

# Sitzungsunterlagen

Sitzung des Personal- und  
Organisationsausschusses

17.03.2020

# Inhaltsverzeichnis

Sitzungsdokumente	3
Tagesordnung -öffentlich-	3
Nachreichung Ö	4
Vorlagendokumente	5
TOP Ö 2 Stellenplan Gesundheitsamt (Gh)	5
Sitzungsvorlage DIP/068/2020	5
Sachverhalt DIP/068/2020	8
Anlage DIP/068/2020	11
TOP Ö 3 Stellenplan Amt für Geoinformation und Bodenordnung (Geo)	25
Bericht DIP/067/2020	25
Bericht DIP/067/2020	28
Anlage DIP/067/2020	30
* TOP Ö 4 Digitalisierungsprojekt „Neue Kundenkommunikation der Ausländerbehörde“	34
Sitzungsvorlage DIP/069/2020	34
Bericht DIP/069/2020	36
TOP Ö 5 Kosten für externe Gutachten	45
Bericht Ref.I/II/156/2020	45
Sachverhaltsdarstellung Ref.I/II/156/2020	49
Antrag der FDP vom 02.12.2019 Ref.I/II/156/2020	53

# TAGESORDNUNG

---

## Sitzung

Sitzung des Personal- und Organisationsausschusses

---



## Sitzungszeit

Dienstag, 17.03.2020, 15:00 Uhr

---

## Sitzungsort

Rathaus, Fünferplatz 2, Großer Sitzungssaal

---

## TAGESORDNUNG

### Öffentliche Sitzung

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <p><b>2. Stellenplan Gesundheitsamt (Gh)</b></p> <p>hier:<br/><b>Organisationsuntersuchung Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)</b></p> <p>Riedel, Harald</p>                         | <p>Beschluss<br/>DIP/068/2020</p>    |
| <p><b>3. Stellenplan Amt für Geoinformation und Bodenordnung (Geo)</b></p> <p>hier:<br/><b>Zusätzlicher Personalbedarf im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Geodateninfrastruktur Nürnberg (GDI-N)</b></p> <p>Riedel, Harald</p> | <p>Bericht<br/>DIP/067/2020</p>      |
| <p><b>4. Digitalisierungsprojekt „Neue Kundenkommunikation der Ausländerbehörde“</b></p> <p>hier:<br/><b>Werkstattbericht über erzielte Projektergebnisse und aktueller Sachstand</b></p> <p>Riedel, Harald</p>                           | <p>Bericht<br/>DIP/069/2020</p>      |
| <p><b>5. Kosten für externe Gutachten</b></p> <p><b>Bezug: Antrag der FDP-Stadtratsfraktion vom 02.12.2019</b></p>  | <p>Bericht<br/>Ref.I/II/156/2020</p> |
| <p><b>6. Genehmigung der Niederschrift der Sitzung vom 18.02.2020, öffentlicher Teil</b></p>  |                                      |



Stadt Nürnberg - Rathausplatz 2 - 90403 Nürnberg

An die Mitglieder  
des Personal- und Organisationsausschusses

E-Mail: [obm@stadt.nuernberg.de](mailto:obm@stadt.nuernberg.de)

Internet: [www.nuernberg.de](http://www.nuernberg.de)

Datum: 09.03.2020

**NACHREICHUNG**  
**ZUR SITZUNG**  
**DES PERSONAL- UND ORGANISATIONSAUSSCHUSSES AM 17.03.2020**

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

im Nachgang zur bereits zugestellten Einladung/Tagesordnung übermittle ich die Unterlagen zu

**Öffentliche Sitzung**

4. **Digitalisierungsprojekt „Neue Kundenkommunikation der  
Ausländerbehörde“** Beschluss

**hier:**  
**Werkstattbericht über erzielte Projektergebnisse und aktueller  
Sachstand**

Riedel, Harald

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Ulrich Maly  
Oberbürgermeister



Beratung	Datum	Behandlung	Ziel
Personal- und Organisationsausschuss	17.03.2020	nicht öffentlich	Beschluss

**Betreff:**

**Stellenplan Gesundheitsamt (Gh)**

hier:

**Organisationsuntersuchung Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen,  
Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)**

**Sachverhalt (kurz):**

siehe Sachverhalt

**1. Finanzielle Auswirkungen:**

- Noch offen, ob finanzielle Auswirkungen

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

(→ weiter bei 2.)

- Nein (→ weiter bei 2.)

- Ja

Kosten noch nicht bekannt

Kosten bekannt

**Gesamtkosten**

€ **Folgekosten** 2.681 € pro Jahr

dauerhaft  nur für einen begrenzten Zeitraum

davon investiv

€ davon Sachkosten € pro Jahr

davon konsumtiv

€ davon Personalkosten 2.681 € pro Jahr

**Stehen Haushaltsmittel/Verpflichtungsermächtigungen ausreichend zur Verfügung?**  
(mit Ref. I/II / Stk - entsprechend der vereinbarten Haushaltsregelungen - abgestimmt,  
ansonsten Ref. I/II / Stk in Kenntnis gesetzt)

- Ja  
 Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**2a. Auswirkungen auf den Stellenplan:**

- Nein (→ *weiter bei 3.*)  
 Ja  
 Deckung im Rahmen des bestehenden Stellenplans  
 Auswirkungen auf den Stellenplan im Umfang von           Vollkraftstellen (Einbringung  
und Prüfung im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens)  
 Siehe gesonderte Darstellung im Sachverhalt

**2b. Abstimmung mit DIP ist erfolgt** (Nur bei Auswirkungen auf den Stellenplan auszufüllen)

- Ja  
 Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**3. Diversity-Relevanz:**

- Nein  
 Ja

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**4. Abstimmung mit weiteren Geschäftsbereichen / Dienststellen:**

- RA** (verpflichtend bei Satzungen und Verordnungen)  
 **Gh**

**Beschlussvorschlag:**

Der Projektbericht „Organisationsuntersuchung Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)“ hat zur Kenntnis gedient, die sich aus der Personalbemessung ergebenden Mehrbedarfe sollen durch Gh in das Stellenbeschaffungsverfahren zum Haushalt 2021 eingebracht werden.

Im Stellenplan Gh werden rückwirkend zum 01.01.2020

- die Stelle Nr. 530.3112 (Sachgebietsleiter/in; EGr. 10; 1,00 VK) nach EGr. 11,
- die Stellen Nr. 530.3120, 530.3122 und 530.3124 (Sachbearbeiter/in Verwaltung; EGr. 9b bzw. BGr. A 9/10; 2,46 VK) nach EGr. 9c und
- die Stelle Nr. 530.3130 (Sozialpädagoge/in; EGr. S 11b; 1,00 VK) nach EGr. S 12

bewertet. Die Stelleninhaber/innen werden entsprechend dem höheren Stellenwert eingruppiert, soweit die tarifvertraglichen und persönlichen Voraussetzungen vorliegen.

Die Stellen Nr. 530.3114, 530.3116 und 530.3118 (Sachbearbeiter/in Pflege; EGr. P12; 3,00 VK) erhalten einen Stellenvermerk „ku EGr. 9c“.

Weiterhin werden die an den Stellen Nrn. 530.3130 (Sozialpädagoge/in; EGr. S 11b; 1,00 VK) und 530.3118 (Sachbearbeiter/in Pflege; EGr. P12; 1,00 VK) angebrachten Fristvermerke „F 12.20“ für jeweils 0,50 VK entnommen.

110-10.42.10-53/86/3

## **Stellenplan Gesundheitsamt (Gh)**

**hier: Organisationsuntersuchung Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)**

### I. Sachverhalt

Nach dem Pflege- und Wohnqualitätsgesetz sollen alle Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe im Stadtgebiet mindestens einmal jährlich in Form von unangemeldeten Einrichtungsbegehungen überprüft werden. Außerdem können aufgrund von Beschwerden jederzeit anlassbezogene Begehungen notwendig werden. Diese gesetzliche Verpflichtung wird bei der Stadt Nürnberg durch die Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA) beim Gesundheitsamt erfüllt. Aufgabe der FQA ist es, die Würde und die Interessen sowie die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner von Einrichtungen vor Beeinträchtigungen zu schützen und deren Lebensqualität zu sichern. Die umfassende sowie individuelle Beratung von Bewohnerinnen und Bewohnern, Betreuerinnen und Betreuern, Angehörigen, Einrichtungsträgern sowie allen an der Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner beteiligten Personen gehört ebenfalls zu den Aufgaben der FQA. Die jährliche Begehung aller Einrichtungen und somit die Erfüllung des im Pflege- und Wohnqualitätsgesetz vorgeschriebenen gesetzlichen Auftrages soll in Multiprofessionellen Teams (MPT) aus Ärztinnen/Ärzten, Sachbearbeiter/innen Pflege, Sachbearbeiter/innen Verwaltung und Sozialpädagogen/innen in wechselnder Zusammensetzung erfolgen (Empfehlung des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen – BStMAS).

Im Zuge der Beratungen zum Haushalt 2018 wurde daher beschlossen, der FQA befristete Kapazität im Gesamtumfang von 1,00 VK zur Verfügung zu stellen. Dies erfolgte mit der Maßgabe, dass bis Ende 2019 die Aufgabenwahrnehmung und die Personalausstattung überprüft würden und die Heimaufsicht in die Lage versetzt werden müsse, ihren gesetzlichen Auftrag zu erfüllen. Im Rahmen einer von Herbst 2018 bis Ende 2019 durchgeführten Organisationsuntersuchung wurden schwerpunktmäßig die Aufgaben der FQA sowie der Kernprozess „Begehung einer Einrichtung (incl. Vor- und Nachbereitung)“ betrachtet. Dies erfolgte mit der Maßgabe, die Aufgabenwahrnehmung und den Prozess zu optimieren und letztendlich eine fortschreibungsfähige Personalbemessung zu entwickeln, die eine Einschätzung des tatsächlichen Personalbedarfs in der FQA, aufgegliedert nach den vier eingesetzten Professionen (s.o.), erlaubt. Die anhand der Einflussfaktoren „Anzahl der Einrichtungen“, „Anzahl der anlassbezogenen Beschwerden“, „Anzahl der festgestellten Mängel“ und „Anzahl der bearbeiteten Beschwerden“ durchgeführte Personalbemessung ergab aktuell einen zusätzlichen Bedarf im Umfang von 3,25 VK (0,75 VK Ärztin/Arzt; 1,00 VK Sachbearbeiter/in Pflege; 1,00 VK Sachbearbeiter/in Verwaltung; 0,5 VK Sozialpädagoge/in). Der Abschlussbericht zur Organisationsuntersuchung ist der Vorlage in Anlage beigelegt (Anlage Projektbericht „Organisationsuntersuchung Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)“).

Um die aktuell erforderliche, personelle Ausstattung der FQA zu erreichen wurde Gh empfohlen, zum Haushalt 2021 Stellenschaffungsanträge im Umfang von 3,25 VK zu stellen. Darüber hinaus sollen umgehend die an den Stellen Nrn. 530.3118 (Sachbearbeiter/in Pflege; EGr. P12; 1,00 VK) und 530.3130 (Sozialpädagoge/in; EGr. S11b; 1,00 VK) angebrachten Fristvermerke F 12.20, die jeweils den halben Stellenumfang betreffen, entnommen werden.

Parallel zur Organisationsuntersuchung erfolgte eine Überprüfung der Bewertungen der Stellen in der FQA. Diese ergab, dass die Stelle Nr. 530.3112 (Sachgebietsleiter/in, Sachbearbeiter/in; EGr. 10; 1,00 VK) aufgrund der zunehmenden Schwierigkeit und Bedeutung der wahrzunehmenden Tätigkeiten künftig in EGr. 11 (Mehrkosten i.H.v. 5.901 €), die Stellen Nr. 530.3120, 530.3122

und 530.3124 (Sachbearbeiter/in Verwaltung; EGr. 9b bzw. BGr. A 9/10; insgesamt 2,46 VK) aufgrund der wahrzunehmenden Verantwortung, die die Tätigkeiten beinhalten in EGr. 9c (Mehrkosten i.H.v. 3.164 €) und die Stelle Nr. 530.3130 (Sozialpädagoge/in; EGr. S 11b; 1,00 VK – davon 0,50 VK derzeit befristet bis 12/20) aufgrund der festgestellten Schwierigkeit der wahrgenommenen Tätigkeiten nach EGr. S 12 (Mehrkosten i.H.v. 3.042 €) tarifgerecht bewertet sind. Zudem soll die Bewertung der Stellen Nr. 530.3114, 530.3116 und 530.3118 (Sachbearbeiter/in Pflege; EGr. P12; insgesamt 3,0 VK – davon 0,5 VK derzeit befristet) von den nicht mehr zutreffenden Eingruppierungsmerkmalen für „Beschäftigte in Gesundheitsberufen – Leitende Beschäftigte in der Pflege“ in die einschlägigen allgemeinen Eingruppierungsmerkmale, dort in die EGr. 9c, übergeleitet werden (Einsparung i.H.v. 9.426 €). Die derzeit mit Mitarbeitenden, die zur Person in EGr. P 12 eingruppiert sind besetzten Stellen, erhalten hierzu jeweils einen Vermerk „ku E 9c“. Insgesamt entstehen durch die erforderlichen Anpassungen bei den Stellenbewertungen in der FQA jährliche Mehrkosten i.H.v. 2.681 €.

### Beschlussvorschlag:

Der Projektbericht „Organisationsuntersuchung Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)“ hat zur Kenntnis gedient, die sich aus der Personalbemessung ergebenden Mehrbedarfe sollen durch Gh in das Stellenschaffungsverfahren zum Haushalt 2021 eingebracht werden.

Im Stellenplan Gh werden rückwirkend zum 01.01.2020

- die Stelle Nr. 530.3112 (Sachgebietsleiter/in; EGr. 10; 1,00 VK) nach EGr. 11,
- die Stellen Nr. 530.3120, 530.3122 und 530.3124 (Sachbearbeiter/in Verwaltung; EGr. 9b bzw. BGr. A 9/10; 2,46 VK) nach EGr. 9c und
- die Stelle Nr. 530.3130 (Sozialpädagoge/in; EGr. S 11b; 1,00 VK) nach EGr. S 12

bewertet. Die Stelleninhaber/innen werden entsprechend dem höheren Stellenwert eingruppiert, soweit die tarifvertraglichen und persönlichen Voraussetzungen vorliegen.

Die Stellen Nr. 530.3114, 530.3116 und 530.3118 (Sachbearbeiter/in Pflege; EGr. P12; 3,00 VK) erhalten einen Stellenvermerk „ku EGr. 9c“.

Weiterhin werden die an den Stellen Nrn. 530.3130 (Sozialpädagoge/in; EGr. S 11b; 1,00 VK) und 530.3118 (Sachbearbeiter/in Pflege; EGr. P12; 1,00 VK) angebrachten Fristvermerke „F 12.20“ für jeweils 0,50 VK entnommen.

## II. Laufweg im DMS

<b>OE</b>	<b>Unterschrieben am</b>	<b>Unterschrieben von</b>	<b>Unterschriftenart</b>	<b>Bemerkung</b>
DIP/1	20.02.2020	Franke, Bernd	Schlusszeichen	
Ref. I/II	20.02.2020	Riedel, Harald	Genehmigung	

III. Gh

IV. Herrn Ref. III

V. PR Ref. III  
GPR

VI. DIP

VII. Ref. I/II -POA

Nürnberg, 20.02.2020  
Amt für Digitalisierung, IT und  
Prozessorganisation  
i. A.

gez. Franke (51 21)  
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

#### Anlagen

Projektbericht „Organisationsuntersuchung Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht (FQA)“

# PROJEKTBERICHT

## ORGANISATIONSUNTERSUCHUNG

### FACHSTELLE PFLEGE- UND BEHINDERTENEINRICHTUNGEN, QUALITÄTSENTWICKLUNG UND AUFSICHT (FQA)

ROBERT MEIER, ARMIN HOFFMANN  
AMT FÜR DIGITALISIERUNG, IT UND PROZESSORGANISATION  
PROJEKTLEITUNG

## Inhaltsverzeichnis

1. Hintergrund und Auftrag für die Organisationsuntersuchung .....	3
2. Aufgaben, Prüfungsbereich, Prüfung im Multiprofessionellen Team .....	3
2.1 Aufgaben .....	3
2.2 Prüfungsbereich .....	4
2.3 Prüfung im Multiprofessionellen Team.....	5
3. Zahlenentwicklung in den letzten Jahren.....	5
3.1 Entwicklung – Anzahl der jährlich zu prüfenden Einrichtungen .....	6
3.2 Entwicklung – Anzahl von Beschwerden .....	6
3.3 Entwicklung – Anzahl von festgestellten erheblichen Mängeln .....	7
3.4. Entwicklung – Anzahl der anlassbezogenen Prüfungen.....	7
4. Organisationsuntersuchung .....	8
4.1. Vorgehensweise .....	8
4.1.1 Prozessanalyse.....	8
4.1.2. Aufgabenkritik und Prozessoptimierung.....	8
4.1.3. Unterscheidung zwischen „fixen“ und „variablen“ Tätigkeiten .....	9
4.1.4. Unterscheidung nach Professionen.....	9
4.1.5. Zeitaufwandsschätzung.....	9
4.2. Ergebnisse der Organisationsuntersuchung.....	10
4.2.1 Personalbedarf .....	10
4.2.2 Ziele .....	11
4.2.3 Bedingungen für neuen Personalansatz.....	11
4.2.4 Mögliche zukünftige Einsparpotentiale.....	11
5. Schlusswort.....	12
Anlage – Hauptprozess Begehung einer Einrichtung .....	14

# 1. Hintergrund und Auftrag für die Organisationsuntersuchung

Nach dem Pflege- und Wohnqualitätsgesetz sollen alle Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe im Stadtgebiet mindestens einmal jährlich kontrolliert werden<sup>1</sup>. Hierbei sind insgesamt 13 Qualitätsbereiche zu beachten und bestimmte Schwerpunkte, wie Pflegebegutachtung, Personalüberprüfung, Medikamente und Hygiene bei jeder jährlichen Kontrolle zu überprüfen. Die jährliche Begehung aller Einrichtungen und somit die Erfüllung des im Pflege- und Wohnqualitätsgesetz vorgeschriebenen gesetzlichen Auftrages kann seit dem Jahr 2016 bei der Stadt Nürnberg nicht mehr gewährleistet werden.

Als Sofortmaßnahme hatte der Stadtrat im Rahmen der Beratungen zum Haushalt 2018 beschlossen, der FQA zusätzliche, zunächst bis Dezember 2019 befristete Kapazitäten im Gesamtumfang von 1,0 VK zur Verfügung zu stellen. Dies erfolgte mit der Maßgabe, dass bis Ende 2019 die Aufgabenwahrnehmung und die Personalausstattung überprüft werden und die Heimaufsicht in die Lage versetzt werden müsse, ihren gesetzlichen Auftrag zu erfüllen.

Diese vom Stadtrat geforderte Maßgabe wurde im Rahmen eines Projektes durchgeführt und ist nun abgeschlossen. Dieser Projektbericht beschreibt Methodik und Ergebnisse der Organisationsuntersuchung.

## 2. Aufgaben, Prüfungsbereich, Prüfung im Multiprofessionellen Team

### 2.1 Aufgaben

Die FQA prüft - ganz allgemein formuliert - die Qualität von städtischen Alten- und Behinderteneinrichtungen. Diese wichtige Aufgabe dient dazu, den Versorgungsstatus von Heimbewohner qualitativ zu überprüfen und somit zu schützen.

Zu den Aufgaben der FQA gehören hierbei:

- Prüfung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- Prüfung von Neu- und Bestandsbauten hinsichtlich der AVPfleWoqG und der DIN 18040-2
- Beratungen von Trägern, Führungskräften und Mitarbeiter/innen von stationären Einrichtungen, ambulant betreuten Wohngemeinschaften und ambulant betreuten Wohngruppen
- Beratung von Bewohnervertretungen, Bewohnern, Angehörigen und Betreuern

---

<sup>1</sup> Art 11 PflWoqG

- Sicherstellung angemessener Qualität, u.a. zur Personalausstattung, Pflegeleistung, Betreuung und Wohnen
- Prüfung von Qualifikation der Mitarbeiter/innen der Einrichtungen, Dienstplan, Umgang mit Medikamenten und Hygiene
- Erstellung von Prüfberichten
- Überprüfung des Umgangs mit freiheitsentziehenden Maßnahmen bei Patienten, der Heimverträge, Raumbelagungen und des Qualitätsmanagements
- Erlass von Anordnungen

## 2.2 Prüfungsbereich und -umfang

In Nürnberg gibt es aktuell 106 Einrichtungen, die zum Prüfungsumfang der FQA gehören. Dabei handelt es sich um 72 Einrichtungen im Bereich Altenhilfe und 34 Einrichtungen im Bereich Behindertenhilfe. In allen Einrichtungen zusammen sind derzeit ca. 6.800 Personen untergebracht.

Bei den Prüfungen unterscheidet man zwischen zeitlich zyklisch wiederkehrenden Prüfungen (turnusmäßige Prüfung, gesetzlich vorgegeben: einmal jährlich) und Prüfungen, die aufgrund von Beschwerden in einer Einrichtung durchgeführt werden (anlassbezogene Prüfung). Gerade die anlassbezogenen Prüfungen haben in den letzten Jahren stark an Umfang zugenommen (Siehe Punkt 3). Zudem erfolgen Nachkontrollen, sobald bei der Prüfung eine Vielzahl von Mängeln oder erhebliche Mängel (Gefahr für Leib und Leben) festgestellt wurden.

Der Prüfungsumfang wurde in den letzten Jahren intensiviert. Es besteht seitens des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege (StMGP) der Anspruch, dass bei jeder Begehung mindestens 10 Bewohner geprüft werden sollen. In den letzten Jahren wurden im Durchschnitt jedoch nur 3 – 4 Bewohner pro Kontrolle pflegfachlich begutachtet.

Das Anforderungsprofil hat sich zudem auch in anderen Bereichen stark verändert. So sind eine Vielzahl von neuen Aufgaben hinzugekommen, u.a. die bauliche Prüfung i.S.d. AVPfleWoqG i.V.m. der DIN 18040-2, die Prüfung des Nachwachenschlüssels, die Prüfung der Gerontofachkraftquote sowie die Prüfung in neuen Wohnformen, wie ambulant betreute Wohngemeinschaften und neue Wohnideen mit projektbegleitender Unterstützung.

Im Bereich der Pflege wurden in den letzten Jahren neue Expertenstandards erarbeitet, welche in den Arbeitsprozess implementiert werden mussten.

## 2.3 Prüfung im Multiprofessionellen Team

Um eine möglichst allumfassende und gründliche Überprüfung von Einrichtungen durchzuführen, empfehlen das Bayerische Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen (StMAS) und das Bayerische Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (StMGP), die turnusmäßige Prüfung von Einrichtungen in einem sogenannten Multiprofessionellem Team (MPT) durchzuführen<sup>2</sup>.

Ein MPT besteht dabei in der Regel aus einer Pflegefachkraft, einer Verwaltungsfachkraft, Arzt/Ärztin und Sozialpädagoge/Sozialpädagogin. Hierbei überprüft jede Profession den für sie spezifischen Bereich einer Einrichtung, was in der Gesamtheit zu einer qualitativ hochwertigen Prüfung führt.

Aufgrund der eingeschränkten personellen Kapazitäten der FQA konnte der MPT-Ansatz in den vergangenen Jahren nur äußerst selten umgesetzt werden. Gerade der sozialpädagogische Aspekt, welche Angebote zur kognitiven und psychosozialen Stärkung es in einer Einrichtung gibt (Soziale Betreuung), musste stark vernachlässigt werden.

Im Rahmen der Organisationsuntersuchung wurden diese Empfehlung des StMAS verstärkt berücksichtigt, um die Qualität der Prüfungen weiter auszubauen. Eine Steigerung der Prüfungsqualität und eine somit verbundene Verbesserung der Pflegequalität in Heimen, entspricht auch den Absichten und Zielen der vom Ref. V initiierten Pflegequalitätsoffensive.<sup>3</sup>

## 3. Zahlenentwicklung in den letzten Jahren

Seit 2016 konnte die FQA den gesetzlichen Auftrag zur turnusmäßigen jährlichen Prüfung aller Einrichtungen im Stadtgebiet nicht mehr erfüllen. Geschuldet ist dies einem Anstieg der zu prüfenden Einrichtung und einer teilweise sehr starken Zunahme von Beschwerden und festgestellten erheblichen Mängeln, die wiederum - teilweise mehrfache - anlassbezogene Prüfungen und zeitaufwendige ordnungsrechtliche Verwaltungsverfahren nach sich ziehen.

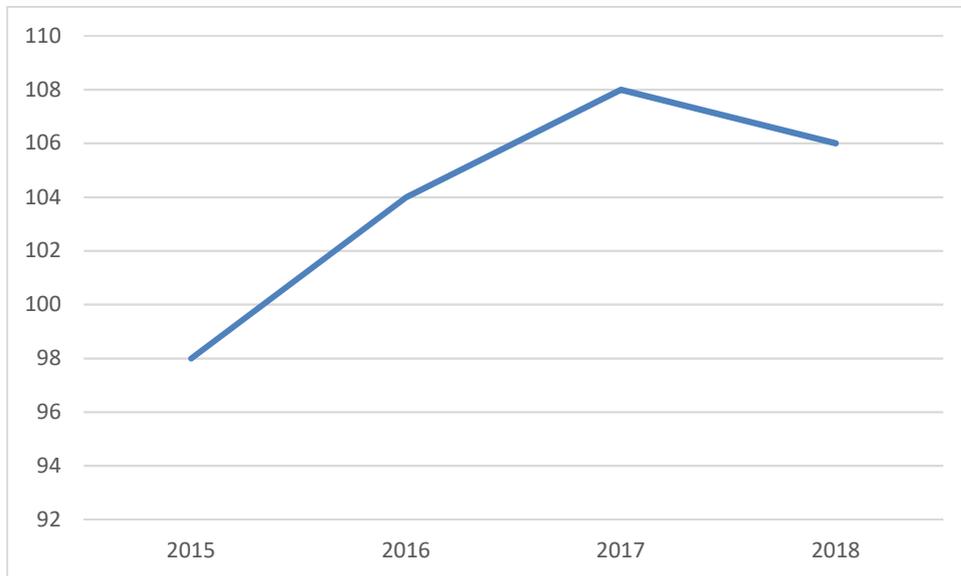
---

<sup>2</sup> Ergebnisprotokoll StMAS vom 27.09.2013

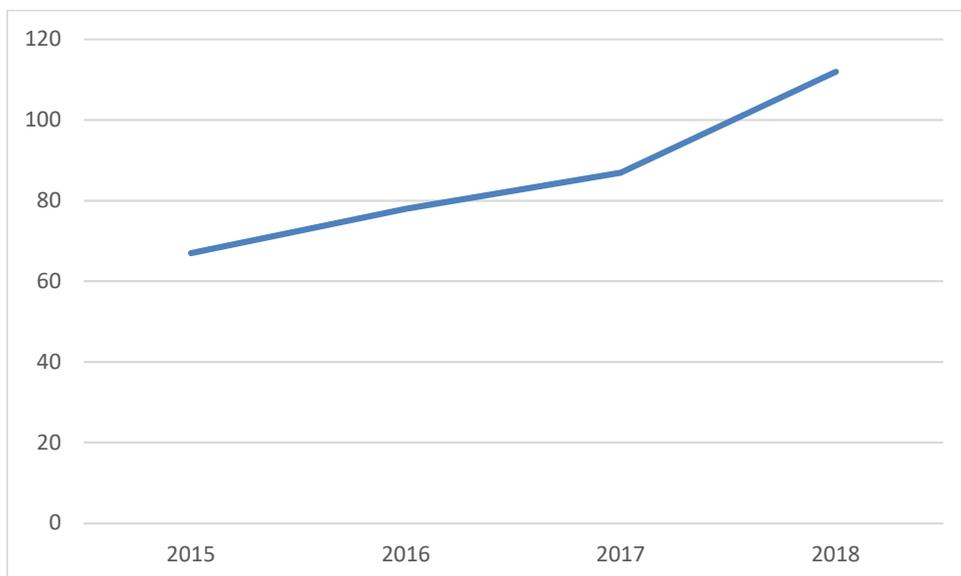
<sup>3</sup> <https://www.nuernberg.de/internet/seniorenamt/pflegequalitaetsoffensive.html>

Nachfolgend die Entwicklungen im grafischen Überblick:

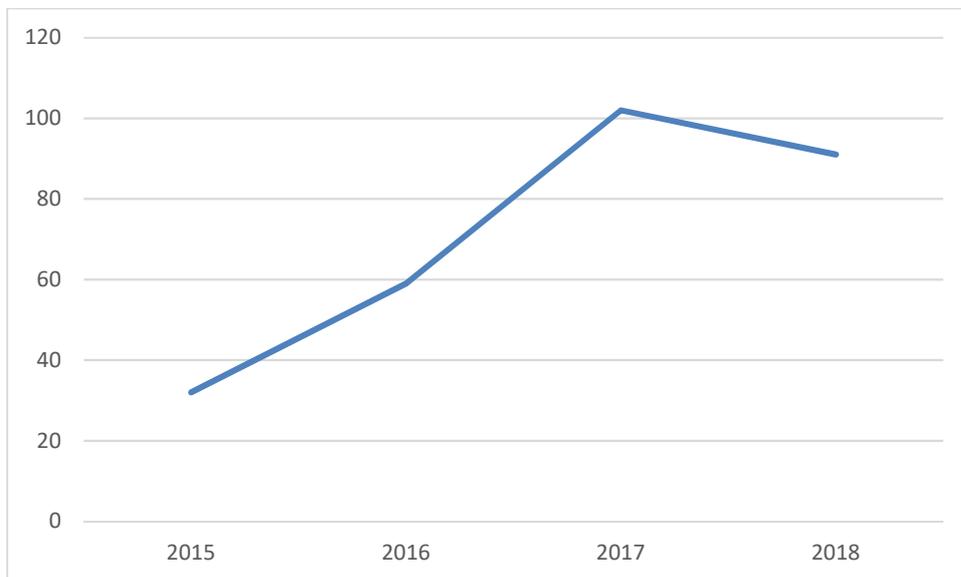
### 3.1 Entwicklung – Anzahl der jährlich zu prüfenden Einrichtungen



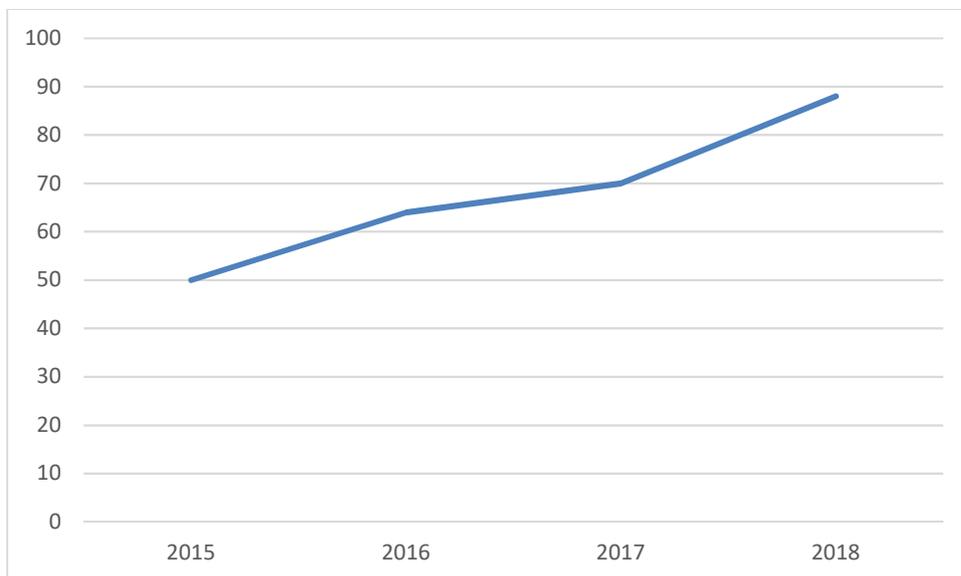
### 3.2 Entwicklung – Anzahl von Beschwerden



### 3.3 Entwicklung – Anzahl von festgestellten erheblichen Mängeln



### 3.4. Entwicklung – Anzahl der anlassbezogenen Prüfungen



Gerade die Anzahl von Beschwerden, denen nachgegangen werden muss, aber auch die Anzahl von festgestellten erheblichen Mängeln, deren Beseitigung verwaltungsrechtlich angeordnet, überwacht und kontrolliert werden muss, sind wenig kalkulierbare Punkte in der Ressourcenplanung der FQA und stark von äußeren Einflüssen abhängig. Die Tendenz zeigt aber, dass es in den letzten Jahren sowohl einen starken Anstieg von Mängeln, als auch von Beschwerden gab. Dies weist auf eine gesunkene Betreuungsqualität in den Einrichtungen hin,

der es entgegenzuwirken gilt. Insofern wurde im Rahmen der Organisationsuntersuchung auch darauf geachtet, die vorbeugende Beratung und Schulung von Einrichtungsträgern wieder zu ermöglichen, um auftretende Mängel und Beschwerden bereits im Vorfeld zu unterbinden. Seit 2016 konnten Beratungen und Schulungen – aufgrund mangelnder personeller und zeitlicher Ressourcen - grundsätzlich nicht mehr von der FQA angeboten und durchgeführt werden.

## 4. Organisationsuntersuchung

### 4.1. Vorgehensweise

#### 4.1.1 Prozessanalyse

Die Tätigkeiten und Arbeitsprozesse der FQA wurden in einem gemeinsamen Workshop - mit der Belegschaft der FQA und unter Moderation von DIP/1 – gesammelt, diskutiert, strukturiert und analysiert. Dabei wurde auch berücksichtigt, welche Tätigkeiten gesetzlich vorgeschrieben und somit zwingend erforderlich sind und welche Tätigkeiten im „freiwilligen zusätzlichen Rahmen“ durchgeführt werden, die aber einen durchaus positiven und sinnvollen Einfluss auf die Arbeit der FQA haben können (z.B. prophylaktische Beratung der Einrichtungen im Vorfeld, Vernetzung mit anderen Heimaufsichtsbehörden, Mitwirkung im Städtetag).

#### 4.1.2. Aufgabenkritik und Prozessoptimierung

Der gemeinsam erarbeitete Hauptprozess „Begehung einer Einrichtung“ (Anlage) wurde dann in Arbeitsgruppen – getrennt nach den jeweiligen Professionen – nochmals aufgabenkritisch und unter potentiellen Optimierungsgesichtspunkten betrachtet. Festgestellt wurde, dass die FQA grundsätzlich bereits komprimiert und effizient organisiert arbeitet bzw. arbeiten musste. Tätigkeiten, außerhalb des gesetzlich vorgeschriebenen Mindestmaßes, konnten in den letzten Jahren aufgrund der begrenzten Zeit- und Personalressourcen der FQA ohnehin nicht mehr durchgeführt werden oder mussten vernachlässigt werden. In den letzten Jahren konnte aufgrund des beschriebenen starken Anstiegs von anlassbezogenen Prüfungen aber selbst das vorgeschriebene gesetzliche Mindestmaß - trotz aller Bemühungen - nicht mehr eingehalten werden.

Im Zusammenhang mit dem Thema Prozessoptimierung wurde auch abgeklärt, inwieweit Tätigkeiten/Prozesse durch den Einsatz von IT effizienter gemacht werden könnten. Aktuell werden Prüfungsnotizen und Prüfungsergebnisse Vorort bei der Begehung handschriftlich festge-

halten, später im Amt in ein elektronisches Format übertragen und dann im städtischen Dokumentenmanagementsystem gespeichert. Dieser Medienbruch soll nun durch den Einsatz von mobilen Endgeräten beseitigt werden. Aktuell läuft die Beschaffung von 4 iPads für die FQA, die zeitnah abgeschlossen werden soll.

#### 4.1.3. Unterscheidung zwischen „fixen“ und „variablen“ Tätigkeiten

Im Rahmen der Personalbemessung war es zudem grundlegend wichtig herauszuarbeiten, welche Tätigkeiten auf das Jahr betrachtet stetig und mit einem annähernd gleichem Zeitumfang anfallen (Allgemeine Tätigkeiten, Querschnittsaufgaben) und welche Tätigkeiten direkt und unmittelbar einer zyklischen bzw. anlassbezogenen Prüfung (siehe auch Hauptprozess) zuzuordnen sind. Diese Unterscheidung zwischen „fixen“ und „variablen“ - also von Anzahl und Art der durchgeführten Begehung direkt abhängigen, im optimierten Prozess beschriebenen - Zeitaufwänden verspricht Transparenz bei zukünftigen Personalbedarfsbetrachtungen. Der zeitliche Mehraufwand bei einer Zunahme von durchzuführenden Prüfungen kann dann ebenso klar beziffert werden, wie der abnehmende Aufwand bei einer Verringerung der Anzahl von Prüfungen.

#### 4.1.4. Unterscheidung nach Professionen

Weiterhin war es für die Personalbedarfsprüfung erforderlich, die durchzuführenden Tätigkeiten der FQA nach Professionen (Verwaltung, Pflege, Sozialpädagoge/in, Arzt/Ärztin) einzeln aufzuschlüsseln und zu analysieren. Dies erhöht zum einen für die einzelnen Professionen die Transparenz innerhalb der Prozessabläufe, zum andern konnten bzw. können damit Bedarfsberechnungen für jede einzelne Profession durchgeführt werden. Dies ist notwendig, da nicht jede Profession die gleiche Zeit bei der Prüfung einer Einrichtung aufwenden muss. Abhängig von der Art der Prüfung (zyklisch, anlassbezogen, im Bereich Altenhilfe, im Bereich Behindertenhilfe) unterscheidet sich der zeitliche Umfang des Prüfungsaufwandes pro Profession teilweise deutlich.

#### 4.1.5. Zeitaufwandsschätzung

Als letzter Schritt der Organisationsuntersuchung wurden die einzelnen Tätigkeiten der FQA mit einem geschätzten durchschnittlichen zeitlichen Aufwand versehen. Grundlage für die Schätzung waren die bei der FQA vorliegenden Erfahrungswerte über viele Jahre hinweg. Eine durchschnittliche Schätzung klingt zunächst wenig exakt. Es ist aber aufgrund der Komplexität und Eigendynamik einer Einrichtungsprüfung nicht möglich, genaue und minutiöse Zeiten zu messen und entsprechend hochzurechnen. So kann z.B. der Zeitaufwand für die pflegerische Begutachtung eines bettlägerigen Heimbewohners – je nach Einzelfall - zwischen 45 Minuten

und mehr als eine Stunde - in Extremfällen auch länger - variieren. Dieser Umstand tritt auch bei anderen Prozessschritten, wie z.B. Gesprächen mit der Bewohnervertretung oder der Heimleitung, Prüfung von Dienstplänen oder der gesetzlich vorgeschriebenen Kontaktaufnahme mit gesetzlichen Betreuern von Heimbewohnern, zur Einholung von Einverständniserklärungen vor der Prüfung auf.

Um diese Varianzen bei einzelnen Begehungen auszugleichen, wurden die ermittelten Werte auf das Jahr hochgerechnet. Das Ziel der Berechnungen war es also zu ermitteln, wie viel Zeit eine Profession im jährlichen Durchschnitt gesehen für eine anlassbezogene/zyklische Einrichtungsprüfung in der Behindertenhilfe/Altenhilfe aufwenden muss.

Das Ergebnis der Schätzung der FQA-Mitarbeiter/innen und Führungskräfte wurde von DIP/1 anhand der tatsächlich durchgeführten Einrichtungsbegehungen in den Jahren 2017 und 2018 und anhand des Ist-Stellenplanes der FQA verifiziert, plausibilisiert und entsprechend angepasst.

## 4.2. Ergebnisse der Organisationsuntersuchung

### 4.2.1 Personalbedarf

Um den in den letzten Jahren stetig gestiegenen Umfang - vor allem im Bereich anlassbezogenen Prüfungen - aufzufangen und den gesetzlichen Auftrag wieder voll erfüllen zu können, benötigt die FQA mehr Personal.

Auf die jeweiligen Professionen bezogen ergaben sich bei der Personalbedarfsbemessung folgende Bedarfe:

Profession	Stellenplan Soll 2019	Stellenplan Ist 2019	Bedarf nach Berechnung	Zusätzl. Bedarf (im Soll)
Arzt/Ärztin	1,50 VK	1,50 VK	2,32 VK	0,82 VK
Pflegefachkraft	3,00 VK	3,25 VK	4,04 VK	1,04 VK
Verwaltung	3,46 VK	3,75 VK	4,44 VK	0,98 VK
Sozialpädagoge/Sozialpädagogin	1,00 VK	0,50 VK	1,41 VK	0,41 VK
<b>Gesamt</b>	<b>8,96 VK</b>	<b>9,00 VK</b>	<b>12,21 VK</b>	<b>3,25 VK</b>

Die zum Haushalt 2018 geschaffene 1,0 VK-Stelle wird weiterhin dringend benötigt und wurde bei den Bedarfsberechnungen im Rahmen der Organisationsuntersuchung bereits berücksichtigt und eingeplant.

Darüber hinaus ergibt die Personalbemessung einen zusätzlichen Personalbedarf im rechnerischen Umfang von insgesamt 3,25 VK.

#### 4.2.2 Ziele

Durch einen neuen, erhöhten Personalansatz sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Jede Einrichtung soll einmal im Jahr turnusmäßig - gemäß dem gesetzlichen Auftrag - geprüft werden.
- Um die Qualität und den Umfang der Prüfungen auszuweiten, sollen Begehungen grundsätzlich im Multiprofessionellen Team erfolgen. Ausgenommen sind hier die anlassbezogenen Prüfungen. Dort macht es Sinn, nur die Professionen vor Ort einzusetzen, die die Beschwerde bzw. den Mangel auch fachkundig bewerten können. Eine weitere Ausnahme vom Grundsatz Multiprofessionelles Team bildet die sozialpädagogische Prüfung im Bereich Altenhilfe. Durch den neuen Personalansatz soll gewährleistet werden, dass zumindest alle zwei Jahre die sozialpädagogischen Belange in allen Einrichtung der Altenhilfe zyklisch geprüft werden können.
- Um potentielle Mängel und Beschwerden bereits im Vorfeld zu verhindern, sollen die Einrichtungen wieder verstärkt vorbeugend von der FQA beraten und geschult werden.
- Der interkommunale Austausch soll wieder wahrgenommen werden können. Insbesondere die Teilnahme und Mitwirkung an überörtlichen Veranstaltungen und Fachtagungen und die damit verbundene Einflussnahme auf gesetzgebende Organe soll wieder gewährleistet sein.

#### 4.2.3 Bedingungen für neuen Personalansatz

Die zusätzlichen Personalkapazitäten sollen zunächst nicht in vollem Umfang dauerhaft, sondern im Umfang von 1,0 VK auch befristet geschaffen werden. Nach zwei Jahren soll dann die erhoffte Entspannung im Bereich der anlassbezogenen Begehungen und Beschwerden durch die Erhöhung des Personalansatzes evaluiert und begutachtet werden.

#### 4.2.4 Mögliche zukünftige Einsparpotentiale

Insbesondere durch den Ausbau von prophylaktischen Beratungen und Schulungen kann die Anzahl von anlassbezogenen Prüfungen in Zukunft wieder verringert werden. Die Personalbemessung soll in regelmäßigen Abständen wiederholt und die Personalausstattung ggf. auch wieder reduziert werden.

Weiteres Einsparpotential wird grundsätzlich im fachlichen Einsatz von IT gesehen. Die bei der Vorort-Begehung durch mobile Endgeräte geplante, medienbruchfreie Erfassung von Notizen

und Schnellberichten, die später wiederum als Grundlage für den eigentlichen Prüfbericht dienen, ist sicherlich ein erster richtiger Schritt. Auch die geplante Ablage von prüfungsrelevanten Dokumenten im städtischen Dokumentenmanagementsystem und die damit verbundene Möglichkeit, mit den mobilen Endgeräten vor Ort darauf zugreifen zu können, bringt eine Verbesserung mit sich, da die Informationsbeschaffung wesentlich beschleunigt werden kann.

Die Prüfung einer Einrichtung an sich, ist durch den Einsatz von IT jedoch kaum effizienter zu gestalten. Dafür sind die Tätigkeiten zu komplex. Die Analyse eines umfangreichen und komplizierten Dienstplanes z.B. kann nicht automatisiert werden, ebenso wenig wie z.B. Untersuchungen und Gespräche im pflegerischen, medizinischen und sozialpädagogischen Bereich.

Einsparpotential könnte sich aber im Zuge der durch die Begehungen ausgelösten Nacharbeiten ergeben, insbesondere bei der teilautomatisierten Generierung von Dokumenten wie z.B. Prüfberichten, Anhörungsschreiben oder Bescheiden. Weiterhin könnte die IT-mäßige Erfassung und vor allem Auswertung von Prüfungsergebnisdaten dafür sorgen, statistische Daten jederzeit einfach generieren und publizieren zu können (z.B. Jahresbericht der FQA).

Eine „IT-Allzweckwaffe“ mit sofortigem Einsparungspotential, ist für den Bereich der FQA aktuell nicht zu erwarten. Jedoch würden auch mehrere kleine Verbesserungen durch IT-Unterstützung in Teilprozessen helfen, die Situation insgesamt zu verbessern.

Die konkreten(!) Einsatzmöglichkeiten von IT im Bereich der FQA waren nicht Bestandteil dieser Organisationsuntersuchung und müssten in einer gesonderten Untersuchung detailliert betrachtet, analysiert und ggf. umgesetzt werden.

## 5. Schlusswort

Die Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Versorgung in Einrichtungen der Alten- und Behindertenhilfe, ist für eine soziale Gesellschaft von essentieller Wichtigkeit und sollte somit eigentlich eine Selbstverständlichkeit sein.

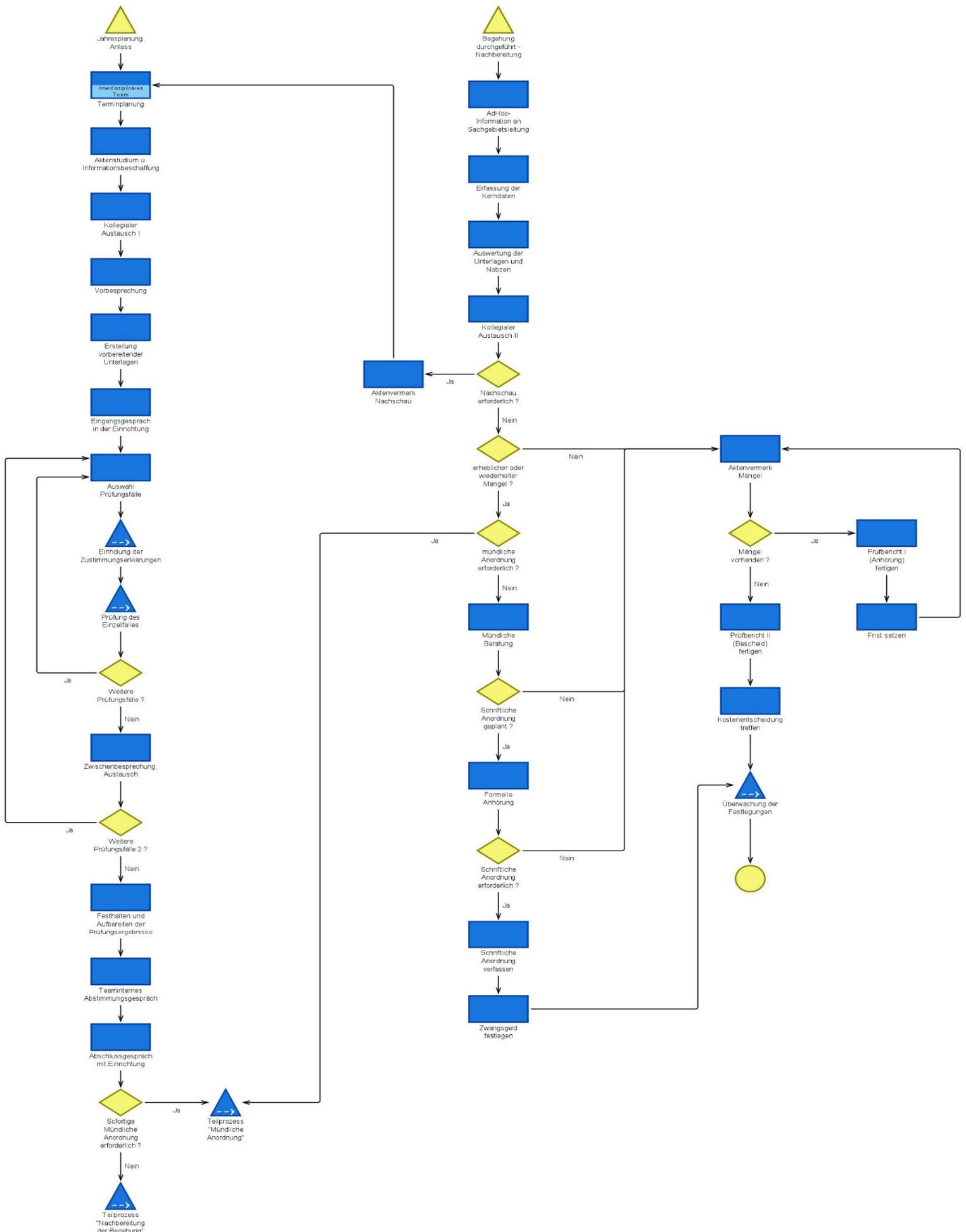
Leider zeigt die tägliche Arbeit der FQA, dass dies in vielen Fällen nicht so ist. Der gerade in den letzten Jahren erkennbare kontinuierliche Anstieg von (erheblichen) Mängeln und Beschwerden im Bereich Alten- und Behindertenhilfe, der sicherlich auch in der angespannten Pflegepersonal- und Finanzsituation von vielen Pflegeeinrichtungen begründet ist, unterstreicht somit nochmals die Wichtigkeit der Arbeit der FQA.

Nach einer Empfehlung des Bayerischen Landkreistages für die personelle Ausstattung der Heimaufsicht-Fachstellen vom November 2017, müsste die FQA in Nürnberg, die aktuell 106 Einrichtungen zu betreuen hat, mit 8 VK Verwaltungskräften, 5 VK Pflegekräften, 3,5 VK Ärz-

tin/Arzt und 3,3 VK Sozialpädagogin/Sozialpädagoge ausgestattet werden. Diese Personalempfehlungen stellen jedoch die maximalen Rahmenbedingungen für die Aufgabenwahrnehmung in personeller und finanzieller Hinsicht dar und sind so in Nürnberg nicht umsetzbar.

Daher war es bei der durchgeführten Organisationsuntersuchung im Hinblick auf den Personalansatz wichtiger Konsens zwischen allen Beteiligten, einen guten, vernünftigen, moderaten und umsetzbaren Mittelweg zu finden, damit zum einen der gesetzliche Auftrag wieder vollumfänglich erfüllt werden kann, darüber hinaus aber auch die Qualität der Einrichtungsprüfungen gehoben wird. Dies betrifft vor allem den pflegerischen und sozialpädagogischen Prüfungsaspekt. Es ist ein guter Kompromiss, nur dort im Multiprofessionellen Team zu prüfen, wo es auch sinnvoll ist. Weiterhin ist es ein guter Kompromiss, in der Altenhilfe nur im Zwei-Jahres-Rhythmus die sozialpädagogischen Belange zu prüfen, um somit die entsprechenden Ressourcen zu haben, um im Bereich Behindertenhilfe – wo dieser Aspekt eine wichtigere Rolle spielt - jährlich prüfen zu können.

# Anlage – Hauptprozess Begehung einer Einrichtung





Beratung	Datum	Behandlung	Ziel
Personal- und Organisationsausschuss	17.03.2020	öffentlich	Bericht

**Betreff:**

Stellenplan Amt für Geoinformation und Bodenordnung (Geo)

hier:

Zusätzlicher Personalbedarf im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Geodateninfrastruktur Nürnberg (GDI-N)

**Anlagen:**

Bericht  
Anlage

**Bericht:**

siehe Bericht.

**1. Finanzielle Auswirkungen:**

- Noch offen, ob finanzielle Auswirkungen

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

(→ weiter bei 2.)

- Nein (→ weiter bei 2.)

- Ja

Kosten noch nicht bekannt

Kosten bekannt

**Gesamtkosten**

€ **Folgekosten** € pro Jahr

dauerhaft  nur für einen begrenzten Zeitraum

davon investiv € davon Sachkosten € pro Jahr

davon konsumtiv € davon Personalkosten € pro Jahr

**Stehen Haushaltsmittel/Verpflichtungsermächtigungen ausreichend zur Verfügung?**

(mit Ref. I/II / Stk - entsprechend der vereinbarten Haushaltsregelungen - abgestimmt, ansonsten Ref. I/II / Stk in Kenntnis gesetzt)

- Ja  
 Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**2a. Auswirkungen auf den Stellenplan:**

- Nein (→ *weiter bei 3.*)  
 Ja  
 Deckung im Rahmen des bestehenden Stellenplans  
 Auswirkungen auf den Stellenplan im Umfang von                      Vollkraftstellen (Einbringung und Prüfung im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens)  
 Siehe gesonderte Darstellung im Sachverhalt

**2b. Abstimmung mit DIP ist erfolgt** (Nur bei Auswirkungen auf den Stellenplan auszufüllen)

- Ja  
 Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**3. Diversity-Relevanz:**

- Nein  
 Ja

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**4. Abstimmung mit weiteren Geschäftsbereichen / Dienststellen:**

- RA** (verpflichtend bei Satzungen und Verordnungen)



110-10.42.10-66/39/1

**Stellenplan Amt für Geoinformation und Bodenordnung (Geo)**

hier: Zusätzlicher Personalbedarf im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung der Geodateninfrastruktur Nürnberg (GDI-N)

I. Bericht

Mit Vermerk vom 29.07.2019 hatte Herr Ref. VII erneut die Wichtigkeit einer adäquaten Geodateninfrastruktur Nürnberg (GDI-N) als einer der Eckpfeiler der Digitalen Transformation der Stadtverwaltung Nürnberg bekräftigt.

Dem Vermerk war das durch Geo erstellte „Fachkonzept GIS & Digitalisierung“ (Anlage) beigelegt, das am Beispiel von konkreten Anwendungsfeldern den Einsatz des Geoinformationssystems (GIS) erläutert und die technischen Komponenten und personellen Ressourcen beschreibt, die erforderlich sind, um die notwendige Erweiterung der GDI-N zeitnah umzusetzen. Geo ging hierbei von einem erforderlichen, zusätzlichen, dauerhaften Personalbedarf in Höhe von 2,0 VK aus, der zur Erstellung der erweiterten Zielarchitektur erforderlich ist.

Sowohl DIP/IT-KC als auch DIP/Pro halten den zusätzlichen Personalbedarf aus fachlicher und organisatorisch-prozessualer Sicht in diesem Umfang für gerechtfertigt, zumal Geo in den letzten Jahren im Zuge mehrerer Konsolidierungsrunden insgesamt sehr schlank aufgestellt wurde und schon aus diesem Grund nicht in der Lage sein wird, die steigenden Anforderungen allein durch Priorisierungen mit dem vorhandenen Personal zu stemmen. Zudem zeigt Geo die Bereitschaft, im Rahmen der Möglichkeiten, die das Dienststellenbudget bietet, bereits jetzt seinen Beitrag zu den gestiegenen Anforderungen an das Personal zu leisten. Der Fachbereich GIS bei Geo weist derzeit einen Umfang von 7,0 VK auf. Seit dem 01.05.2019 wird der Fachbereich durch eine zusätzliche, budgetfinanzierte Kapazität im Umfang von 1,0 VK verstärkt, die speziell zur Sicherstellung der Offlinefähigkeit des GIS der Stadt Nürnberg auf mobilen Endgeräten im Rahmen des Projektes SÖR SAP-Grün beantragt und genehmigt wurde und bis 30.04.2021 befristet ist. Zusätzlich hat Geo eine budgetfinanzierte Beschäftigung im Umfang von 1,0 VK vom 01.07.2020 bis 31.12.2020 als überlappende Besetzung zur Einarbeitung angezeigt.

Mit Geo wurde daher vereinbart, dass das zusätzliche Personal im Rahmen des Stellenbeschaffungsverfahrens zum Haushalt 2021 beantragt wird. Nachdem sich jedoch bereits abzeichnet, dass die dringend erforderliche zeitnahe Implementierung und Bereitstellung zusätzlicher GIS-Komponenten für städtische Nutzer mit dem derzeitigen Personal kaum zu bewältigen sein wird, soll Geo bereits im Vorfeld der Schaffungen zum Haushalt 2021 zusätzliches Personal im Umfang von 2,0 VK auf dem Verwaltungsweg („zbV-Stellen“ oder „Digitalisierungskontingent“) zur Verfügung gestellt werden.

II. Laufweg im DMS

OE	Unterschrieben am	Unterschrieben von	Unterschriftenart	Bemerkung
DIP/1	20.02.2020	Franke, Bernd	Schlusszeichnen	
Ref. I/II	20.02.2020	Riedel, Harald	Genehmigung	

III. Geo

IV. Herrn Ref. VII

V. PR Ref. VII  
GPR

VI. DIP

VII. Ref. I/II -POA

Nürnberg, 20.02.2020  
Amt für Digitalisierung, IT und  
Prozessorganisation  
i. A.

gez. Franke (51 21)  
(Unterschrift liegt elektronisch vor)

Anlagen

Fachkonzept GIS & Digitalisierung

## GIS – ein wesentlicher Baustein der Digitalisierung

### Fachkonzept GIS & Digitalisierung

Der Bedarf, geografische Informationen in Anwendungen zu integrieren und in Prozessen nutzbar zu machen, ist anhaltend groß und wird bei der digitalen Transformation in Nürnberg weiter zunehmen.

#### Überblick zur Nutzung geografischer Informationen

Schon lange sind Informationen zur geografischen Orientierung als Stadtplan und als verlinkte Aufrufe, z.B. im Behördenwegweiser, verfügbar. Die Anforderungen diesbezüglich steigen allerdings, beispielsweise um Informationen dynamisch und nutzerfreundlich zugleich anbieten zu können.

Auch bei Fachverfahren werden zunehmend Karten- und Adressinformationen wichtiger und entsprechend Anforderungen formuliert. Erwähnt seien hier das Kita-Portal<sup>1</sup> und der geplante Einsatz eines CAFM<sup>2</sup>.

Neue Anforderungen sind in den letzten Jahren im Zuge von Onlineverfahren zur Bürgerbeteiligung hinzugekommen, ebenso für die Zwecke des Außendienstes zur Erfassung von Daten, zum Beispiel im Rahmen der Grünpflege.

Ein weiteres Feld ist die Bereitstellung städtischer Geoinformationen in übergeordneten Portalen. Bereits umgesetzt ist die Verfügbarkeit von Bebauungsplänen über den Bayernatlas<sup>3</sup>, aktuell im Gespräch ist die Bereitstellung von Daten für eine auch außerhalb der Stadtverwaltung genutzte Baukoordinierungsplattform.

Immer wieder Thema ist der Einsatz von 3D-Modellen, insbesondere für Planungszwecke. Die Möglichkeiten, Varianten zu simulieren oder Planungen in virtuellen Räumen erlebbar zu machen sind technisch Realität, werden aber bei der Stadt Nürnberg zurzeit nicht genutzt.

Mit dem Ziel, Gebäude- und Gewerkeplanung mit den Standortdaten der Umgebung zu verbinden, befasst sich das Building Information Modeling (BIM). Softwaretechnisch wird die Verbindung und der Austausch von CAD- und GIS-Daten unterstützt, um so einen digitalen Zwilling des physischen Objekts zu erstellen. Ein Anwendungsszenario in der Stadt Nürnberg gibt es dazu derzeit nicht.

Von wachsender Bedeutung werden in Zukunft sensorbasierte Dienste sein, die aktuelle Daten zur Verfügung stellen. In der Diskussion sind zum Beispiel Schadstoffbelastungen oder die Verfügbarkeit von E-Ladestationen, der Anwendungsnutzen steht unmittelbar mit dem Ortsbezug in Zusammenhang<sup>4</sup>.

Die im Zuge der Digitalisierung anfallenden Daten, insbesondere Sensordaten, müssen in Echtzeit im Internet abrufbar sein und – je nach Anwendungsfall - für die weitere Nutzung bereitstehen. Wird zudem die technische Möglichkeit geschaffen, weitere (Geo-)Daten zu verknüpfen, entsteht der Kern einer urbanen Datenplattform (Urban Data Platform).<sup>5,6</sup>

<sup>1</sup> [www.kita-portal.nuernberg.de](http://www.kita-portal.nuernberg.de)

<sup>2</sup> Computer Aided Facility Management

<sup>3</sup> <https://geoportal.bayern.de/bauleitplanungauskunft>

<sup>4</sup> Beispiel: <https://www.e-charging-hamburg.de/home/standorte/>.

<sup>5</sup> <https://www.hamburg.de/pressearchiv-fhh/11362996/2018-07-09-bsw-urban-data-hub/>

<sup>6</sup> <http://www.urbandataplattform.hamburg>

Dieser kurze Abriss zeigt, dass geografische Informationen heute schon in zahlreichen Anwendungsbereichen eine wichtige Rolle spielen und in Zukunft noch weiter an Bedeutung gewinnen werden. Um die aktuell formulierten und die zukünftigen Anforderungen abdecken zu können, ist der gezielte Ausbau der bestehenden GIS-Infrastruktur notwendig.

### **Offene Strukturen und Standards**

Ein wesentliches Merkmal der Digitalisierung ist das Prinzip der Vernetzung. Vernetzung wiederum setzt die Offenheit der miteinander zu verbindenden Systeme voraus. Offenheit im Kontext GIS heißt OGC-Konformität.

Der Standardisierungsprozess des Open GIS Consortiums (OGC) hat die Interoperabilität geoverarbeitender Systeme zum Ziel: "Interoperabilität bedeutet, dass Softwarekomponenten über Software-, System- und Institutionsgrenzen hinweg miteinander so kommunizieren und zusammenarbeiten können, dass der Nutzer nichts davon merkt."<sup>7</sup>

Um technologisch offen für Fremdsysteme zu sein, bedarf es einer Ergänzung der bestehenden GIS-Infrastruktur auf Basis Esri.

Esri unterstützt mit seinen serverbasierten GIS-Produkten die Spezifikationen zur Visualisierung von GIS-Daten in Karten (WMS). OGC-Spezifikationen, die eine weitergehende Nutzung von GIS-Objekten mit ihrer Geometrie und ihren Sachdaten ermöglichen (WFS bzw. WFS-T), werden von Produkten der Firma Esri nicht unterstützt.

Viele GIS-Anwendungen lassen sich über eine entsprechend erweiterte Infrastruktur besser einbinden bzw. das Umsetzen entsprechender Anwendungsszenarien wird dadurch überhaupt erst wirtschaftlich möglich. Ein gute Best Practice ist das sogenannte Masterportal Hamburg, das auf Open Source Software basiert: Weil die vorhandene technische Plattform zur Visualisierung und Nutzung von Geodaten oft nicht ausreichte, wurde das Masterportal entwickelt. Damit erfüllt die Hansestadt Hamburg die Anforderung, dass Geodaten über digitale Anwendungen nutzbar und auf dem jeweiligen Endgerät interaktiv darstellbar sind.<sup>8</sup> Das Masterportal baut konsequent auf OGC-Standards auf. Die Bereitstellung von Geodaten mittels GIS-Diensten erfolgt für das Hamburger Masterportal mit der Software deegree Server.

Mit Hilfe des Masterportals und der Software deegree Server lassen sich grundlegende Anforderungen, wie sie im Rahmen der Sollkonzeption zur IT-Strategie formuliert wurden, umsetzen:

- \* „moderner Stadtplan im Internet“
- \* „GIS-Integration in eGov-Lösungen“
- \* „GIS-Unterstützung für alle geeigneten Anwendungen, müssen auch mobil nutzbar sein“

Ganz konkrete Beispiele, bei denen eine ergänzende, offene Systemkomponente neue Möglichkeiten der Integration bietet, sind:

- \* CMS - Bereitstellung einer Kartenkomponente für das CMS zur Visualisierung von Geofachdaten (z.B. Baustellenauskunft von SÖR, Standorte von #nue\_freewifi) in einer Seite des CMS und zur Erfassung von Daten durch Internetnutzer (Crowdsourcing).
- \* Kita-Portal - Integration von Karten auf Basis städtischer Geodaten in die Software der Firma arxes-tolina GmbH.

<sup>7</sup> Andrae; Fitke; Zipf: OpenGIS essentials, Wichmann, 2009.

<sup>8</sup> [https://www.kommune21.de/meldung\\_30767\\_Digitalisierung+gestalten.html](https://www.kommune21.de/meldung_30767_Digitalisierung+gestalten.html)

- \* QGIS Frh - Bereitstellen einer GIS-Infrastruktur, um Geodaten mit der Software QGIS zu visualisieren, analysieren und bearbeiten.

Die mit der bestehenden Infrastruktur verarbeiteten Daten beziehen sich auf das Nürnberger Stadtgebiet. Eine erweiterte, offene Struktur ermöglicht, großräumige Betrachtungen über das Stadtgebiet hinaus, beispielsweise zu Verkehrs- und Umweltfragen, anzustellen.

### Prozessunterstützung

Für die GIS-Nutzung im Außendienst gibt es als besondere Anforderung, Erfassungstätigkeiten auch offline durchführen zu können, wenn der Signalempfang (GPS/LTE) nicht gegeben oder stabil ist.

### Zielarchitektur

Um die konkreten Kundenanforderungen zur Integration von GIS bzw. Geodaten wirtschaftlich und technisch erfüllen zu können, soll die bestehende Infrastruktur um das Masterportal erweitert werden:

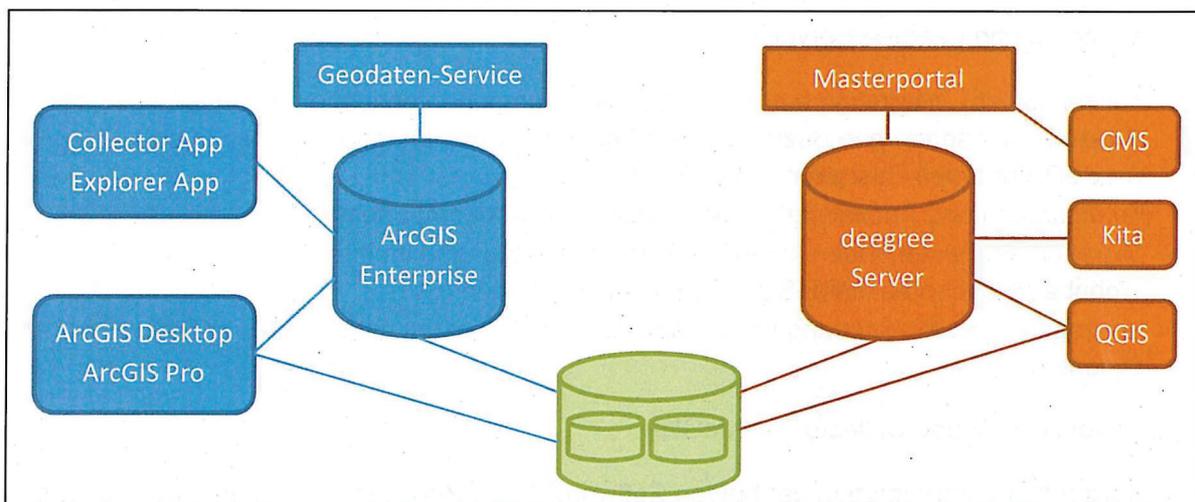


Abbildung: Erweiterte Zielarchitektur schematisch

Das Masterportal ist als OpenSource-Lösung kostenfrei verfügbar und unterliegt keiner Herstellerbeschränkung („MIT-Lizenz“).<sup>9</sup> Eine Vereinbarung zur Implementierungs-partnerschaft wird angestrebt.

Die Software deegree Server setzt OGC-Standards konsequent um und steht unter der Lizenz LGPL<sup>10</sup> als Freie Software zur Verfügung. Mit Hilfe von deegree Server werden Geodaten in OGC-konformen GIS-Diensten für web- und desktopbasierte Anwendungen bereitgestellt.

Um das Masterportal und den deegree Server zu betreiben und für die unterschiedlichen web- und desktopbasierte Anwendungen bereitzustellen, ist es notwendig, die benötigte Software auf städtischen Servern zu betreiben und entsprechende Konfigurationen und Anpassungen durchzuführen.

Die Anforderung, im Außendienst auch offline arbeiten zu können, kann durch die Erweiterung der bestehenden Infrastruktur (Portal for ArcGIS in Verbindung mit Collector for ArcGIS)

<sup>9</sup> [https://www.kommune21.de/meldung\\_29407\\_Online-Plattform+f%C3%BCr+Kommunen.html](https://www.kommune21.de/meldung_29407_Online-Plattform+f%C3%BCr+Kommunen.html)

<sup>10</sup> [https://de.wikipedia.org/wiki/GNU\\_Lesser\\_General\\_Public\\_License](https://de.wikipedia.org/wiki/GNU_Lesser_General_Public_License)

erfüllt werden. Hierzu ist es notwendig die Komponenten auf einem städtischen Server in Verbindung mit der vorhandenen GIS-Infrastruktur zu betreiben und für die Nutzung im Außendienst zu konfigurieren und anzupassen.

### **Personalressourcen**

Für die Bereitstellung und den Betrieb der neuen technischen Komponenten sind zusätzlich 2,0 VK zum vorhandenen Personal bei Geo dauerhaft notwendig.

Über zusätzliche Personalkapazitäten hinaus ist die Qualifizierung der Mitarbeitenden des Bereichs Geodatenmanagement in Bezug auf die neuen GIS-Komponenten notwendig, damit die bisher erfolgte Unterstützung der Dienststellen und Eigenbetrieben beim GIS-Einsatz auch im Rahmen der neuen technischen Möglichkeiten (ArcGIS Pro, Collector App, Explorer App und QGIS) konsequent fortgeführt werden kann.

Diese beiden Stellen sollen zum einen die dringend notwendige Vertretungssituation im Fachbereich GIS für die Konzeption und den Betrieb der GIS-Infrastruktur ermöglichen und darüber hinaus folgende neue Aufgaben übernehmen:

#### **Masterportal und deegree Server**

- \* Konzeption zur Integration der beiden Softwarekomponenten in die vorhandene GIS-Infrastruktur, insbesondere in Bezug auf die Nutzung der vorhandenen Geodaten in der OracleDB und den Rasterdaten auf dem Filer
- \* Konfiguration und Administration der beiden Softwarekomponenten
- \* Migration der bestehenden kartenbasierten Anwendungen im Internet (Stadtplan (Geo), Wohnbauflächenpotentiale (Stpl), Gebietsgliederungen (StA))
- \* Konzeption und Realisierung von komplexen GIS-Projekten mit den beiden Softwarekomponenten

#### **Portal for ArcGIS und Collector for ArcGIS**

- \* Konzeption zur Integration der beiden Softwarekomponenten in die vorhandene GIS-Infrastruktur, insbesondere in Kombination mit der Software WebOffice
- \* Konfiguration und Administration der beiden Softwarekomponenten
- \* Umsetzung der Anforderungen aus dem Projekt SÖR SAP Grün
- \* Konzeption und Realisierung von komplexen GIS-Projekten mit den beiden Softwarekomponenten



---

Beratung	Datum	Behandlung	Ziel
<b>Personal- und Organisationsausschuss</b>	17.03.2020	öffentlich	Beschluss

---

**Betreff:**

**Digitalisierungsprojekt „Neue Kundenkommunikation der Ausländerbehörde,,**

**hier:**

**Werkstattbericht über erzielte Projektergebnisse und aktueller Sachstand**

**Anlagen:**

Bericht

---

**Sachverhalt (kurz):**

siehe Bericht

**Beschlussvorschlag:**

Der Stadtrat unterstützt die Umsetzung und geplante Weiterentwicklung der formulierten Zielsetzungen „Verstärkte Kundenzentrierung“, „Ausbau des digitalen Dienstleistungsangebotes der Stadtverwaltung“ sowie „Optimierung interner Verwaltungsprozesse“.

Die Verwaltung wird beauftragt, die Umsetzung der Projektergebnisse konsequent weiterzuerfolgen und ein Konzept zur Übertragung der erarbeiteten Lösungen auf weitere städtische Verwaltungsprozesse zeitnah vorzulegen.

110-10.42.10-19/121/3

**Digitalisierungsprojekt „Neue Kundenkommunikation der Ausländerbehörde“  
hier: Werkstattbericht über erzielte Projektergebnisse und aktueller Sachstand**

- I. In seiner Sitzung am 21.05.2019 wurde dem POA über das Digitalisierungsprojekt „Neue Kundenkommunikation der Ausländerbehörde“ berichtet. Das im Februar 2019 gestartete Projekt hat zum Ziel, das Dienstleistungsangebot der Ausländerbehörde verstärkt an den Kundenbedürfnissen auszurichten und voll umfänglich digital im städtischen Bürgerserviceportal „Mein Nürnberg“ zur Verfügung zu stellen. Zeitgleich sollen mit diesem Projekt auch die verwaltungsinternen Arbeitsabläufe optimiert werden. Durch den steigenden Anteil der ausländischen Bevölkerung konnte es trotz erheblicher Stellenmehrung bei der Ausländerbehörde nicht verhindert werden, dass es zu vermehrt langen Wartezeiten bei der Abwicklung des Parteiverkehrs und damit zu Ärger bei den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch Mitarbeitenden kam. Um dieser Entwicklung und den langen Warte- und Reaktionszeiten nachhaltig entgegenzuwirken, wird mit diesem Projekt erstmals eine direkte Kommunikationsmöglichkeit „mit Rückkanal“ für die Bürgerin/den Bürger/den Unternehmen mit der Ausländerbehörde eröffnet. Damit wird bildlich gesprochen die „digitale Rathaus Tür“ in beide Richtungen hin geöffnet: Mit dem neuen gesicherten Kanal kann auch die Ausländerbehörde mit dem Bürger in konkreten Einzelfällen digital kommunizieren: Dies ist derzeit z. B. bei einer eingehenden E-Mail aus rechtlichen Gründen nicht möglich.

Mit dem Projekt wurde letztendlich auch die Neuausrichtung des Amtes für Digitalisierung, IT und Prozessorganisation (DIP) als Berater, Wegbereiter und Partner der Fachdienststellen für Digitalisierung und Prozessorganisation erstmals in der Praxis pilotiert.

1. Projektziele und –umfang

Mit dem Digitalisierungs- und Organisationsentwicklungsprojekt wurden folgende Projektziele verknüpft, die zum Teil über den konkreten Nutzen für EP/2 hinaus stadtwweit Wirkung für künftige Umsetzungsprojekte entfalten sollen:

- Umsetzung einer konsequenten Kundenzentrierung sowie (digitale) Neukonzeption der Prozesse und Produkte der Ausländerbehörde
- Bündelung der digitalen Zugänge auf „Mein Nürnberg“ zur sicheren Kommunikation zwischen Ausländerbehörde und den Bürgerinnen und Bürgern
- Einführung einer workflowgesteuerten Bearbeitung der Antragsverfahren bis hin zur Verwaltungsentscheidung; Transparenz über den Verfahrensstand mittels sog. „Trackingverfahren“ für die Nutzenden
- Umsetzung eines passenden Kommunikationskonzepts einschließlich digitaler Kommunikationskanäle als Grundlage zur Ableitung einer städtischen „Mehrkanalstrategie für die Kommunikation mit der Stadtverwaltung“
- Erarbeitung eines Methodenkoffers/Toolbox (Baukastenprinzip)
- Erstellung einer Blaupause mit dem Ziel der Übertragbarkeit auf andere Digitalisierungsprojekte
- Förderung der Erstellung einer nachnutzbaren Lösung/innovativer Ideen sowie aktiver Wissensaustausch und organisationseinheitenübergreifende Diskussionen
- Erprobung neuer Formen der kollaborativen und agilen Zusammenarbeit

Zur Zielerreichung war es im Projektverlauf erforderlich,

- die beteiligten Fachverfahren von „Mein Nürnberg“ und der Sachbearbeitung in der Ausländerbehörde unter Wahrung stadtweiter Standards an die neuen Anforderungen anzupassen und zu koppeln;
- die IT-Systeme für die zukünftigen Zugriffszahlen/zukünftige Auslastung zu ertüchtigen;
- die Prozesse aus Kunden- und auch aus Verwaltungssicht neu zu konzipieren und digital umzusetzen;
- den Zugang zum Bürgerserviceportal „Mein Nürnberg“ zukünftig niederschwellig zu eröffnen;
- Eckpunkte eines neuen Kommunikationskonzeptes zu entwickeln und für die Zielgruppe der Ausländerbehörde in die Praxis umzusetzen;
- die Bürgerinnen und Bürger über die neuen Möglichkeiten umfassend zu informieren und deren Bereitschaft/Fähigkeit zur Nutzung zu fördern.

## 2. Projektverlauf

Die verwaltungsinterne Grundsatzentscheidung, dass das Projekt „Neue digitale Kundenkommunikation der Ausländerbehörde“ ein Digitalisierungsprojekt im Rahmen der digitalen Stadtverwaltung sein sollte, wurde im Februar 2019 getroffen. Durch die seit Sommer 2018 diskutierten Arbeitspakete für die technische Koppelung der beteiligten Fachverfahren konnte im April mit einem 2-tägigen Workshop bereits die technische Grundkonzeption hierfür gemeinsam mit den Fachverfahrensherstellern einvernehmlich festgelegt werden. Aufgrund einer erarbeiteten Zielvision wurden in einem iterativen Prozess mit in der Regel 2-wöchigen Sprints zur Bearbeitung von definierten Arbeitspaketen die Grundfunktionalitäten der Systeme entwickelt, getestet und letztendlich nach Erprobung fixiert. Durch regelmäßige Telefonkonferenzen konnte die Anzahl der Arbeitstreffen in Nürnberg für alle Beteiligten so gering wie möglich gehalten werden. Die ursprüngliche Planung einer 1:1-Koppelung der Systeme wurde dabei zugunsten einer vereinfachten stadtweiten Nachnutzung mittels eines datenbankgestützten Mittelschichtservers abgeändert. Dies hatte jedoch zur Folge, dass die Entwicklung und Implementierung des technischen Grundsystems mehr Zeit in Anspruch genommen hat als ursprünglich geplant. Trotzdem konnte die Zeitplanung weitestgehend eingehalten werden, auch wenn einige Meilensteine mit teilweise mehrwöchiger Verspätung erreicht wurden. Durch parallele Abwicklung von Arbeitspaketen konnte die Verzögerung im Bereich der technischen Realisierung aufgefangen werden:

Quartal	2/2019			3/2019			4/2019			01/2020			02/2020		
Monat	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06
	Def. techn. Anforderungen/LVe Beauftragung FV-Hersteller			<b>Zeitpuffer</b>			Installation Testsysteme, Anbindung FV, Testdaten definieren/einspielen			Assistenten produktiv			GoLife		
	graf. Darstellung optim. Kundenprozesse			graf. Darstellung optim. Verwaltungsprozesse (Workflows)			Neustrukturieren vom Informationsangebot; Kundengruppe(n) zur UX definieren, ansprechen und einbinden Website-Änderungen konkret konzipieren und umsetzen			Test (Last, Pen & Usability)					
	Kommunikationskonzept I Umfang definieren/beauftragen			OA-Konzept Umfang definieren/ beauftragen						Neues Internetangebot online Kunden informieren, OA-Materialien erstellen/verteilen					
	POA-Vorlage									POA-Vorlage					

Im Projektverlauf ergab sich jedoch auch die Notwendigkeit, einen externen IT-Dienstleister zur Unterstützung heranzuziehen und die Implementierung des Mittelschichtservers, aber auch einige Betriebsaufgaben durch diesen bis voraussichtlich Ende 2020 wahrnehmen zu lassen. Hierbei hat es sich als günstig erwiesen, dass bereits in einer frühen Projektphase ein mit der Datenschutzschutzbeauftragten und dem Sicherheitsbeauftragten abgestimmter Fernwartungsvertrag abgeschlossen wurde.

Ab Herbst 2019 erfolgte im Rahmen des Projektes eine schrittweise Inbetriebnahme digitalisierter kundenorientierter Antragsprozesse im aktuellen Internetangebot der Ausländerbehörde. Derzeit gehen je veröffentlichtem Dialogassistenten mtl. ca. 250 digitale Anträge ein – ohne dass öffentlichkeitswirksam darauf hingewiesen wurde bzw. wird. Anhand eines entwickelten Prototypens konnten frühzeitig konkrete Erkenntnisse und Rückmeldungen von Anwenderinnen und Anwendern gewonnen werden und notwendige Anpassungen noch während der Entwicklungsphase vorgenommen werden. Mittels eines Feedbackbogens werden direkt nach der Antragstellung die Eindrücke und Verbesserungsvorschläge der Nutzenden abgefragt. Die Ergebnisse werden laufend ausgewertet und fließen in die Weiterentwicklung des Angebotes ein. Das im Rahmen der Projektarbeit entwickelte Zielbild stellt künftig die Nutzenden in den Mittelpunkt der Überlegungen. Die Nutzerorientierung wird als oberstes Prinzip bei der Digitalisierung von Verwaltungsangeboten verankert; Nutzertests werden bereits seit der Entwicklungsphase durchgeführt. Auch sind in den kommenden Wochen und Monaten weitere Nutzertests geplant. Hierzu wurden bereits zielführende Gespräche mit Vertretern der Technischen Hochschule Nürnberg geführt, welche seit Jahren mit dem Kompetenzzentrum Usability Engineering Center (UEC) ein Usability-Labor eingerichtet hat.

Das Online-Angebot, aber auch die vielfältigen Schreiben und Dokumentenvorlagen der Ausländerbehörde im Rahmen der Sachbearbeitung von ausländerrechtlichen Fragestellungen wurden in enger Zusammenarbeit mit dem städtischen Presseamt und Online-Büro grundlegend überarbeitet. Neben dem Einsatz einer einheitlichen Bildsprache wurden alle Texte einfach und bürger-nah formuliert.

Die Mitarbeitenden der Ausländerbehörde haben sich in unterschiedlichsten Formaten und Workshops intensiv in das Projekt mit eingebracht. Hervorzuheben ist zum einen die Überarbeitung der Dokumentenvorlagen und des Internetangebotes, aber auch die Weiterentwicklung der Fachanwendung der Ausländerbehörde. Auch ein eigens angesetztes Fotoshooting in den Räumen der Ausländerbehörde zur Erstellung von situationsnahen Bildern für den neuen Internetauftritt wurde mit 13 Freiwilligen aus dem Kollegenkreis von EP erfolgreich durchgeführt.

Auch wenn derzeit stadintern das System-Testing nach Ansicht aller Beteiligten grundsätzlich noch deutlich ausbaufähig ist, wurden die gekoppelten Systeme bereits im Vorfeld einigen Lasttests unterzogen, um die notwendige Systemausgestaltung nochmals zu überprüfen und zeitnah anzupassen. In Absprache mit dem Informationssicherheitsbeauftragten wird derzeit ein Penetrationstest durch eine externe Fachfirma durchgeführt, um den unzulässigen Durchgriff von außen auf vertrauliche personenbezogene Daten durch das neue digitale Angebot auszuschließen.

Dem Integrationsrat wurde in seiner Sitzung am 18. Februar 2020 das kommende digitale Angebot vorgestellt. Derzeit werden gemeinsam mit der Geschäftsstelle des Integrationsrates zur Realisierung eines mehrsprachigen Informationsangebotes die für die Nutzergruppe geeigneten Fremdsprachen festgelegt und in das Musterformat des Informationsflyers überführt. Es ist geplant, auch interessierte Mitglieder der Vollversammlung des Integrationsrates in die o.g. Nutzertests mit einzubeziehen und die zu ziehenden Rückschlüsse zeitnah umzusetzen.

### 3. Projektergebnisse für die Ausländerbehörde

Die zwischenzeitlich vorliegenden Projektergebnisse werden dem POA in dessen Sitzung nun kurz vor Produktivsetzung des neuen digitalen Angebotes vorgestellt. Im Projektverlauf wurden konkret folgende vier Bausteine für die Ausländerbehörde entwickelt:

#### 3.1 Verstärkte Information der Bürgerinnen und Bürger

In der zu Beginn der Projektarbeit anstehenden Konzeptionsphase waren folgende Fragestellungen handlungsleitend:

- Wie können die Dienstleistungsprozesse der Ausländerbehörde entsprechend ausgestaltet werden ohne die Belange des ordnungsgemäßen Verwaltungshandelns zu vernachlässigen?
- Wie kann die Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürger sowie Mitarbeitenden der Ausländerbehörde im Vorfeld besser vorbereitet und eine Begegnung auf Augenhöhe ermöglicht werden? Wie muss die Erstansprache (Internetseite usw.) gestaltet sein?
- Wie kann dem Kunden Klarheit über Prozessschritte, Zuständigkeiten und Entscheidungskriterien gegeben werden?
- Wie kann die schriftliche Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürger und der Ausländerbehörde verständlicher und effektiver (Sprache, Länge, Infotiefe usw.) gestaltet werden?

Dies führte zur Erstellung eines neuen kundenzentrierten Internetangebotes der Ausländerbehörde ([www.nuernberg.de/internet/einwohneramt/auslaenderwesen.html](http://www.nuernberg.de/internet/einwohneramt/auslaenderwesen.html)), welches in Kürze produktiv gesetzt werden wird. In enger Zusammenarbeit mit dem Online-Büro (Pr/3) konnte eine deutlich überarbeitete Fassung der Webseiten der Ausländerbehörde unter Berücksichtigung der verstärkten mobilen Nutzung (Responsive-Design) erarbeitet werden.

Auch wurde das Werbematerial für das städtische Bürgerservicekonto „Mein Nürnberg“ überarbeitet und dabei auch ein eingängiges „Key Visual“ für städtische Online-Angebote entwickelt.

#### 3.2 Umfassende dialoggestützte digitale Antragstellung

Folgende Dienstleistungen der Ausländerbehörde stehen zwischenzeitlich als Online-Assistenten digital rund um die Uhr zur Beantragung zur Verfügung:

- [Antrag auf Erteilung / Verlängerung eines Aufenthaltstitels](#)
- [Auflagenänderung](#)
- [Neuer Kartenkörper für den elektronischen Aufenthaltstitel](#)
- [Ausländerrechtliche Bescheinigungen](#)
- [Deutsche Passersatzdokumente](#)
- [Verpflichtungserklärungen](#)

Damit wird eine digitale Zugangseröffnung in rund 80-90 % aller Anliegen der Bürgerinnen und Bürger hin zur Ausländerbehörde eröffnet. Daneben wurden auch Online-Dialogassistenten für den Einbürgerungsantrag sowie die Beantragung eines Staatsangehörigkeitsausweises entwickelt, die ebenfalls im April 2020 in Produktivbetrieb gehen. Die Angebotspalette umfasst daher alle Lebenslagen der ausländischen Mitbürgerinnen und Mitbürger: Von der Einreise nach Deutschland über den Aufenthalt in Nürnberg zu bestimmten Zwecken (insbesondere Erwerbstätigkeit, Studium, Familienzusammenführung usw.) bis hin zu Integrationsmaßnahmen und letztendlich dem Einbürgerungsantrag nach mehrjährigem Aufenthalt.

Zukünftig werden die Online-Assistenten mit Gast-Zugang und mit einem entsprechenden Mein Nürnberg-Konto nutzbar sein. Die Anforderungen des Gesetzes zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen, kurz Onlinezugangsgesetz (OZG) im Themenfeld „Ein- und Auswanderung“ an die Stadtverwaltung wird durch dieses neue städtische Angebot erfüllt.

### 3.3 Optimiertes Bürgerservicekonto „Mein Nürnberg“-

Das seit 2015 entwickelte Bürgerserviceportal „Mein Nürnberg“ bietet bereits heute vielfältige Möglichkeiten. Dennoch wurden kleinere Optimierungen und fachliche Weiterentwicklungen der Funktionalitäten des Bürgerservicekontos „Mein Nürnberg“ im Laufe des Projektes vorgenommen. Im Projektverlauf wurden Anforderungen an das Bürgerservicekonto „Mein Nürnberg“, an die Online-Assistenten sowie an den Datenaustausch bzw. das Datenmanagement identifiziert, welche gesamtstädtische Relevanz aufweisen:

<b><u>Servicekonto</u></b> <b><u>„Mein Nürnberg“</u></b>	Registrierung mittels eID oder behördenbestätigter Registrierung
	Verbindung von Nutzer- und Unternehmenskonten
<b><u>Rechtlich</u></b>	Sprachregelung für allgemeine Formulierungen (Notwendiges Glossar)
	Fremdsprachliche Rechtsbegriffe – Rechtssicherheit
	Eintritt der Fiktionswirkung (Wann gilt der Antrag als gestellt?)
<b><u>Datenaustausch &amp; -management</u></b>	Datensparsamkeit
	Datenverfügbarkeit (Once Only-Prinzip)
	Anbindung an die stadtweite eAkte bzw. Vorgangssachbearbeitungssystem
	Standardisierung, Verknüpfung und Registeranbindung
<b><u>Zusammenarbeit Fähigkeiten</u></b>	Digitale Fähigkeiten der (Projekt-)Mitarbeiter/innen: Aus- und Weiterbildung in neuen Methoden (Design Thinking, Prozessmodellierung usw.) oder Vertiefungsseminare
<b><u>Qualitätssteigerung Fokussierung</u></b>	Best-Practice-Beispiele

Im Digitalisierungsprojekt wurden zu den einzelnen Fragestellungen praxisnahe Lösungen erarbeitet, die es nun als Lackmustest im Echtbetrieb eines Fachamtes zu erproben gilt.

### 3.4 Koppelung des Bürgerserviceportals mit der Fachanwendung der Ausländerbehörde

Zwingende Voraussetzung des neuen digitalen Angebotes war es, die IT-Systeme zu koppeln und durchgängig eine automatisierte Datenübertragung vom Online-Assistenten hin in das Fachverfahren zu erreichen. Dabei konnte auch eine Zuordnung des jeweiligen Antrages zum Datensatz des Antragstellers/der Antragstellerin, aber auch die automatisierte Veraktung des Schriftwechsels im städtischen DMS realisiert werden. Durch die implementierte Lösung können zukünftig erhebliche Liege-, Transport- und Verteilzeiten verkürzt werden bzw. gänzlich entfallen. Auch der Aufwand für die Vor- und Nachbereitung im Rahmen der Sachbehandlung von Anträgen verringert sich. Die hierdurch freigesetzten Kapazitäten stehen zukünftig für die eigentliche Sachbearbeitung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung. Die Servicequalität kann dadurch voraussichtlich nach einer Anlaufphase verbessert werden und auch die Situation für die Mitarbeitenden wird sich durch die neue Möglichkeit der digitalen Beantragung in absehbarer Zeit entspannen.

#### 4. Projektergebnis „Blaupause für weitere Digitalisierungsprojekte“

Aus dem Projekt stehen für weitere Umsetzungsprojekte im Rahmen der Digitalisierung stadttintern folgende Module zur Verfügung

##### 4.1 Digitaler Prototyp „Antragsverfahren“

Die städtischen Antragsverfahren sind allgemein in folgende Aspekte zu untergliedern:



Zu den einzelnen Blöcken wurden im Projekt übergreifende gesamtstädtische Anforderungen definiert, die es bei allen (digitalen) Antragsverfahren zu beachten gilt:

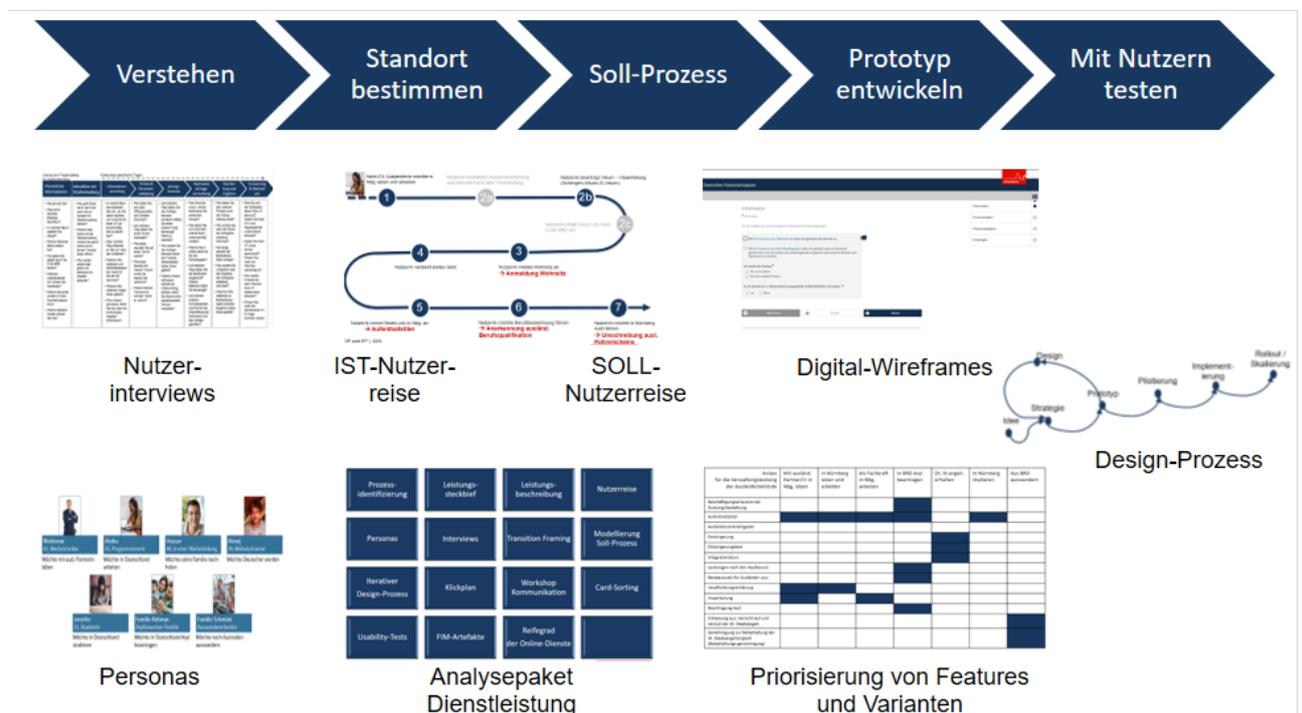
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gute Auffindbarkeit durch Suchmaschinenoptimierung</li> <li>• Klare Auffindbarkeit im Portal durch strukturierte Verlinkung</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitnahe Erweiterung der Bezahlmöglichkeiten (SEPA-Lastschrift und Kreditkarte)</li> <li>• Anbindung des Bezahlmoduls an SAP und Zuordnung zu den Kostenstellen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bürgernahe Beschreibung der Leistung</li> <li>• Strukturierte Darstellung</li> <li>• Eingängige Bildsprache der Anforderungen und des Ablaufs</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisierte Eingangsbestätigung</li> <li>• Automatisierte Zuordnung des Antrags zum Datensatz im Fachverfahren</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kostenpflichtige Beantragung und Datenspeicherung ohne eAT ermöglichen</li> <li>• Behördenbestätigte Registrierung/Authentifizierung</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronische Rückfragemöglichkeit im Rahmen der Sachbearbeitung</li> <li>• Übermittlung digitaler Verw.produkte</li> <li>• Einsicht in den Verfahrensstand</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plausibilitätslogik zur Identifizierung relevanter Fragen</li> <li>• Vorbefüllung mit persönlichen Daten</li> <li>• Pausieren und Weiterbearbeiten von Anträgen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenübernahme in den jeweiligen Termin</li> <li>• Standort- und Leistungsübergreifende Terminverwaltung</li> <li>• Gemeinsame Verwaltung von Spontan- und Terminkunden</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gute Erreichbarkeit von allgemeiner Kontaktstelle bei Rückfragen zum Prozess</li> <li>• Digitale Rückfragen zur Antragstellung und Status</li> </ul>		

## 4.2 Standardisierte Koppelungsschnittstelle in Form eines implementierten erstmalig konzipierten Mittelschichtservers

Durch die Koppelung des Bürgerservicekontos „Mein Nürnberg“ und der entwickelten Online-Assistenten für die Dienstleistungen der Ausländerbehörde mit dem Fachverfahren der Fa. Kommunix kann eine medienbruchfreie Antragstellung und ein digitaler Dialog mit dem Bürger/der Bürgerin, aber auch mit juristischen Personen (z.B. Firmen, Behörden usw.) erfolgen. Für eine stadtinterne Nachnutzbarkeit dieser technischen Koppelung wurde im Projektverlauf ein sog. Mittelschichtserver mittels OpenSource-Lösung implementiert. Dabei wurde XFall als Interoperabilitätsstandard für den elektronischen Datenaustausch zwischen Antragsverfahren und der Ausländerbehörde auf Basis von XML verwendet. Dies beinhaltet sowohl einen universellen Transportcontainer für Dokumente (Briefumschlag), wie auch eine Bausteinsammlung und systematische Vorgabe für die Übertragung von Fachdaten (Formularfelder und weiterer antragsspezifischer Inhalt). Damit kann die konzipierte Lösung für praktisch jedes Antragsverfahren als Transportformat verwendet werden; zusammen mit dem sicheren Transportprotokoll OSCI wird damit eine sichere und leicht adaptierbare Kommunikationsmöglichkeit für medienbruchfreie Kommunikation zwischen dem städtischen Bürgerkonto und den verschiedenen Fachverfahren sichergestellt. Die im Projekt erarbeitete Funktionsbeschreibung befindet sich derzeit noch in der letzten Runde der Endabstimmung und steht in Kürze für die Nachnutzung innerhalb der Stadt bereit.

## 4.3 Methodenkoffer „agile Projektarbeit“

Im Rahmen der Projektarbeit wurde ein Methodenkoffer erstellt, der den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von DIP zukünftig als hilfreiche Handreichung bei Digitalisierungsprojekten zur Verfügung steht. Für die verschiedenen Phasen stehen unterschiedliche Instrumente als Basisbausteine bereit, die auf das jeweilige Projektziel adaptiert werden können:



## 5. Ausblick auf noch anstehende Themen

Nachdem die technische Koppelung realisiert ist sowie die Neugestaltung des Internetangebotes sich in der Endphase befindet, konzentriert sich die Projektarbeit in den nächsten Wochen und Monaten auf die zielgruppenspezifische Ansprache der Bürgerinnen und Bürger zur Steigerung des Bekanntheitsgrades des neuen digitalen Angebotes der Stadtverwaltung. Auch steht die Verschriftlichung des im Projekt entwickelten Vorgehensmodells zur Realisierung der Blaupause für die Übertragung auf weitere Dienstleistungen bzw. andere Fachämter zur Verstetigung der Projektergebnisse an. Dabei ist geplant, methodische Instrumente und Hilfsmittel, die sich im Projekt bewährt haben, im Rahmen einer Workshop-Reihe als mögliche Standards aufzubereiten und als Materialsammlung und Methodenkoffer zur Verfügung zu stellen.

Nach Produktivsetzung und Einschwingen der entwickelten technischen Lösung ist darüber hinaus ein gemeinsamer „Lessons Learned“ Workshop mit allen am Projekt beteiligten Personen und Organisationseinheiten geplant. Dabei soll unter Einbindung einer externen Moderation die Projektarbeit strukturiert aufgearbeitet werden. Insbesondere soll dokumentiert werden, welche Aspekte/Vorgehensweisen/Rahmenbedingungen projekterfolgsfördernd, aber auch –hemmend und teilweise auch erfolgsgefährdend waren. Auch soll im Rahmen dieses Workshops eruiert werden, welche im Projektverlauf auftretende Aspekte/Vorgehensweisen/ Rahmenbedingungen weiterverfolgt, unterbunden oder verbessert müssen. Auch soll eine Priorisierung der neuen, noch nicht umgesetzten Ideen im Themenspeicher in weiteren Ausbaustufen angestrebt werden. Insbesondere wünschen sich viele Bürgerinnen und Bürger zunehmend auch auf digitalem Weg Unterstützung und Information. Durch das Projektergebnis kann derzeit grundsätzlich sichergestellt werden, dass diese sich von zu Hause aus informieren und Anträge stellen können. Es besteht jedoch darüber hinaus z.B. ein großes Interesse, an einer individuellen digitalen Beratung zu städtischen Dienstleistungen z.B. per Chat oder Videotelefonie. Durch den Ausbau der elektronischen Antrags- bzw. Nutzungsmöglichkeit wird sich der digitale Beratungsbedarf voraussichtlich kurz- und mittelfristig weiter erhöhen und es wäre zu prüfen, ob und in welchem Zeitrahmen eine Realisierung für die Bürgerdienste möglich erscheint.

## 6. Fazit

Der ambitionierte Zeit- und Meilensteinplan mit der Zielsetzung „Produktivstart im Frühjahr 2020“ konnte trotz schwieriger Rahmenbedingungen durch die parallel gestartete Neuauflistung von DIP im Rahmen des Strategieprojektes 3, aber auch trotz der angespannten Personalsituation der Ausländerbehörde eingehalten werden. Dies war nur durch eine durchgängig hohe Motivation aller Beteiligten, sowie der phasenweisen Bündelung der vorhandenen knappen Personalressourcen und Bereitstellung zusätzlicher Personalkapazitäten möglich. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen DIP und EP wurde gestärkt und auch eine systematische Verzahnung von IT- und Prozessmanagement konnte in einem ersten Schritt eingeführt werden. Nicht zuletzt war auch die sehr gute und konstruktive Zusammenarbeit mit den beteiligten Fachverfahrensherstellern und IT-Dienstleistern ITEOS; Fa. cit GmbH und Fa. Kommunix ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die erfolgreiche Projektarbeit. Dieser Aspekt kann nicht hoch genug bewertet werden, da sich alle Beteiligten auf eine neue Form der agilen Anwendungsentwicklung eingelassen haben und den Prozess offen und engagiert mitgestaltet haben.

Der Erfolg des Projektes wird sich in den kommenden Monaten an der Akzeptanz und Nutzung der digitalen Angebote durch die Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen zeigen. Hierzu werden geeignete Kommunikationsmaßnahmen ergriffen, um der Zielgruppe das digitale Angebot bekannt zu machen und die Usability der neuen digitalen Angebote der Ausländerbehörde laufend zu messen und bei Bedarf nachzubessern. Die Nutzungszahlen, aber auch die Ergebnisse des weiterentwickelten Feedback-Bogens werden laufend verwaltungsintern ausgewertet. Die Nachsteuerung des Angebotes erfolgt kontinuierlich.

Festzuhalten ist abschließend, dass

- eine völlig neue Prozessausgestaltung konzeptionell gedacht und umgesetzt werden musste;
- dies bereits heute rechtlich möglich und technisch machbar ist, sofern sich alle Beteiligten darauf verständigen, die notwendigen Veränderungen anzugehen und konsequent umzusetzen;
- die zu erreichenden Vorteile für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für die Fachdienststelle und deren Mitarbeitende klar und verständlich kommuniziert werden müssen.

Einige organisatorische Anforderungen, welche bereits im Strategieprojekt 3 (SP 3) bei der Neuaufstellung von DIP benannt wurden, bestätigten sich auch in diesem Digitalisierungs- und Organisationsentwicklungsprojekt. Im Rahmen der Umsetzungsplanung für SP3 wurden diese seitens des Projektes daher mit entsprechend hoher Priorität eingebracht.

### Beschlussvorschlag

Der Stadtrat unterstützt die Umsetzung und geplante Weiterentwicklung der formulierten Zielsetzungen „Verstärkte Kundenzentrierung“, „Ausbau des digitalen Dienstleistungsangebotes der Stadtverwaltung“ sowie „Optimierung interner Verwaltungsprozesse“.

Die Verwaltung wird beauftragt, die Umsetzung der Projektergebnisse konsequent weiterzuvorführen und ein Konzept zur Übertragung der erarbeiteten Lösungen auf weitere städtische Verwaltungsprozesse zeitnah vorzulegen.

## II. Ref. I/II / POA

Nürnberg, 06.03.2020

Amt für Digitalisierung, IT und Prozessorganisation

i. A.

gez. Franke (52 22)

(Unterschrift liegt elektronisch vor)

### Abdruck an:

- a) EP
- b) GPR
- c) PR OBM
- d) GSBV

Beratung	Datum	Behandlung	Ziel
Personal- und Organisationsausschuss	17.03.2020	öffentlich	Bericht

**Betreff:**

**Kosten für externe Gutachten**

**Bezug: Antrag der FDP-Stadtratsfraktion vom 02.12.2019**

**Anlagen:**

Sachverhaltsdarstellung  
Antrag der FDP vom 02.12.2019

**Bericht:**

Mit Antrag vom 2. Dezember 2019 bittet FDP-Stadtrat Liebel die Verwaltung, die Entwicklung der Kosten für externe Gutachten in den letzten fünf Jahren darzulegen.

Die Verwaltung legt dar, dass in den vergangenen fünf Jahren wurden im Bereich der Kernstadt ohne Eigenbetriebe rund 7,07 Mio. € für externe Gutachten und Beratung bei der Stadt aufgewendet wurden. Für die sogenannten steuerfinanzierten Eigenbetriebe ergibt sich im 5-Jahreszeitraum eine Summe von 1,84 Mio. €, so dass sich die Gesamtsumme von Stadt und Eigenbetrieben auf rund 8,91 Mio. € addiert bzw. auf 1,78 Mio. € pro Jahr beläuft.

In Relation zum Gesamthaushalt entsprechen die Gutachterkosten einem Anteil von 0,1%, bezogen auf die Personal- und Sachaufwendungen errechnet sich ein Anteil von 0,25%.

Bei der Landeshauptstadt München liegt der Vergleichswert zu 0,1% beim Gesamthaushalt bei rund 0,7 %.

Bei der Stadt Nürnberg ist vor dem Hintergrund dieser Zahlen von einem äußerst wirtschaftlichen Einsatz von Beratungsunternehmen auszugehen.

**1. Finanzielle Auswirkungen:**

- Noch offen, ob finanzielle Auswirkungen

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

(→ weiter bei 2.)

- Nein (→ weiter bei 2.)

- Ja

Kosten noch nicht bekannt

Kosten bekannt

<b><u>Gesamtkosten</u></b>	€	<b><u>Folgekosten</u></b>	€ pro Jahr
		<input type="checkbox"/> dauerhaft	<input type="checkbox"/> nur für einen begrenzten Zeitraum
davon investiv	€	davon Sachkosten	€ pro Jahr
davon konsumtiv	€	davon Personalkosten	€ pro Jahr

**Stehen Haushaltsmittel/Verpflichtungsermächtigungen ausreichend zur Verfügung?**  
 (mit Ref. I/II / Stk - entsprechend der vereinbarten Haushaltsregelungen - abgestimmt, ansonsten Ref. I/II / Stk in Kenntnis gesetzt)

- Ja
- Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**2a. Auswirkungen auf den Stellenplan:**

- Nein (→ weiter bei 3.)
- Ja
  - Deckung im Rahmen des bestehenden Stellenplans
  - Auswirkungen auf den Stellenplan im Umfang von Vollkraftstellen (Einbringung und Prüfung im Rahmen des Stellenschaffungsverfahrens)
  - Siehe gesonderte Darstellung im Sachverhalt

**2b. Abstimmung mit DIP ist erfolgt** (Nur bei Auswirkungen auf den Stellenplan auszufüllen)

- Ja
- Nein

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:

**3. Diversity-Relevanz:**

- Nein
- Ja

Kurze Begründung durch den anmeldenden Geschäftsbereich:  
 Es handelt sich um aggregierte Aufwendungen für Gutachterkosten, die keine Rückschlüsse auf Diversity-Kriterien zulassen.

**4. Abstimmung mit weiteren Geschäftsbereichen / Dienststellen:**

**RA** (verpflichtend bei Satzungen und Verordnungen)



**POA, 17.03.2020**

**Kosten für externe Gutachten**

Mit Antrag vom 2. Dezember 2019 bittet FDP-Stadtrat Liebel die Verwaltung, die Entwicklung der Kosten für externe Gutachten in den letzten fünf Jahren darzulegen.

Als Ausgangspunkt wird eine Berichterstattung in der Süddeutschen Zeitung über die Landeshauptstadt München zitiert. Dort wird von einer „bemerkungswerten Zunahme“ in den letzten Jahren gesprochen und die Zahl von 256 Millionen € als Gesamtsumme der letzten fünf Jahre genannt. Pro Jahr sind demnach in München rund 50 Millionen € im Durchschnitt verausgabt worden, bei der knapp dreifachen Größe zu Nürnberg bezogen auf die Einwohnerzahl.

Im Juni vergangenen Jahres berichteten die Nürnberger Nachrichten nach einer entsprechenden Nachfrage bei der Verwaltung bereits über das Thema („Nürnberg gibt eine Million Euro pro Jahr für externe Berater aus“, nordbayern.de vom 27.06.2019).

Definition und Festlegung des Analyseumfangs

Die Begriffe „externe Gutachten“ bzw. „externe Beratung“ sind nicht vollkommen trennscharf zu definieren. In der folgenden Analyse wurde die externe Erledigung von gesetzlichen oder freiwilligen Aufgaben berücksichtigt, bei der Wissen von außen in die Verwaltung einfließt, oder es sich um eine Kapazitätsverstärkung mit der Ergebnispräsentation in Form eines Berichts oder Gutachtens handelt. Reine Outsourcingtätigkeiten sind hiervon explizit ausgenommen. Dabei wurden nur rein konsumtive Bestandteile ausgewertet. Soweit im Baubereich gesetzliche Gutachten, z.B. für eine Brandschutzprüfung für das Bauwerk in der Bilanz als Baunebenkosten aktiviert werden, sind diese nicht miteinbezogen. Ebenfalls herausgerechnet wurden sogenannte durchlaufende Posten für externe Gutachten bei der Bauordnungsbehörde, die im Nachgang den privaten Bauherren in Rechnung gestellt werden.

Frage 1: Quantitative Entwicklung 2015 bis 2019

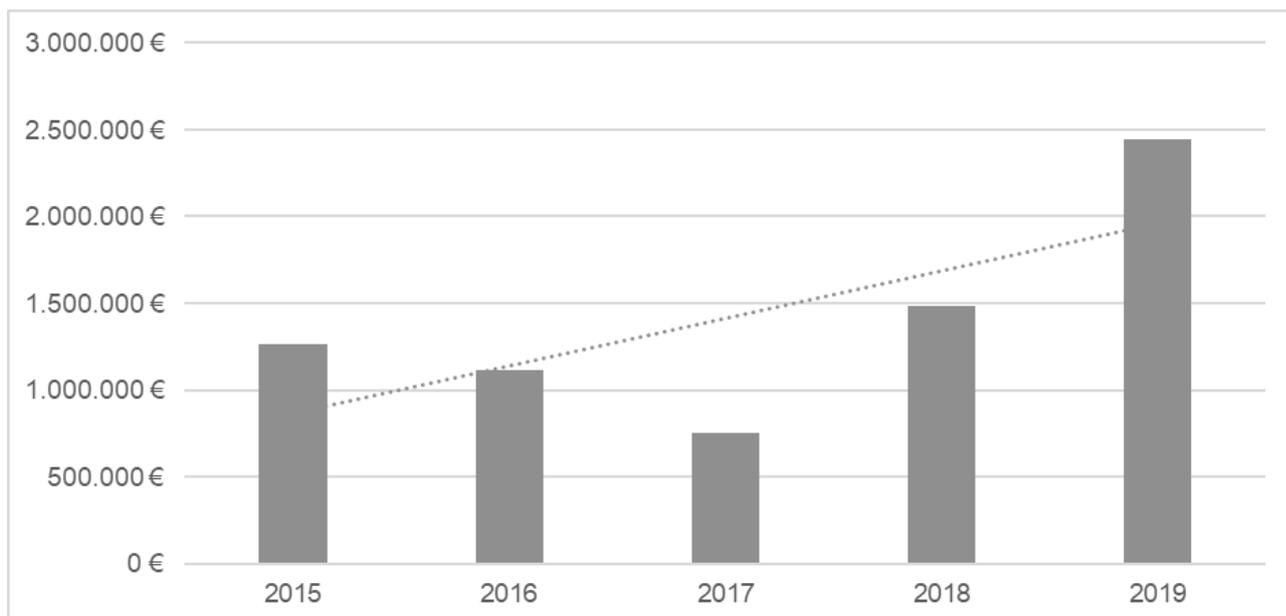
In den vergangenen fünf Jahren wurden im Bereich der Kernstadt ohne Eigenbetriebe rund 7,07 Mio. € für externe Gutachten und Beratung bei der Stadt aufgewendet. Naturgemäß ist bei einzelnen sehr großen Beratungsaufträgen mit einer Laufzeit von über einem Jahr auch in der kumulierten Jahressumme mit einer gewissen Bandbreite von Schwankungen zu rechnen.

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
1.262.583 €	1.114.866 €	756.544 €	1.485.064 €	2.447.858 €

Insgesamt ist in den letzten beiden Jahren ein deutlich ansteigender Trend zu erkennen. Dieser ist insbesondere auf die Vielzahl der Projekte im Rahmen der Strategieprojekte in der Querschnittsverwaltung (Personalamt, IT/Digitalisierung, Organisation) zurückzuführen (siehe hierzu Frage 2). In Relation zum Gesamthaushalt entspricht damit der hohe Wert des Jahres 2019 für Gutachterkosten einem Anteil von 0,1%, bezogen auf die Personal- und Sachaufwendungen errechnet sich ein Anteil von 0,25%.

Bei der Landeshauptstadt München liegt der Vergleichswert zu 0,1% beim Gesamthaushalt bei rund 0,7 %, basiert auf dem oben genannten Durchschnittswert.

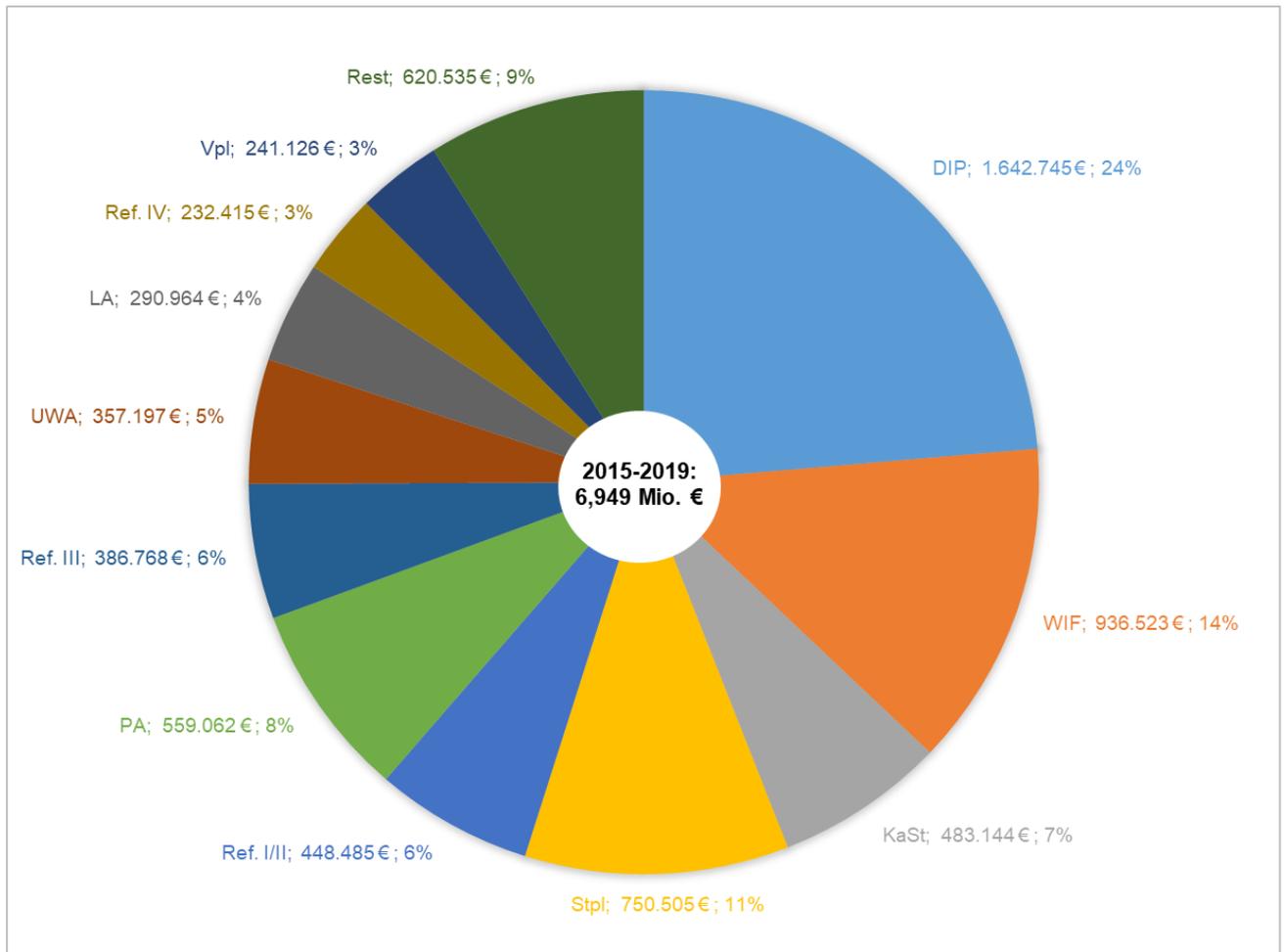
Bei der Stadt Nürnberg ist vor dem Hintergrund dieser Zahlen von einem äußerst wirtschaftlichen Einsatz von Beratungsunternehmen auszugehen.



## Frage 2: Analyse der Bereiche

Folgende Schwerpunkte lassen sich dabei herausstellen:

Ämter/Referate	Summe 2015-2019	Schwerpunktbereiche
DIP – Amt für Digitalisierung, Informationstechnologie und Prozessoptimierung	1.687.821 €	insbes. Organisationsuntersuchungen (z.B. Fuhrpark, Liegenschaften, Beschaffungswesen, Hochbauamt), Strategieprojekte Digitalisierung und Weiterentwicklung Organisationsamt, Projektcontrolling (Strategieprojekt I, II, III), Beratung SAP
WIF – Wirtschaftsförderung Nürnberg	937.173 €	u.a. City Management/Handelsstandort, Digitales Nürnberg, Produktionsstandort Nürnberg 4.0
Stpl – Stadtplanungsamt	750.505 €	Stadtentwicklungsprojekte (z.B. INSEK) und Baulandentwicklung
PA – Personalamt	570.200 €	Strategieprojekt Personalamt
Ref.I/II: Referat für Finanzen, Personal, IT und Organisation	538.766 €	Gutachten insbesondere zur Steuerthematik, Bewertung, Marktanalysen insbesondere im Beteiligungswesen
KaSt – Kassen- und Steueramt	483.144 €	Neubewertung von Grundstücken
Ref.III – Referat für Umwelt und Gesundheit	386.768 €	Forum Klimaschutz EMN, Projekt Klimaschutz, Solarinitiative
Ref.IV – Kulturreferat	308.298 €	Kulturhauptstadt, externe Begleitung Kulturstrategie
LA – Liegenschaftsamt	290.964 €	insbes. Gutachten zum Handwerkerhof
Vpl – Verkehrsplanungsamt	243.236 €	insbes. Radverkehrsplanung (Radschnellwege)
UwA – Umweltamt	199.837 €	Gutachten, Analysen und Beratungen zu: u.a. Boden-Gewässerschutz, Ökokonto, Klimawandelprojekt, Masterplan Freiraum
sonstige Dienststellen	870.040 €	



### Entwicklung und Analyse bei den steuerfinanzierten Eigenbetrieben

Die sogenannten „steuerfinanzierten Eigenbetrieben“ umfassen alle Eigenbetriebe der Stadt Nürnberg, die regelmäßig oder von Fall zu Fall mit Steuermitteln in Form von Verlustausgleichen aus allgemeinen Haushaltsmitteln subventioniert werden. Dem gegenüber stehen die gebührenfinanzierten Eigenbetriebe SUN und ASN, die an dieser Stelle ausgeklammert sind.

Die Entwicklung von externen Gutachterkosten stellt sich wie folgt dar:

	2015	2016	2017	2018	2019
<b>SÖR</b>	21.800 €	42.692 €	51.621 €	146.761 €	135.394 €
<b>NüSt</b>	364.271 €	174.525 €	163.200 €	158.062 €	199.640 €
<b>NüBad</b>	32.400 €	48.000 €	17.000 €	29.000 €	6.400 €
<b>FSN</b>	23.038 €	54.265 €	70.481 €	47.151 €	57.081 €
<b>Summe</b>	<b>441.509 €</b>	<b>319.482 €</b>	<b>302.302 €</b>	<b>380.974 €</b>	<b>398.515 €</b>

Für die Eigenbetriebe ergibt sich somit im 5-Jahreszeitraum eine Summe von 1,84 Mio. €, so dass sich die Gesamtsumme von Stadt und steuerfinanzierten Eigenbetrieben auf rund 8,91 Mio. € addiert bzw. auf 1,78 Mio. € pro Jahr beläuft.

Erläuterungen zu den Eigenbetrieben:

**Servicebetrieb Öffentlicher Raum (SÖR):**

Insbesondere Gutachten für Boden- und Raumluftanalytik, Pensionen, Altersteilzeit, Unfälle. Im Jahr 2018 wurden Rückstellungen in Höhe von 56.089 € für den Prozess „LKW-Kartell“ gebildet.

**NürnbergStift (NüSt):**

Inklusive Beratungsleistungen, z.B. für Vermarktung Gelände August-Meier-Heim und zur strategischen Weiterentwicklung, Controlling-Unterstützung, sowie Verkehrswertermittlung, Machbarkeitsstudie für NüSt-Objekte

**NürnbergBad (NüBad):**

Inklusive Erstellung Jahresabschlüsse, Gutachten zum Volksbad (2015/16) und diverser baulicher Gutachten (z.B. Flachdachprüfung)

**Frankenstadion Nürnberg (FSN):**

Bauliche Begutachten und Schadensanalysen, Wertermittlungen sowie eine Studie zur Entwicklung eines Besitz- und Betreibermodells

Alexander Liebel  
Mitglied des Nürnberger Stadtrates

FDP-Stadtrat Alexander Liebel . Rathausplatz 2 . 90403 Nürnberg

Herr  
Oberbürgermeister  
Dr. Ulrich Maly  
Rathausplatz 2  
90403 Nürnberg

POA

OBERBÜRGERMEISTER		
03. DEZ. 2019		
/.....Nr. ....		
I/II	1 Zur Kts.	3 Zur Stellungnahme
	2 X z.w.V.	4 Antwort vor Absen- dung vorlegen
		5 Antwort zur Unter- schrift vorlegen

*Maly*

02. Dezember 2019

**Entwicklung der Kosten für externe Gutachten der Stadt Nürnberg in den letzten fünf Jahren**

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister Dr. Maly,

in der online-Ausgabe der Süddeutschen Zeitung vom 01. Dezember 2019 wird der Münchner Oberbürgermeister Dieter Reiter zitiert mit der Aussage in den letzten fünf Jahren gab es eine „bemerkenswerte Zunahme“ der Kosten für externe Gutachter bei der Stadt München.

Vor diesem Hintergrund stelle ich zur Behandlung im zuständigen Ausschuss folgenden

**Antrag:**

1. Die Verwaltung berichtet über die quantitative Entwicklung der Kosten für externe Gutachten (getrennt nach Kernstadt und steuerfinanzierten Eigenbetrieben)
2. Die Verwaltung berichtet für welche Bereiche / städtische Aufgabengebiete Gutachten in Auftrag gegeben wurden.

Freundliche Grüße

*Alexander Liebel*

