



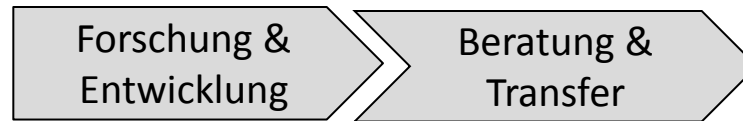
[www.landkreis-osterholz.de](http://www.landkreis-osterholz.de)



# Interkommunales Geschäftsprozessmanagement Nordwest

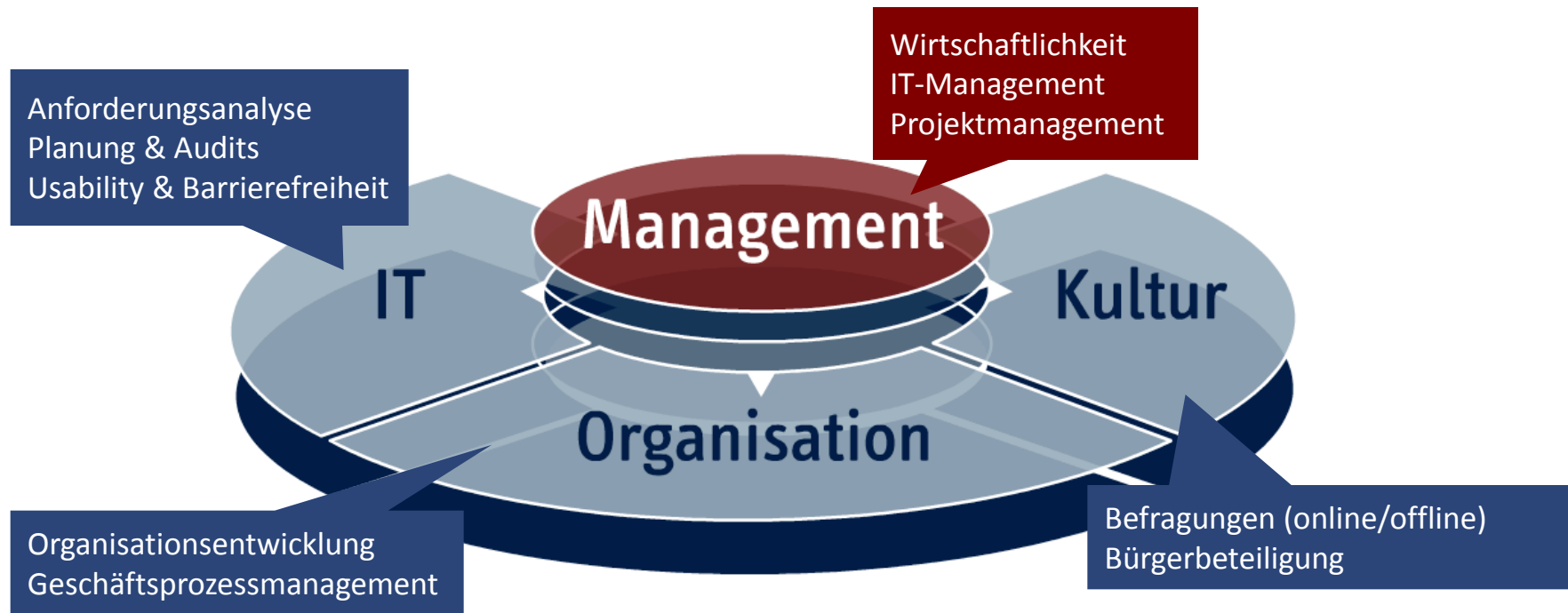
Jens Bertermann, Landkreis Osterholz  
Dr. Martin Wind, ifib consult GmbH

E-Government in medias res  
Bremen, 23. Januar 2013



- Gründung 2002
- gemeinnützig, „An-Institut“ der Universität
- 100% Tochter der Freien Hansestadt Bremen

- Gründung 2010
- marktorientiert
- 100% Tochter der ifib GmbH



# E-Government-Kooperation in der Virtuellen Region Nordwest



- Informelles, offenes Netzwerk
- Mitglieder: ca. 65 Städte, Landkreise, Gemeinden und Institutionen aus dem Nordwesten Deutschlands

→ [www.vir-nordwest.de](http://www.vir-nordwest.de)

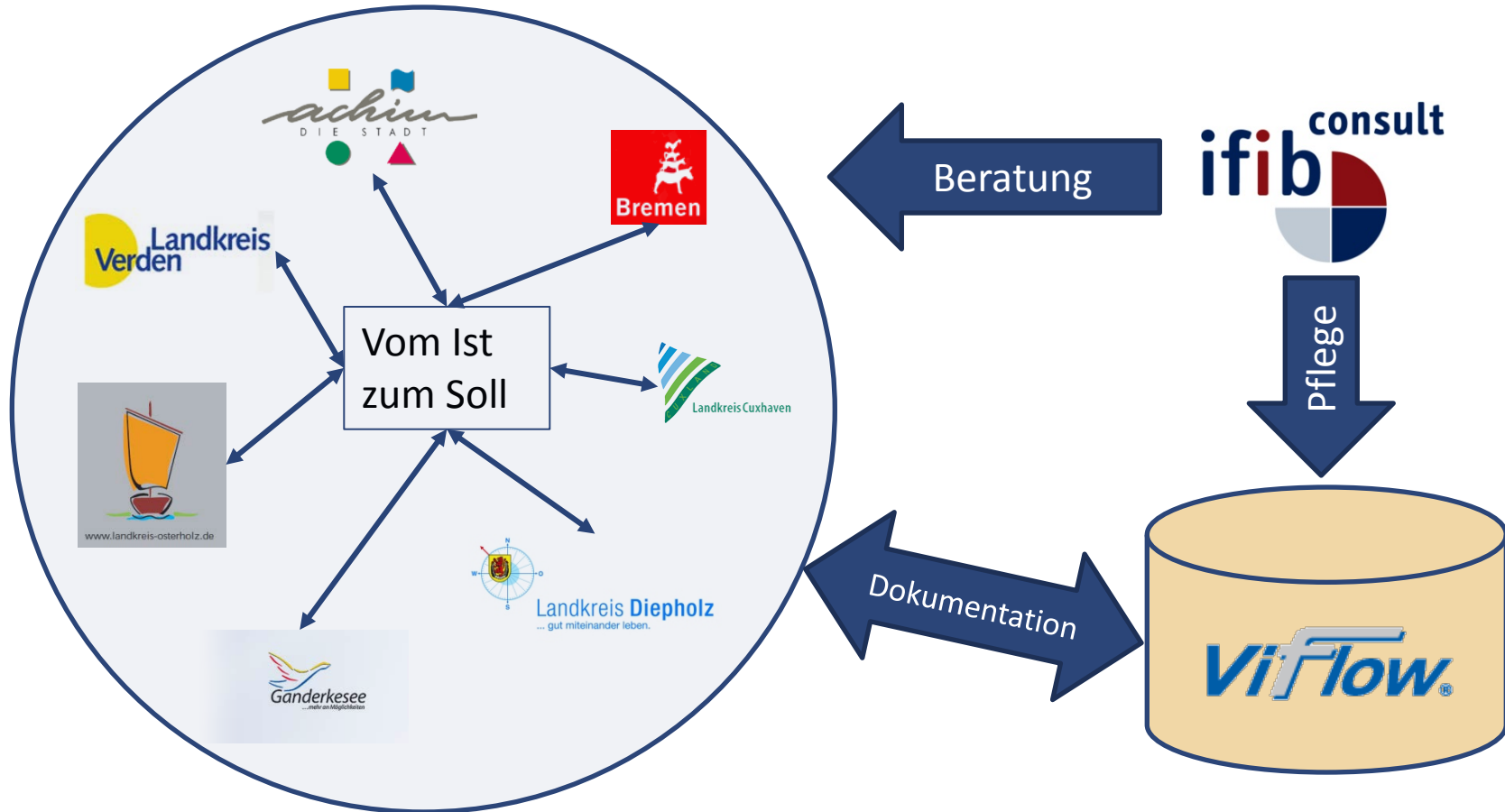
## Gute Gründe für interkommunale Kooperation beim Geschäftsprozessmanagement

- Transfer guter Praxis: Manche Probleme sind andernorts bereits gelöst
- Verbesserte Durchsetzbarkeit von Veränderungen
- Aufwandsreduzierung durch Arbeitsteilung
- Grundlagen für neue Formen kommunaler Aufgabenerledigung (insb. Shared Services)

# Projekt „Interkommunales Geschäftsprozessmanagement Nordwest“

- Gemeinsame Dokumentation, Analyse und Verbesserung ausgewählter Geschäftsprozesse
- Ziele:
  - Prozessoptimierung
  - Gemeinsamer Aufbau von Know-how (Modellierungshandbuch)
  - Gemeinsame Datenbank (ViFlow) mit Prozessdokumentationen
- 1. Phase
  - August 2011 bis Dezember 2012
  - Eigenfinanzierung der beteiligten Kommunen
- 2. Phase
  - ab Januar 2013, **offen für weitere Interessierte**

# Interkommunales GPM Nordwest

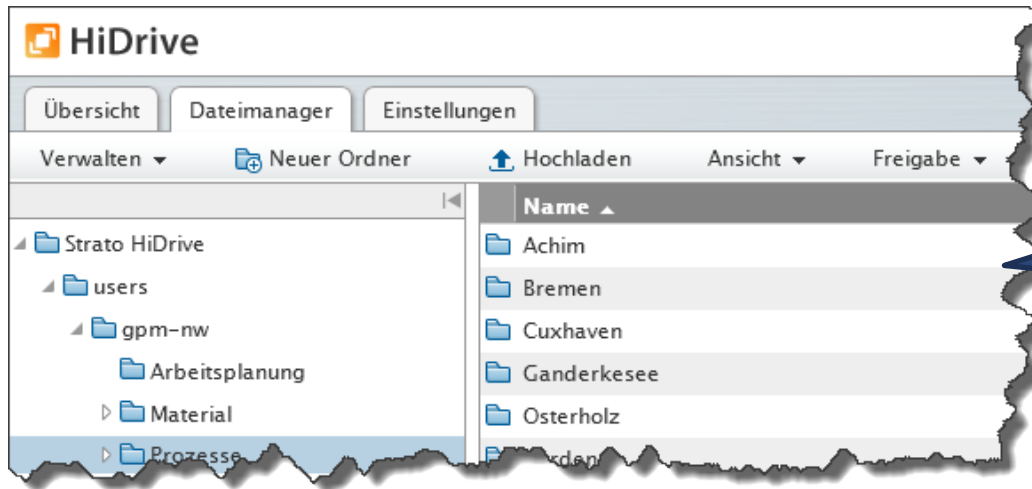


# Bearbeitete Geschäftsprozesse

	1	2	3	4	5	6
Überwachung ruhender Verkehr		✓				
Personal: Arbeitsplatzausstattung etc.	✓					
Personalauswahl/-einstellung			✓	✓		
Gewerbliche Baugenehmigung						✓
Zentraler Einkauf		✓				
Eingangsrechnung, Buchungen	✓				✓	
Gewerbean-/um-/abmeldung				✓		
Sitzungsdienst	✓				✓	
Schülerbeförderung					✓	



# Zwei Zugriffswege



**Dateiablage über Strato HiDrive**

**Webzugriff auf die modellierten Prozesse**





## Zwischenfazit

- Verwendung marktgängiger **Tools** und etablierter **Darstellungsformen** vollkommen unproblematisch
- Verständigung: Modelle **möglichst einfach** halten
- **Verfügbarkeit** von Modellen
  - Gemeinsame Datenbank würde detaillierte Festlegungen voraussetzen
  - Abruf von Modellen in Dateiform und als Webmodell ist ausreichend

## Zwischenfazit

- **Unterschiedliche Prozesse** im Fokus
  - **Unterschiedliche Motive und Schwerpunkte**  
(z.B. Einführung DMS, Wissensmanagement)
  - **Unterschiedliche** organisatorische und technische **Rahmenbedingungen**
  - **Unterschiedliche Modellierungsstile**
- Trotzdem ist der fachliche und methodische Erfahrungsaustausch hilfreich.

# Landkreis Osterholz

- 112.000 Einwohner
- 380 Mitarbeiter  
Kernverwaltung
- Verhältnis Anzahl  
Bürger zu MA im  
Stellenplan: 333



# Prozessmanagement im LK Osterholz

- Seit 2002 Prozessoptimierungen
- Über 100 Prozessaufnahmen und -analysen
- 15 verbindliche Servicegarantien eingeführt
- Erste Referenzprozesse für Prozessbibliotheken zur Verfügung gestellt
- Kontraktmanagement: Handlungsziel verstärkte Kooperationen



# Was hat das Kooperationsprojekt für die Kommunen gebracht?

## Prozessmodellierung

(Standards, Tools, Begrifflichkeiten, Prozessinformationen, Notationen, etc.)

## Change Management

(Umgang mit Widerständen, Ängsten, Interessenvertretungen, Führungskräften, etc.)

## Vorgehen, Projektplanung

(Projektsteuerung, -organisation, zeitliche Planung, Dokumentation, etc.)

## 1. Methodischer Austausch



# Was hat das Kooperationsprojekt für die Kommunen gebracht?

## Optimierungsansätze

(Reduzierung von Schnittstellen, Zeitfressern, Einführung von Standards, etc.)

## Best-Practice

(Erfahrungsberichte aus der Praxis)

## Muster-/SOLL-Prozesse

(Übertragbarkeit)

## 2. Prozessbezogener Austausch



# Was hat das Kooperationsprojekt für die Kommunen gebracht?

## **E-Government**

(DMS, E-Akte,  
Workflow,  
E-Government-Gesetz  
etc.)

## **Personal- bemessungen, Servicegarantien**

## **Scannen**

(Virtuelle Poststelle,  
ersetzendes Scannen)

## 3. übergreifende Themen





# Zentrale Erkenntnisse des LK Osterholz

➔ Kommunen haben vielfach die gleichen Problemstellungen



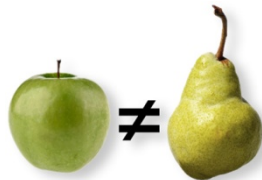
➔ „Andere“ (Kommunen)  
kochen auch nur mit Wasser!

➔ Der Austausch hilft im Umgang mit Problemstellungen



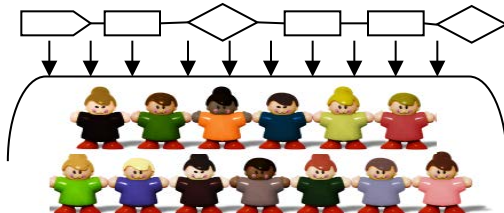
# Zentrale Erkenntnisse des LK Osterholz

➔ „Muster-/Referenzprozesse“ ersetzen nicht eigene Prozessoptimierungen



Quelle: www.zakel.at

➔ Rahmenbedingungen häufig nicht vergleichbar



Quelle: www.holisticon.de

➔ Mitarbeiter/innen lassen sich keine Prozesse „überstülpen“

➔ ...geben aber Impulse und Anregungen zur Prozessgestaltung





[www.landkreis-osterholz.de](http://www.landkreis-osterholz.de)



**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit.**

**Kontakt:**

**[jens.bertermann@landkreis-osterholz.de](mailto:jens.bertermann@landkreis-osterholz.de)**

**[wind@ifib-consult.de](mailto:wind@ifib-consult.de)**