

cView

Klimasoftware Wie Fachverfahren die Climate Action beschleunigen können

In dieser cView Ausgabe

- Die Digitalisierung der dänischen Umweltbehörde: Eine F2 Best Practice
- Wiederverwendung von Software als Richtungsweiser in der öffentlichen Digitalisierung
- Beispiele für die Digitalisierung von Fördermittel-, Kontroll- und Entscheidungsprozessen
- Eine digitale Verwaltungsplattform – bereit für die Wiederverwendung

Digitalisierung von Fachverfahren in der Umweltbehörde – bereit für die Wiederverwendung

Gemeinsam mit der dänischen Umweltbehörde hat cBrain eine neue digitale Plattform zur Unterstützung und Abwicklung der Verwaltungsarbeit geschaffen. Diese Plattform hat sich zu einem Best-Practice-Case weiterentwickelt. Sie ist ein Beispiel für die Digitalisierung einer gesamten Behörde auf einer Standardplattform – mit durchgängig digitalen Prozessen und einem hohen Grad an vollständig automatisierten Abläufen. Das Ergebnis ist eine Behörde mit deutlich verkürzten Bearbeitungswegen und -zeiten. Sowohl für die Bürger*innen als auch die Sachbearbeiter*innen sind die Abläufe einfacher, zusammenhängender, komfortabler.

Diese Transformation ist das Ergebnis eines einzigartigen Implementierungsprojekts, das auf Best Practice in der Verwaltung und der Wiederverwendung von Standardsoftware basiert. Es zeigt, wie Fachverfahren in einer Behörde durch den Einsatz von Cloud- und KI-Technologien schnell und agil digitalisiert werden können. Das Ergebnis: Geringe Kosten – geringes Risiko.

Der allergrößte Mehrwert für sämtliche öffentliche Verwaltungen ist jedoch noch ein anderer. Die Lösung, die cBrain gemeinsam mit der Umweltbehörde entwickelt hat, kann direkt in anderen Behörden wiederverwendet und implementiert werden. Auf diese Art und Weise können alle von gebündelten, effektiven und transparenten Verwaltungsverfahren profitieren.

Von separaten Verwaltungsverfahren zu einer zusammenhängenden Behörde

Auf Grundlage von 244 umwelt-spezifischen, email-basierten Verwaltungsverfahren, mehr als 150 Systemen und Anwendungen sowie der Verlagerung von 440 Arbeitsplätzen in eine "neue" Behörde mit insgesamt 1100 Mitarbeiter*innen an zehn Standorten, hat die Umweltbehörde ein neues, digitales Verwaltungsmodell geschaffen.

Grundlage für das, was sich als einzigartiges Digitalisierungsprojekt herausstellen sollte, war eine klare Strategie mit handfesten Zielsetzungen für die zukünftige Verwaltung.

Klare strategische Grundlage

Die Umweltbehörde hatte das Ziel, eine Verwaltungspraxis zu etablieren, die sich durch Effektivität, hohe Sicherheit und Qualität sowie kurze Bearbeitungszeiten auszeichnet. Diese Parameter sind für die Behörde und ihre Vertrauenswürdigkeit besonders entscheidend. Das Erlebnis der Benutzer*innen

mit der digitalisierten Behörde sollte verbessert werden.

Fokus auf konkrete Stärken

Es wurden einige Stärken als Erfolgskriterien definiert, die für die gesamte Behörde und den IT-bzw. Betriebsbereich gelten sollten.

Organisatorische Stärken:

- Unterstützung von Vorgängen der Geschäftsführung und der Abteilungen.
- Interne Anfragen.
- Transparenz bei Vorgängen, Fristen, Anfragen, Managementberichten, Integration von staatlichen Infosystemen.
- Mitarbeiter*innen-Perspektive – moderner Arbeitsplatz.

Prozessbezogene Stärken:

- Bessere Dokumentation von Entscheidungen.
- Qualitätssicherung der Vorgangsbearbeitung und Unterstützung des Vier-Augen-Prinzips.
- Steuerungsüberblick für die Geschäftsführung und Transparenz für Mitarbeiter.
- Informationen über Vorgangsproduktion für die Geschäftsführung werden geteilt.

- Effektivierung von Vorgangsbearbeitung und Genehmigungsverläufe für alle Vorgänge.
- Erhöhte Automatisierung und Effektivierung.
- Einheitliche und systematische Verwaltung und Dokumentation.
- Effektive Registrierung und schnelle Kommunikation bezüglich Vorgängen (z. B. Chat).

IT- und betriebsmäßige Stärken:

- Harmonisierung des Systemportfolios und Reduktion der Anzahl von Altsystemen.

Das Ergebnis war eine zentrale Verwaltungsplattform, bei der Effektivität und Schnelligkeit zielführend sind. Mit ihrer Komplettdigitalisierung sämtlicher Entscheidungsprozesse für Fördermittel, Kontrollverfahren und Genehmigungen stellt sie ein neues Verwaltungsparadigma dar. Sie kann mit bedeutendem Effekt in weiten Teilen des öffentlichen Sektors eingesetzt werden. Diese Plattform stellen wir in dieser cView vor.

DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE DER UMWELTBEHÖRDE (AUSZUG)

Neue technologische Möglichkeiten im Umfeld der Umweltbehörde fordern unsere Verwaltungspraxis heraus. Die Erwartungen von Bürgern, Firmen, anderen Behörden und Interessenverbänden ändern sich mit der digitalen Entwicklung. Gleichzeitig schafft neue Technologie auch neue Möglichkeiten bei der Aufgabenbewältigung der Umweltbehörde. Wir müssen neue Technologien nutzen, um die verschiedenen Verwaltungsaufgaben auf eine smartere Art zu lösen. Bei der Digitalisierung geht es nicht nur darum,

welche IT-Systeme wir im Alltag nutzen, sondern auch darum, dass wir neue Technologien und Daten nutzen, um unsere Verwaltungsaufgaben smarter zu lösen, u. a. um näher an unsere Kunden (Bürger, Gemeinden, Firmen usw.) zu kommen. Diese Vision ist in unserem Leitbild beschrieben. Wir wollen die Behörde in der Mitte sein, die zur Lebensqualität der Dänen und zur Erlebbarkeit der Natur beiträgt. Wir wollen das Tor zu Wissen über die Natur und Umwelt sein sowie unser Wissen in Kooperationen und neuen Zusammen-

hängen zur Verfügung stellen – auch international. Unsere Behördenarbeit soll innovativ und datengesteuert sein und wir wollen unter den Besten bei der Entwicklung von nutzbaren Lösungen für unsere Kunden sein – Bürger, Firmen, und andere öffentliche Behörden. Wir wollen eine zentrale Rolle im "Ökosystem" von Umweltdaten spielen. Wir wollen sichern, dass diese Daten aktiv in unserer Verwaltung und als Grundlage für unseren Beitrag zur Entwicklung der Politik genutzt werden.

So vereinen und vereinfachen wir 244 Fachverfahren in einem System

Die Umweltbehörde und cBrain entwickelten gemeinsam Bausteine, die auf Best Practice basieren und den Ansatz eines neuen und innovativen Implementierungsmodells bilden.

Die Implementierung verlief auf zwei parallelen Wegen; einen Weg für die vertikalen Verwaltungsverfahren in der Organisation und einen anderen für die Fachverfahren. Eine zentrale Plattform sollte im Ergebnis die vielen verschiedenen Systeme ablösen, die bisher die Arbeit der Behörde unterstützten.

Generische Fachverfahren, drei Verwaltungsbereiche

Die Transformationsaufgabe bestand darin, ein breites Spektrum an Fachverfahren in der dänischen Umweltbehörde zu unterstützen. Unsere Kooperation fing mit einem einzigen Prozess an. Und dann kam der nächste Prozess. Es wurde schnell klar, wie umfangreich die Digitalisierung der gesamten Behörde bei einem traditionellen Ansatz sein würde, nicht nur in Bezug auf die Entwicklung und die Ressourcen, sondern auch finanziell. Ausgehend von der Notwendigkeit eines einfacheren Ansatzes verlagerte sich der Schwerpunkt auf die verstärkte Wiederverwendung von Software und generischen Prozessen. Der Schlüssel zu diesem einfacheren Ansatz war die erfolgreiche Aufteilung der zahlreichen Fachverfahren in drei Hauptver-

waltungsbereiche – Fördermittel, Kontrolle und Entscheidungen.

Der Wechsel vom klassischen Ansatz zu einem neuen und einfacheren Ansatz führte zur Entwicklung von zwei “Prozessmotoren”, die wir als das Skelettmodell bzw. den F2 Vorgangskonfigurator bezeichnen.

Das Skelettmodell

Für jeden der drei Verwaltungsbereiche Fördermittel, Kontrolle und Entscheidungen wurde ein Basismodell entwickelt. Dieses Basismodell basierte jeweils auf der Arbeit mit drei ausgewählten Vorgängen, die wir “first-of-a-kind” nennen. Dieser digitaler Standard, beruhend auf Best Practice war die Grundlage für die darauffolgende Implementierung. Hiernach wurden alle Prozesse dahingehend durchgegangen, ob sie für die Digitalisierung nach dem Skelettmodell geeignet waren.

F2 Vorgangskonfigurator für weniger umfangreiche Prozesse

Es stellte sich heraus, dass eine Gruppe von weniger umfangreichen Prozessen mit wenigen Entscheidungen und geringem Volumen nicht richtig in das Skelettmodell passte. Um deren Bedarf entgegenzu-

kommen, entstand der “F2 Vorgangskonfigurator”, bei dem die Behörde selbst eine Lösung konfigurieren kann. Eine einfache und effektive Lösung, um einfachere Fachverfahren auf der Plattform zu implementieren. Auf diese Art minimiert die Umweltbehörde die Kosten für externe Ressourcen und behält die Kontrolle über die Implementierung weniger umfangreicher Fachverfahren.

Wiederverwendung von Software schafft ein einzigartiges Implementierungsmodell

Im Laufe dieser Reise ist es uns gelungen, ein Standardmodell zu finden, das einen einfachen und sicheren Ansatz für die Digitalisierung darstellt.

Der Schlüssel ist die Fähigkeit, Best Practices zu definieren, mit dem Zweck, ein Modell für die Wiederverwendung von Software zu kreieren. Dies ermöglicht es uns, alle Fachverfahren einer Behörde einfach und agil mit minimalem Risiko zu digitalisieren.

Die zentrale F2-Plattform der Umweltbehörde

Das F2 Programm der Umweltbehörde besteht teilweise aus F2 Fachverfahren und teilweise aus F2 Basis. Die Fachverfahren unterstützen die 244 Fachverfahren der Behörde umfassend; die Basis dient als Workflow- und Registrierungssystem für die Vorgänge der Geschäftsführung.



F2 Basis zur Unterstützung von vertikalen Verwaltungsverfahren in Organisationen. Vorgänge für die Geschäftsführung, Vorgänge für die Abteilungen, interne Anfragen, Registrierung, digitale Unterstützung von Sitzungen der Geschäftsführung usw.

F2 Fachverfahren und F2 Vorgangskonfigurator

Es gibt zwei Szenarien für ein Fachverfahren (vgl. S.4). Einerseits ein Basismodell für jeden der drei Verwaltungsbereiche, von wo aus entlang der Best Practice implementiert wird. Andererseits der Vorgangskonfigurator für die Implementierung von anderen, weniger umfassenden Fachverfahren/Behördenaufgaben.

Open API Interface

Zudem gibt es das Open REST API von F2, welches das Suchen, Lesen, Importieren sowie das Erstellen und Aktualisieren von Vorgängen, Dokumenten, Schriftstücken, Notizen, Chats, Genehmigungen und Daten erlaubt. Dadurch kann die Umweltbehörde alle Informationen in F2 in andere Systeme überführen. Es können jedoch ebenso Informationen in F2 von der Umweltbehörde aus anderen Systemen heraus aktualisiert werden. Damit stellt F2's API die bestmögliche Nutzung der Daten sicher. Daten können ferner mit den anderen Lösungen der dänischen Umweltbehörde sowie mit allen nationalen und gemeinsa-

men öffentlichen Lösungen ausgetauscht werden.

Integrationen

Die Implementierung von Integrationen folgt schließlich den Grundsätzen und Standards für den öffentlichen Sektor und kann bei Bedarf auf ein hohes Maß an Vertraulichkeit, Integrität und Zuverlässigkeit konfiguriert werden. Dadurch wird ein robuster Datenaustausch bei gleichzeitig hoher Datenqualität gewährleistet. Beispiele für Integrationen (in Dänemark) sind: Navision Stat, CVR/CPR, GIS, e-Boks.

Implementierung von Fachverfahren nach dem Portfoliomodell ermöglicht eine schnelle Transformation

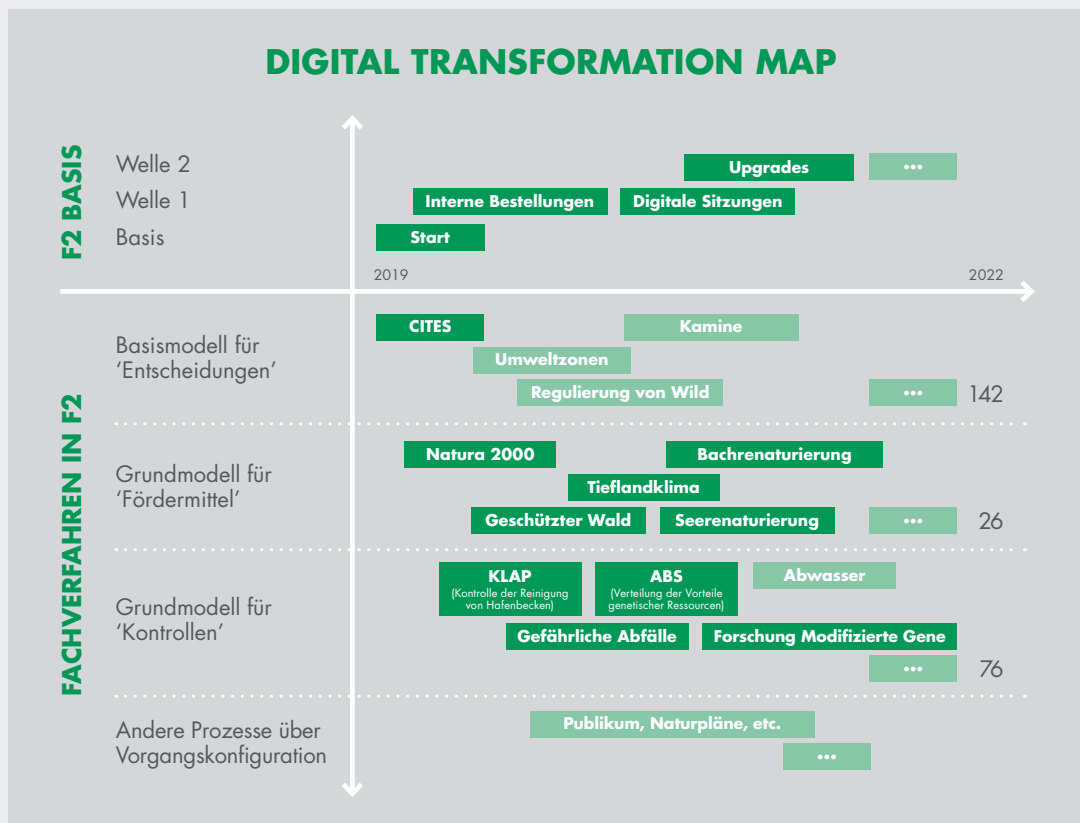
Der Implementierungsprozess der Umweltbehörde unterscheidet sich dank eines portfoliobasierten Ansatzes, bei dem alle 244 Kernprozesse nach Wichtigkeit und Effekt priorisiert sind.

Bei der Sortierung und Klassifizierung der Fachverfahren der Behörde wurden 142 Entscheidungen, 26 Fördermittelprozesse und 76 unterschiedliche Kontrollen identifiziert. Hinzu kommen wie bereits erwähnt eine Reihe weniger umfangreicher Fachverfahren, welche von der Behörde selbst in dem F2 Vorgangskonfigurator implementiert werden.

Wenn die Fachverfahren implementiert werden, wird die Best Practice des Grundmodells wiederverwendet. Das verkürzt die Implementierungszeit und sichert gleichzeitig Einheitlichkeit in der Verwaltung. Die Digital Transformation Map der Umweltbehörde veranschaulicht die Organisation des Portfolioansatzes als Grundlage für die Roadmap

der Behörde. Der Ansatz ermöglicht die Einführung neuer Prozesse nach dem Skelettmodell innerhalb weniger Tage oder Wochen.

Auf den folgenden Seiten werden die drei Basismodelle und die ihnen zugrunde liegenden Cases beschrieben.



Digital Transformation Map

Modell für die Organisation der digitalen Transformation der Umweltbehörde bei einem Portfolioansatz.

Digitales Basismodell für Entscheidungen

Den größten Verwaltungsbereich im Portfolio der dänischen Umweltbehörde machen Entscheidungen über die Vergabe von Erlaubnissen und Zertifizierungen aus. Ein- und Ausfuhrgenehmigungen für gefährdete Tier- und Pflanzenarten nach dem sogenannten CITES-Übereinkommen waren der first-of-a-kind case, welcher die Grundlage für den Bereich Entscheidungen nach Best Practice bildete.

Entscheidungen können sehr unterschiedlich aussehen. Allerdings basieren sie auf den gleichen verwaltungsrechtlichen Anforderungen an die Vorgangsbearbeitung. Sie bestehen also grundsätzlich aus ähnlichen Elementen in unterschiedlichen Kontexten. Daher kann Software erfolgreich wiederverwendet werden, um eine einheitliche und sachgebtsübergreifende Best Practice zu unterstützen.

Die digitalisierte Vorgangsbearbeitung von Entscheidungen unterstützt somit die rechtskonforme Verwaltungspraxis: Gleichbehandlung, Anhörung, das Vier-Augen-Prinzip usw. Gleichzeitig nehmen Aufgaben wie Vorgangsanfragen, Dokumentation und Kommunikation weniger Zeit in Anspruch. Die Übergabe von Vorgängen an Kolleg*innen sowie das Erstellen eines Überblicks

über alle Vorgänge sind ebenfalls einfacher. Im Fall der dänischen Umweltbehörde unterliegt eine Reihe von Prozessen internationalen Vorschriften und Dokumentations- und Berichtspflichten. Dies erhöht den Bedarf an Kontrollfunktionen für Prozesse und Fachverfahren.

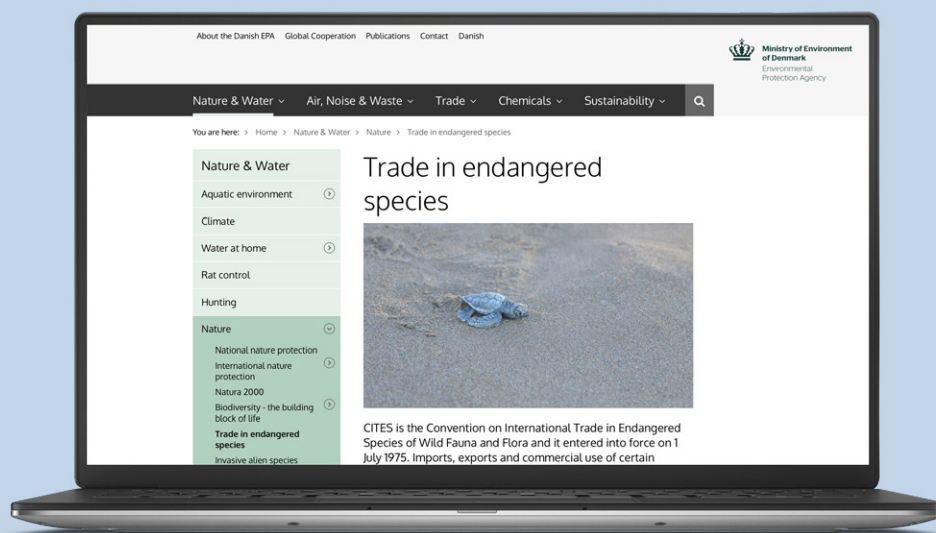
Die Umweltbehörde entscheidet jährlich über 6.000-7.000 Vorgänge im Rahmen der CITES-Konvention, die den Handel mit gefährdeten Tier- und Pflanzenarten regelt. Das Fachverfahren wurde innerhalb von sechs Monaten End-zu-End in einem zentralen System mit weniger Kommunikationsaufwand, einem besseren Überblick und erheblichen Effizienzgewinnen digitalisiert.

Das Basismodell für Entscheidungsprozesse umfasst:

- Selbstbedienungselemente, die sicher-

stellen, dass ab der ersten Phase der Vorgangsbearbeitung alle relevanten Informationen von Bürger*innen, Unternehmen oder anderen Behörden vorhanden sind, beispielsweise bezüglich der Zahlung von Gebühren.

- Eine Checkliste mit einer Beschreibung aller Phasen, die ein Verfahren bilden. Verfahren starten automatisch beim Empfang eines Antrags.
- Einbindung externer Anhörungsbeteiligter oder Suchen in externen Datenbanken.
- Automatisierte Kommunikation mit Antragsteller*innen nach Bearbeitung des Vorgangs.
- Übersichtsfunktionen bieten vollen Zugriff auf Informationen zur Anzahl der Vorgänge, die das System auf allen Ebenen der Vorgangsbearbeitung durchlaufen, und damit auch auf die gesamte Vorgangserstellung.



CITES

Das Übereinkommen über den internationalen Handel mit gefährdeten Arten freilebender Tiere und Pflanzen (CITES) ist ein zwischenstaatliches Abkommen. Es hat ein Lizenzsystem (Erlaubnisse und Zertifikate) für den Handel mit solchen Arten im Rahmen der CITES Konvention verabschiedet.

Die F2-Lösung bedient mehrere Ziele. Sie wurde entwickelt, um die papiergebundene durch eine digitale Vorgangsbearbeitung zu ersetzen, um den Prozess der Vorgangsbearbeitung zu unterstützen, die Erstellung von Duplikaten zu verhindern und um Rückläufe an Antragsteller*innen zu reduzieren. Die papiergebundene Vorgangsbearbeitung wird durch eine Selbstbedienungslösung ersetzt, welche die Qualität der Anträge sicherstellt und die Vorgangsbearbeitung in F2 unterstützt. Die Automatisierung der Vorgangserstellung, die Anhörung der Antragsteller*innen, die Registrierung und die Übersicht

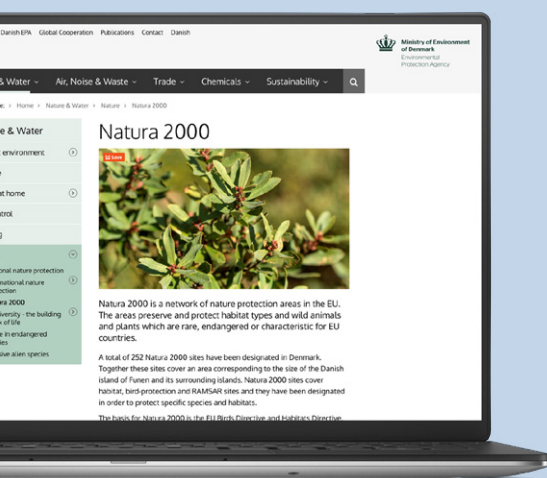
über die Anzahl der Vorgänge erleichtern die jährliche Berichterstattung an CITES. Die Online-Lösung stellt sicher, dass alle notwendigen Informationen zur Bearbeitung eines Antrags vorhanden sind. Durch Add-ons zur F2-Standardplattform werden die Anträge dann gemäß der detaillierten CITES-Verordnung evaluiert, indem F2 mit der Species+-Datenbank verbunden wird. Die Add-ons ermöglichen das Einbinden von Informationen aus verschiedenen Quellen für die Bearbeitung von Anträgen. Die CITES-Lösung von cBrain ist modular und skalierbar. Ein vollständig integrierter Software-Stack mit Datenbank, Selbstbedienungsmodul, Benutzer- und Rollenzugriffskontrolle, Vorgangs- und Dokumentenverwaltung, Kommunikation, Managementberichten, Kontrollfunktion und Integrationen für nationale oder internationale Portale.

Vorteile

Die Gesamtqualität der Daten der Bürger*innen wird verbessert. Kombiniert mit Automatisierung und Vorgangsverwaltung sichert dies die Qualität und Einheitlichkeit der Vorgangsbearbeitung. Die Lösung bietet einen Überblick über die Vorgangserstellung und Effizienz und verkürzt dadurch die Bearbeitungszeit, u. a., weil weniger Rückfragen an die Antragsteller*innen bezüglich der Qualitätssicherung bei der Selbstbedienung nötig sind. Des Weiteren liefert die Lösung einfache Möglichkeiten der Berichterstattung und hohe Transparenz in der tatsächlichen Vorgangsverwaltung. Schließlich haben Suchen in der Species+-Datenbank weniger Rückfragen an die Antragsteller zur Folge, was wiederum die Bearbeitungszeit verkürzt. Im Ergebnis werden auch die Bürger*innen durch die Automatisierung entlastet. Ihnen wird ein faires und effizientes Verfahren geboten.

Digitales Basismodell für Fördermittelprogramme

Fördermittelprogramme ist der zweite von drei Verwaltungsbereichen im Portfolio der dänischen Umweltbehörde. Der Bereich umfasst 26 Fördermittelverfahren. Sein Basismodell wurde auf Grundlage der umfangreichen Verordnung "Zusammenhängende Gebiete im Natura 2000-Netz" etabliert und konfiguriert.



Nach Angaben der dänischen Modernisierungsbehörde verwalten 39 staatliche Behörden mehr als 400 Förderprogramme und 13,5 Milliarden DKK, aber nur 15% der Programme verfügen über IT-Systeme, die den gesamten Verarbeitungsprozess von der Antragstellung bis zur Zahlung unterstützen. Das Skelettmodell für Fördermittel der dänischen Umweltbehörde kann in jedem Fördergebiet verwendet werden.

Das grundlegende Fördermittelmodell umfasst:

- Einen vollautomatischen Selbstbedienungsprozess für Anträge (oft mehrere Antragsteller*innen zusammen), GIS-Integration und automatische Vorgangserstellung.
- Vorgangsbearbeitung nach einer standardisierten Checkliste, automatisierte Sortierung und Priorisierung sowie direkte Kopplung an Auszahlung von Fördermitteln mit funktionaler Trennung nach dem Sechs-Augen-Prinzip zur Vermeidung von Betrug und Fehlern.
- Ein automatisch aktualisierter Förderprogrammvorgang für jede Bewerbungsrunde sorgt für Übersicht und korrekte Priorisierung.
- Direkter Link zu Auszahlungsvorgängen.

Informationstools, die einen Überblick über die Vorgangsbearbeitung geben und für die Ressourcenverwaltung bei Mitarbeitern und in der Geschäftsführung eingesetzt werden.

Es gibt eine vollständige Integration für das Buchhaltungssystem Navision-Stat, einschließlich einer engen Zusammenarbeit mit der internen Finanzkontrolle. Die Anmeldung erfolgt über die Sicherheitslösung NemID. Das Ergebnis ist eine sichere, schnelle, kundenorientierte und effiziente Fördermittelverwaltung, welche die Bearbeitungszeit verkürzt hat. Eine Lösung, die DSGVO-konform ist, das Fehler- und Betrugsrisiko minimiert und einen einfachen, aktuellen Antragsprozess bietet, der eine bessere Qualität der Bewerbungen gewährleistet.

“Eine der wirklich cleveren Funktionen ist, dass ich eine Anhörung direkt in einem Vorgangsverlauf erstellen kann. Hier kann ich eine Frist für die Antwort der Anhörung festlegen und Informationen eingeben, die in einem Schreiben zusammengeführt werden, das direkt an den Anhörungsbeteiligten gesendet wird. Das Schreiben wird demselben Vorgang wie der Antrag zugeordnet und enthält alle Informationen, die ich im Vorgangsverlauf eingegeben habe. Das Schreiben enthält auch einen Link zum Anhörungsportal, auf dem der Antragsteller seine Antworten direkt eingeben kann. Die Antwort erscheint dann in F2 und wird dem Vorgangsverlauf unter der Aufgabe mit dem Namen “Konsultationsantworten” hinzugefügt.”

Quelle: Ehemalige Sachbearbeiterin im Bereich Fördermittel.

FÖRDERMITTEL FÜR ZUSAMMENHÄNGENDE GEBIETE IM NATURA 2000-NETZ

Natura 2000 ist ein Netz von Naturschutzgebieten in der EU. Die Gebiete sollen die Naturtypen und wilde Tier- und Pflanzenarten beschützen, die selten, vom Aussterben bedroht oder charakteristisch für die EU-Länder sind. Innerhalb der ausgewiesenen Natura 2000-Gebiete gelten spezifische Richtlinien für die Behandlung von Plänen und Projekten, einschließlich Genehmigungsanträgen usw., um Arten und Lebensräume zu schützen. Darüber hinaus gibt es Anforderungen an die Kontrolle und Berichterstattung über den Zustand der Natur.

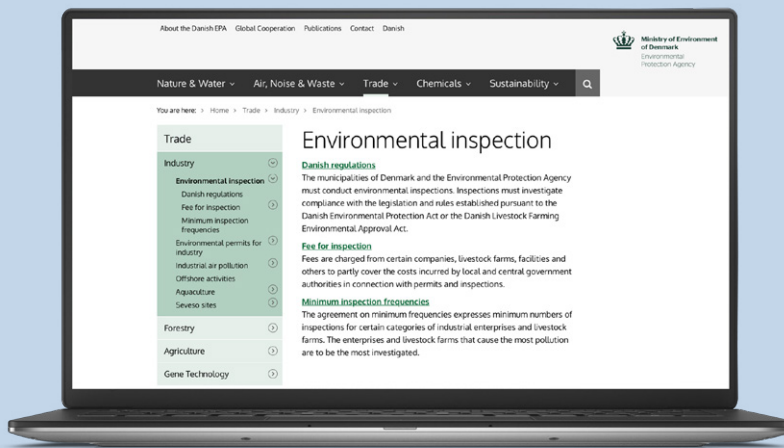
Das Programm war das erste, das in der Fördermittelverwaltung in F2 konfiguriert wurde und bildete somit die Grundlage für das Basismodell für Fördermittel. Für Bürger*innen ist die Fördermittelvergabe nach Natura 2000 in zwei Schritten unterteilt. Zunächst bewirbt man sich um eine Zusage, anschließend beantragt man die Auszahlung. Daher unterscheidet die F2-Lösung drei grundlegende Prozesse: Zusage, Auszahlung und interne Verwaltung. Bewerbungen werden in mehreren Schritten bearbeitet. Dazu gehören beispielsweise

Screening, Sortierung und Priorisierung, die zu Zusagen oder Ablehnungen für jeden Vorgang führen. Der Fördermittelvorgang wird laufend (automatisch) aktualisiert, so dass die Behörde jederzeit einen vollständigen Überblick über Anträge und Zusagen hat. Sobald eine Zusage erteilt wurde, kann ein Antrag auf Auszahlung gestellt werden. Dies geschieht auch über die Website. Dort werden Antragsteller*innen durch den Prozess geleitet und es wird ein Zahlungsvorgang erstellt. Im Rahmen der Vorgangsbearbeitung muss eine amtliche Eintragung gemacht, eine Inspektion durchgeführt und die Fördermittelgrenzen nach der De-minimis-Verordnung überprüft werden. Anschließend wird die Zahlung genehmigt und zur Auszahlung über das Buchhaltungssystem Navision Stat freigegeben. Der Fördermittelvorgang wird parallel aktualisiert. Jederzeit ist ein Überblick und Status möglich. Antragsteller sind Landbesitzer*innen. Die Anträge werden über eine Selbstbedienungslösung auf mst.dk gestellt und das Projektgebiet in MiljøGIS, dem Geodatenportal der Umweltbehörde, erfasst. Die Sachbearbeiter*innen erhalten die jeweiligen Anträge im F2

Vorgangsbearbeitungsmodul. Dort wird automatisch ein Vorgang erstellt, welcher sowohl den Antrag als auch das relevante Gebiet von MiljøGIS umfasst. Die Auszahlung erfolgt auf das angegebene Konto.

Vorteile

Der Fördermittelvorgang umfasst einen gesammelten Buchhaltungsüberblick mit der Möglichkeit, die einzelnen Transaktionen auf Vorgangsniveau abzugleichen. Der Fördermittelvorgang dokumentiert auch die Kommunikation mit Navision Stat. Zudem sind die Einrichtungs- und Anpassungszeiten des IT-Supports sehr kurz, denn alles basiert auf dem Standardmodell für Fördermittel. Dadurch können auch politische Entscheidungen mit hoher Geschwindigkeit umgesetzt werden. Für Antragsteller*innen ist die Lösung dank einer einfachen Einrichtung leicht bedienbar. Im Ergebnis wird die Verwaltung effizienter sowie Vorgänge transparenter und nachvollziehbarer (Auswirkungen, Fläche, Finanzen). Das Sortieren von Anträgen über die Punktevergabe sowie die automatische Reservierung von Mitteln in Navision Stat optimiert die Vorgangsbearbeitung zusätzlich.



Basismodell für Kontrolle

Kontrolle ist der dritte Verwaltungsbereich im Portfolio der dänischen Umweltbehörde. Insgesamt wurden 76 verschiedene Kontrollaufgaben identifiziert. Die Kontrolle Verklappung in dänischen Häfen wurde als erstes für das Skelettmodell der Kontrolle ausgewählt.

Für die dänische Umweltbehörde ist eine gut konzipierte und effektive Kontrolle ein Schlüsselement bei der Vermeidung von Umweltschäden. Umweltschutz ist sowohl aus ökologischer Sicht als auch nach Auf-

fassung der Bürger*innen und Unternehmen von wesentlicher Bedeutung.

Der Aufgabenbereich erstreckt sich von der Kontrolle von Stoffen und Produkten über unterschiedliche Kennzeichnungs- oder Zertifizierungssysteme bis hin zu versuchs-basierten Deponierungen. Das Basismodell der Kontrolle ist jedoch das gleiche und mit einem gemeinsamen Skelett für die Digitalisierung der Kontrolle werden Einheitlichkeit, Übersicht und eine effektive Vorgangsbearbeitung geschaffen.

Das Basismodell der Kontrolle umfasst:

- Auswahl der Vorgänge.
- Bericht der Kontrolle (physisch oder digital).

- Berichterstattung.
- Beteiligtenanhörung.
- Automatisierte Kommunikation.
- Mögliche Strafverfolgung.
- Übergeordnete Vorgänge, die einen Überblick geben.

Wenn eine direkte Verlinkung zu erteilten Genehmigungen möglich ist, wie es bei der Verklappung der Fall ist, werden weitere Vorteile deutlich, da alles auf einer gemeinsamen Plattform gesammelt wird. Diese Vorteile sind auch für die Mitarbeiter*innen offensichtlich:

“Der Clou: Wenn der Inhaber der Verklappungsgenehmigung unserer Aufforderung zur Einsendung eines Jahresberichts nachkommt, werden die Informationen zur Genehmigung und dem Verklappungsstandort automatisch in den Vorgang eingepflegt und es wird automatisch eine Empfangsbestätigung verschickt. Früher mussten wir viele Briefe versenden, jetzt kann ich mit einem Knopfdruck etwa 200 Vorgänge erstellen und etwa 200 Briefe auf einmal versenden. Der Prozess ist also wesentlich kürzer. Darüber hinaus können wir auch eine Liste mit Jahresberichten und Antworten, die wir erhalten haben, erstellen. Vorher mussten wir in alle 200 Vorgänge gehen und Daten daraus in Excel-Tabellen einpflegen. Dabei kann uns der übergeordnete Vorgang jetzt helfen.”

Quelle: Sachbearbeiter der Gewerbeabteilung.

VERKLAPPUNGSKONTROLLE FÜR DÄNISCHE HÄFEN

KLAP ist der Prozess zur Reinigung und Vertiefung der Böden in hunderten dänischen Hafengebieten und Schifffahrtswegen als notwendige Maßnahme für den Seeverkehr und den Betrieb von Häfen. Meeresböden von Häfen und Schifffahrtswegen werden ausgegraben und auf See entsorgt. Die Entsorgung erfolgt immer in von der dänischen Umweltbehörde genehmigten Gebieten. Die Neupositionierung von ausgehobenem Meeresbodenmaterial erfordert eine Genehmigung, die Unternehmen bei der dänischen Umweltbehörde beantragen können. Die Antragstellung erfolgt mit der Sicherheitslösung NemID/MitID.

F2 ist eine Komplettlösung, die alles von der Antragstellung bis zur Kontrolle von aktiven Verklappungsgenehmigungen umfasst. Es wurde eine Reihe von Self-Service-Lösungen eingerichtet, von denen einige mit der Antragstellung, andere mit der Kontrolle von Verklappungsgenehmigungen verbunden sind. Darüber hinaus hat die dänische Umweltbehörde eine Reihe von Vorgangstypen in F2 erhalten, die

interagieren. Hinzu kommt ein Ordnungsvorgang, der hilft, den Überblick über alle aktiven Genehmigungen zu behalten, Briefe zu versenden und Vorgänge zu erstellen, sowie einen Überblick über alle Verklappungsgebiete gibt. Die Anträge werden über eine Self-Service-Lösung auf der Website der dänischen Umweltbehörde gestellt. Hier wird der Antragsteller Schritt für Schritt durch das Antragsverfahren geleitet. Der Antrag geht dann direkt im Verklappungs-Posteingang ein, wo ein Vorgang mit dem Antrag verbunden wird und den Antragsteller*innen eine Bestätigung über den Eingang des Antrags geschickt wird. Wenn der Antrag genehmigt wird, wird der Vorgang zu einem Verklappungsgebiet hinzugefügt. Ein Verklappungsgebiets-Vorgang enthält auch einige Vorgangsschritte, an denen sich Sachbearbeiter*innen orientieren können. Der Verklappungs-Vorgang gibt einen Überblick über die Kapazität im Verklappungsgebiet, woran der Sachbearbeiter sehen kann, ob dem Antragsteller eine Genehmigung erteilt werden kann.

Vorteile

Ein Schemavorgang hilft der Sachbearbeitung, Briefe zu versenden und einen Überblick zu behalten. Für aktive Genehmigungen können Berichte erstellt werden. Aus dem Vorgang heraus können Briefe über Jahresberichte verschickt werden. Sämtliche Kommunikation mit Antragsteller*innen wird automatisch dem Vorgang hinzugefügt. Früher hatte die Sachbearbeitung viele Briefe einzeln zu versenden, jetzt können einfach per Knopfdruck ca. 200 Briefe versendet werden.

Schließlich kann eine Liste der Jahresberichte und eingegangenen Antworten erstellt werden. Zuvor mussten Sachbearbeiter in die oben genannten 200 Vorgänge gehen und Daten manuell in eine Excel-Tabelle eingeben. Der Schemavorgang unterstützt dabei.

Die dänische Umweltbehörde ist vorangegangen – ihre digitale Plattform ist bereit zur Wiederverwendung als Kopiervorlage für andere – ready for reuse

In den letzten zwei Jahren hat die dänische Umweltbehörde an der Entwicklung einer effektiven digitalen Verwaltungsplattform gearbeitet. Das Ergebnis ihrer grundlegenden Entwicklungsarbeit ist eine digitale Verwaltungsplattform, die von anderen Behörden wiederverwendet und genutzt werden kann – ohne von vorne anfangen zu müssen.

In dieser cView-Ausgabe haben wir ein einzigartiges Digitalisierungsprojekt beschrieben, bei dem es uns in Zusammenarbeit mit der dänischen Umweltbehörde gelungen ist, 244 Fachverfahren nach und nach mit einem agilen Implementierungsmodell in einem System zu vereinen, sodass sie agil implementiert werden konnten. Heute nutzt die dänische Umweltbehörde eine zentrale Plattform für ihre Aufgabenbearbeitung. Dieses System wird ebenfalls genutzt, um eine Entscheidung über den Import einer seltenen Orchidee zu treffen, die Genehmigung für die Verklappung zu erteilen, oder um die Zahlung von Fördergeldern an Grundbesitzer zu veranlassen. All dies basiert auf einer gemeinsamen Anwendung und wird durch zeitsparende Automatisierung ermöglicht.

Die digitale Verwaltungsplattform der Umweltbehörde – Vorteile, die überzeugen

Während des gesamten Projekts hatte die dänische Umweltbehörde die möglichen Vorteile im Fokus. Die Behörde hat uns freundlicherweise erlaubt, ihre Erfahrungen zu teilen, um andere Behörden zu inspirieren. Die Vorteile von F2 lassen sich an zwei Dimensionen festmachen, nämlich wirtschaftliche und qualitative gepaart mit einer effektiven Verwaltung.

Zur treibenden Kraft der Optimierung der Vorgangsbearbeitung gehören:

- Verbesserte Qualität von Anträgen (Genehmigungen, Fördermittel usw.), die durch standardisierte Berichte eingehen.

- Automatische Vorgangserstellung, Registrierung und Empfangsbestätigung.
- Optimierte Kommunikation mit Bürger*innen/Unternehmen über E-Boks und automatisch generierte Briefe.
- Zugriff der Sachbearbeitung auf vorgangübergreifende Informationen zur Optimierung der Ressourcenverwaltung.

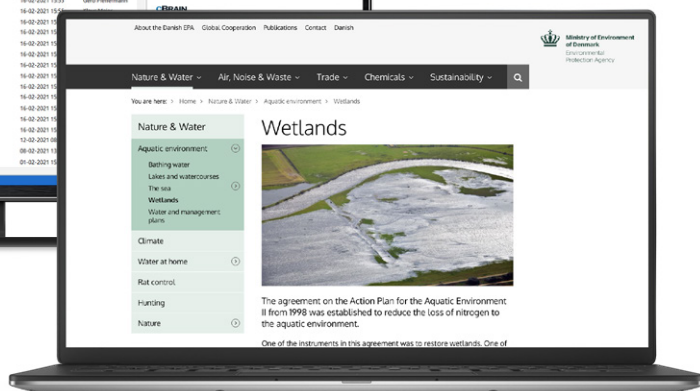
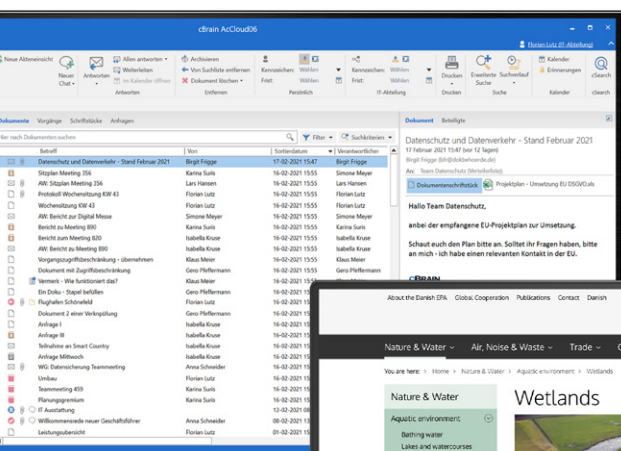
Wirtschaftlicher Nutzen

Der wirtschaftliche Nutzen wird zum einen in einer effizienteren Vorgangsbearbeitung deutlich, da diese automatisiert und standardisiert wird. Zum anderen werden Stand-Alone-IT-Systeme überflüssig, da Fachverfahren auf der F2-Plattform gesammelt werden. Nicht mehr benötigt werden beispielsweise Teamshare, Workzone und das System für die Wildbestandsregulierung (Vil-Reg).

Qualitative Vorteile – sichere und effiziente Verwaltung

Als Kontroll- und Verwaltungsbehörde liegt der Fokus der dänischen Umweltbehörde auf der rechtssicheren und revisionsicheren Abwicklung ihrer vielfältigen Fachverfahren. Dieses Bestreben unterstützt F2 folgendermaßen:

- Unterstützung und Dokumentation des konkreten Verwaltungsverfahrens.
- Unterstützung bei der Überprüfung nach dem Vier-Augen-Prinzip und aktive Nutzung von Vorlagen.
- Erhöhte Transparenz und bessere Grundlage für Kontrollen.
- Reduzierte Komplexität und erhöhte Sicherheit.



Die Vorteile der Digitalisierung mit F2 überwiegen deutlich – gerade auch für andere Behörden. Die vielen Stakeholder der dänischen Umweltbehörde sind überzeugt.

Überblick über wesentliche Vorteile der F2 Digitalisierungsplattform

Stakeholder	Situation vorher	Erwarteter Vorteil	Hintergrund für den Vorteil	Erreichter Vorteil
Politiker	Langer Weg von der politischen Entscheidung bis zur effektiven Umsetzung in der Behörde.	Schnelle und effiziente Verwaltung.	Entwicklung eines generischen Sachbearbeitungsablaufs.	Umsetzung politischer Entscheidungen in weniger als drei Monaten.
Antragsteller: Bürger, Unternehmen, Kommunen usw.	Viele Kommunikationswege machen es Antragstellern schwer. Anträge per E-Mail versendet.	Einfachheit und Überschaubarkeit.	NemLogin-Lösung, Berichterstattungsmodul und Kommunikation über E-Boks.	Einfache Einrichtung: "Ich möchte Sie für Ihr Antragsmodul loben. Es funktioniert supergut." (Aussage einer Kommune)
Leitungsebene	Veraltete, E-Mail-gebundene Prozesse und Excel-basierte Übersichten.	Verbesserte Leitungsinformationen.	Informationstool und Auszüge zu Bearbeitungszeiten.	Automatische Vorgangsübersicht.
	Keine vollständige Systemunterstützung zur Vermeidung von Fehlern und Betrug.	Sichere Verwaltung.	Automatische Trennung nach Funktionen.	Betrugsbekämpfung, Implementierung von Best Practice.
	Vorgangsbearbeitung konnte stark durch Erfahrung des jeweiligen Sachbearbeiters geprägt sein. Risiko nicht einheitlicher Verwaltung.	Einheitliche Verwaltung nach Best Practice.	Vorgangsverläufe mit Checklisten und Vorgangsschritten sorgen für einheitliches Vorgehen.	Standardisierte Vorgangsbearbeitung auf Basis von Best Practice.
	Fehlende Übersicht darüber, wo die Vorgänge sind und wie viele Vorgänge es gibt.	Übersicht und Auslastung der Mitarbeiter.	Informationstool Statistiken mithilfe von cPort erstellen.	Vorgangsübersicht.
	Benötigt viele Systeme.	Einfachere Arbeitsabläufe für Mitarbeiter.	Vorgangsläufe mit Checklisten auf Verwaltungsbasis.	Einheitliche Vorgangsbearbeitung auf Basis von Best Practice.
Mitarbeiter	Übersicht über Vorgänge und deren Status fehlt.	Übersicht über Vorgänge.	Vorgangsverläufe und Informationstool.	Überblick über die Anzahl von Vorgängen und ihren Status.
	Benötigt viele Systeme und Plattformen. Risiko nicht einheitlicher Praxis unter Mitarbeitern.	Einfachere Arbeitsabläufe für Mitarbeiter.	Vorgangsläufe mit Checklisten auf Verwaltungsbasis.	Einheitliche Vorgangsbearbeitung auf Basis von Best Practice.

Quelle: Dänische Umweltbehörde 2021

Das Projekt der dänischen Umweltbehörde hat bewiesen, dass die Wiederverwendung von Software eine einfache und effiziente digitale Transformation ermöglicht. Es stellte sich heraus, dass die Fachverfahren so generisch sind, dass es möglich war, alle Prozesse der Behörde auf nur drei Basisprozesse zu reduzieren.

Das sind herausragend gute Nachrichten. Denn das bedeutet, dass jede Behörde, die digital werden will, diese Entwicklungsphase überspringen kann und gleich zum "copy-and-adapt" der drei entwickelten Basisprozesse übergehen kann. Damit kann jede Behörde in kurzer Zeit die gleichen Vorteile erzielen.

Das ist beeindruckend. Beeindruckend einfach.

Und zeigt einen ganz neuen Weg zur öffentlichen Digitalisierung.

F2

Beeindruckende Technologie. Beeindruckend einfach.

Eine Plattform, unendlich viele Lösungen

Mit F2 haben wir geschafft, was viele für unmöglich hielten: Eine voll integrierte Plattform mit allen von einer Behörde benötigten Funktionen. Standardsoftware, die in enger Zusammenarbeit mit dänischen Behörden konzipiert und entwickelt wurde. Betriebsbereit ohne viele Beratungsstunden für die maßgeschneiderte Programmierung.

F2 kann alle Arten von Fachverfahren unterstützen und automatisieren. Sowohl weniger umfangreiche als auch große, komplexe Fachgebiete wie Fördermittelverwaltung, Kontrollen und Entscheidungen. Dies ist möglich, weil F2 einen speziellen Verfahrensmotor eingebaut hat, der so konfiguriert werden kann, dass er alle Schritte von Selbstbedienung, Registrierung und Managementberichten unterstützt. Sollten neue Anforderungen entstehen, kann F2 weiter konfiguriert werden, damit die Lösung nie veraltet.

Das ist beeindruckend. Und beeindruckend einfach.

cView

cView wird von cBrain A/S herausgegeben

cView Redakteurin: Inger Vinther Veber, ivv@cbrain.dk

cbrain-de.com · cBrain Germany · Leipziger Platz 3 · 10117 Berlin · +49 (0)30 202 354 920

CBRAIN[®]