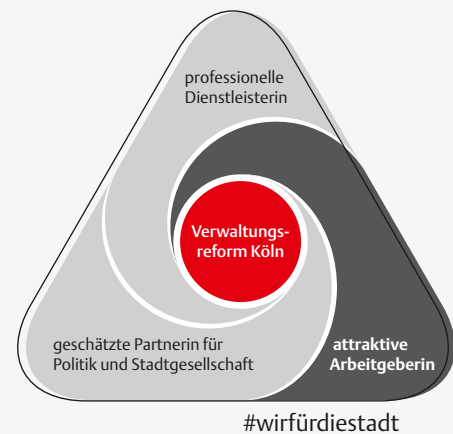
- Bis Dezember 2020 sind ein gemeinsames Leitbild und eine gemeinsame Strategie definiert.
- Die Kolleginnen und Kollegen werden über konkrete persönliche Entwicklungsmöglichkeiten informiert und beraten. Diese werden ihnen regelmäßig angeboten.
- Das Zusammengehörigkeitsgefühl wird gestärkt. Die Kolleginnen und Kollegen sehen sich als Teil eines Teams und arbeiten für ein gemeinsames Ziel.
- Die Kolleginnen und Kollegen können sich individuell entfalten und beruflich weiterentwickeln.
- Die Mitarbeitendenzufriedenheit steigt.



Wie gehen wir vor?

In gemeinsamen, moderierten Workshops werden wir Problemfelder aufdecken und Lösungsstrategien entwickeln. In einem weiteren Schritt binden wir diese in den Arbeitsalltag ein.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Optimierung der Arbeitsprozesse bei der Verwaltung des Gürzenich-Orchesters

Projektleitung

Dezernat VII
Gürzenich-Orchester

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Mit dem Projekt werden wir die Arbeitsprozesse innerhalb der Verwaltung des Gürzenich-Orchesters optimieren. Dafür arbeiten wir an folgenden Themen:

Wir werden Arbeitsprozesse definieren und voneinander abgrenzen sowie die Zusammenarbeit zwischen Kunst und Verwaltung optimieren.

Die Aufgabenbeschreibungen und Zuständigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden wir ebenfalls genau definieren und klar abgrenzen.

Für ein verbessertes Projektmanagement befassen wir uns mit dem Erarbeiten von Zeitplänen, Controllingmethoden, der Erstellung eines Dashboards sowie der Verbesserung der Kommunikationswege und -prozesse.

Schließlich werden wir unsere technischen Arbeitsmittel optimieren: Dies erreichen wir, indem wir eine Arbeitsplattform auf Basis eines Datenbanksystems sowie ein Projektmanagementtool einführen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

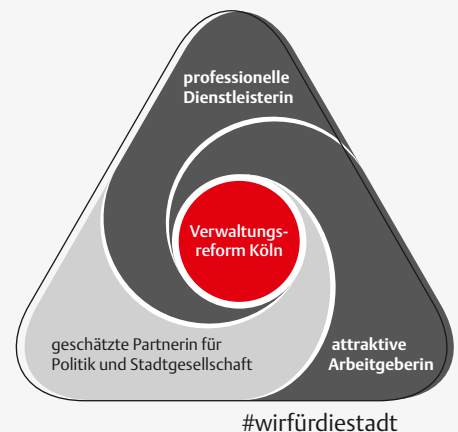
- Alle Prozesse sind aufgenommen, bearbeitet, dokumentiert und implementiert.
- Die Verantwortlichkeiten sind abgegrenzt, definiert und dokumentiert.
- Ein IT-gestütztes System zur Prozessunterstützung ist umgesetzt.
- Das Projektmanagementtool der Stadt Köln ist im Gürzenich-Orchester eingeführt.
- Eine Arbeitsplattform zur orts-, zeit- und systemunabhängigen gemeinsamen Bearbeitung von Dokumenten ist implementiert.
- Bei einer Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mindestens 70 % der Antwortenden mit „ihren“ Prozessen zufrieden.
- Ebenfalls geben 70 % an, dass sich die Zusammenarbeit durch die Nutzung der implementierten Technik verbessert hat.
- Die dokumentierte Mehrarbeit sinkt gegenüber dem Stand vor Projektbeginn.



Wie gehen wir vor?

Zunächst werden wir mithilfe von leitfadengestützten Interviews den Ist-Prozess und unsere Aufgaben ermitteln. Anschließend werden wir in gemeinsamen Workshops mit unseren Kolleginnen und Kollegen den Soll-Prozess entwickeln und in unserem Arbeitsalltag umsetzen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?



Verstetigung der Führungskräftequalifizierung bei den Bühnen

Projektleitung

Dezernat VII
Bühnen

Laufzeit

Januar 2020 bis Dezember 2020

Kurzbeschreibung

Mit unserem ersten Projekt im Jahr 2019 „Führungskräftequalifizierung“ haben wir einen wichtigen Meilenstein auf unserem Weg zu einer systematischen Personalentwicklung erreicht. Um die bereits umgesetzten Maßnahmen zu verstetigen und die Nachhaltigkeit der erzielten Ergebnisse sicherzustellen, werden wir 2020 ein Fortführungsprojekt starten. Zielgruppe sind alle Führungskräfte der Bühnen, das heißt aus dem Bühnenservice (Verwaltung, Kostüm- und Dekorationswerkstätten, Gebäudemanagement und Ähnliche), den technischen Abteilungen und neu auch den künstlerischen Abteilungen der Sparten Oper und

Schauspiel. Zu den geplanten Maßnahmen gehören zum einem, dass wir regelmäßig Workshops zum Auffrischen und weitere Einzel- und Teamtrainings anbieten. Zum anderen werden wir auch Formate mit dem Ziel der Themengenerierung und Identitätsschaffung realisieren, ein auf die Bühnen zugeschnittenes Fortbildungsangebot unter Einbindung der städtischen Personalentwicklung ermöglichen und langfristig eine zusätzliche Stelle für dieses Aufgabengebiet bei den Bühnen schaffen.

Auf einen Blick



Was wollen wir erreichen und was wollen wir bewirken?

- Ein Entwurf zu Führungsstandards für alle Führungskräfte liegt vor, der auf der Befassung mit bestehenden Standards wie dem „Wertebasierten Verhaltenskodex“ des Deutschen Bühnenvereins und den „Leitlinien für Führung und Zusammenarbeit“ der Stadt Köln beruht.
- Ein Konzept zur dauerhaften Verstetigung der Führungskräftequalifizierung ist erstellt und in Teilen umgesetzt.
- Mindestens 30 % aller Führungskräfte haben an Vertiefungsworkshops teilgenommen.
- Die Führungskräfte fühlen sich in ihrer Führungsrolle zufrieden und in ihrer Selbstwirksamkeit gestärkt.



Wie gehen wir vor?

Im ersten Schritt laden wir zu einer Kick-off-Veranstaltung ein, bei der sich alle Kolleginnen und Kollegen am Prozess beteiligen und ihre Ideen einbringen können.

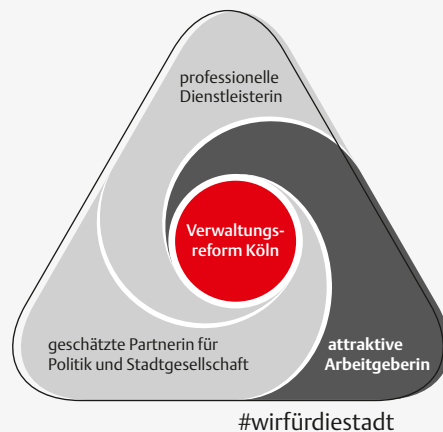
Anschließend werden wir eine dauerhafte Arbeitsgruppe zur Koordinierung der erarbeiteten Maßnahmen und Entwicklung eines langfristigen Konzepts zur Führungskräftequalifizierung etablieren.

Mittelfristig soll eine zusätzliche, feste Stelle für die Personalentwicklung geschaffen werden.

Zusätzlich werden wir weiterführende Workshops, Workshops zu Spezialthemen sowie Einzel- und Teamcoachings anbieten.

Zum Abschluss des Projekts werden wir Ende Dezember 2020 eine Zukunftswerkstatt als Abschlussveranstaltung durchführen.

Welche Dimension des Anspruchs erfüllt das Projekt?





Die Oberbürgermeisterin

Referat für Strategische Steuerung

Dr. Rainer Heinz

Referat für Strategische Steuerung

Telefon: 0221/221-25253

E-Mail: rainer.heinz@stadt-koeln.de

Maik Dick

Steuerung Verwaltungsreform

Telefon: 0221/221-30020

E-Mail: maik.dick@stadt-koeln.de

Redaktion:

Franziska Weiss

Gestaltung:

Liebchen+Liebchen Kommunikation GmbH

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock GmbH & Co. KG

Verwaltungsreform Köln

#wirfürdiestadt