



## Aktuelle Situation in vielen Kommunen

1

**Verschuldung:** Trotz verbesserter Konjunktur sind viele Städte in Deutschland bis an die Grenzen ihrer Handlungsfähigkeit verschuldet. Die kommunalen Haushalte weisen rund 90 Mrd. € an langfristigen Krediten und ca. 27,7 Mrd. € an Kassenkrediten aus (Stand 2006).

2

**Personalabbau:** In den letzten Jahren wurden in den Kommunen Stellen in erheblichen Ausmaß abgebaut. In den kommenden zehn Jahren werden von den rund 1,5 Millionen kommunalen Mitarbeitern ca. 40-50% aus Altersgründen ausscheiden.

3

**Aufgabenbelastung steigt:** Kommunen wurden in den letzten Jahren eine Vielzahl neuer Aufgaben übertragen, die vor dem Hintergrund des demographischen Wandels kaum zu bewältigen sind.

4

**Bürger- und gewerbeunfreundliche Prozesse:** Mangelnde Kundenorientierung durch Fehlen des Prozessgedankens, mangelnde Qualitätskontrolle und Redundanzen

5

**Geringer Technisierungsgrad:** Hohe Anzahl von proprietären Fachverfahren und Datenbanken, für innovative und effiziente IT-Lösungen fehlt das Geld

6

**Insellösungen:** Die inner- und überbehördliche Zusammenarbeit wird durch einen Mangel an Interoperabilität erschwert. Medien- und Prozessbrüche sind weit verbreitet.



## Wü-sion:

- ✓ Bürgernähe durch Kundenorientierung
- ✓ Standortattraktivität für Unternehmen
- ✓ Attraktives Arbeitsumfeld für Mitarbeiter
- ✓ Beitrag zur nachhaltig gesunden Haushaltslage der Stadt Würzburg

## Realisierung durch One Stop Government:



**eGovernment Projekt**  
**<Würzburg integriert!>**



**Behörden Spiegel**

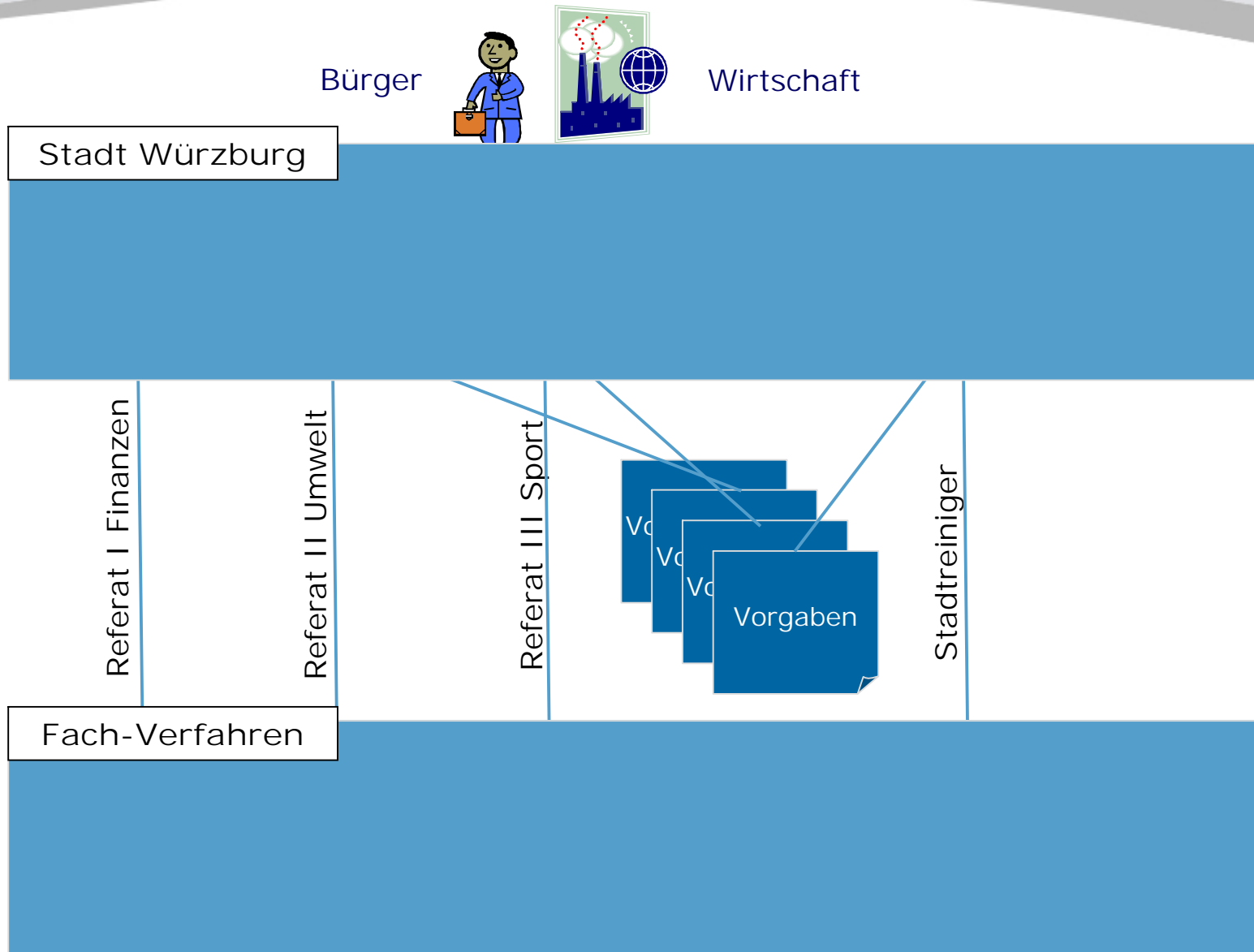
INNOVATIONSPREIS



MEDIA@Komm  
Transfer

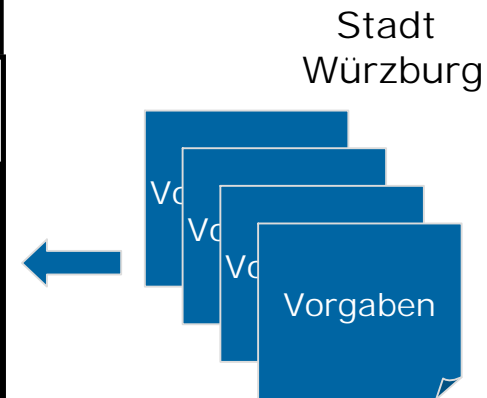
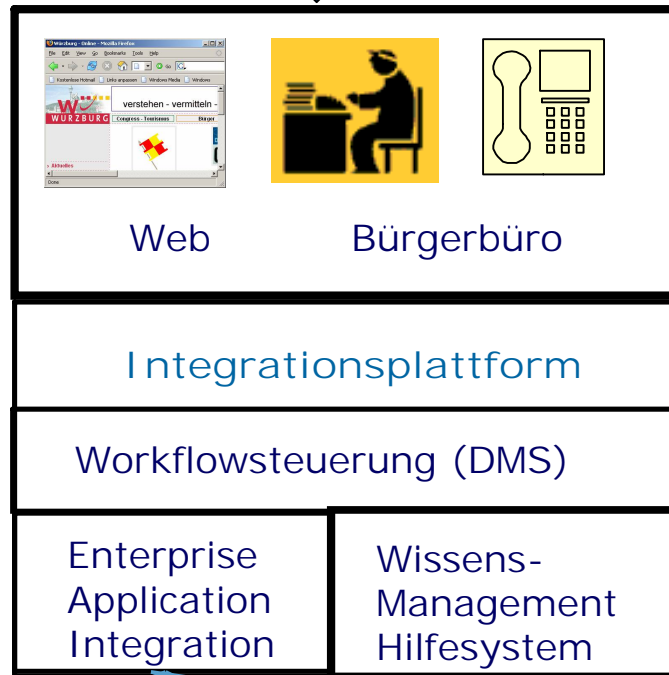
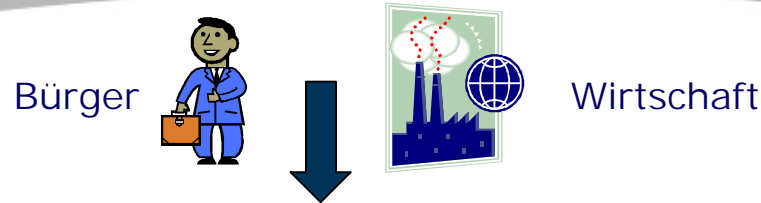
# Funktionsorientierte Leistungserbringung

Je Geschäftsvorfall mind. ein neuer Sachbearbeiter



# Fallorientierte Leistungserbringung

Je Geschäftsvorfall der gleiche Kontakt



Beispiele



# Bürgerbüro - Internetportal



The image shows a screenshot of the Würzburg government service portal. The interface is displayed in a browser window titled "Antragsliste bearbeiten - Internet Explorer for arvato system". The URL is "http://onestopgov.wuerzburg.arvato-systems.de/serviceportal/Default.aspx".

The main content area is titled "Einfache Melderegisterauskunft" and contains a search form with the following fields:

- Anrede:
- Doktorgrad:
- Familienname:
- Vorname(n):
- Geburtsdatum:
- Geburtsort:
- Familienstand:
- Anschrift:
- Postleitzahl:
- Ort:
- Strasse:
- Hausnummer:
- Aktenzeichen:

There are also radio buttons for "aktuelle" and "frühere" under the address field. A "Suchkriterien" section explains the search criteria: "Pflichtfelder: Familienname, Vorname sowie zwei zusätzliche Angaben bzw. unrahnte Angabengruppen. Die Anrede zählt nicht zu den zwei zusätzlichen Angaben. Je mehr Angaben Sie zur gesuchten Person machen können, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit der Erteilung einer korrekten Auskunft." Below the search form, there are buttons for "Antrag entfernen", "Zurück", and "Weiter".

On the left side, there is a navigation menu with categories like "Bauen & Wohnen", "Beruf & Arbeit", "Kultur & Bildung", "Gesundheit & Soziales", "Jugend & Familie", "Sport & Freizeit", "Tourismus & Tagungen", "Umwelt & Verkehr", "Verwaltung & Politik", and "Wirtschaft & Wissenschaft".

At the bottom, there is a "Fertig" button and a "Vertrauenswürdige Sites" icon.

# Komponenten von oneStopGovernment

## Multimediale Eingabekanäle

### Von zu Hause

Webseite  
[www.Guetersloh.de](http://www.Guetersloh.de)



### Im Bürgerbüro

Terminal SBT



### Im Bürgerbüro

Nummernvergabe  
Touch Screen



Aufrufanlage

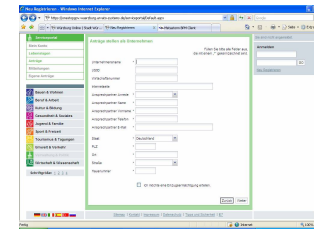




# Wie wird eine Arbeitsmappe „zum Leben erweckt“ ?



im Bürgerbüro



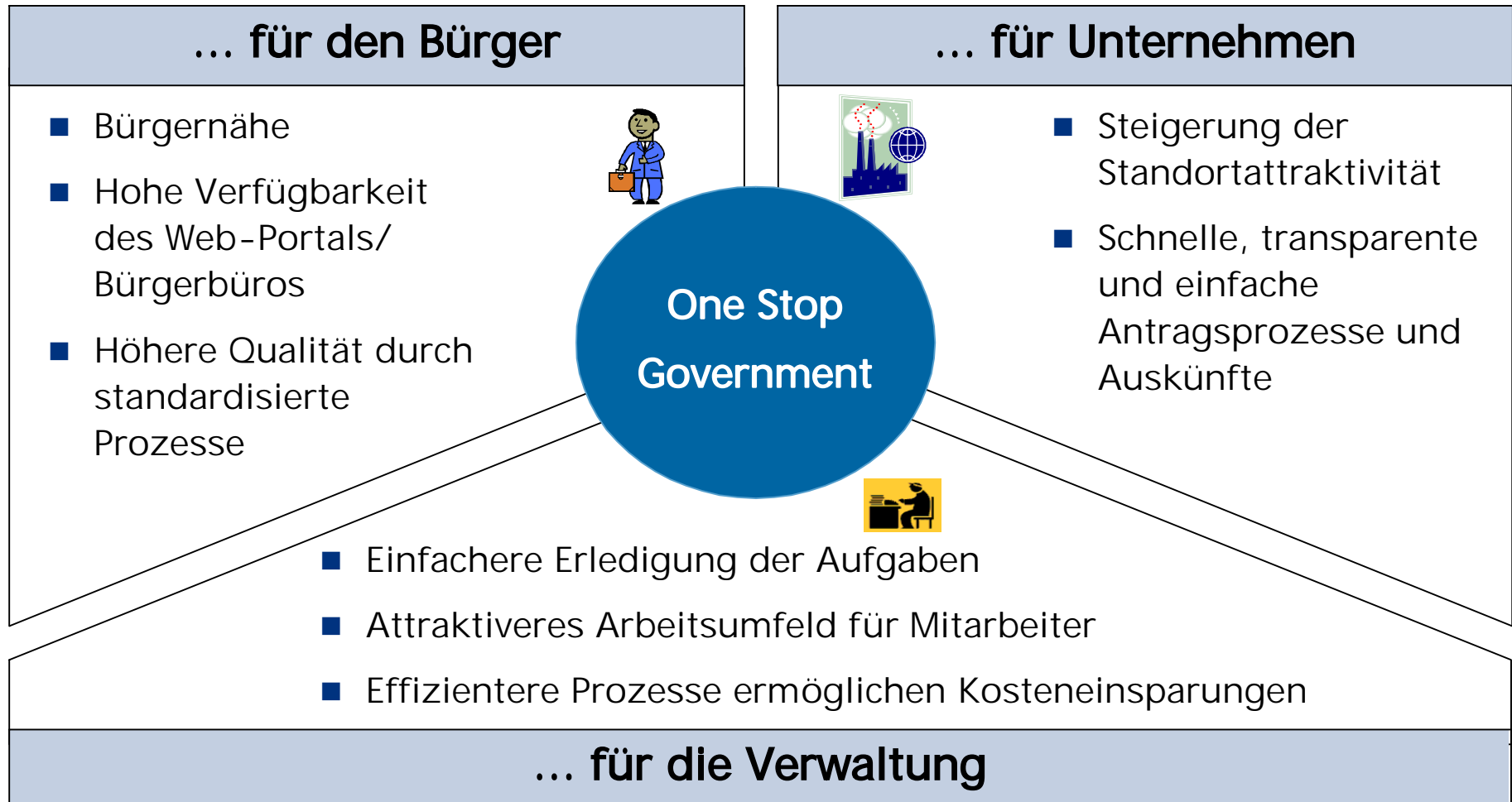
im Serviceportal



**Arbeitsmappe**

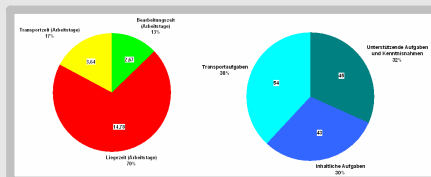
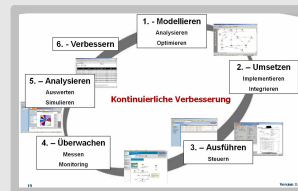
.. beinhaltet 1 oder mehrere Kunden-Anträge und wird auf einem Stapel „geparkt“, bis sie von einem Sachbearbeiter zur Bearbeitung angefordert wird





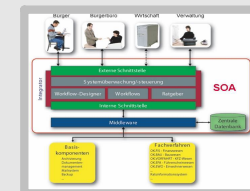
## Organisationsverbesserung

- Reorganisation der Verwaltungsabläufe
- Kerngedanke: Wandel von der Funktions- zur Fallorientierung
- Ziel: ein Mitarbeiter kann alle Belange eines Bürgers bearbeiten



## Technische Innovation

- Kernelemente: SOA-Integrationsplattform und Workflowkomponente (Vorgangsbearbeitungssystem)
- Die vorhandenen Anwendungen wie Fachverfahren und Basiskomponenten werden miteinander verknüpft
- Die Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen kann unter einer einheitlichen, internetbasierten Oberfläche vorgenommen werden
- Einheitliches Datenmodell



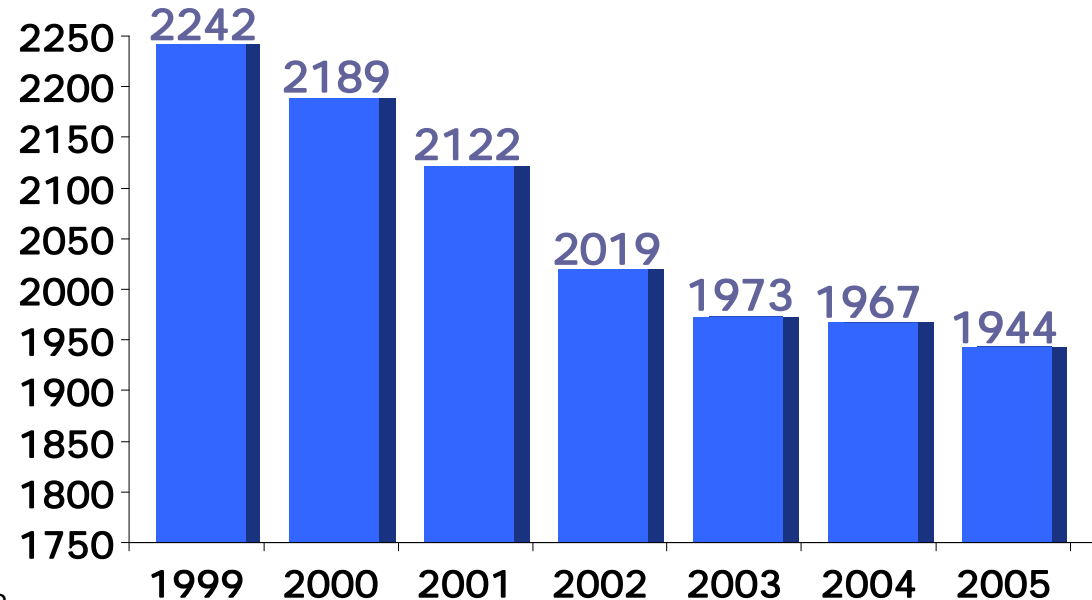
# PPP-Rationalisierung vs. Rationierung

Bisher:

- Haushaltskonsolidierung über Rationierung: Gleicher Aufgabenumfang mit immer weniger Mitarbeitern

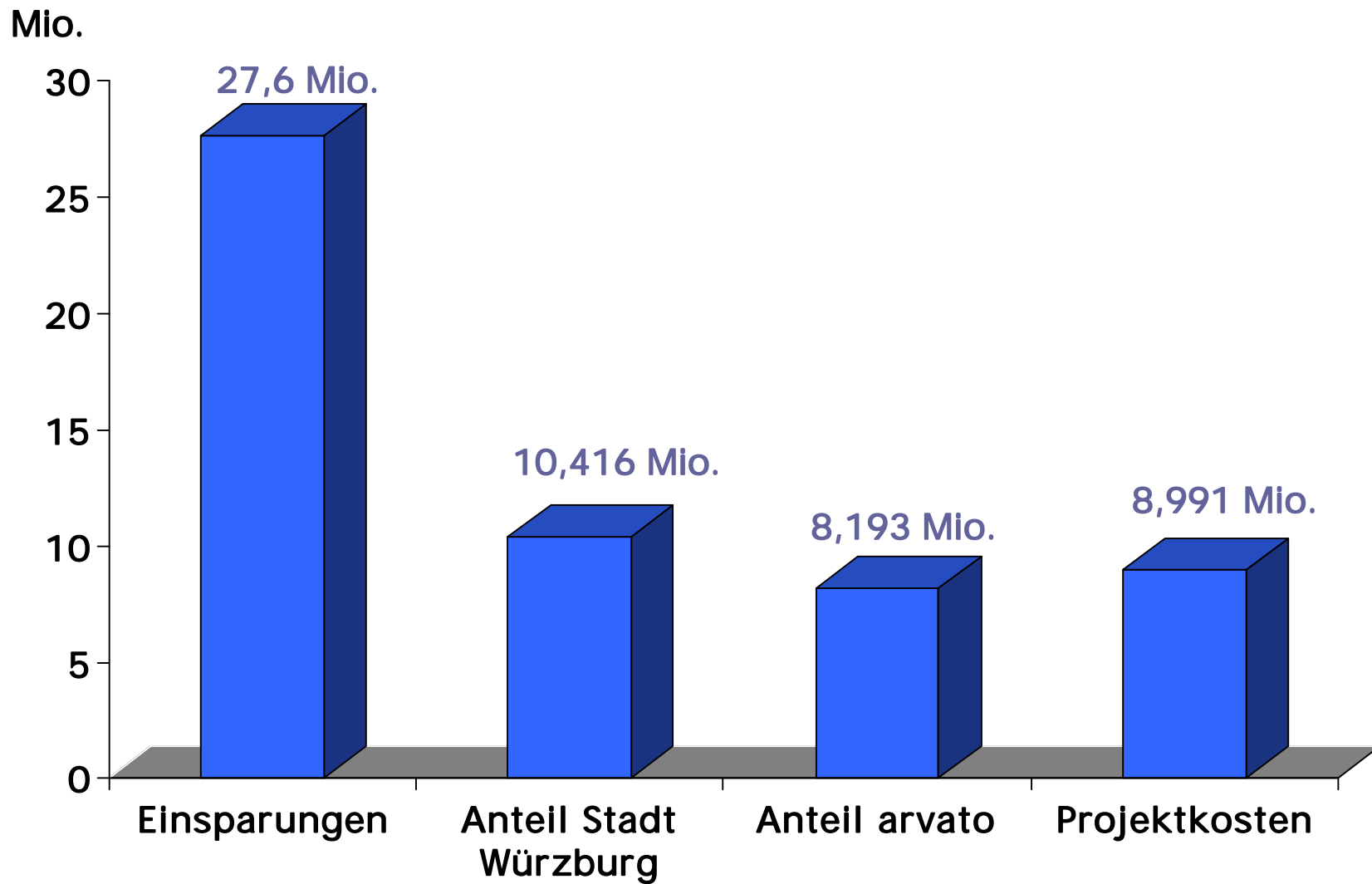
<Würzburg integriert!>

- arvato übernimmt die gesamte Finanzierung, keine Kosten für die Stadt Würzburg
- Refinanzierung erfolgt durch Anrechnung von Mitarbeiter-Zeitäquivalenten bei der Stadt
  - Die Einsparungen werden zwischen arvato und der Stadt Würzburg aufgeteilt (Gemeinsame Anreize)
  - Stellenreduzierung nur im Rahmen der natürlichen Fluktuation



Personalentwicklung bei der  
Stadt Würzburg 1999 - 2005

# Finanzierungsmodell



## Ohne Betriebsübernahme

### Wartung und Pflege der IT-Komponenten:

- Helpdesk
- Releasemanagement
- Change Management
- Operative Ausführung u. Steuerung der Bürgerservices durch die Kommune



**Vorteile:** politische Durchsetzbarkeit, geringer Steuerungsaufwand

**Nachteile:** Reorganisationspotential ist beschränkt, Effizienzpotentiale begrenzt

## Mit Betriebsübernahme

### Betrieb der Bürgerservices:



- Wartung u. Pflege IT-Komponenten
- Operative Ausführung durch arvato
- Steuerungshoheit verbleibt bei Kommune
- Qualitätssicherung über Leistungsindikatoren
- Anreizmodelle für Mitarbeiter

**Vorteile:** der private Partner kann seine Managementkompetenz anwenden, deutlich höhere Effizienzgewinne, stärkere Prozess- und Kundenorientierung, zufriedenerer Mitarbeiter und Bürger, Imagegewinn und Leuchtturmprojekt, Haushaltskonsolidierung

**Nachteile:** Ausschreibungsaufwand

Wir stehen Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!

arvato government services  
**Dr. Christoph Baron**

**Karl-Liebnecht-Str. 5**  
**10178 Berlin**

**Telefon: (030) 700 140 454**

**Fax: (030) 700 140 150**

**Internet: [www.arvatogov.de](http://www.arvatogov.de)**