

# Digitalisierung in der Sozial- und Jugendhilfe

## Strategie und Maßnahmen





## Inhalt

1	Anlass und Rahmenbedingungen .....	3
1.1	Digitale Transformation .....	3
1.2	Gesetzlicher Rahmen und Vorgaben.....	4
1.3	Gesamtstädtische Strategie und Einordnung.....	4
2	Vorgehen zur Strategieentwicklung.....	5
2.1	Digitalisierungsworkshops.....	5
2.2	Konzeption .....	8
3	Strategische Ziele.....	9
3.1	Abbau von (digitalen) Ungleichheiten .....	10
3.2	Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots .....	11
3.3	Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse .....	12
3.4	Festigung eines Digital-but-Social-Mindsets .....	12
3.5	Aufrechterhaltung eines partizipativen Ansatzes .....	13
4	Vorgehen zur Zielerreichung .....	14
5	Priorisierte laufende Maßnahmen .....	15
5.1	Arbeitsplatzausstattung .....	15
5.2	Digitale Kommunikation .....	16
5.3	IT-Infrastrukturdienste und WLAN .....	16
5.4	Dokumentenmanagementsystem .....	17
5.5	Digitale Erreichbarkeit und Online-Präsenz.....	17
5.6	Simultanprotokolle .....	18
5.7	Fachverfahren: Erfolge, Herausforderungen und Ziele .....	18
5.7.1	Menschen mit Behinderung, Sozialhilfe und Asyl: Open/Prosoz .....	19
5.7.2	Jugendhilfe: Prosoz 14+.....	20
5.7.3	Ergänzendes Fachverfahren für die Jugendhilfe: Open/WebFM.....	20
5.8	Kooperationsprojekte in den Fachgruppen .....	21
6	Neue priorisierte Maßnahmen .....	23
6.1	Weiterentwicklung des Online-Chats der Jugendberatungsstelle .....	23
6.2	Optimierung des Internetauftritts des Pflegestützpunktes der Stadt Ulm .....	24
6.3	Freizeit- und Ferien-App der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (OKJA) .....	25



## 1 Anlass und Rahmenbedingungen

Digitalisierung ist ein Querschnittsthema, welches sich auf allen Ebenen der Stadt Ulm wiederfindet. Zwar ist die Beschäftigung mit Digitalisierung auch in der Sozial- und Jugendhilfe kein neues Thema, sondern findet vielmehr seit vielen Jahren in verschiedenen Zusammenhängen und Formaten sowie Ebenen statt. Dennoch haben in letzter Zeit nicht nur neue technische Errungenschaften, sondern auch gesetzliche Vorgaben, das Erkennen einer digitalen Schere, übergeordnete Zielsetzungen der Stadt Ulm, der Diskurs um Digitalisierung selbst, sowie jüngst auch die digitalen Notwendigkeiten, die aus der Corona-Pandemie erwachsen sind, verstärkten Handlungsdruck erzeugt.

Mit dem hier dargelegten Strategie- und Maßnahmenpapier definiert die Abteilung Soziales insbesondere die strategischen Eckpfeiler für die weitere Entwicklung der Abteilung im digitalen Bereich. Darüber hinaus wird ein Überblick über die bereits priorisierten laufenden Digitalisierungsmaßnahmen inklusive nächster Schritte gegeben und erste neue priorisierte Maßnahmen benannt.

### 1.1 Digitale Transformation

Die digitale Transformation (auch "digitaler Wandel") ist ein in allen gesellschaftlichen Ebenen fortlaufender, in digitalen Technologien begründeter Veränderungsprozess. Längst ist aber klar: Der digitale Wandel ist kein rein technologisches Phänomen, sondern ein soziotechnischer Prozess. Der Mensch rückt dabei immer mehr ins Zentrum - gerade weil digitale Technologien eine immer wichtigere Rolle in allen Lebensbereichen spielen. Um den Prozess der digitalen Transformation erfolgreich für sich und ihre Klient\*innen gestalten zu können, brauchen öffentliche (Sozial-) Verwaltungen ein ganzheitliches, real-digitales Verständnis von Digitalisierung, das die vielschichtigen sozialen Implikationen und Effekte miteinbezieht. Erst mit einem solchen ganzheitlichen Mindset lassen sich auch die Erwartungshaltungen von Bürger\*innen, Partner\*innen und Mitarbeiter\*innen nachvollziehen, bewerten und in Impulse für das tägliche Handeln ableiten. Abseits von digitalen Hypes, Hysterien oder Ängsten geht es für die Abteilung Soziales hier um eine aufgeklärte und ganzheitliche Sicht auf die vernetzte Realität in der wir leben.

Die Corona-Pandemie wirkt in diesem Kontext als Katalysator. Ob virtuelle Konferenzen im Home-Office, Beratungen per Chat oder der tägliche Videoanruf mit den Großeltern: Die Pandemie hat sich vom ungewollten Stresstest zum Beschleuniger der Digitalisierung aller Lebensbereiche entwickelt - beruflich wie privat. Zugleich wurden aber vielen öffentlichen Organisationseinheiten auch die eigenen Defizite bei den bisherigen Digitalisierungsbemühungen vor Augen geführt. Es besteht zudem die Gefahr, dass die digitale Spaltung in der Gesellschaft weiter zunimmt, da nicht alle Menschen gleichermaßen in der Lage sind, ihre Digitalisierungsadaptierungen voranzutreiben. Manche Unterfangen, wie die Digitalisierungsworkshops der Abteilung Soziales (s. 2.1), wurden durch Corona zwar verzögert, insgesamt zeigt die Corona-Krise aber auf, wie digital wir inzwischen leben und arbeiten können - gleichzeitig aber auch, was nicht digital kompensiert werden kann.

## 1.2 Gesetzlicher Rahmen und Vorgaben

Der gesetzliche Handlungsdruck wurde in der GD "Umsetzung der Roadmap Digitale Verwaltung Ulm in den Jahren 2020 - 2025" (GD 229/20) verdeutlicht. Die wesentlichen gesetzlichen Rahmenbedingungen und Vorgaben seien hier deshalb lediglich stichpunktartig noch einmal aufgeführt:

- Onlinezugangsgesetz (OZG)
- E-Government-Gesetz Baden-Württemberg (eGovG Bund BW)
- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
- EU-Richtlinie 2016/2102 zur Barrierefreiheit
- EU-Verordnung Nr. 910/2014 (eIDAS)
- E-Justice-Gesetz
- EU-Richtlinie 2014/55 zur eRechnung

Besonders das **Onlinezugangsgesetz (OZG)** gibt die gesetzlichen Rahmenbedingungen für elektronische Verwaltungsleistungen auch für Kommunen vor und definiert die Fristen und anzubietenden Online-Dienstleistungen.

Für den Sozialbereich spielt zusätzlich in besonderem Maße die EU-Richtlinie 2016/2102 eine wichtige Rolle. Mit der am 2. Dezember 2016 veröffentlichten europäischen Richtlinie über **digitale Barrierefreiheit** bezüglich Websites öffentlicher Stellen, wird eine inklusive Verwaltung, sowie eine einheitliche Gesetzgebung zum Thema digitaler Barrierefreiheit angestrebt. In Deutschland wurde der Inhalt der Europäischen Richtlinie im Juli 2018 in die deutsche Gesetzgebung implementiert und demzufolge das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) 2018, sowie 2019 die 'Barrierefreie Informationstechnik Verordnung' (BITV) 2.0 angepasst.

Offiziell bedeutet Barrierefreiheit laut des Behindertengleichstellungsgesetzes, dass alle Menschen, unabhängig ihrer körperlichen oder geistigen Verfassung, Dinge und Anwendungen gleichberechtigt erreichen und nutzen können - ohne besondere Erschwernis und ohne fremde Hilfe. Digitale Barrierefreiheit ist ein Unterbegriff der Barrierefreiheit und bezieht sich auf webbasierte Angebote (Internet und Intranet), Programme, Betriebssysteme, auf digitale, mobile Anwendungen, sowie auf Dateiformate von Büroanwendungen - all diese Dinge müssen laut Definition für alle Menschen gleichermaßen und unabhängig des für den Zugang genutzten Gerätes wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sein. "Alle Menschen" schließt hierbei vor allem Menschen mit Seh- und Hörschäden, sowie Menschen mit körperlich motorischen, kognitiven und neurologischen Einschränkungen ein. Darüber hinaus birgt digitale Barrierefreiheit auch großen Nutzen für ältere Menschen, da diese einerseits nicht als 'Digital Natives' auf die Welt gekommen sind, und andererseits auch, da mit zunehmendem Alter gewisse Fähigkeiten natürlicherweise abnehmen. Aber beispielsweise auch Menschen mit temporärer Beeinträchtigung, wozu beispielsweise gebrochene Gliedmaßen zählen, profitieren von digitaler Barrierefreiheit.

## 1.3 Gesamtstädtische Strategie und Einordnung

Mit der Drucksache "Umsetzung der Roadmap Digitale Verwaltung Ulm in den Jahren 2020 - 2025" (GD 229/20) wurden in der Gemeinderatssitzung am 15.07.2020 die Eckpfeiler für die gesamte Stadtverwaltung gesetzt. Diese wurden u.a. mit der GD 256/20 "Personalklausur 2020" am 22.10.2020 noch weiter ergänzt. Die vorliegende Drucksache ordnet sich in die gesamtstädtische Strategie ein und baut auf den dort aufgeführten Visionen, Kernzielen, Prämissen und Handlungsempfehlungen auf. Diese stadtübergreifenden Ergebnisse als Voraussetzung einbeziehend, handelt es sich beim vorliegenden Dokument um eine Spezialisierung der gesamtstädtischen Ziele auf den Bereich der Sozial- und Jugendhilfe.

Folgende Themen der Abteilung Soziales wurden bereits im Rahmen der Roadmap als 'Quick Wins'

bis Mitte/Ende 2021 definiert:

- Online-Beratungsangebot
- Möglichkeit mit Klienten über digitale Medien zu kommunizieren und zu interagieren, Vor-Ort-Termine wahrzunehmen etc.

Ein Status-Update zu diesen beiden Punkten findet sich unter 6.1 und 5.2 dieses Dokuments.



## 2 Vorgehen zur Strategieentwicklung

Die Abteilung Soziales hat sich Anfang 2020 mit einem **Bottom-Up-Prozess** auf den Weg gemacht und Digitalisierungsworkshops mit allen - größtenteils hochspezialisierten - Fachgruppen durchgeführt. Bei einer so großen und vielfältigen Abteilung mussten die Expert\*innen und täglichen Anwender\*innen natürlich mit eingebunden werden. Dieses Vorgehen empfiehlt sich auch hinsichtlich organisationskultureller Aspekte (Change-Management) und einer Sensibilisierung für das Thema Digitalisierung in der Breite.

Auf Leitungsebene der Abteilung (Team Abteilungsleitung, Sozialraumteamleiter\*innen, Fachplaner\*innen, Fachkoordinator\*innen und Sachgebietsleiter\*innen) wurden die Ergebnisse und Stimmungsbilder aus den Digitalisierungsworkshops anschließend besprochen und in eine Strategie überführt. Dieser **Top-Down-Prozess** erfolgte in Abstimmung mit den zentralen städtischen Digitalisierungsakteuren, insbesondere ZSD/T und Z/DA.

### 2.1 Digitalisierungsworkshops

In Zusammenarbeit mit Z/DA fanden von Februar bis Dezember 2020 insgesamt 17 Digitalisierungsworkshops der Abteilung Soziales statt. Die größtenteils in den Räumlichkeiten des m25 durchgeführten halbtägigen Kreativraum-Workshops dienten dazu, die Perspektiven und Ideen aller Fachgruppen der Abteilung einzuholen. Aufgrund der Corona-Pandemie verzögerte sich dieser ursprünglich bis Anfang April 2020 geplante Prozess mit den 37 teilnehmenden Fachgruppen, sodass die letzten Workshops erst im Dezember 2020 - nun digital statt vor Ort - stattfinden konnten.

#### Zielsetzungen:

- Sensibilisierung für Digitalisierungsthemen bei allen Fachgruppen
- Beförderung von Kreativität im Digitalisierungskontext
- Heranführung der Mitarbeitenden an digitalisierungsrelevante Themenfelder der Sozial- und Jugendhilfe
- Heranführung an agiles Arbeiten
- Heranführung an die Methodik des Design Thinking
- Heranführung an die Methodik der Nutzerzentriertheit

- Eingehen auf bzw. Ausräumen von grundsätzlichen Bedenken zum Thema
- Erarbeitung von konkreten Ideenvorschlägen
- Priorisierung und Einordnung der erarbeiteten Ideen

**Ergebnisse:**

- 125 von den Fachgruppen erarbeitete und bewertete Ideen (vgl. Anlage 2)
- wertvolle Einblicke in die vielfältige Arbeitsrealität von 37 Fachgruppen
- Erkenntnisse und Stimmungsbilder im Zusammenhang mit Digitalisierung
- Wertschätzung der Arbeit und der Beteiligung aller Teilnehmenden
- Abbau der größten Bedenken im Zusammenhang mit Digitalisierung
- positives Feedback

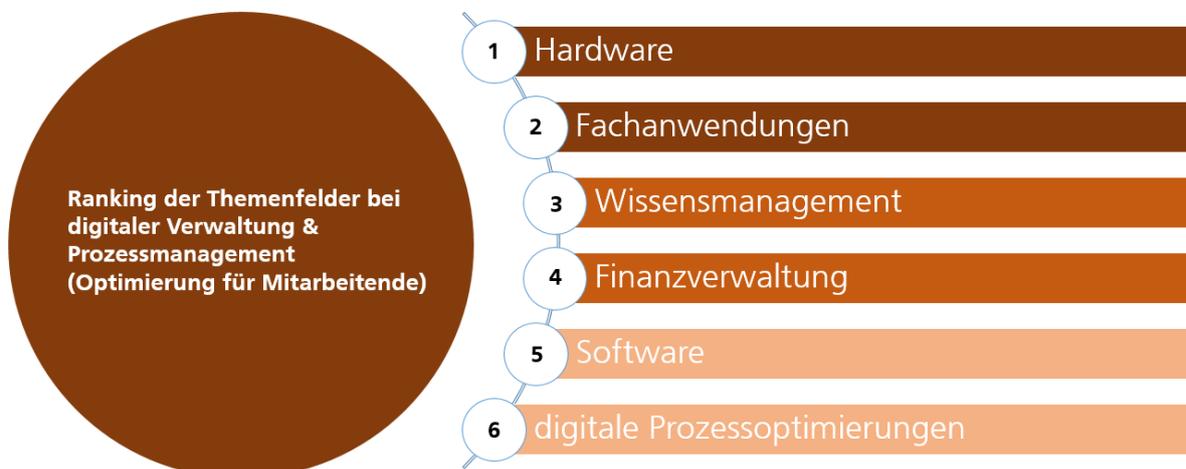
Bei den 125 in den Workshops erarbeiteten Ideenprofilen gibt es freilich viele Dopplungen und Überschneidungen. Vor allen Dingen die Themen "Mehrsprachigkeit/Übersetzungsfunktionen", "Ausstattung mit mobilen Arbeitsgeräten" und "Einführung und Anbindung der eAkte" wurden von mehreren Fachgruppen aufgerufen. Daneben gab es aber auch fachgruppenspezifische Bedarfe, wie etwa eine App für die Offene Kinder- und Jugendarbeit.

Nach Auswertung der Bewertungen der Teilnehmenden ergeben sich folgende Priorisierungen der Themen aus Sicht der SO-Fachexpert\*innen:

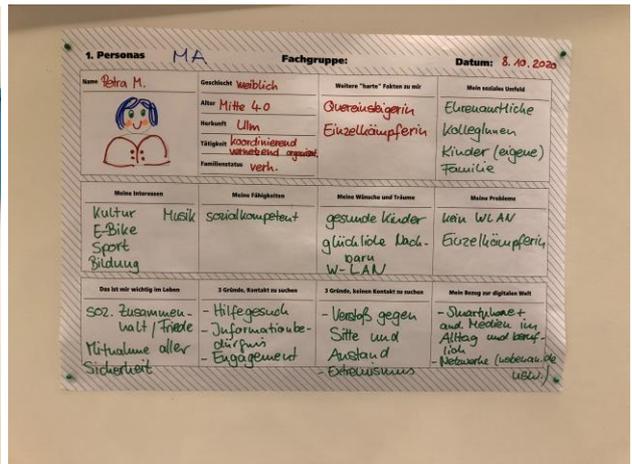
**Themen-Ranking "Nutzen für Klient\*innen":**



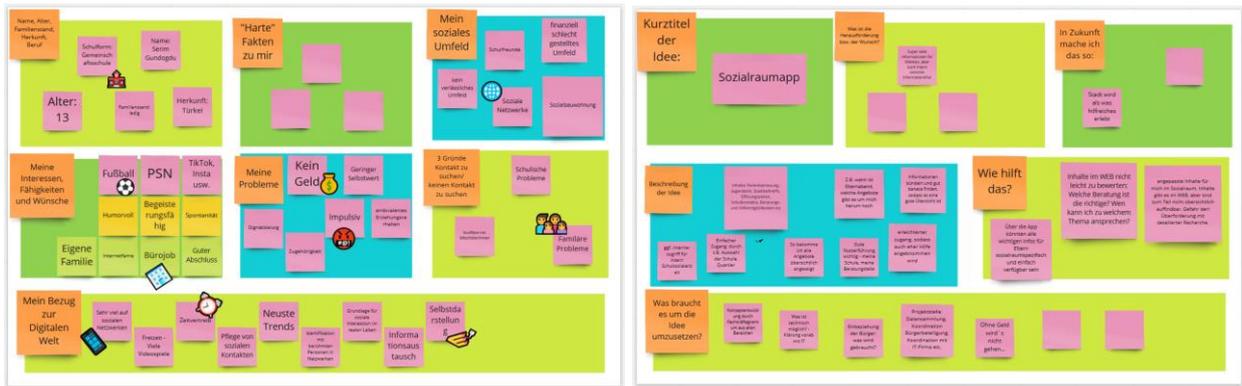
**Themen-Ranking "Optimierung für Mitarbeitende":**



Ein Zwischenstand (mit geringen Abweichungen) dieser Rankings ist bereits in die Meldung zur Roadmap Digitalisierung eingeflossen. Die Impulse der Workshop-Reihe wurden auf Leitungsebene der Abteilung gesichtet und diskutiert. Auch eine Abstimmung mit ZSD/T fand hierzu bereits statt. Eine weitere Sortierung, Priorisierung und Bewertung - auch hinsichtlich des personellen und finanziellen Aufwands der zielführendsten Ideen steht noch bevor. Ziel ist es, aus den Ergebnissen der Workshop-Reihe, also aus dem Input der Fachanwender und -expertinnen, einen Maßnahmen- und Projektkatalog für die Abteilung Soziales zu entwickeln und diesen zur Umsetzungsreife zu führen (mehr dazu unter 4).



Eindrücke aus den Digitalisierungsworkshops im m25.



Eindrücke aus der digitalen Variante der Workshops während der Corona-Pandemie.

## 2.2 Konzeption

Die Strategieentwicklung der Abteilung Soziales fand auf mehreren Ebenen statt und ist keineswegs abgeschlossen. Vielmehr ist sie als dynamischer Prozess zu verstehen, der mit der Vorlage dieser Drucksache einen Rahmen erhält. Auch zukünftig erfolgt eine Adaptierung und Anpassung auf allen Ebenen.

Im Zentrum der Überlegungen stand die in der Fachbereichsklausur Bildung und Soziales am 19.03.19 entwickelte **Leitidee**,

**Wir nutzen die Chance der Digitalisierung und sind dadurch bürgernah, lebensweltorientiert und effektiv.**

bezogen auf folgende **Zielgruppen**:

**Bürgerschaft/Klient\*innen:**  
Wir bieten digitale Lösungen an, die sich an den Bedürfnissen der Bürgerschaft orientieren.

**Mitarbeitende:**  
Wir stehen dafür, dass Digitalisierung unseren Mitarbeitenden die Arbeit erleichtert und für sie sinnvoll ist.

**Organisation:**  
Wir optimieren die internen Arbeitsabläufe durch transparente, passgenaue, digitale Lösungen und stellen dafür die notwendige Ausstattung zur Verfügung.

Beispiele für darauf aufbauende Adaptierungsprozesse sind die bereits erwähnten Digitalisierungsworkshops, die Auseinandersetzung mit und Fortschreibung von bestehenden Fachkonzepten und Arbeitsansätzen, als auch die Mitwirkung an laufenden Prozessen - intern und in Zusammenarbeit mit Kooperationspartner\*innen.

Insbesondere wurden auch wichtige Erfahrungen im Rahmen der engen Zusammenarbeit mit der Digitalen Agenda bei folgenden Projekten gesammelt:

- **Smart City:** u.a. Entwicklung und Durchführung von kurzfristigen Maßnahmen (LoRaWan Anbindung Ulmer Nest), Entwicklung von mittel- und langfristigen Maßnahmen im Rahmen der Smart City Strategie (z.B. zur Optimierung des Internetauftritts des Pflegestützpunktes), ferner: Mitwirkung bei der Erstellung der Smart City Strategie für Ulm
- **Zukunftskommune:** u.a. Erprobung von Info-Screens in der Quartierszentrale am Alten Eselsberg, (Mit-)Entwicklung der digitalen Ehrenamtsbörse zum Kurzzeit-Engagement
- **Zukunftsstadt:** Erprobung "virtueller Nachbarschaften" in allen fünf Sozialräumen, Mitentwicklung und Mitwirkung beim Digital-Mentoren-Programm

Diese und viele weitere Gestaltungsformen des digitalen Wandels durch die Abteilung Soziales beeinflussen täglich die weitere strategische Konzeption. In Zeiten des digitalen Wandels gehört es zum Wesen einer Strategie, dass sie sich weiterentwickeln kann. Strategische Planung bedeutet hier, Ziele regelmäßig zu hinterfragen und nachzusteuern. Nicht langjährige Pläne, die womöglich bei der Verwirklichung längst wieder veraltet sind, sondern ein gemeinsames, dynamisches und agiles Vorgehen ist hier entscheidend. Folgend ausgeführte Ziele und Unterziele sind deshalb zum einen so gefasst, dass sie eine gewisse Zeit überdauern und zum anderen jederzeit ergänzt werden können. Es handelt sich daher eher um ein aktuelles Programm für die kommenden Jahre, als um einen festen Fahrplan. Als dynamischer Prozess ist die Strategie- und Maßnahmenentwicklung der Abteilung Soziales offen für Neues.



### 3 Strategische Ziele

Grundsätzlich beinhaltet Digitalisierung im Sozialbereich (wie auch generell) nicht nur Prozesse des 'Digital-Machens' bis dahin analoger Prozesse, sondern auch die Etablierung von sozio-technischen Rahmenbedingungen und ihrer Folgen für einzelne Akteure, Formen und Anlässe sozialer Dienstleistungen. Die Allgegenwärtigkeit digitaler Anwendungen verweist auf Transformationen des Sozialen hinsichtlich vieler Alltagsbereiche, aber auch auf Zusammenhänge, die mit der Sozialen Arbeit verknüpft sind: Der sich verändernde Umgang mit digitalen Techniken verändert gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten, Vulnerabilitäten, Ungleichheiten, politische Prozesse, das Verhältnis von Beruflichem bzw. Öffentlichem und Privatem, professionelle Entscheidungsspielräume und organisatorische Standardisierungsprozesse.

Vor diesem Hintergrund und unter Einbeziehung der Rahmenbedingungen (s. 1.) und Vorüberlegungen (s. 2.) hat sich die Abteilung folgende strategische Ziele gesetzt:



1. **Abbau von (digitalen) Ungleichheiten**
2. **Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots**
3. **Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**
4. **Festigung eines Digital-but-Social-Mindsets**
5. **Aufrechterhaltung eines partizipativen Ansatzes**

Es wurde bewusst auf ein eigenes Ziel 'Datensicherheit' verzichtet. Sicherheit ist eine grundlegende Voraussetzung für nachhaltige und erfolgreiche Digitalisierung. Sicherheit ist daher in allen Zielen und Maßnahmen zu berücksichtigen. Dieses Ziel ist zudem bereits als Kernziel "Sicher" in der Roadmap enthalten (GD 229/20).

### 3.1 Abbau von (digitalen) Ungleichheiten

Fragen sozialer Ungleichheit sind vor dem Hintergrund der Ermöglichung autonomer Lebensgestaltung unter jeweils spezifischen gesellschaftlichen Umständen ein Kernthema sozialer Arbeit. Ungleichheit wird dabei im Kontext gesellschaftlichen Wandels diskutiert, der eng verbunden ist mit technologischem Wandel. Gegenwärtig spiegelt sich die Diskussion dieses Zusammenhangs vor allem in der Frage nach Zugang zu digital vernetzten Technologien wie dem Internet und damit verbundenen Nutzungspraxen von digitalen Medien wider. Die Abteilung Soziales will dabei sowohl Fragen des Zugangs zum Internet ('access') mit Blick auf Spaltungen ('digital divide') als auch Fragen der Unterschiede in der Nutzung des Internet ('digital inequality') begegnen (vgl. Kutscher, Ley, Seelmeyer et al. 2020, S. 116).

Durch die zunehmende Verbreitung digitaler Medien und die Preisentwicklung sowohl bei Computern und Smartphones als auch bei Internetzugängen kann gegenwärtig auf der Basis empirischer Befunde davon gesprochen werden, dass der Großteil der Bevölkerung (84%) Zugang zu digitalen Medien hat, wobei auch hier der formale Bildungshintergrund eng mit dem 'Digitalisierungsgrad' (vgl. Initiative D21 2018, S. 15) zusammenhängt. Mit Blick auf die Frage des Zugangs bzw. der Internetdurchdringung der deutschen Bevölkerung wird von 81% Internetnutzenden ausgegangen – 19% der Bevölkerung werden dementsprechend zu den 'Nonlinern' gerechnet (ebd., S. 10 f.); 34% der deutschen Bevölkerung werden als 'Digitale Vorreiter' klassifiziert, 41% als 'Digital Mithaltende' sowie 25% als 'Digital Abseitsstehende' (ebd., S. 32).

Während es für weite Teile der deutschen Bevölkerung mittlerweile selbstverständlich ist, von digitalen Medien, Diensten oder Produkten wie z. B. Smartphones umgeben zu sein, gibt es also einige Gruppen, die entweder keinen Zugang oder noch fehlendes Wissen über neue Technologien und deren Auswirkungen auf unseren Alltag haben. Ihnen fehlt die Möglichkeit, an der digitalen Lebenswelt teilzuhaben oder sie sind zumindest benachteiligt, z. B. überall dort, wo Informationen ausschließlich digital bereitgestellt werden. Diese Gruppe bildet bei den Klient\*innen der Abteilung Soziales natürlich einen signifikant höheren Anteil, als bei anderen Abteilungen der Stadtverwaltung.

Aus diesen Einsichten leitet die Abteilung Soziales folgende Unterziele ab:



**Social first, digital second:** ‚Digital first‘ ist einer der zentralen Leitgedanken der meisten Digitalisierungsstrategien. Er besagt, dass die Entwicklung von neuen Angeboten, Dienstleistungen, Prozessen und Kommunikation vorrangig aus Sicht der digitalen Welt gedacht und entwickelt werden sollte. Auch wenn die Abteilung Soziales sowohl bei internen Arbeitsprozessen als auch bei Angeboten für Klient\*innen einen Digitalisierungsstand auf der Höhe der Zeit anstrebt, soll der Zweck der Abteilung und die spezifischen Anforderungen ihrer Klient\*innen stets an erster Stelle stehen. Der Anteil an 'Nonlinern' und 'Digital Abseitsstehenden' ist bei den Klient\*innen der Abteilung Soziales höher, als im Bevölkerungsdurchschnitt. Digitalisierung kann deshalb im Bereich der Primärprozesse auch zukünftig oft nur ein Ergänzungsprozess sein. Notwendige analoge Angebote sind auch zukünftig unverzichtbar. Digitalisierung wird bei jedem Thema mitgedacht. Alles, was digitalisiert werden kann, wird (auch) digitalisiert - muss aber vor allem zur besseren Erreichung der übergeordneten sozialen Ziele der Abteilung beitragen.

- 
**Digitale Barrierefreiheit:** Digitale Barrierefreiheit bedeutet für die Abteilung Soziales weit mehr als nur die Erfüllung einer Pflicht oder die Einhaltung eines Gesetzes, sondern vielmehr auch soziale Verantwortung, die natürlich ganz besonders die kommunale Sozialverwaltung gegenüber ihren Klient\*innen trägt. Klar ist aber, dass für Inklusion und Barrierefreiheit in einer Stadtverwaltung alle an einem Strang ziehen müssen. (Digitale) Barrierefreiheit ist ein Prozess und muss aktiv von allen eingebunden und von verschiedenen Ebenen koordiniert werden. Digitale Barrierefreiheit ist zudem eine Chance für alle, denn letztendlich profitieren alle Ulmer\*innen von den erforderlichen Maßnahmen, da barrierefreie Inhalte im Grunde vor allem eines sind: benutzerfreundlich. Die Abteilung Soziales erkennt Barrieren ihrer jeweiligen Zielgruppen und baut diese (auch durch digitale Unterstützungssysteme ab (z.B.: Flüchtlinge mit Sprache, Eingliederungshilfe mit Assistenzbedarf etc.). Bescheide werden mit digitaler Technik und guter Intensität für benachteiligte Zielgruppen erläutert. Es werden niederschwellige Zugänge angeboten, um Antragsverfahren einfacher und leichter zu gestalten. Da wo kein Antrag erforderlich ist, wird darauf hingearbeitet, das Verfahren direkter, schneller, einfacher und transparenter zu gestalten (Abbau von Komplexität).
  
- 
**Lebensweltnähe im Worldwide Web:** Die Abteilung Soziales agiert auch bei digitalen Angebotsformen lebensweltnah und damit prinzipiell ungleichheitsüberwindend. Sie trägt auch bei ihren digitalen Angeboten zur Inklusion - angesichts ungleicher Voraussetzungen hinsichtlich körperlicher, ökonomischer, sozialer, kultureller oder individuellen Eigenheiten - ihrer Klient\*innen bei. Sie nutzt soweit möglich zielgruppenspezifische Systeme, Kanäle und Plattformen.
  
- 
**Einbezug von digitalen Lebenswelten in die sozialräumliche Arbeit:** Die Abteilung Soziales bezieht die digitalen Erweiterungen der individuellen Sozialräume ihrer Klient\*innen mit ein. Sozialraumorientierung wird als dynamischer Prozess verstanden, der sich stets an den Lebenswelten und dem Willen der Akteure orientiert – auch in digitalen Zusammenhängen. Digitalisierung wird aktiv als willensstärkende Ressource und für das Empowerment von benachteiligten Gruppen genutzt.

### 3.2 Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots

In gewisser Weise ist eine Website das digitale Pendant der Erstanlaufstelle eines Sozialraums. An beiden "Orten" muss die Abteilung mit Besucher\*innen rechnen, die etwas suchen. Und sowohl bei den Erstanlaufstellen der Abteilung Soziales, als auch bei den Webauftritten sollte stets dafür gesorgt sein, dass alle Besucher\*innen – Jüngere, Ältere, Zugewanderte und nicht Zugewanderte, Menschen mit und ohne Behinderung etc. – sich schon beim ersten Besuch gut zurechtfinden.

Hieraus leiten sich folgende Unterziele ab:

- 
**Barrierefreie und intuitive Orientierung:** Navigation heißt, dass ALLE Besucher\*innen schnell und sicher ans Ziel gelangen. In einem Gebäude der Sozialraumteams zum richtigen Zimmer, auf der Website zur richtigen Unterseite. Hierzu gehören u.a. eine logische Struktur, aussagekräftige Überschriften und eine gute Menüführung genauso wie notwendige und richtige Verlinkungen und eine nicht zu große ‚Verschachtelung‘ („mit max. 3 Klicks zum Ziel“). Die Abteilung Soziales bietet auf allen von ihr verantworteten Seiten barrierefreie und intuitive Besucher\*innen-Führung.
  
- 
**Relevanter, aktueller, barrierefreier und ansprechender Content:** Der Content (Inhalt) der Web-Auftritte - sprich die Texte, Bilder, Videos, Anhänge, Links etc. – ist der Grund, warum die Klient\*innen der Abteilung Soziales die jeweilige Seite aufrufen. Der Inhalt muss einen Besuch wert, aktuell und barrierefrei sein. Guter Inhalt und dessen Zugänglichkeit

sind gleichzeitig eine gute Voraussetzung für eine erfolgreiche Positionierung in den Ergebnislisten der Suchmaschinen. Die Abteilung Soziales bietet auf allen von ihr verantworteten Seiten relevanten, aktuellen, barrierefreien und ansprechenden Content.



**Richtige Ansprechpartner\*innen und kurze Reaktionszeiten:** Der/die richtige Ansprechpartner\*in ist stets nur einen Klick von der jeweiligen Web-Unterseite entfernt. Eine erste Reaktion auf Webanfragen erfolgt im Regelfall innerhalb von zwei Arbeitstagen, maximal innerhalb einer Arbeitswoche.

### 3.3 Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse

Die Abteilung Soziales hat langfristig zum Ziel für alle internen Arbeitsvorgänge digitale Lösungen zu implementieren und alle Prozesse reibungslos, medienbruchfrei und effizient zu machen. Dieses Ziel baut auf der ersten Prämisse der Roadmap "So digital wie möglich, so analog wie nötig." sowie den Handlungsempfehlungen "Effizienzsteigerung durch Standardisierung" und "Effizientes Projektmanagement" (vgl. Handlungsempfehlungen 4 und 5, GD 229/20) auf. Ob bei der weiteren Einführung des DMS in der Abteilung Soziales, bei der simultanen Protokollierung von Besprechungen, bei der Weiterentwicklung der Nutzung von Fachanwendungen oder beim Projektmanagement - überall wo es möglich ist und den Klient\*innen der Abteilung dient (Prozessoptimierung), bekommen effiziente digitale Lösungen den Vorrang.

### 3.4 Festigung eines Digital-but-Social-Mindsets

Genauso wie die Abteilung Soziales bei jedem Thema das Digitale mitdenkt, wird sie bei jeder Digitalisierungsmaßnahme das Soziale nicht aus dem Blick verlieren – dies gilt sowohl in Bezug auf die Klient\*innen der Abteilung als auch auf die Mitarbeiter\*innen und Partner\*innen. Mehr als jede andere Abteilung nimmt die Abteilung Soziales hier eine Vorbildfunktion ein im Umgang mit den besonderen sozialen Gegebenheiten und Bedarfen - extern wie intern.

Darüber hinaus muss es gelingen, das Leben mit und das Gestalten von Veränderungen als ständige Normalität und als etwas Positives zu erkennen. Es wird zunehmend Flexibilität und Innovationsbereitschaft gefragt sein. Dies spielte in der Vergangenheit auch in den Sozialverwaltungen eher eine untergeordnete Rolle.

Bezogen auf die Klient\*innen der Abteilung Soziales gilt es weiterhin, diese in den Mittelpunkt der Leistungen und Maßnahmen zu stellen. Denn auch wenn sich die digitale Durchdringung im Angebotsbereich stetig erhöhen wird und an einigen Stellen auch schon gelebt wird, kann sie an anderen Stellen aufgrund der spezifischen Aufgabenstellung und Zielgruppe der Abteilung nicht oder bisher nicht umgesetzt werden. Die digitale Lösung ist hier nicht immer die beste, aber wenn sie die beste ist, soll sie auch zum Zuge kommen.

Intern kann die stetige digitale Adaption der Abteilung dazu führen, dass bisherige, aus individueller Sicht erfolgreiche Arbeitsmuster teilweise in Frage gestellt werden müssen. Auch Werte, die in der Sozialverwaltung über Jahrzehnte gelehrt und gelebt wurden (z.B. klar abgegrenzte Zuständigkeiten) sind für viele Themen und Anforderungen nicht mehr Erfolgsgarant. Neue Formen der Zusammenarbeit müssen ausprobiert und eingeführt werden. Partizipation, Netzwerke und Kollaboration gewinnen an Bedeutung. Es ist daher eine Weiterentwicklung der bisherigen Abteilungskultur eingerahmt in die Weiterentwicklung der gesamtstädtischen Organisationskultur unausweichlich (vgl. GD 256/20: ‚Personalklausur 2020‘).

Von den 17 Prämissen und Leitplanken der Roadmap sind hier insbesondere zu nennen:

- Mut zur Veränderung und Agilität
- Querschnittsorientiert und kooperativ

- Fortbildung und aktive Beteiligung

Auch die Abteilung Soziales macht sich diese Werte zum Ziel und arbeitet auf ein Abteilungs-Mindset in Richtung lernende Organisation hin - allerdings immer mit Blick auf die besondere Klient\*innen-Situation.

### **3.5 Aufrechterhaltung eines partizipativen Ansatzes**

Die Abteilung Soziales ist zu groß und komplex um top-down digitalisiert zu werden. Das Motto ist also "Wir digitalisieren zusammen und nutzerzentriert."

Die Klient\*innen der Abteilung Soziales und ihre spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse stehen dabei stets im Mittelpunkt. An ihnen ist die weitere Entwicklung der Strategie und Maßnahmenplanung auszurichten.

Aber auch die Mitarbeiter\*innen der Abteilung werden stets als Gestaltende und Ideengebende Akteure verstanden. Wie in der GD 'Personalklausur 2020' (GD 256/20) beschrieben, können aus kulturellen Veränderungen Angst, Unsicherheit und zum Teil auch Ablehnung bei den Mitarbeitenden entstehen. Andere sehen darin ihre Chance sich beispielsweise weiterzuentwickeln oder gar bisher ungenutztes Potenzial zu entfalten. Daher ist es essentiell, die Mitarbeitenden bei der digitalen Transformation zu unterstützen und mitzunehmen. Konkret ist dies in der Roadmap digitale Verwaltung folgendermaßen beschrieben:

- Fort- und Weiterbildungskonzept mit dem Ziel "Niemanden zurücklassen" entwickeln
- Digitale Kompetenzen in vorhandene Profile und das Talentmanagement integrieren
- Webinare, Apps & Microlearning, Talentmanagement, Konzeption "Führung und Organisation im digitalen Zeitalter"

Auch diesen Ansatz setzt sich die Abteilung Soziales in Kooperation mit den in diesem Zusammenhang maßgeblichen Abteilungen zum Ziel.

## 4 Vorgehen zur Zielerreichung

Im nächsten Schritt ging es für die Abteilung Soziales darum, die laufenden Maßnahmen hinsichtlich ihres Nutzens für die Zielerreichung für die definierten Zielgruppen zu überprüfen und daraus zu priorisierende Maßnahmen abzuleiten. Bei der Überprüfung wurden die verbreiteten Kriterien für die Evaluierung (DAC-Kriterien der OECD, vgl. OECD 2010: 9 f.) in etwas adaptierter Form angewendet. Die zentralen Fragestellungen bzw. Kriterien der Überprüfung lauteten:



- **Wird das Richtige getan?**  
(Relevanz und kontinuierliche Zielüberprüfung)
- **Wird das Ziel ggf. bereits anderweitig erreicht? Gibt es Synergien?**  
(Koordination mit anderen Maßnahmen)
- **Werden die Ziele durch die Maßnahme erreicht?**  
(Effektivität)
- **Sind die eingesetzten Mittel in Relation zu den erzielten Wirkungen angemessen?**  
(Effizienz)
- **Sind die positiven Wirkungen der Maßnahme von Dauer? Zu welchen übergeordneten langfristigen Zielen der Abteilung Soziales trägt die Maßnahme bei?**  
(Nachhaltigkeit)

Bei der Bewertung hinsichtlich der Effizienz waren natürlich auch die Aspekte Personal und Finanzen entscheidend. In diesem Zusammenhang musste auch überprüft werden, welche Kapazitäten aktuell für neue Ideen frei sind, wenn man die bereits laufenden zielführenden Maßnahmen erfolgreich fortführen bzw. zu Ende bringen will. Auch wenn bei den neuen zu priorisierenden Maßnahmen entsprechend der Ziele die Klient\*innen der Abteilung Soziales im Fokus stehen sollen, brach sich hier die Erkenntnis Bahn, dass für eine starke Hinwendung der Digitalisierungsmaßnahmen Richtung Klient\*innen, zunächst auch "Schwarzbrotthemen" mit den Zielgruppen Mitarbeitende und Organisation gelöst werden müssen (z. B. Arbeitsplatzausstattung, DMS und Fachverfahren). Letztendlich trägt eine effiziente digitale Verwaltung auch zur besseren Zielerfüllung bei den Klient\*innen bei.

Doch auch bereits einige neue Klient\*innen-zentrierte Maßnahmen wurden nach dem oben dargestellten Schema überprüft. Dies führte bereits zu ersten priorisierten Maßnahmen (vgl. 6).

Darüber hinaus wird ein Prozess zur weiteren Einbringung von neuen Ideen und Partizipation erarbeitet. Hier sollen auch Träger und Partner berücksichtigt werden.

Die weiteren bereits generierten Ideen und neuen Vorschläge werden ab April 2021 dynamisch von einer neu zu gründenden interdisziplinären AG 'Digitalisierung SO' der Abteilung Soziales aufgegriffen und hinsichtlich der Ziele sowie der oben dargestellten Kriterien bewertet, sondiert, priorisiert und gemeinsam mit dem 'Kompetenzzentrum' der Roadmap in Abstimmung mit dem gesamtstädtischen Maßnahmenplan gebracht.

Die bisher generierten neuen Projektideen setzen auf unterschiedlichen Ebene an. Teilweise könnten sie autonom durch die Abteilung Soziales umgesetzt werden, teilweise ist eine Zusammenarbeit mehrerer Abteilungen (insbesondere ZSD/T) von Nöten.

## 5 Priorisierte laufende Maßnahmen



Die von der Abteilung Soziales entwickelte Digitalisierungsstrategie ist im Netzwerk und Spannungsfeld gesamtstädtischer Strategien und Planungen zu sehen - insbesondere der vielfältigen Themen der 'Digital Roadmap' (s. GD 229/20). Die dort aufgezeigte organisatorische Struktur - wie das 'Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung' - wird derzeit aufgebaut und die Methodik für eine transparente Priorisierung zwischen den Digitalisierungsprojekten der einzelnen Abteilungen neu entwickelt.

Daher und aufgrund der starken Bindung der Ressourcen der IT-Abteilung durch die Pandemie-Situation lassen sich aktuell definitive Plantermine für viele Anforderungen des hiermit vorgelegten Strategie- und Maßnahmenpapiers leider nicht festlegen. Aktuell sind aber schon eine Vielfalt von Umsetzungsprojekten stadtübergreifend und auch abteilungsspezifisch in Bearbeitung.

Im Folgenden sind die zentralen laufenden und priorisierten Maßnahmen dargestellt. Neben einem Status Quo wird auch auf weitere Schritte eingegangen. Die hier aufgeführten Maßnahmen sind nicht umfassend - das würde den Rahmen dieser Drucksache sprengen - sondern fokussieren aktuelle Schwerpunkte.

Die Maßnahmen werden jeweils den strategischen Zielen (s. 3) und den Zielgruppen (2.2) zugeordnet dargestellt.

### 5.1 Arbeitsplatzausstattung

Stadtweit wird die Modernisierung der IT-Arbeitsplätze hin zu einer höheren Mobilität durch den Einsatz von Notebooks führen. Hierzu ist 2021 ein gesonderter Beschluss "Roadmap Digitale Verwaltung Ulm - Arbeitsplatzausstattung" seitens ZSD im Hauptausschuss/Gemeinderat geplant. Dies ergänzt sich mit den Anforderungen der Abteilung Soziales zum mobilen Arbeiten. Die Reihenfolge der Ausstattung wird im gesamtstädtischen Projekt u.a. nach vorhandener Infrastruktur

und notwendiger Aktualisierung von Fachanwendungen festgelegt.



**Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**



**Zielgruppen: Mitarbeitende / Organisation**

## 5.2 Digitale Kommunikation

Das zentral über ZSD laufende Projekt 'Unified Communications' beinhaltet erweiterte Möglichkeiten von Web-Conferencing, Video-Telefonie, Chat und teilen von Bildschirmen zur gemeinsamen Protokollerstellung o.ä. Insbesondere wird dadurch für Klient\*innen der digitale Weg zur Abteilung Soziales erleichtert - aktuell auch mit Hinblick auf die Corona-Konformität. Durch den Einsatz von 'mobile Jabber' wird aber auch für Mitarbeiter\*innen der Abteilung Soziales im Home-Office die Erreichbarkeit über Smartphone mit städtischen Telefonnummern sowie Abhören der Voicebox möglich.



**Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**  
**Ziel 2: Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots**



**Zielgruppen: Klient\*innen / Mitarbeitende / Organisation**

## 5.3 IT-Infrastrukturdienste und WLAN

Die Aktualisierung der IT-Vernetzung über das Projekt 'Strategische Ausrichtung und multifunktionale Weiterentwicklung von IT-Infrastrukturdiensten' (SAMI) ist aktuell in ca. 250 Dienstgebäuden zentral über ZSD in der Umsetzung. Dies stellt auch für die Abteilung Soziales die Basis für einen modernen, sicheren und effizienten IT-Netzbetrieb dar. Entgegen der ursprünglichen Planung von WLAN in einzelnen Gebäudebereichen, hat sich der Bedarf in den letzten Monaten rapide auf komplette Gebäude vergrößert. Daher ist ab 2022 von ZSD/T ein Projekt 'WLAN 2.0' vorgesehen, um den Anforderungen der Abteilung Soziales und auch gesamtstädtisch zukünftig gerecht werden zu können. Da es hier auch bauliche Themen zu berücksichtigen gilt (fehlende Verkabelung für Access Points, Brandschutz etc.), ist hier nur eine mittelfristige Umsetzung möglich.



**Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**



**Zielgruppen: Mitarbeitende / Organisation**

## 5.4 Dokumentenmanagementsystem

Das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung des Landes Baden-Württemberg (E-Government-Gesetz Baden-Württemberg - EGovG BW) vom 17. Dezember 2015 verpflichtet die Behörden des Landes, ihre Akten elektronisch zu führen und regelt, dass die übrigen Behörden ihre Akten nach den Vorschriften des EGovG BW elektronisch führen können.

Die elektronische Akte in Zusammenhang mit der Nutzung eines Dokumentenmanagementsystems (DMS) ist wesentliche Basiskomponente für medienbruchfreie elektronische Prozesse und daher für die weitere Digitalisierung der Abteilung Soziales unverzichtbarer Grundstein. Durch die Einführung der elektronischen Akte (E-Akte) kann eine Effizienzsteigerung bei der Dokumentenablage und Vorgangsbearbeitung erwartet werden. Das Suchen der Akten und Vorgänge wird deutlich beschleunigt, der Raumbedarf für Papierakten wird reduziert. Somit kann die E-Akte als ein Baustein der modernen öffentlichen (Sozial-)Verwaltung gelten, die Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg einer Kommune ist. Das DMS ist zudem eine wesentliche Voraussetzung um die digitale Kommunikation zwischen Bürger\*innen und Behörden zu vereinfachen. Ziele sind für die Abteilung Soziales in diesem Zusammenhang darüber hinaus u.a. die Verbesserung der Vertretungssituationen über die Sozialräume hinweg sowie ein papierarmes Arbeiten als Voraussetzung für mehr Flexibilität in der Büro- und Arbeitsplatzgestaltung.

Im Rahmen des Gemeinderatsauftrags (vgl. GD 198/11) wird das DMS auch im Fachbereich Bildung und Soziales (BuS) eingeführt. Die Abteilung Soziales hat zusammen mit ZSD/T im Jahr 2019 mit der Einführung begonnen. Die Sachgebiete Haushalt und Controlling sowie Personal und Organisation sind bereits umgestiegen. Aktuell werden im ersten Quartal 2021 weitere Teilbereiche der Zentralverwaltung der Abteilung Soziales umgestellt. Eine breite Streuung über die Leitungsebene der Sozialraumteamleiter\*innen und Fachkoordinator\*innen soll eine sukzessive DMS-Einführung über alle Sozialräume hinweg ermöglichen. Nach dem Aufbau der Strukturen werden die Dokumente des bisherigen File-Systems übernommen. Die Einführung der elektronischen Sozial-Akte in der Leistungssachbearbeitung erfolgt in einem zweiten Schritt parallel zur Einführung eines zentralen elektronischen Posteingangs bei der Stadt. Diese Einführung ist zentrale Bedingung um die Fachanwendungen mit einer Schnittstelle anzubinden und die Prozesse elektronisch abzubilden.



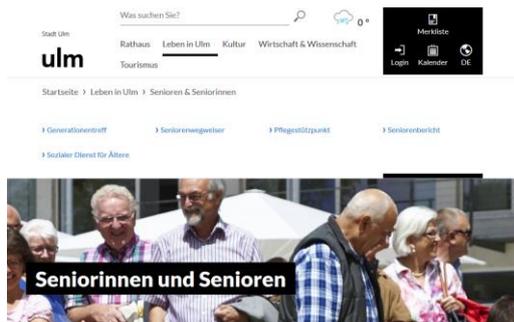
**Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**



**Zielgruppen: Mitarbeitende / Organisation**

## 5.5 Digitale Erreichbarkeit und Online-Präsenz

Da sich die Abteilung Soziales vor allen Dingen als Dienstleisterin versteht, muss den Klient\*innen in Hinblick auf die Barrierefreiheit und Nutzerzufriedenheit vor allem zunächst auch der Weg in die Sozialverwaltung weitestgehend erleichtert werden. Hierbei können die Internetauftritte der Abteilung Soziales einen großen Beitrag leisten. Durch die Umgestaltung und Anpassung der Web-Auftritte auf die Bedürfnisse ALLER Klient\*innen, soll es diesen ermöglicht werden, sich schnell und unkompliziert mit der Sozialverwaltung zu verständigen und Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Zur Erreichung dieser Ziele wurde Ende 2020 ein Projektplan zur grundsätzlichen Überprüfung und optimierten dynamischen Überarbeitung der Web-Angebote in Verantwortung der Abteilung Soziales aufgesetzt.



Aufgabenname	Anfang...	Endda...	Q4	Q1	Q2	Q3								
			Nov	Dez	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt
<b>Priorisierte Maßnahmen SO</b>														
<b>Online Services &amp; Zugang zur Verwaltung</b>														
<b>Aktualisierung des Webauftritts</b>														
Erstellung eines Redaktionssystems	03.11.20	31.12.20												
Aktualisierung aller Kontakte	04.01.21	29.01.21												
Aktualisierung aller roten Ampeln	04.01.21	12.02.21												
Aufbau aller notwendiger ulm.de-Unterseiten	18.01.21	26.02.21												
ggf. Anpassung der Seitenstruktur ulm.de	01.03.21	31.03.21												
Aufbau neuer Microsites	01.04.21	31.05.21												

Eine ulm.de-Rubrik mit hohem Anteil der Abteilung Soziales: Seniorinnen und Senioren (links) und aktueller Projektplan (rechts).



- Ziel 1: Abbau von (digitalen) Ungleichheiten**
- Ziel 2: Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots**
- Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**



**Zielgruppen: Klient\*innen / Mitarbeitende / Organisation**

## 5.6 Simultanprotokolle

Sowohl bei internen Besprechungen als auch vor allem bei Teilhabeplan- und Hilfeplangesprächen gibt es aktuell bei der Abteilung Soziales noch Optimierungspotential bei den Protokollprozessen. Die Abteilung Soziales hat sich deshalb dazu entschieden mittelfristig alle Besprechungen rein digital und simultan zu protokollieren. Die Umsetzung dieser Maßnahme hängt allerdings von abteilungsexternen Faktoren ab, wie etwa der Ausstattung mit entsprechend mobiler Hardware und Schnittstellen-Programmierung zu den Fachverfahren und dem DMS.

### Ergebnis-Ziele:

1. Zeitgewinn (keine Nachbearbeitung und keine nachträgliche Verabschiedung)
2. freiwerdende Personalkapazitäten bei Stadt und Trägern
3. medienbruchfreier Prozess (kein Ausdrucken mehr)
4. Transparentes Verfahren



- Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**
- Ziel 4: Festigung eines Digital-but-Social-Mindsets**



**Zielgruppen: Mitarbeitende / Organisation**

## 5.7 Fachverfahren: Erfolge, Herausforderungen und Ziele

Neben Anwendungen, die gesamtstädtisch genutzt werden oder zukünftig genutzt werden sollen, arbeitet die Abteilung Soziales auch mit einer Reihe an spezifischen Fachverfahren. In diesem und im kommenden Jahr wird es ein Schwerpunkt der Digitalisierungsmaßnahmen sein, die

verwendeten Fachverfahren optimal im Sinne der Ziele zu nutzen, notwendige Schnittstellen zu schaffen und gleichzeitig Komplexität abzubauen. Die drei zentralen Fachverfahren der Abteilung werden im Folgenden näher betrachtet.

### **5.7.1 Menschen mit Behinderung, Sozialhilfe und Asyl: Open/Prosoz**

Die Einführung des Fachverfahrens Open/Prosoz im Jahr 2008 ermöglichte eine rechtssichere Bedarfserfassung und Leistungsgewährung. Durch die Systematisierung von Vorgängen und einheitlichen Arbeitsabläufen steigt die Effizienz und Qualität der täglichen Arbeit der Sachbearbeiter\*innen. Außerdem werden die erfassten Daten revisionssicher gespeichert. Des Weiteren können die erfassten Daten statistisch ausgewertet werden.

Bei der Abteilung Soziales wird Open/Prosoz für die Auszahlung und Gewährung der Hilfen nach dem SGB IX (Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderung in Deutschland), SGB XII (Sozialhilfe) und Asyl genutzt. Darunter fallen auch die Leistungen der Bildung und Teilhabe sowie der Obdachlosenhilfe. Open/Prosoz wird von ca. 90 Mitarbeiter\*innen genutzt. Die Sachbearbeiter\*innen bearbeiten einen Fallbestand von derzeit ca. 4.000 Fällen (alle Bereiche zusammen).

#### **Erfolge:**

- Es werden alle Fälle und Anträge der o.g. Rechtskreise über Open/Prosoz abgewickelt und verwaltet.
- Alle Zahlungen und Sollstellungen jedes Einzelfalles werden über Open/Prosoz als Vorverfahren zum SAP erzeugt und dann automatisiert im SAP verbucht und ausbezahlt, bzw. ins Soll gestellt.
- Die Umstellung im Jahr 2020 auf das BTHG in der EGH konnte in Open/Prosoz umgesetzt werden.
- Alle Landes- und Bundesstatistiken werden über Open/Prosoz erstellt und gemeldet.

#### **Herausforderungen:**

- Einarbeitung und Umsetzung sich ändernder Rechtslagen

#### **Ziele:**

- Überführung des Fallmanagements der EGH in Open/Prosoz  
Durch die Digitalisierung des Fallmanagements, werden Schnittstellen zwischen Sachbearbeiter\*innen und Fallmanager\*innen minimiert, da dann beide Stellen an gleichen Fällen in Open/Prosoz arbeiten. Außerdem werden dadurch händisch erstellte Statistiken weniger notwendig, da die Statistiken dann über Open/Prosoz ausgewertet werden können. Die Vergleichbarkeit zwischen anderen Landkreisen ist zudem leichter möglich. Die Bereitstellung des neuen BEI\_BW-Bogens erfolgt dann ebenfalls über Open/Prosoz. Der BEI\_BW Bogen ist ein standardisiertes Bedarfsermittlungsinstrument (Fragebogen) der Eingliederungshilfe nach dem SGB IX.
- Ausweitung der Auswertungen und Statistiken über Open/Prosoz  
Je mehr Statistiken über Open/Prosoz automatisch erstellt werden können, desto weniger ist eine händische Erfassung, durch die Sachbearbeiter\*innen und Fallmanager\*innen notwendig.
- Einführung des DMS - Connectors in Open zur automatischen Ablage der im Fachverfahren erzeugten Dokumente in der digitalen Akte  
Durch eine höhere Automatisierung der Ablage von Dokumenten, ergibt sich eine Zeitersparnis in der Sachbearbeitung.

### **5.7.2 Jugendhilfe: Prosoz 14+**

Das ebenfalls 2008 eingeführte Fachverfahren Prosoz 14+ deckt den fachlichen Bereich im Jugendamt (SGB VIII) ab - von der Wirtschaftlichen Jugendhilfe, über den Unterhaltsvorschuss bis zu Beistand- und Pflugschaften. Es sichert die korrekte Zahlung von Leistungen, stellt rechtzeitig alle relevanten Falldaten bereit für gesetzliche Statistiken, unterstützt bei Steuerung und Controlling. Außerdem werden die erfassten Daten revisionssicher gespeichert.

Prosoz 14+ wird für die Auszahlung und Gewährung der Hilfen nach dem SGB VIII genutzt. Prosoz 14+ wird von ca. 40 Personen genutzt. Die 30 Sachbearbeiter\*innen bearbeiten einen Fallbestand von derzeit ca. 2500 Fällen (alle Bereiche zusammen).

#### **Erfolge:**

- Es werden alle Fälle und Anträge der o.g. Rechtskreise über Prosoz 14+ abgewickelt und verwaltet.
- Alle Zahlungen und Sollstellungen jedes Einzelfalles werden über Prosoz 14+ als Vorverfahren zum SAP erzeugt und dann automatisiert im SAP verbucht und ausbezahlt, bzw. ins Soll gestellt.
- Landesstatistiken werden über Prosoz 14+ erstellt und gemeldet.

#### **Herausforderungen:**

- Einarbeitung und Umsetzung sich ändernder Rechtslagen
- Prosoz14+ wird immer umfangreicher und aufwändiger, aufgrund der Anpassung der Gesetzgebung und Statistiken.
- Das Sicherstellen von einer zuverlässigen IT-Infrastruktur ist zu einer kritischen Aufgabe geworden.

#### **Ziele:**

- Einführung des DMS-Connectors in Prosoz14+. Mit diesem DMS-Connector können aus dem Fachverfahren heraus erzeugte Dokumente automatisiert in der digitalen Akte gespeichert und revisionssicher (nicht veränderbar und Datenschutz-gerecht) archiviert werden. Digitalisierte Fremddokumente (aktuell noch doppelt - Papierakte und im Fachverfahren) aus dem DMS können in Prosoz14+ angezeigt werden. Eine ganzheitliche Abbildung der Akte ist somit möglich und die Papierakte wird obsolet. Durch eine höhere Automatisierung der Ablage von Dokumenten, ergibt sich eine Zeitersparnis in der Sachbearbeitung.
- Einführung automatischer Nacht-Zahlläufe (aktuell noch manuell) mit SAP-Schnittstelle; dadurch ist die Sachbearbeiter\*innen in der Fallbearbeitung tagsüber nicht mehr eingeschränkt.
- Ausweitung der Auswertungen und Statistiken die über Prosoz14+ erstellt werden können; dadurch fällt eine händische Erfassung in der Sachbearbeitung weg
- zufriedene Sachbearbeiter\*innen

### **5.7.3 Ergänzendes Fachverfahren für die Jugendhilfe: Open/WebFM**

Open/WebFM ist als Ergänzung zu Prosoz 14+ zu sehen. Anlass der Einführung im Jahr 2019/2020 war, dass vom Hersteller 'Prosoz Herten GmbH' eine überarbeitete Schnittstelle des bereits verwendeten Fachverfahrens Prosoz 14+ zu Open/WebFM zur Verfügung gestellt wurde, welche die Effizienz der Programme optimal ausnutzt.

Zuvor wurden beim Sozialen Dienst für Familien (SD-F) über 1.000 Fälle pro Jahr (Tendenz steigend) mit MS Word-Vorlagen ohne Erfassungsmasken bearbeitet. Hinzu kamen Fälle anderer Bereiche, wie z.B. Jugendhilfe im Strafverfahren etc. Mit MS Excel wurden Tabellenkalkulationen sowie Fallübersichten und -auswertungen manuell erstellt. Diese Auswertungen, u.a. für Bewilligungen und Rechenschaftsberichte, waren sehr zeitaufwendig. Durch Open/WebFM ist eine

Prozesssteuerung und -kontrolle besser möglich. Bei der Stadt Ulm wird Open/WebFM von ca. 76 Personen genutzt.

#### **Erfolge:**

- Es werden alle Fälle und Anträge der o.g. Rechtskreise über Open/WebFM abgewickelt und verwaltet.
- Landesstatistiken werden über Open/WebFM erstellt und gemeldet.

#### **Herausforderungen:**

- Sicherstellung der Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen in der Anwendung von Open/WebFM
- Einarbeitung und Umsetzung sich ändernder Rechtslagen
- Open/WebFM wird immer umfangreicher und aufwändiger, aufgrund der Anpassung der Gesetzgebung und Statistiken.
- Sicherstellen einer zuverlässigen IT-Infrastruktur - das heißt auch Ausstattung der Mitarbeitenden mit mobilen Endgeräten

#### **Ziele:**

- Einführung des DMS-Connectors in Open/WebFM. Mit diesem DMS-Connector können aus dem Fachverfahren heraus erzeugte Dokumente automatisch in der digitalen Akte gespeichert und revisionssicher archiviert werden. Eine ganzheitliche Abbildung einer Akte ist dann möglich.
- Ausweitung der Auswertungen und Statistiken die über Open/WebFM erstellt werden können.
- zufriedene Sachbearbeiter\*innen



**Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**  
**Ziel 4: Festigung eines Digital-but-Social-Mindsets**



**Zielgruppen: Mitarbeitende / Organisation**

## **5.8 Kooperationsprojekte in den Fachgruppen**

Befeuert durch Corona und die laufenden Digitalisierungsprojekte in Ulm beschäftigen sich die verschiedenen Fachgruppen der Abteilung Soziales in Zusammenarbeit mit den Fachplaner\*innen und Fachkoordinator\*innen in verschiedensten Formaten mit der digitalen Transformation. Vom Flüchtlingsbereich über die Altenhilfe bis hin zur Quartiersarbeit - abteilungsübergreifend sind die verschiedenen Digitalisierungsformate wichtige Bausteine bei der Ermöglichung von Teilhabe und der Herstellung von Chancengerechtigkeit.

Die Corona-Pandemie hat deutlich gemacht, wie wichtig Maßnahmen zur Überwindung der digitalen Kluft sind (z. B. Ausweitung der Beratungsleistungen, Implementierung analoger Sprechstunden in den Quartierstreffs zur Befähigung im Umgang mit digitalen Medien). Zudem hat die Pandemie die einzelnen Fachgebiete damit konfrontiert, an der Übertragung bestehender Angebote im Quartier in den digitalen Raum wie im Rahmen '**Virtueller Nachbarschaften**' zu arbeiten. In den verschiedenen Projekten in Zusammenarbeit mit der Digitalen Agenda - wie der '**Zukunftsstadt Ulm**', '**zukunfts-kommune@bw**' und '**Smart City**' - arbeiten die jeweiligen Fachplaner\*innen, Fachkoordinator\*innen und Fachgruppen mit den anderen Abteilungen und

Akteur\*innen zusammen, um auch künftig den Bedürfnissen ALLER Menschen gerecht zu werden.

Im Rahmen des Smart City-Projekts '**Ulmer Nest**' wird die bisherige Kommunikation der sozialen Innovation 'Ulmer Nest' via GSM (Mobilfunkstandard aus dem Jahr 1990) durch die Integration von (LoRaWan Long Range Wide Area Network) abgelöst. Die Vorteile liegen dabei in einer von Mobilfunk-Anbietern unabhängigen und energiesparsamen Kommunikation und der Nutzung städtischer Infrastrukturen mit der Anbindung öffentlicher Datenplattformen.

Ein weiteres Tätigkeitsfeld ist die Förderung und Mitwirkung bei Projekten im Stadtteil. Schwerpunktmäßig erfolgte dies im Projekt '**Digitale Zukunfts-kommune@bw**'. Im Projektverlauf hat sich dies als sehr wertvoller Faktor für die Umsetzung der Ziele gezeigt. Mit dem Projekt zukunfts-kommune@bw (Digitale Agenda, Stadt Ulm) besteht inzwischen eine enge Verzahnung, so dass einige Ideen gemeinsam erprobt und realisiert werden. Ein weiterer Baustein in diesem Zusammenhang ist die Entwicklung und Einführungskampagne einer digitalen Anwendung für die Vermittlung von Kurzzeit-Engagements unter dem Titel '**kurz und gut**' in Kooperation mit dem Projekt zukunfts-kommune@bw und engagiert in ulm e.V.

Neue raumbezogene Arbeitsstrukturen werden erprobt, u.a. '**Virtuelle Nachbarschaftstreffen**'. Hier werden Menschen jeglichen Alters, aber auch dezidiert ältere Menschen, befähigt und begleitet ein Videokonferenz-System zu nutzen und sich darüber mit dem Team der Quartierszentrale und untereinander online zu treffen oder auch z. B. Spielenachmittage und Erzähl-Cafés zu veranstalten. Es kann und soll als Instrument des sozialen Austauschs als auch der Partizipation (digitale RPGs, die darüber stattfinden) genutzt werden. In diesem Kontext wird derzeit an dem Projekt '**Digitalmentor\*innen**' gearbeitet: Einmal wöchentlich soll eine Sprechstunde in der Quartierszentrale stattfinden, in der ehrenamtliche Hilfestellung anbieten zur Nutzung von digitalen Medien (Smartphone, Tablet etc.). Der Bedarf eines solchen offenen Angebots ist in der täglichen Arbeit in der Quartierszentrale eindeutig erkennbar.

All diese laufenden Projekte, über die bereits im Einzelnen berichtet wurde oder wird, tragen zur Zielerreichung bei. Weiterführende Infos zu den virtuellen Nachbarschaften, den Digitalmentoren und der digitalen Ehrenamtsbörse finden Sie auch in der Anlage zu dieser Drucksache (s. Anlagen 3 und 4). Zum Thema Digitalisierung in der Altenhilfe wird die Abteilung Soziales 2021 separat berichten.



**Ziel 1: Abbau von (digitalen) Ungleichheiten und Ziele 2 bis 5.**



**Zielgruppe: Klient\*innen**



## 6 Neue priorisierte Maßnahmen

Neben der Arbeit an den nächsten Schritten bei den laufenden Maßnahmen konnten auch bereits einige neue Maßnahmen zur Zielerreichung aufgesetzt werden, die kurzfristig bis Ende 2022 umgesetzt werden sollen. Weitere Maßnahmen erfolgen im Rahmen des unter 'Vorgehen zur Zielerreichung' (s. 4.) beschriebenen Prozesses.

### 6.1 Weiterentwicklung des Online-Chats der Jugendberatungsstelle

Die bereits in der Digital Roadmap als 'Quick Win' definierte 'Online-Beratung der Jugendberatungsstelle Ulm' steht bereits seit März 2019 über eine eigenständige Plattform zur Verfügung. Im Zuge der Pandemie-Maßnahmen wurden auch die digitalen Kommunikationsmöglichkeiten eingerichtet. Eine Stabilisierung und benutzerfreundlichere Gestaltung der Lösungen ist aber noch anzustreben und bis Ende 2021 vorgesehen.

#### **Ausgangslage:**

Die Nutzung des Internets gehört zum selbstverständlichen Alltag junger Menschen (Mediatisierung der Alltagswelt). Jugendliche sollen bei Beratungsbedarf die Möglichkeit eines weiteren Hilfeangebots durch das Internet - als ihnen vertrautes Medium - bekommen. Hierbei sollen sich Aspekte wie die Anonymität, Zugänglichkeit und Benutzerfreundlichkeit zunutze gemacht werden, um beispielsweise Scham zu überwinden (Niederschwelligkeit).

#### **Erfolge:**

- Es ist mit einer ansprechenden Homepage - welche sich in ihrem Layout an die von Jugendlichen bevorzugte schnelle Handy-Kommunikation anlehnt - gelungen, eine große Akzeptanz bei Jugendlichen zu erreichen (positives Feedback).
- Die Jugendberatungsstelle reagiert damit auf die veränderte Lebenswirklichkeit von Jugendlichen und jungen Erwachsenen durch die fortschreitende Digitalisierung und die dadurch veränderten digitalen Kommunikationsmöglichkeiten.
- Es handelt sich um ein äußerst niederschwelliges Angebot.
- Die Ratsuchenden haben die Möglichkeit über 'Nicknames' anonym zu bleiben.
- Die Online-Beratung wird als sicherer Schutzraum von den Ratsuchenden angenommen.
- Die Erweiterung des Angebotsprofils der Jugendberatungsstelle führte zu einer Ausweitung der Hilfs- und Interventionsmöglichkeiten, z. B. auch durch 'Blended Counseling': die Wechselmöglichkeit zwischen Face-to-Face-Beratung (Präsenzberatung), Online-Beratung in Form von Mail-Beratung/Einzelberatung (asynchron) oder Chat (live) sowie, Telefonberatung, welche seit den pandemiebedingten Kontakteinschränkungen durch Videoberatung (Webex) weiter ergänzt wurde.
- Seit Beginn im März 2019 kontinuierlicher Anstieg der Fallzahlen

#### **Herausforderungen:**

- Die Online-Beratung stellt ein völlig neues Setting im Vergleich zur persönlichen Beratung dar. Hierauf müssen sich sowohl Mitarbeitende als auch Nutzer\*innen einlassen.

- Eine Einschätzung von Kindeswohl-Gefährdung, Selbst- und Fremdgefährdung ist sowohl durch die Wahrung der Anonymität der Ratsuchenden als auch durch die eingeschränkten Explorationsmöglichkeiten ihrer Aussagen/Angaben erschwert.

#### Ziele für die Weiterentwicklung:

- Ziel für 2021 ist die weitere Etablierung dieses zeitgemäßen, digitalen Angebotes für die jungen Menschen der Stadt Ulm durch Werbung (digital) und Vernetzung (lokal). Dies bedarf einer kontinuierlichen Präsenz in den Sozialen Medien und innerhalb des Internetauftritts der Stadt Ulm.
- Darüber hinaus wird die Ausweitung der Funktion auf weitere Angebote geprüft, wie z.B. kontinuierliche Chat-Beratung oder Forenberatung.



**Ziel 1: Abbau von (digitalen) Ungleichheiten**  
**Ziel 2: Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots**  
**Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**



**Zielgruppe: Klient\*innen**

## 6.2 Optimierung des Internetauftritts des Pflegestützpunktes der Stadt Ulm

Der Pflegestützpunkt Ulm (PSP) ist für Betroffene eine wichtige Anlaufstelle in allen Fragen rund um die Pflege. Hier werden alle relevanten Informationen und Unterstützungsangebote unter einem Dach gebündelt. Der Internetauftritt des PSP auf der städtischen Webseite der Stadt Ulm soll entweder in einen separaten Internetauftritt überführt werden (noch zu klären) oder am bisherigen Ort technisch (evtl. interaktiv, z.B. online Terminanfrage), gestalterisch (Design, Logos, Bilder, Links etc.) und inhaltlich (Grundinfos, aktuelles, nützliche Tipps, Verweise) professionell und nutzerfreundlich (ältere Menschen, Angehörige) gestaltet werden.

Viele Ratsuchende recherchieren im Internet zunächst nach Hilfsangeboten und finden so zum PSP. Dessen Internetauftritt bietet allerdings bislang außer Kontaktdaten kaum weitergehende Informationen und hilft den Menschen online nicht, sich in den komplexen und teils unübersichtlichen Pflegeangeboten verschiedener Anbieter zurecht zu finden. Durch einen ansprechend gestalteten Internetauftritt mit ausgewählten (empfohlenen) Hinweisen und Links entsteht für Ratsuchende ein Mehrwert. Der digitale Zugang zum PSP wird gefördert und erleichtert.

Im Moment wird eine Umsetzung der in einem Digitalisierungsworkshop generierten Idee im Rahmen der Smartcity-Maßnahmen der Stadt Ulm geprüft.



**Ziel 2: Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots**  
**Ziel 1: Abbau von (digitalen) Ungleichheiten**



**Zielgruppe: Klient\*innen**

### 6.3 Freizeit- und Ferien-App der Offenen Kinder- und Jugendarbeit (OKJA)

Auch diese Idee wurde in einem Digitalisierungsworkshop generiert. Hierbei handelt es sich um eine Übersichts-App der Freizeit- und Ferienangebote für Kinder der OKJA in Ulm mit direkter Anmeldefunktion für das jeweilige Angebot. Zielgruppe die Kinder und deren Eltern.

#### Ziele:

- Zielgerichtete Erreichbarkeit des Klientels
- weniger Aufwand für Mitarbeiter\*innen (Werbung auf Internetseiten, Verwaltung, Aufwand Anmeldung)
- Verwaltungsaufwand (Anmeldung) und Bewerbungsaufwand sind geringer
- höhere Attraktivität für Eltern und Kinder (Zeit genießen)
- niederschwellige Erreichbarkeit (auch nachts kann Anmeldung erfolgen)

Aktuell werden Umsetzung und Alternativen geprüft.



**Ziel 2: Erhöhung der Sichtbarkeit und Benutzerfreundlichkeit des Online-Angebots**

**Ziel 3: Einführung und Optimierung effizienter digitaler Prozesse**



**Zielgruppe: Klient\*innen**

**Bilder**

Die Bildrechte liegen sämtlich bei der Stadt Ulm oder wurden auf der Plattform Pixabay für die freie kommerzielle Nutzung freigegeben. Weitere Bildnachweise sind nicht gefordert.

**Verwendete Literatur**

Bartonitz, Lévesque, Michl et al. (2018): Agile Verwaltung. Wie der öffentliche Dienst aus der Gegenwart die Zukunft entwickeln kann, Springer Gabler, Berlin.

Initiative D21. (2018): D21-Digital-Index 2018. Lagebild zur digitalen Gesellschaft, Initiative D21, Berlin.

Kutscher, Ley, Seelmeyer et al. (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Beltz Juventa, Weinheim / Basel.

OECD (2010): DAC-Reihe: Leitlinien und Grundsatztexte. Qualitätsstandards für die Entwicklungsevaluierung, OECD, Paris.

**Herausgeberin**

Stadt Ulm, Abteilung Soziales

**Autor und Ansprechpartner**

Stadt Ulm  
Abteilung Soziales

Jürgen Morasch  
Referent für ressortübergreifende Aufgaben  
Olgastraße 152  
89073 Ulm

Telefon 0731/161-5122  
Telefax 0731/161-80-5122  
mailto: [j.morasch@ulm.de](mailto:j.morasch@ulm.de)

[www.ulm.de](http://www.ulm.de)