Kreisstadt Bergheim Der Bürgermeister			Vorlage Nr.: 24/2025 öffentlich		
	Mitzeichnungen				
Dezernat: I FBL: Fr. Bergmoser	II	FBL 7	7.3		
AbtL: Frau Roden Verfasser/in: Frau Roden					

Vorgesehene Beratungsfolge	
Gremium	Datum
A.f. Soziales, Finanzen und Liegenschaften	20.05.2025
Haupt-, Personal-, Wirtschaftsförderungs- und Strukturwandelausschuss	26.05.2025

TOP	**Mitteilung** **Ergebnis der Organisationsuntersuchung in der Wohngeldstelle**

Erläuterungen:

1. Sachverhalt

In der Anlage erhält der Ausschuss den abschließenden Ergebnisbericht der PD- Berater der öffentlichen Hand GmbH zur Kenntnis.

Ausgangslage:

Mit Beschluss vom 23.01.2024 hat der Haupt-, Personal-, Wirtschaftsförderungs- und Strukturwandelausschuss die Verwaltung beauftragt, in der Wohngeldstelle eine Organisationsuntersuchung durch eine externe Fachfirma durchführen zu lassen. Gegenstand der Überprüfung sollten insbesondere die Personalausstattung und die Ablauforganisation sein.

Durchführung der Überprüfung:

Im Juli 2024 wurde die Kreisstadt Bergheim Mitgesellschafter bei der PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH (siehe hierzu Vorlage 62/2024). Hierdurch konnte eine Inhouse-Vergabe erfolgen, weshalb die PD am 11.09.2024 mit der Organisationsuntersuchung der Wohngeldstelle in Bergheim beauftragt wurde.

Die Untersuchung wurde im Zeitraum September 2024 bis einschließlich Januar 2025 in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Wohngeldstelle unter Beteiligung des Personalrats sowie der Gleichstellungsbeauftragten durchgeführt.

Diese wurde in 3 Kernphasen aufgeteilt:

- Phase 1: Initialisierung (Auftaktgespräch mit Projektleitung und zentralen Akteuren; Kick-Off-Workshop mit der Projektgruppe und Information der Beschäftigten)
- Phase 2: Ist-Analyse (Organisationsstruktur, Prozesse, Schnittstellen, Ressourcenbedarf und Digitalisierung)
- Phase 3: Prozessoptimierung und Soll-Konzeption (Identifikation der Handlungsfelder, Prozesse und Ressourcen; Entwicklung der Soll-Prozesse; Optimierung inkl. Digitalisierungspotenzial; inkl. Abschlussveranstaltung für die Mitarbeitenden zur Information über die Ergebnisse)

Die Ergebnisse der Ist-Analyse wurden in 6 Themenfelder zusammengefasst, wobei sowohl die E-Akte als auch Möglichkeiten zur Nutzung einer KI gesondert betrachtet wurden.

Die Themenfelder umfassen die nachfolgenden Bereiche:

1. Prozesse
2. Strukturen
3. Personal
4. Digitalisierung
5. Postzustellungsauftrag (PZA)
6. Onlinezugangsgesetz (OZG)

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass die Prozesse in der Wohngeldstelle gut strukturiert sind. Es ergeben sich hierbei nur kleinere Anpassungsbedarfe.

Auch die durch die Wohngeldreform 2023 angepasste Personalausstattung ist laut der PD-GmbH zur Bearbeitung der Anträge als ausreichend – aber auch nicht als überdimensioniert - zu betrachten.

Zu den oben genannten 6 Themenfeldern hat die PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH jeweils Handlungsempfehlungen ausgearbeitet, die der Anlage zu entnehmen sind.

Als Ausblick auf das weitere Vorgehen wurden nach Beendigung der Untersuchung innerhalb der Verwaltung 3 Meilensteile aus diesen Handlungsempfehlungen entwickelt:

Kurzfristig sollen die Prozessmodelle als Grundlage für das weitere Wissensmanagement in der Wohngeldstelle genutzt werden. Hierzu werden die vorhandenen Prozessmodelle aktualisiert und neue erstellt.

Weiter soll die empfohlene Sachgebietsleitung aus dem vorhandenen Personalstamm implementiert und besetzt werden.

Mittelfristig (innerhalb von ca. 6 Monaten) soll in enger Zusammenarbeit mit der Abteilung bm.digital geprüft werden, ob und wie die Hard- und Softwarewareausstattung der Wohngeldstelle optimiert werden kann. Weiter soll in Absprache mit der Poststelle die Möglichkeit eines elektronischen Postzustellungsauftrags geprüft werden. Parallel dazu soll geprüft werden, ob mit Hilfe von KI die Arbeitsabläufe weiter optimiert werden können (z.B. durch Einsatz eines Chatbots, Protokollierung von Online-Meetings, etc.).

Langfristig (innerhalb von ca. 1 Jahr) soll zusammen mit den Software-Dienstleistern die Verbesserung der vorhandenen Schnittstellen zwischen WGPlus und d.3 angestrebt werden.