

**Service Terminvereinbarung - Lifecycle und Erweiterung**

Terminvergabe der Sozialbürgerhäuser online ermöglichen  
Antrag Nr. 20-26 / A 01454 von der Fraktion Die Grünen - Rosa Liste, SPD / Volt – Fraktion vom  
18.05.2021, eingegangen am 18.05.2021

**Sitzungsvorlage Nr. 20-26 / V 04425**

2 Anlagen

- Stadtratsantrag
- Stellungnahmen

**Beschluss des IT-Ausschusses vom 10.11.2021 (VB)**

Öffentliche Sitzung

**Inhaltsverzeichnis**

<b>I. Vortrag des Referenten.....</b>	<b>2</b>
Zusammenfassung.....	2
<b>Teil A (Fachlicher Teil).....</b>	<b>3</b>
1. Stadtratsantrag Terminvergabe der Sozialbürgerhäuser online ermöglichen.....	3
1.1. Antragstext.....	3
1.2. Begründung des Antrags.....	3
2. Behandlung des Antrags.....	3
2.1. Online-Terminvereinbarung in den Sozialbürgerhäusern (SBH) des Sozialreferats.....	3
2.2. Bereiche für die Einführung einer Online-Terminvereinbarung.....	4
2.3. Voraussetzungen einer Online-Terminvereinbarung für die genannten Bereiche.....	8
<b>Teil B (IT-Teil).....</b>	<b>8</b>
3. IST-Zustand.....	8
4. Analyse des IST-Zustandes.....	10
5. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag.....	11
5.1. Entscheidungsvorschlag.....	12
5.2. Zeitplanung.....	12
5.3. Personal.....	13
5.4. Vollkosten (IT-Sicht).....	13
5.5. Monetär bewertbarer Nutzen.....	14
5.6. Feststellung der Wirtschaftlichkeit.....	17
6. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit.....	18
7. IT-Strategiekonformität und Beteiligung.....	19
8. Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung.....	19
9. Darstellung der Kosten und der Finanzierung.....	19
9.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	19

9.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit.....	20
9.3. Finanzierung.....	20
<b>Teil C - Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate.....</b>	<b>21</b>
<b>II. Antrag des Referenten.....</b>	<b>22</b>
<b>III. Beschluss.....</b>	<b>23</b>

## I. Vortrag des Referenten

### Öffentlichkeit und Nichtöffentlichkeit

Zu dieser öffentlichen Vorlage gibt es eine ergänzende nichtöffentliche Beschlussvorlage „Service Terminvereinbarung: Lifecycle und Erweiterung“, SV-Nr. 20-26 / V 04426.

### Zusammenfassung

Die Online-Terminvereinbarung ist ein komplexes IT-System für Bürger\*innen und für die verwaltungsinterne Organisation und Disposition rund um die Termine bis zur Personenaufzufanlage vor Ort im Parteiverkehr.

Der ursprünglich nur für das Kreisverwaltungsreferat eingeführte IT-Service basiert auf einem Fachverfahren, das am Ende des Lebenszyklus angekommen ist und aufgrund lizenzrechtlicher Bestimmungen ab 2025 nicht mehr eingesetzt werden kann. Der Einsatz des IT-Services weitet sich laufend aus und entwickelt sich zu einem stadtweiten IT-Service.

Als neue Fachanwendung ist eine auf Open-Source-Code basierende Eigenprogrammierung vorgesehen, die zusammen mit einem behördlichen Entwicklungspartner des Landes Berlin gemeinschaftlich entwickelt werden soll.

Der Stadtratsantrag zur Verwendung des IT-Service Terminvereinbarung wird im Fachteil der Beschlussvorlage behandelt. Insbesondere werden hier die Bereiche dargestellt, die sich für den Einsatz des Systems aus fachlicher Sicht eignen.

Die durchschnittliche jährliche Belastung des Teilhaushalts des IT-Referats aus Entwicklung und Betrieb liegt in den kommenden 15 Jahren bei 259.000 € (zw.) jährlich. Die zahlungswirksamen Mittel für die Umsetzung des Projekts werden mit diesem Beschluss nicht beantragt, die Mittel für den laufenden Betrieb müssen teilweise beantragt werden. Das Projekt hat einen negativen haushaltswirksamen, aber positiven nichthaushaltswirksamen Kapitalwert. In der nicht-monetären Betrachtung ist es hinsichtlich der Dringlichkeitskriterien und der externen Effekte wirtschaftlich.

## **Teil A (Fachlicher Teil)**

### **1. Stadtratsantrag Terminvergabe der Sozialbürgerhäuser online ermöglichen**

#### **1.1. Antragstext**

Die Verwaltung wird beauftragt, analog zur Online-Terminvergabe im Kreisverwaltungsreferat auch die Terminvergabe in den Sozialbürgerhäusern online zu ermöglichen.

#### **1.2. Begründung des Antrags**

Die Online-Terminvergabe im Kreisverwaltungsreferat hat für die Münchner\*innen große Erleichterungen gebracht. Auch bei den Sozialbürgerhäusern sollte es möglich sein, schnell und einfach online Termine zu vereinbaren. Dies vereinfacht, beschleunigt und erleichtert auch die Arbeit der Mitarbeiter\*innen im Sozialbürgerhaus.

### **2. Behandlung des Antrags**

#### **2.1. Online-Terminvereinbarung in den Sozialbürgerhäusern (SBH) des Sozialreferats**

Wie oben dargestellt haben die Fraktion Die Grünen - Rosa Liste und SPD / VOLT - Fraktion den Antrag „Terminvergabe der Sozialbürgerhäuser online ermöglichen“ gestellt. Im Rahmen einer kurzen Projektierung konnten die für eine Umsetzung möglichen Bereiche innerhalb der SBH herausgearbeitet werden. Insgesamt wird eine Online-Terminvereinbarung derzeit für fünf Bereiche als sinnvolle Ergänzung der bestehenden Zugangsmöglichkeiten für die Bürger\*innen gesehen. Wichtig ist, dass die Benennung der Leistungen, die einen Termin erforderlich machen, klar darstellbar sind. Dies ist für die ab Ziffer 2.2 genannten Bereiche derzeit umsetzbar.

Das Konzept eines Sozialbürgerhauses (SBH) mit einer Vielzahl von sozialen Dienstleistungen in unterschiedlichen Fachbereichen ermöglicht den Bürger\*innen interdisziplinäre Hilfestellung mit mehreren Zugangskanälen. Derzeit wird der Kontakt durch die Bürger\*innen persönlich, telefonisch oder via E-Mail mit einer der Fachlichkeit im SBH aufgenommen und man bekommt über die Beratung den Kontakt zu weiteren Unterstützungsmöglichkeiten bzw. fachliche Zuständigkeiten vermittelt. Die Bearbeitung der Fälle erfolgt individuell mit Papierakten und festgelegten Zuständigkeiten. Die Federführung des Falles sowie die prozesshafte Begleitung möglichst in einer Hand sind wichtige Grundsätze im SBH-Konzept. Bestandskund\*innen kennen ihre\*n Sachbearbeiter\*in und die Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mail-Gruppenpostfach), damit können Rückfragen oft direkt am Telefon erledigt werden und die Notwendigkeit eines Termins erledigt sich in vielen Fällen damit.

Insbesondere aufgrund der vernetzten Arbeitsweisen in den SBH und der heterogenen Produktlandschaft ist es wichtig zu erwähnen, dass sich der Bereich nicht eins zu eins mit dem KVR vergleichen lässt. Im KVR gibt es eine Massenabfertigung von einem identischen Produktspektrum, welches je Bürgerbüro gleich ist. Lediglich die regionale Zuständigkeit unterscheidet sich faktisch, wobei keine Pflicht besteht, in ein bestimmtes Bürgerbüro zu gehen. Im Vergleich dazu ist jedes SBH mit seinen fachlichen Dienstleistungen

zuständig für die im jeweiligen Stadtbezirk wohnenden Bürgerinnen und Bürger. Außerdem gibt es in den Sozialbürgerhäusern fachliche Schwerpunkte wie z. B. im SBH Laim – Schwanthalerhöhe den Sozialdienst für Gehörlose oder Schwerpunkthäuser für die Fachlichkeiten Unterhaltsvorschuss und Kindertagespflege.

## **2.2. Bereiche für die Einführung einer Online-Terminvereinbarung**

Innerhalb der Sozialbürgerhäuser gibt es, wie oben dargestellt, unterschiedliche Fachlichkeiten. Grundsätzlich erscheinen aufgrund der Rahmenbedingungen und Leistungsbeschreibungen folgende Bereiche für eine Online-Terminvereinbarung geeignet:

- Freiwillige Leistungen
- Wirtschaftliche Jugendhilfe
- Kindertagespflege in Familien
- Unterhaltsvorschuss
- SGB XII

Die Übersicht der jeweiligen Aufgaben soll die Heterogenität der Bereiche und Aufgaben innerhalb der Sozialbürgerhäuser und damit die Komplexität der Anforderungen an eine Onlineterminierungsanwendung verdeutlichen.

### **2.2.1. Freiwillige Leistungen**

#### **Beschreibung des Bereichs**

Leistungen für Bürger\*innen mit geringem Einkommen. Münchner Bürger\*innen, die Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II, Sozialgesetzbuch XII oder Asylbewerberleistungsgesetz beziehungsweise Wohngeld oder Kinderzuschlag beziehen oder geringes Einkommen nach § 53 Abgabenordnung haben, oder Teilnehmer\*innen am Freiwilligen Sozialen beziehungsweise Ökologischen Jahr, die Freiwillige im Rahmen des Bundesfreiwilligendienstes sind, können zusätzliche Hilfen - die freiwilligen Leistungen des Sozialreferats - erhalten. Exemplarisch kann man hier den München-Pass nennen, der Münchner\*innen mit geringerem Einkommen eine Vielzahl von Vergünstigungen bei der Inanspruchnahme von städtischen und nichtstädtischen Einrichtungen ermöglicht.

#### **Aufgaben**

Die Leistungen richten sich an alle Münchner Bürger\*innen. Um einen Vorteil durch die Online-Terminvereinbarung zu erreichen, ist es wichtig, dass den Bürger\*innen bei der Terminvereinbarung auf die jeweils notwendigen Unterlagen/Inhalte/Vorgaben aus dem Dienstleistungsfinder aufmerksam gemacht werden.

Leistungen für Erwachsene und ältere Menschen

- Zuschuss zum Kauf eines Laptops, Tablets für Senioren und Erwachsene in der Berufsausbildung
- München-Pass
- Verhütungsmittel
- Kostenlose Energieberatung
- Schuldenübernahme beim Energieversorger
- Einladung zu Veranstaltungen
- Schenkungs-, Spenden-, Stiftungsmittel

## Leistungen für Kinder und Jugendliche

- Sonderzahlung für Schüler\*innen (Schulranzen, Federmäppchen, etc.)
- Laptops für Kinder, Jugendliche für das Homeschooling, wenn kein Gerät über die Schule ausgeliehen werden kann
- Ermäßigung auf städtische Ferienangebote
- Münchner Ferien- und Familienpass
- Sport für alle Kinder
- Schwimmkurse der Schwimmoffensive München
- Mittagsverpflegung (wenn kein Anspruch nach Bildung und Teilhabe besteht)
- Einladung zu Veranstaltungen
- Schenkungs-, Spenden-, Stiftungsmittel

### 2.2.2. Wirtschaftliche Jugendhilfe

#### Beschreibung des Bereichs

Die Wirtschaftliche Jugendhilfe kümmert sich um die finanziellen Aspekte der vielfältigen Einzelfallhilfen im Rahmen des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (KJHG).

#### Aufgaben

Zu den Leistungen und Aufgaben der Wirtschaftlichen Jugendhilfe, die sich grundsätzlich für eine online-Terminvereinbarung eignen könnten, gehören:

- die Übernahme von Beiträgen für den Besuch von Kindertagesstätten privater und freier Träger (z. B. Kinderkrippen, -gärten, -horte, Mittagsbetreuung)
- die Übernahme der Kosten für die Betreuung von Kindern in Tagespflege
- die Gewährung von Eingliederungshilfen für seelisch behinderte und von seelischer Behinderung bedrohte junge Menschen in ambulanter Form (z. B. Legasthenie- /Dyskalkulietherapie),
- die familienergänzenden Maßnahmen im Rahmen der Jugendarbeit, der Jugenderholung und der Familienbildung.

Leistungsübergreifend konnten im Jahr 2020 bei allen SBH 1.881 Neufälle verzeichnet werden. Davon sind ca. 520 Neufälle im September, zum Kindergarten-/ Schuljahresbeginn zu verzeichnen. Derzeit rufen die Bürger\*innen beim Servicetelefon des Sozialreferats an oder sie können über den Dienstleistungsfinder ihr zuständiges SBH herausfinden und nehmen via E-Mail Kontakt auf. Die Sachbearbeitung meldet sich binnen zwei Tagen und klärt in einem Telefonat die notwendigen Antragsformulare und Nachweise mit der\*dem Antragsteller\*in, ggf. wird auch ein Termin zur persönlichen Beratung vereinbart.

### 2.2.3. Kindertagespflege in Familien

#### Beschreibung des Bereichs

Hierbei handelt es sich um familienähnliche Betreuung durch Tagesmütter und Tagesväter. In der Kindertagespflege in Familien betreuen Tagesbetreuungspersonen – häufig „Tagesmutter“ oder „Tagesvater“ genannt – bis zu fünf Kinder bei sich zuhause. Dieser familiäre Rahmen ist gerade für Kinder unter drei Jahren ein Vorteil gegenüber einer

Einrichtung mit großen Gruppen. Aber auch für ältere Kinder bietet die Kindertagespflege eine flexible Alternative.

### **Aufgaben**

Im Wesentlichen kann hier zwischen zwei Aufgaben differenziert werden. Die Anfrage wegen einer gewünschten Betreuung oder dem Wunsch als Betreuungsperson tätig zu sein. Für beides sind ggf. Terminvereinbarungen notwendig. Im Folgenden die Leistungsübersicht:

- Informieren interessierter Tagesbetreuungspersonen über die Tätigkeit
- Beraten suchender Eltern
- Akquirieren, beraten und begleiten von Tagesmüttern und Tagesvätern
- Vermitteln suchender Eltern (oder Kinder) an Tagesmütter bzw. Tagesväter
- Überprüfung der Eignung der Tagespflegeperson
- Erteilung der Erlaubnis zur Kindertagespflege durch einen Bescheid
- Information, Beratung und Begleitung der Tagesbetreuungspersonen
- Information, Beratung und Vermittlung der Eltern
- Vermittlung und Organisation der Platzbelegung in Kindertagespflege mit Ersatzbetreuung
- Fortlaufende Prüfung des Kinderschutzes im Rahmen des Münchner Qualitätssicherungssystems und der Dienstanweisung der Kindertagespflege

### **2.2.4. Unterhaltsvorschuss (UVG)**

#### **Beschreibung des Bereichs**

Sicherung des Unterhalts von Kindern alleinerziehender Mütter und Väter bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres. Unterhaltsvorschuss dient der Sicherung des Unterhalts von Kindern alleinerziehender Mütter und Väter, die nicht oder nicht regelmäßig Unterhalt bzw. Waisenbezüge in Höhe des jeweils geltenden Mindestunterhaltsbetrags nach der Düsseldorfer Tabelle (abzüglich Erstkindergeld) erhalten.

#### **Aufgaben**

Die Leistungen in diesem Bereich stellen sich wie folgt dar:

- Entgegennehmen und Prüfen von Anträgen einschließlich Sachverhaltsermittlung
- Prüfen und Bearbeiten von Erstattungsansprüchen anderer öffentlicher Träger
- Berechnen der zu gewährenden Unterhaltsvorschussleistungen
- Erstellen von Bescheiden mit allen Folgearbeiten
- Geltendmachen übergegangener Unterhaltsansprüche gegenüber dem unterhaltspflichtigen Elternteil
- Verhandeln sowohl mit Antragsteller\*innen als auch mit den unterhaltspflichtigen Elternteilen und deren Rechtsanwält\*innen
- Rückfordern zu Unrecht gewährter Leistungen
- Entscheiden über haushaltsrechtliche Maßnahmen
- Zusammenarbeit mit dem Landesamt für Finanzen und anderen Dienststellen

## 2.2.5. SGB XII

### Beschreibung des Bereichs

Die Mitarbeiter\*innen der Sozialbürgerhäuser beraten in Fragen der Sozialhilfe sowie in sonstigen sozialen Angelegenheiten. Sie helfen allen Mitbürger\*innen, die ihren Lebensunterhalt nicht aus eigenen Kräften und mit eigenen finanziellen Mitteln beschaffen können und für die nicht Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach dem Sozialgesetzbuch II (SGB II) in Betracht kommen, oder die aufgrund besonderer Lebensumstände Hilfe brauchen.

Als klassische Leistungssachbearbeitung bietet sich dieser Bereich besonders für eine weitere Möglichkeit - nämlich die Online-Terminvereinbarung - zur Kontaktaufnahme durch die Bürger\*innen an.

### Aufgaben

- **Hilfe zum Lebensunterhalt** nach dem 3. Kapitel des Sozialgesetzbuches XII (SGB XII)

Dazu gehören zum Beispiel die Kosten für Lebensmittel und Wohnung. Diese Leistung ist gegenüber den Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende des Sozialgesetzbuches II (SGB II) nachrangig und kommt damit nicht für erwerbsfähige Bürger\*innen zwischen dem 15. und 65. oder 67. Lebensjahr (gestaffelt nach der maßgebenden Altersgrenze nach § 41 Abs. 2 SGB XII) in Betracht.

- **Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung** nach dem 4. Kapitel des Sozialgesetzbuches XII (SGB XII)

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung können Münchner\*innen ab der maßgebenden Altersgrenze (Vollendung des 65. Lebensjahres genauer die ab Geburtsjahrgang 1947 gestaffelt angehobene Altersgrenze bis zur Vollendung des 67. Lebensjahres) sowie Bürger\*innen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und eine dauerhafte volle Erwerbsminderung nachweisen können (zum Beispiel durch ein Gutachten vom Rentenversicherungsträger), beantragen. Auch Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben, sind für den Zeitraum, in dem sie in einer Werkstatt für behinderte Menschen das Eingangsverfahren und den Berufsbildungsbereich durchlaufen oder im Arbeitsbereich tätig sind, leistungsberechtigt.

- **Hilfen nach Kapitel 5 bis 9 des Sozialgesetzbuches XII** (SGB XII)

Diese umfassen unter anderem Leistungen bei Krankheit, Behinderung oder Pflegebedürftigkeit. Im Rahmen der §§ 70, 71 SGB XII können Häusliche Unterstützungsleistungen beantragt werden.

- **Beratung und Unterstützung sowie Aktivierung nach § 11 des Sozialgesetzbuches XII** (SGB XII)

Sie umfasst die Beschäftigungsförderung und Teilhabe für erwerbsgeminderte und ältere Menschen und bietet die Möglichkeit einer sinnstiftenden Beschäftigung bis zu 15 Wochenstunden in den verschiedensten Aufgabenfeldern.

### 2.3. Voraussetzungen einer Online-Terminvereinbarung für die genannten Bereiche

Um die Online-Terminvereinbarung für diese Bereiche effizient zu gestalten, ist es zwingend erforderlich, eine klare Synergie zwischen den Ausführungen des Dienstleistungsfinders auf [www.muenchen.de](http://www.muenchen.de) und der Funktionalität der Terminvereinbarung zu erzielen. Es muss sichergestellt werden, dass grundsätzlich nur Termine vereinbart werden, die auch notwendig sind und eine Zu- und Absage über das System erfolgen kann. Möglichkeiten der Onlinebeantragung sind hier analog auszubauen oder den Bürger\*innen zu erklären. Dies macht die Anforderung im Gesamten komplexer. Es ist wichtig, dass die Antragsteller\*innen wissen, welche Unterlagen für welche Leistung bei dem vereinbarten Termin mitzubringen sind. Zudem sollten sich die Funktionen innerhalb eines SBHs in der Rollenkonzeption widerspiegeln.

Erläuterungen zum Personalbedarf beim Sozialreferat im Rahmen des Einsatzes der neuen Lösung zur Terminvereinbarung finden sich im Teil B (IT-Teil), 5.3. Personal.

## Teil B (IT-Teil)

### 3. IST-Zustand

Die Terminvereinbarung (TV) ist ein komplexes IT-System für Bürger\*innen und für die verwaltungsinterne Organisation und Disposition rund um die Termine bis zur Personenaufzufanfrage vor Ort im Parteiverkehr.

Die Bürger\*innen Münchens können online Termine für Behördengänge vereinbaren. Diese Schnittstelle zur Stadtgesellschaft steht 24/7 an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.

Die städtischen Kolleg\*innen, die mit dem System arbeiten, organisieren hiermit die Arbeit im Parteiverkehr und erstellen Dienst- und Kapazitätsplanungen auf Basis der bekannten stark frequentierten Wochen vor Urlaubsbeginn und der eingegangenen Terminbuchungen. Die erstmalige Einführung fand für das KVR in der KfZ-Zulassungsstelle im Juni 2015 statt. Seitdem werden im KVR und in anderen Referaten immer wieder neue Sachgebiete mit dem IT-System ausgestattet. Sowohl die Anzahl der angebotenen Online-Termine als auch die nutzenden Sachbearbeiter\*innen bzw. Referate steigen stetig.

#### Nachfolgend das aktuelle Mengengerüst

Referate	Anzahl Mandanten	Anzahl Sachbearbeiter	Anzahl Termine pro Monat	Anzahl Aufrufanlagen
KVR	10	1.100	103.000	125
RBS	1	60	50	2
SOZ	1	20	50	keine Aufrufanlage – Bürger*innen gehen direkt zur Sachbearbeitung
PLAN	1	20	Im Moment nur spontan Kund*innen	1

<b>MSE</b>	1	10	50*	im Moment nur online Termine
<b>RBS</b>	In Planung - für die Organisation Elternberatung			
<b>POR</b>	In Planung - für die Organisation der Wohnheimplätze			

\* Start 07/2021 mit dem ersten Sachgebiet, es sind weitere geplant.

Gegenwärtig werden alleine im KVR jährlich über 1,2 Mio. Online-Termine vergeben, alle anderen in der Tabelle genannten Referate haben begonnen, den Service Terminvereinbarung zu benutzen und planen, die Nutzung des Services zu erweitern.

Das IT-System wurde ursprünglich im Rahmen eines Vergabeverfahrens beschafft. Der Anbieter und bisherige Vertragspartner - ein mittelständiges Unternehmen - wurde von einem europäischen Großkonzern aufgekauft. Damit endete die Weiterentwicklung des Produktes, im Dezember 2019 wurde der Supportvertrag gekündigt.

Der Betrieb kann aktuell nur aufrechterhalten werden, weil ITM-KM55 die Pflege des Quelltextes übernommen hat. Der Quelltext und die Lizenzen müssen, so ist es vertraglich mit dem Hersteller vereinbart, im März 2025 zurück gegeben werden. Eine weitergehende Nutzung ist damit ausgeschlossen.

Deshalb ist es zwingend notwendig, mit dem Aufbau eines neuen Systems spätestens im Januar 2022 zu beginnen.

it@M beschäftigt sich bereits seit längerem mit dem Thema Ablöse des sich im Einsatz befindenden Systems, da sich die technische Unterstützung des neuen Herstellers schon seit der Übernahme des Anbieters als sehr unsicher darstellte.

Über das KVR hat it@M im März 2018 den Kontakt zur IT-Abteilung<sup>1</sup> des Landes Berlin aufbauen können. Die IT-Abteilung des Landes Berlin hat ihr eigenes System zur Online-Terminvereinbarung technisch neu aufgesetzt und in diesem Zusammenhang geplant, den Quelltext als Open Source Lizenz anderen Kommunen zur Verfügung zu stellen.

ITM-KM55 hat eine lokale Installation des Berliner Systems vorbereitet und für die fachliche Analyse dem KVR zur Verfügung gestellt. Das Ergebnis der Analyse ergab, dass die aktuell in Berlin eingesetzte Lösung nicht alle Anforderungen aus dem aktuellen Fachkonzept des KVR abdeckt.

Nicht erfüllte aber zwingend erforderliche Anforderungen sind:

- Es muss möglich sein, den Termin per E-Mail bestätigen bzw. absagen zu können. Im Moment gibt es diese Funktion im Berliner System nicht.
- Der/die Check-In/Service Point-Mitarbeiter\*in muss die gewünschte(n) Dienstleistung(en) bei einer Terminvergabe im System erfassen können.
- Die Web-Oberfläche des Terminvereinbarungssystems muss den LHM-Anforderungen an Barrierefreiheit für externe Kaufprodukte entsprechen. Hier sind Nacharbeiten notwendig.

Nicht erfüllte optionale Anforderungen:

- Das System der Terminvereinbarung soll eine Schnittstelle zu einem Video-Konferenz-System bieten, damit Bürger\*innen ihre Termine auch über diesen Kommunikationsweg wahrnehmen können. Bei der Terminerinnerung sowie -bestätigung soll dem/der Kund\*in der Link zum Videotermin zugesendet werden.

<sup>1</sup> IT-Dienstleistungszentrum Berlin, Anstalt des öffentlichen Rechts, Berliner Straße112-115, 10713 Berlin

- Das System soll die Möglichkeit geben, mehrere Termine im Block hintereinander oder parallel zu vergeben. (Hintergrund: Es gibt unterschiedliche Bedarfe für Massentermine. Einmal betreut ein(e) Anwalt\*in mehrere Klienten, die Unterstützung beim Behördengang benötigen. Diese Termine können parallel oder hintereinander vereinbart werden. Es gibt aber auch im Bereich Werkverträge oder bei Generalauftragnehmern für Umzüge Bedarfe für Massentermine. Hierbei handelt es sich um Termine für mehrere, nicht einem Familienverbund zugehörige Personen, die nicht persönlich bei der Behörde vorsprechen, sondern ein(e) Vertreter\*in die Angelegenheit stellvertretend für alle erledigt. Diese Termine müssen hintereinander stattfinden und nicht parallel).
- Das System der Terminvereinbarung soll mehrere Schnittstellen bieten:
  - Die Personaleinsatzplanung aus dem WFM-System soll in das Terminvereinbarungssystem übernommen werden.
  - Es soll eine Schnittstelle zu einem SMS-Gateway bieten, damit eine Terminbestätigung sowie -erinnerung per SMS-Versand erfolgen kann. Sollte es zu Verzögerungen bei der Sachbearbeitung kommen, können den Kund\*innen zusätzlich Verspätungsinformationen zugeschickt werden.
  - Die künftige Anwendung soll eine Schnittstelle zu einem Business Intelligence System bieten, um flexibel Auswertungen durchführen zu können.
  - Im Rahmen des XÖV Standards XZuFi wird der von Produkt und Hersteller unabhängige Austausch von Daten zu Verwaltungsleistungen und zuständigen Stellen sowie hierzu erforderlichen Metadaten standardisiert. Dadurch wird die Interoperabilität dieser Systeme erhöht.
  - Es soll eine Webschnittstelle zur Anbindung unterschiedlicher grafischer Oberflächen bieten. Dies unterstützt verschiedene Nutzer\*innengruppen wie zum Beispiel Kund\*innen, Servicetelefone/Behördenrufnummer 115 mit Unterstützung sehbehinderter Kolleg\*innen, Mitarbeiter\*innen, Führungskräfte, Termin- und Systemadministrator\*innen und die Portalintegration (Bundes-, Länder- und kommunale Portal).
  - Für einige Behörden (z. B. die Ausländer\*innenbehörde) ist es wichtig, dass die Terminvereinbarung mit Fachverfahren interagieren kann. Deshalb wird sie die führende Rolle bei der Definition einer Schnittstelle zu anderen Anwendungen haben.
- Das System der Terminvereinbarung soll den Check-In-Prozess per Smartphone App unterstützen.

Der Service Terminvereinbarung ist aktuell noch ein IT-Service mit Schwerpunkt auf den Einsatz im KVR und bereits mit einigen weiteren Installationen in anderen Referaten.

#### **4. Analyse des IST-Zustandes**

Die Lifecycle-Maßnahme muss aus folgenden Gründen durchgeführt werden.

Im März 2025 müssen die Lizenzen und der Quelltext an den Hersteller zurückgegeben werden. Ohne eine einsatzfähige neue Anwendung für die Terminvereinbarung wird in keinem der Bereiche, die den Service bislang verwenden, eine Terminvereinbarung online mehr möglich sein. Es würden sich wieder lange Wartezeiten im Parteiverkehr, überfüllte Warteräume, etc. ergeben.

Eine Verlängerung des Vertrages ergäbe aus technischen und fachlichen Gründen keinen Sinn. Zudem hat der vertraglich nachfolgende Anbieter kein Interesse an einer weiteren Verlängerung des Vertragsverhältnisses.

Nachfolgend sind beispielhaft zwei fachliche und eine technische Anforderungen beschrieben:

- Im aktuellen System ist es nicht möglich, die Terminsuche auf muenchen.de standortunabhängig (Standort in Bezug auf die angebotene behördliche Leistung) anzubieten; d. h. die Bürger\*innen müssen alle angebotenen Kalender der jeweiligen Standorte durchschauen, um stadtweit eine Terminbuchung vorzunehmen. Mit dem Angebot einer stadtweiten Terminsuche wird das Thema Benutzer\*innenfreundlichkeit gestärkt.
- Die Texte der Dienstleistungen auf muenchen.de und die der E-Mail zur Terminbestätigung können nicht in Englisch, Spanisch, Türkisch oder anderen Sprachen angeboten werden. Die E-Mail zur Bestätigung des Termins beinhaltet jedoch wichtige Informationen rund um den Kundentermin z. B. welche Unterlagen mitzubringen sind. Um eine schnelle Integration und Wertschätzung der Bürger\*innen mit für Behördengänge nicht ausreichenden Deutschkenntnissen zu gewährleisten, sind mehrsprachigen Angebote in den Bürgerservices sehr wichtig.
- Das Altsystem ist nicht skalierbar. Dies führt dazu, dass für jeden Fachbereich, der den Service neu einsetzt, eine eigene Serverlandschaft mit Konfigurations-, Test- und Produktivsystem aufgebaut werden muss. Ein neues IT-System für den Service könnte zentral betrieben werden und wäre damit einfacher skalierbar. Die Kosten der Infrastruktur können in der Folge mit dem neuen System reduziert werden.

Der Service Terminvereinbarung entwickelt sich – nicht zuletzt auf dem Hintergrund des Stadtratsantrags und dem kommenden Einsatz in den Sozialbürgerhäusern – von einem IT-Service mit Schwerpunkt auf den Einsatz im KVR hin zu einem stadtweiten IT-Service, mit dem Potential, in allen Bereichen mit Parteiverkehr zum Einsatz zu kommen. Dafür ist der bestehende IT-Service aus den genannten Gründen nicht geeignet und muss erneuert werden.

## **5. SOLL-Zustand und Entscheidungsvorschlag**

Kernziel der Beschlussvorlage und des Projekts ist, dass das IT-System für die Terminvereinbarung erneuert wird und der Service Terminvereinbarung für die bisherigen Einsatzbereiche nahtlos aufrecht erhalten werden kann (Lifecycle-Maßnahme).

Um einen nahtlosen Betriebsübergang vom Altsystem auf die neue Anwendung zu erreichen, muss im Januar 2022 mit dem Projekt begonnen werden. it@M hat dann drei Jahre für den Aufbau des erneuerten Services, für Systemanpassungen und für die Umstellung des Systems in den bisherigen Einsatzbereichen zur Verfügung.

Über die reine Lifecycle-Maßnahme hinaus muss das IT-System funktional erweitert werden (Flexibilisierung, Internationalisierung, etc.).

Ein weiteres Ziel ist die großflächige, stadtweite Ausweitung des IT-Systems. Der IT-Service kann in vielen bislang noch nicht unterstützten Fachbereichen im Parteiverkehr eingesetzt werden. Eine Erweiterung des Services ist geplant, siehe hierzu Teil A, der Antrag an das Sozialreferat. Der Ausbau kann nur Zug um Zug erfolgen, Voraussetzung dafür ist ein neues IT-System. Der Ausbau auf Basis des Altsystems ist nur bedingt und befristet zu stark erhöhten Kosten möglich und zeitlich begrenzt.

Es wurden folgende Lösungsalternativen untersucht:

- System am Markt kaufen
- Open Source mit Eigenprogrammierung in Kooperation mit Berlin.

Hinsichtlich der Beschaffung eines neuen Systems wurde eine Marktbetrachtung durchgeführt. Das Ergebnis lautet, es gibt aktuell kein IT-System auf dem Markt, das den fachlichen Anforderungen in ausreichendem Maße entspricht.

Es wurden fünf europaweit tätige Unternehmen angeschrieben, vier Unternehmen haben den Fragebogen zur Marktanalyse zurückgeschickt. Die Auswertung ergab, dass die einzelnen Systeme nur ein Bruchteil der geforderten fachlichen Anforderungen erfüllen. Daher ist es nicht sinnvoll, in einem mehrmonatigem Vergabeverfahren nach einem Anbieter zu suchen.

Die Lösungsalternative „Open Source mit Eigenprogrammierung“ bietet einige Vorteile. Zum einen hat das KVR das Berliner System fachlich getestet und festgestellt, dass die Überschneidung der Funktionalität des Berliner Systems und der Anforderungen der LHM schon recht hoch ist. Die Lücke zu den von München darüber hinaus geforderten Funktionalitäten könnte mit dem unten angegebenen Programmieraufwand geschlossen werden.

Mit dieser Alternative hat die LHM die Weiterentwicklung des Systems in der eigenen Hand, it@M kann von einem soliden Grundstock aus das System weiter ausbauen. Mit dem Land Berlin haben wir einen starken und verlässlichen Partner an unserer Seite.

Durch die modulare Struktur des Berliner IT-Systems können wir unser System entsprechend flexibel aufbauen und erweitern.

Der Source-Code des Berliner Zeitmanagementsystem (ZMS) ist als GPL (General Public Lizenz) vom Land Berlin bereitgestellt. Die Zusammenarbeit mit dem Land Berlin erfolgt über eine gemeinsame Entwicklungsplattform.

### **5.1. Entscheidungsvorschlag**

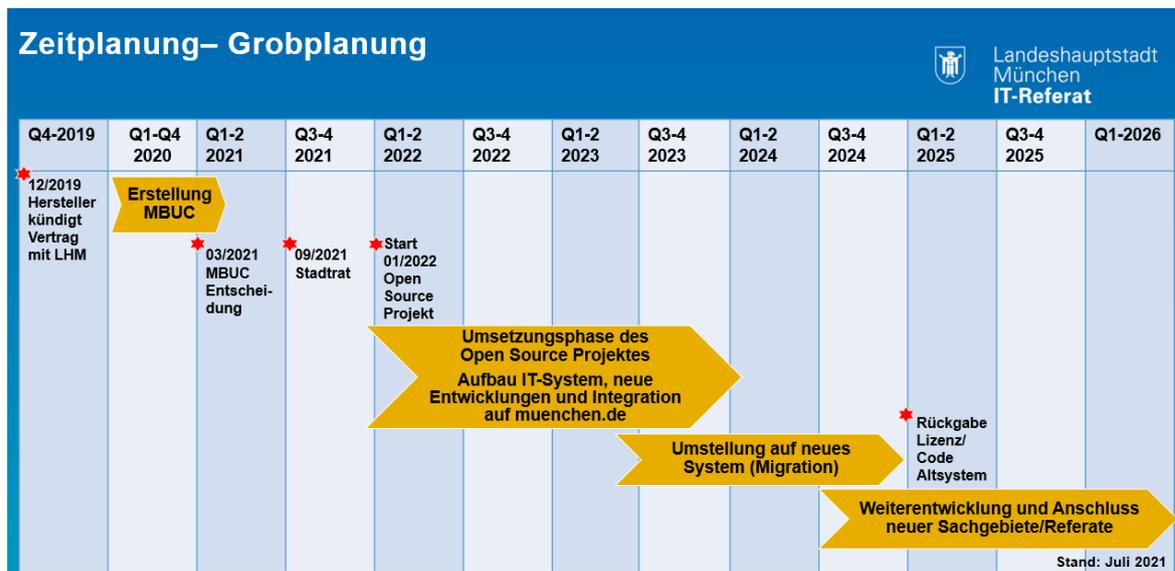
Das IT-Referat schlägt vor, gemeinsam mit dem Land Berlin den vorliegenden Code des Berliner Systems entsprechend der Anforderungen aus Berlin und München weiter zu entwickeln und auf der Basis ein skalierbares, hochverfügbares IT-System zu schaffen, das die Fortführung und funktionale Erweiterung des Services Terminvereinbarung bei der LHM ermöglicht.

Die Entscheidung ist mit dem KVR als unseren größten Kunden abgestimmt, das KVR trägt die Entscheidung mit.

### **5.2. Zeitplanung**

Der Hersteller des aktuellen IT-Systems kündigte im Dezember 2019 den Support Vertrag mit der Landeshauptstadt München. Ab diesem Zeitpunkt war klar, dass ein neues System gesucht und eingeführt werden muss.

Das IT-Projekt zur Einführung des neuen Systems ist für zwei Jahre geplant, von Januar 2022 bis Dezember 2023, die Umstellung auf das neue System wird noch 2023 begonnen und getestet. Bis Ende 2024 sollen alle bisherigen Fachbereiche, bei denen das System im Einsatz ist, umgestellt sein.



Der Zeitplan für die Einführung der online Terminvereinbarung im SOZ ist abhängig von der Dauer der Anforderungsbearbeitung. Es ist möglich, 2022 pilotmäßig das Altsystem in dem einen oder anderen Sachgebiet auszurollen oder Mitte 2023 mit Rollout des neuen Systems zu starten.

Eine schnellere Umsetzung kann nur mit zusätzlichen zwei Entwickler\*innen erreicht werden, dann wäre das Projekt um ca. 350.000 € teurer.

### 5.3. Personal

Das IT-Projekt kann nicht mit bestehendem Personal umgesetzt werden. Daher ist für die Projektumsetzung und für den laufenden Betrieb der IT-Lösung befristet zusätzliches externes Personal innerhalb der IT erforderlich. Die Mittelbereitstellung ist in den Sachkosten unten enthalten.

Beim Sozialreferat sind ab voraussichtlich 2023 personelle Ressourcen für die Realisierung der Terminvereinbarungslösung für die Projektleitung (ein VZÄ, A12/E11 befristet für ein Jahr ab Besetzung) erforderlich. Der Personalbedarf wird aus dem laufenden Haushalt des Sozialreferats finanziert. Die Antragstellung zur Einrichtung der Stelle erfolgt bis spätestens 2023. Die einmaligen sowie die laufenden Arbeitsplatzkosten werden ebenfalls aus dem Budget finanziert.

Durch die beantragte Stelle wird temporär Flächenbedarf ausgelöst. Der Arbeitsplatzbedarf kann aus Sicht des Sozialreferates in den bereits zugewiesenen Flächen untergebracht werden. Es wird daher kein zusätzlicher Büroraumbedarf beim Kommunalreferat angemeldet.

### 5.4. Vollkosten (IT-Sicht)

Die gesamten Kosten ergeben sich aus der Addition der Kosten dieser Beschlussvorlage mit den Kosten der korrespondierenden nichtöffentlichen Vorlage.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Die bevorstehende Einführung des neuen Abrechnungsmodells von it@M ab 01.01.2022 wird in Zukunft zu allgemeinen Änderungen der Preise für ITK-Leistungen aus dem Preismodell 1.0 von it@M und damit zu Änderungen - auch für diese Sitzungsvorlage - für die Jahre 2022 ff. führen. Die neuen Preise werden verursachungsgerecht und kostendeckend auf Basis der Kostenträgerrechnung kalkuliert.

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Vollkosten Planung und Erstellung</b>		314.701 € in 2022 und 2023	
Davon Sachvollkosten			
Von RIT an it@M gem. Preisliste (intern)		141.091 € in 2022 173.610 € in 2023	
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	-	-	-

Für die vom IT-Referat finanzierten Sachkosten für von it@M mit eigenen Mitarbeiter\*innen erbrachte Leistungen gilt der Verrechnungssatz von 1.049 €. Bei ca. 300 PT betragen die Kosten insgesamt 314.701 € verteilt auf die Jahre 2022 bis 2023, wie oben dargestellt.

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe Vollkosten Betrieb</b>	750.000 € ab 2024		
Davon Sachvollkosten			
Von RIT an it@M gem. Preisliste Servicepreis gemäß Preismodell	580.000 € ab 2024		
Zusätzlich wegen laufender Anpassungen der Systeme vor Ort	170.000 € ab 2024		
Von RIT an Sonstige			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente	-	-	-

Dauerhaft fallen ab 2024 Betriebskosten für die Service Kategorie C (580.000 €) bei it@M an. Hinzu kommen weiter 170.000 € für die laufende Anpassung des Services an die jeweils besonderen örtlichen Gegebenheiten in den jeweiligen Fachdienststellen. Insgesamt ergeben sich dauerhafte Betriebskosten von jährlich 750.000 €.

Das Delta von 170.000 € wird von it@M auch heute schon geleistet, konnte aber aufgrund parallel laufender Projekte (Programm Publikum) immer aus diesen finanziert werden. Nach Abschluss der Ablösung des alten Fachverfahrens zur Terminvereinbarung fallen diese Möglichkeiten jedoch weg, daher muss hierfür ein Ersatz geschaffen werden. Es wird auf diese Weise auch vermieden, dass der Service in die eigentlich erforderliche Preiskategorie B übergeht (hier wären dann 1,745 Mio. € an Betriebskosten zu veranschlagen).

## 5.5. Monetär bewertbarer Nutzen

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Erlöse und Einsparungen</b>			
Erlöse (hw.)			
Einsparung durch Ablöse des Altsystems (hw.)	580.000 € ab 2024		
Sonstige Einsparungen innerhalb der IT (n. hw.)			

	dauerhaft	einmalig	befristet
Sonstige Einsparungen innerhalb des durch die IT unterstützten Bereichs / Fachprozesses			
Im RBS	8.025 € ab 2024		
bei den MSE	8.025 € ab 2024		
Vermiedener zukünftiger manueller Aufwand für Terminvereinbarungen ohne TV-System (n. hw.)	1,75 Mio. € ab 2025		

### **Einsparung durch Ablöse des Altsystems**

Die Einsparungen innerhalb der IT gehen im wesentlichen darauf zurück, dass für das Altsystem momentan ein Betriebspreis von 580.000 € jährlich vom IT-Referat an it@M zu zahlen ist, der mit Einstellung des alten Services entfällt. Es handelt sich um eine zahlungswirksame Sachkosteneinsparung.

### **Personaleinsparungen durch die Terminvereinbarung online**

Bei der Münchner Stadtentwässerung kann das System neu für den Bürger\*innenservice zur Einsicht in die Kanalpläne eingesetzt werden. Hier können 0,1 VZÄ an Personalkosten in der Einwertung E 11 eingespart werden. Die Einsparungen i. H. v. 8.025 € sind ab 2024 nichthaushaltswirksam, da sie außerhalb des städtischen Haushalts wirksam werden.

Im Referat für Bildung und Sport kann das System neu für den Bürger\*innenservice Schüler\*innenbafög eingesetzt werden. Hier können 0,1 VZÄ an Personalkosten in der Einwertung E 11 eingespart werden. Die Einsparungen sind i. H. v. 2.408 € nicht haushaltswirksam i. H. v. 5.618 € haushaltswirksam ab 2024 im Teilhaushalt des RBS. Wegen Geringfügigkeit wird auf eine Reduzierung des Teilhaushalts des IT-Referats mittels Antragsziffer verzichtet.

### **Kosten bei Verzicht auf die Umsetzung des Projekts zur Erneuerung der Terminvereinbarung online**

Sollte das Lifecycle-Projekt für den Service Terminvereinbarung nicht durchgeführt werden, steht ab März 2025 kein IT-System mehr zur Verfügung, da die aktuellen Lizenzen abgekündigt sind. Damit wären zwei Szenarien denkbar:

1. Die Situation im Parteiverkehr würde bei allen Referaten – insbesondere und am stärksten spürbar im KVR – wieder in den Zustand übergehen, der dort vor der Einführung einer Terminvereinbarung geherrscht hat:
  - Stundenlange Wartezeiten für Bürger\*innen
  - Behördengänge ohne Erledigungserfolg (nicht dran gekommen)
  - Überfüllte Wartebereiche
2. Die Referate würden eine Terminvereinbarung weiterführen, aber ohne den entsprechenden IT-Service manuell und unter Zuhilfenahme von Bürokommunikation.

Das erste Szenario bleibt wegen der sozial und politisch schwerwiegenden Folgewirkungen unbewertet, könnte aber ab Q2 2025 sehr real werden.

Im zweiten Szenario ergäbe sich ein extremer manueller Aufwand, mit dem man – am Beispiel des KVR dargestellt - die Terminvereinbarung teilweise aufrecht erhalten könnte:

Es gibt beim KVR heute bereits Telefonservicebereiche, die Anrufe zu Terminvereinbarungswünschen von Bürger\*innen entgegen nehmen. Damit wird Bürger\*innen geholfen, die aus welchen Gründen auch immer mit der online-Buchung eines Termins nicht zu recht kommen, oder die die Möglichkeit dazu nicht kennen, evtl. keine Zugangsmöglichkeiten dazu haben.

Die Kolleg\*innen im KVR, die bei der Hotline arbeiten, nehmen die Terminwünsche an und geben sie in das System der Online-Terminvereinbarung ein. Der Behördengang selbst läuft für diese Bürger\*innen später wie für alle anderen auch, z. B. vor Ort über die Aufrufanlagen, die zum System Online-Terminvereinbarung gehören.

An der Stelle entstehen aktuell 5 bis 6 Vollzeitäquivalente an Aufwand anteilig für die Terminvereinbarung bei den Telefonservicebereichen.

Ohne das TV-System müssten diese Kolleg\*innen die telefonisch angenommenen Termine mit den jeweiligen Fachbereichen, die die entsprechenden Dienstleistungen erbringen ohne IT-Unterstützung abstimmen. Die Arbeit würde sich für diese wenigen Termine schon beträchtlich vervielfachen, weil anstatt der Systemeingabe die Termine eines Tages nach Dienstleistungen sortiert werden müssten und anschließend mit allen Fachbereichen eine Kontaktaufnahme erforderlich wäre. Ohne Terminvereinbarung als Onlineservice wäre dies aber nun für alle 103.000 Termine monatlich (aktueller durchschnittlicher Wert der Termine pro Monat) erforderlich. Bei zwei Minuten Aufwand pro Termin (Der Bürger\*innenkontakt per Telefon wird allein schon 2 Minuten im Schnitt erfordern) kämen aufs Jahr gerechnet zusammen: 103.000 Termine mal 2 Minuten mal 12 Monate = 2,47 Mio. Minuten bzw. 41.200 Stunden bzw., 5.280 Arbeitstage, das entspräche 26 VZÄ.

Abgerundete 25 VZÄ im mittleren Dienst (z. B. TVÖD 9a) würden zusätzlichen Kosten von 1,75 Mio. € jährlich dauerhaft verursachen.

Nicht weniger als 1,75 Mio. € an Personalkosten werden jährlich vermieden, wenn nach wie vor ein IT-System zur Online -Terminvereinbarung die Aufgaben übernimmt. Bei dieser Überschlagsrechnung wurde darauf verzichtet, auch den Aufwand hochzurechnen, der dadurch entstehen würde, dass niemand mehr über die Aufrufanlagen ins Zimmer gerufen werden würde und auch dies in den jeweiligen Dienstleistungsbereichen noch irgendwie mit Personalaufwand sicher gestellt werden müsste. Allein dafür könnten laut einer ad hoc Auskunft aus dem KVR nochmal 15 bis 20 VZÄ hinzukommen, das ist in die Berechnung genau sowenig eingeflossen, wie die Notwendigkeit, Aufwand für Koordination, Einsatzplanung, Personalführung dieser zusätzlichen Mitarbeiter\*innen zu schaffen. Insgesamt ist das Szenario 2 ein theoretisches Szenario, da klar sein dürfte, dass die technische Lösung über einen Service zur Online-Terminvereinbarung in jedem Fall wirtschaftlicher ist.

### **Weiterer positiver Effekt auf die Kosten innerhalb der IT**

Mit dem neuen System werden wesentlich weniger Serverkapazitäten benötigt, als dies bei der bisherigen IT-Lösung der Fall ist. Hintergrund ist die Mandantenfähigkeit des neu zu schaffenden IT-Services und der Wegfall der zahlreichen Einzelinstallationen, die für das Altsystem heute noch erforderlich sind. Dieser Nutzen fällt bei it@M an, ist der Höhe nach aber schwer einzuschätzen und die frei werdende Serverkapazitäten werden selbstverständlich nicht abgebaut, sondern stehen als frei werdende Kapazität in der Infrastruk-

tur anderen IT-Services zur Verfügung. Insofern wird hier keine Einsparung im Teilhaushalt des RIT oder im Wirtschaftsplan von it@M wirksam. Die Ersparnis stellt dennoch eine betriebswirtschaftlich wirksame Kostenreduzierung des Services für die Online-Terminvereinbarung dar.

## 5.6. Feststellung der Wirtschaftlichkeit

### 5.6.1. Ergebnisse der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Die Erstellung der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung erfolgte mit dem Kostenplanungstool.

Kapitalwert:	+15,52 Mio. €
Kapitalwert haushaltswirksam	- 3,48 Mio. €
Kapitalwert nicht haushaltswirksam	+19 Mio. €
Dringlichkeitskriterien	65
Qualitativ-Strategische Kriterien	49
Externe Effekte	65

Die Investition ist insgesamt wirtschaftlich, die Wirtschaftlichkeit ergibt sich durch

- die Punktzahl bei den Dringlichkeitskriterien,
- die Punktzahl bei den externen Effekten,
- den positiven nichthaushaltswirksamen Kapitalwert.

### 5.6.2. Erläuterung der IT-Wirtschaftlichkeitsbetrachtung

Der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung ist ein Zeitraum von 15 Jahren zugrunde gelegt und basiert auf einem Zinssatz von 2,0 %.

#### 5.6.2.1. Monetäre Wirtschaftlichkeit

Der haushaltswirksame Kapitalwert ist negativ, das heißt in der rein kameralen Betrachtung wird die Wirtschaftlichkeit noch nicht erreicht. Der Kapitalwert mit haushaltswirksamen und nichthaushaltswirksamen Effekten ist dagegen klar im monetär positiven, damit betriebswirtschaftlich gesehen monetär wirtschaftlichen Bereich.

Die monetär bewertbaren Nutzeneffekte sind oben im Kapitel 5.5 „Monetär bewertbarer Nutzen“ dargestellt.

#### 5.6.2.2. Nicht-monetäre Wirtschaftlichkeit

Falls die Arbeit im Projekt nicht zu Beginn des Jahres 2022 aufgenommen werden kann, besteht ein erhebliches Risiko, dass der IT-Service zur Online-Terminvereinbarung in 2025 unterbrochen werden muss.

Im aktuellen System ist es nicht möglich, die Terminsuche auf muenchen.de standortunabhängig anzubieten. Die künftige Anwendung wird diese Funktionalität bieten und verbessert damit das Dienstleistungsangebot erheblich.

Durch die Nutzung von Open-Source werden Wartungsprobleme minimiert, die Entwickler\*innen von it@M werden die Struktur der Programmierung kennen und sind daher schnell in der Lage im Falle eines Änderungsbedarfs zeitnah zu reagieren. Die Abhängig-

keiten vom Hersteller und von dessen Service- und Reaktionszeiten entfallen. Die Terminvereinbarung und Aufrufanlagen sind Parteiverkehr relevant und von daher ist eine hohe Verfügbarkeit bzw. ein schneller technischer Support notwendig. Des Weiteren kann der Release- und Auftauprozess kund\*innengerecht geplant werden, es gibt auch hier keine Abhängigkeiten zum Produktmanagement des Herstellers. Die LHM kann mit den Referaten entscheiden, welche neuen Features umgesetzt werden sollen.

Verbessert wird auch die Interoperabilität mit anderen Fachverfahren über entsprechende Schnittstellen. Das neue IT-System wird zudem in der Lage sein, mindestens 2 Millionen Termine pro Jahr zu verarbeiten. Das entspricht fast der doppelten Kapazität von heute.

### **5.6.3. Klimanutzen**

#### **Papiereinsparung**

Wesentliche Papiereinsparungen ergeben sich durch das System für die Online-Terminvereinbarung innerhalb der Verwaltung nicht. Eine entsprechende Rückmeldung der Erfahrungen hat das IT-Referat vom KVR auf Arbeitsebene bekommen. Ob sich Papiereinsparungen innerhalb der Stadtgesellschaft ergeben, ist ebenfalls fraglich.

#### **Wegeeinsparung**

Durch die Funktion des in das neue System der Online-Terminvereinbarung zu integrierende Videoconferencing kann ein Teil der Behördengänge für die Bürgerschaft in Zukunft (nicht kurzfristig) ohne die Überbrückung von räumlichen Distanzen erledigt werden. Hier werden also dauerhafte Wegeeinsparungen innerhalb der Stadtgesellschaft entstehen.

Auf Basis der heutigen Informationen und Erkenntnisse kann nicht seriös eingeschätzt werden, ab welchem Zeitpunkt diese Effekte frühestens eintreten. Als optionale Funktion wird die Integration des Videoconferencing in die Online-Terminvereinbarung sicherlich nicht frühzeitig zur Verfügung stehen. Erst müssen die Grundfunktionen des neuen IT-Services sicher gestellt werden.

Ebenso ist kaum abschätzbar, wie viele der Dienstleistungen, die über die Online-Terminvereinbarung zugänglich gemacht werden, sich für einen videogestützten Behördengang eignen, der dann tatsächlich den realen Gang zur Behörde obsolet macht. Völlig unklar ist auch, wie die Funktion, wenn sie erst zur Verfügung steht, von der Bürgerschaft angenommen werden wird.

Sicherlich wird aber auch dieser Mosaikstein einen Beitrag auf dem Weg zur Klimaneutralität der Landeshauptstadt München beitragen.

## **6. Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit**

Im Rahmen des ITK-Vorhabens ist die Konformität zu den Designvorgaben IT-Sicherheit und Datenschutz sichergestellt. Das Risikomanagement wird im Rahmen des Prozessmodells IT-Service durchgeführt. Der örtliche Datenschutzbeauftragte ist in das Vorhaben eingebunden und wird weiterhin beteiligt.

## 7. IT-Strategiekonformität und Beteiligung

Das IT-Vorhaben „Service Terminvereinbarung – Lifecycle und Erweiterung“ ist konform zur stadtweiten IT-Strategie und ein wesentlicher Aspekt der Digitalisierung bei der LHM. Es wird gemäß der Vorgaben des jeweils aktuellen „Prozessmodell IT-Service für die Landeshauptstadt München“ durchgeführt. Die Abstimmungen zwischen dem IT-Referat bzw. it@M und den beteiligten Referaten entsprechend dem Prozessmodell IT-Service und innerhalb des Zusammenspiels von Facharchitekt-/in und IT-Architekt-/in erfolgen ständig.

## 8. Sozialverträglichkeit und Technologiefolgeabschätzung

Dieser Beschluss ist unter Berücksichtigung der Regelungen der Rahmendienstvereinbarung für Informationstechnik und ihrer Ausführungsdienstvereinbarungen verfasst. Die zuständige Personalvertretung wurde rechtzeitig in das IT-Vorhaben eingebunden. Eine umfassende Information der Personalvertretung wurde über die laufende Teilnahme an Gremien und Arbeitsgruppen sichergestellt. Zur Bewertung möglicher Auswirkungen des IT-Vorhabens auf die Beschäftigten wurde mit Unterstützung der Personalvertretung eine Technologiefolgeabschätzung durchgeführt. Besonderes Augenmerk lag dabei auf der Betrachtung von Veränderungen der Gestaltung des Arbeitsplatzes, der Gestaltung der Tätigkeit, organisatorischen Auswirkungen, Veränderung der Arbeitsbelastung und der Veränderungen der Personalkapazitäten. Die notwendigen Erfordernisse bezüglich Ergonomie und Barrierefreiheit wurden berücksichtigt. Für erkannte Handlungsbedarfe wurden gemeinsam mit der Personalvertretung Maßnahmen zur Einhaltung der geltenden Schutzbestimmungen vereinbart. Benötigte Fachstellen (z. B. Fachstelle für Arbeitssicherheit - FAS) wurden laufend eingebunden und begleiten das IT-Vorhaben bis zur Einführung.

## 9. Darstellung der Kosten und der Finanzierung

Die gesamten Kosten ergeben sich aus der Addition der Kosten dieser Beschlussvorlage mit den Kosten der korrespondierenden nichtöffentlichen Vorlage.

### 9.1. Zahlungswirksame Kosten im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe zahlungswirksame Kosten</b>	750.000 € ab 2024		
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)*			
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)**	750.000 € ab 2024		
Transferauszahlungen (Zeile 12)			
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)			
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			

## 9.2. Zahlungswirksamer Nutzen im Bereich der laufenden Verwaltungstätigkeit

Einsparungen	dauerhaft	einmalig	befristet
<b>Summe Einsparungen von zahlungswirksamen Kosten</b>	580.000 € ab 2024		
davon:			
Personalauszahlungen (Zeile 9)			
Auszahlungen für Sach- und Dienstleistungen (Zeile 11)	580.000 € ab 2024		
Transferauszahlungen (Zeile 12)			
Sonstige Auszahlungen aus lfd. Verwaltungstätigkeit (Zeile 13)			
Zinsen und sonstige Finanzauszahlungen (Zeile 14)			
Nachrichtlich Vollzeitäquivalente			

Erläuterungen hierzu siehe Kapitel 5.5.

## 9.3. Finanzierung

### Unabweisbarkeit

Die IT-Unterstützung für die Online-Terminvereinbarung ist unabweisbar, weil die Stadtverwaltung rechtzeitig vor dem Ende der Verfügbarkeit des aktuellen Produkts über eine Nachfolgelösung verfügen muss. Ein Management ohne IT-Unterstützung ist bei der gegebenen Menge an vereinbarten Terminen (alleine im KVR jährlich über 1,2 Mio. Online-Termine) nicht mehr leistbar. U. a. die Pandemie-gerechte Organisation des gesamten Parteiverkehrs der LHM ist ohne ein IT-gestütztes Terminvereinbarungssystem praktisch unmöglich. Hier geht es nicht lediglich um die Einhaltung des Infektionsschutzgesetzes und Corona-bedingten Verordnungen, sondern um den Schutz von Gesundheit und Leben der Bürger\*innen Münchens und der im Parteiverkehr eingesetzten Kolleg\*innen bei Aufrechterhaltung des Angebots an öffentlichen Dienstleistungen.

### Finanzierung von Planung und Erstellung

Die Mittel zur Planung und Erstellung des IT-Vorhabens in Höhe von insgesamt 314.701 € werden nicht mit dieser Beschlussvorlage beantragt, sondern aus dem vorhandenen Budget für IT-Vorhaben beglichen, das sich aus der Übertragung der Mittel für IT-Vorhaben von den Referaten an das IT-Referat ergeben hat (Produkt -Nr. P42111540 Informations- und Telekommunikationsleistungen).

### Finanzierung des Betriebs

Mittel in Höhe von 580.000 € für den Betrieb des neuen IT-Systems (Kostenanteil) werden nicht mit dieser Beschlussvorlage beantragt, sondern aus dem vorhandenen Budget für IT-Vorhaben beglichen, das sich aus der Übertragung der Mittel für IT-Vorhaben von den Referaten an das IT-Referat ergeben hat (Produkt -Nr. P42111540 Informations- und Telekommunikationsleistungen).

Für den Betrieb des IT-Systems sind weitere 170.000 € zusätzlichen Mittel jährlich erforderlich. Diese zusätzlich benötigten Auszahlungsmittel für den Betrieb werden genehmigt und in den Haushaltsplan 2024 ff. aufgenommen (Produkt -Nr. P42111540 Informations- und Telekommunikationsleistungen).

Die Finanzierung für diesen Anteil des Betriebs kann weder durch Einsparungen noch aus dem eigenen Referatsbudget erfolgen.

### **Konformität zur Eckdatenmeldung**

Für 2022 werden zu diesem Beschlusssthema keine Mittel angemeldet. Die Angaben der Eckdatenmeldung des IT-Referats waren zu dem Vorhaben noch Mittel enthalten. (Hinweis: Eckdatenblatt siehe Nr. 9 der Liste der geplanten Beschlüsse des IT-Referats).

### **Teil C - Beteiligungen/ Stellungnahmen der Referate**

Der Gesamtpersonalrat, das Kreisverwaltungsreferat, das Kommunalreferat, das Baureferat als Betreuungsreferat der Münchner Stadtentwässerung und das Referat für Bildung und Sport zeichnen die Beschlussvorlagen (ff., n.-öff.) ohne Einwände mit.

Das Personal- und Organisationsreferat stimmt den Beschlussvorlagen (öff., n.-öff.) zu, die Änderungen hinsichtlich der Antragsziffer 2 wurden in diese öffentliche Beschlussvorlage eingearbeitet.

Das Referat für Stadtplanung und Bauordnung stimmt den Beschlussvorlagen (öff., n.-öff.) zu und bittet um Berücksichtigung seiner Anforderungen im Rahmen des Anforderungs- und Life-Cycle-Managements. Aus Sicht des PLAN müssen die genutzten Funktionen ohne zeitliche Unterbrechungen auch im neuen System zur Verfügung gestellt werden. Das IT-Referat bestätigt, dass die Planungen es vorsehen, dass die Forderung erfüllt werden kann.

Das Sozialreferat stimmt den Beschlussvorlagen (öff., n.-öff.) zu, die Änderungen hinsichtlich des Beschlusstextes und der Antragsziffer 2 wurden in die öffentliche Beschlussvorlage eingearbeitet.

Die Stadtkämmerei hat der hinsichtlich der Finanzierung überarbeiteten Beschlussvorlage zugestimmt.

### **Anhörung des Bezirksausschusses**

In dieser Beratungsangelegenheit ist die Anhörung des Bezirksausschusses nicht vorgesehen (vgl. Anlage 1 der BA-Satzung).

### **Korreferent und Verwaltungsbeirätinnen des Sozialreferats**

Der Korreferent des Sozialreferats, Herrn Stadtrat Schreyer, die Verwaltungsbeirätin des Amtes für Soziale Sicherheit, Frau Stadträtin Hübner, die Verwaltungsbeirätin des Stadtjugendamtes, Frau Stadträtin Odell, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

## **Korreferentin und Verwaltungsbeiräte des IT-Referats**

Die Korreferentin des IT-Referats, Frau Stadträtin Sabine Bär, der zuständige Verwaltungsbeirat von RIT-I, Herr Stadtrat Lars Mentrup, und die Verwaltungsbeirätin von it@M, Frau Stadträtin Judith Greif, haben einen Abdruck der Sitzungsvorlage erhalten.

## **II. Antrag des Referenten**

### Vom IT-Ausschuss zu beschließen

1. Der Stadtrat stimmt der Umsetzung des ITK-Vorhabens Service Terminvereinbarung - Lifecycle und Erweiterung zu.
2. Den Ausführungen zur Unabweisbarkeit wird zugestimmt.
3. Das IT-Referat wird beauftragt, die dauerhaft erforderlichen Haushaltsmittel zum Rechnungsausgleich an it@M i. H. v. 170.000 € ab 2024 im Rahmen der Haushaltsplanung bei der Stadtkämmerei, beim Produkt Nr. P42111540 Informations- und Telekommunikationsleistungen anzumelden.
4. Das Produktkostenbudget für das Produkt P42111540 erhöht sich in 2024 ff. um 170.000 €, davon sind 170.000 € zahlungswirksam (Produktauszahlungsbudget).
5. Der Beschluss unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

### Vom Sozialausschuss zu beschließen

6. Der Antrag Nr. 20-26 / A 01454, Die Grünen – Rosa Liste und SPD/VOLT-Fraktion „Terminvergabe der Sozialbürgerhäuser online ermöglichen“ vom 18.05.2021 ist damit geschäftsordnungsmäßig erledigt.
7. Personalkosten  
Das Sozialreferat wird beauftragt, die Einrichtung von einer Stelle in A12/E11 spätestens ab 2023 (befristet auf ein Jahr ab Stellenbesetzung) sowie die Stellenbesetzung beim Personal- und Organisationsreferat zu veranlassen.  
Die Kompensation der Stelleneinrichtung mit vorhandenen Arbeitnehmer\*innenstellen oder Planstellen wird vom Personal- und Organisationsreferat im Benehmen mit dem Sozialreferat vollzogen.
8. Zusätzlicher Arbeitsplatzbedarf  
Stadtrat nimmt zur Kenntnis, dass die beantragte Stelle keinen zusätzlichen Büro-raumbedarf auslöst.
9. Die Beschlussvorlage unterliegt nicht der Beschlussvollzugskontrolle.

**III. Beschluss**

nach Antrag.

Über den Beratungsgegenstand wird durch die Vollversammlung des Stadtrates endgültig beschlossen.

Der Stadtrat der Landeshauptstadt München

Der / Die Vorsitzende

Der Referent

Ober-/Bürgermeister/-in  
ea. Stadtrat / ea. Stadträtin

Thomas Bönig  
Berufsm. Stadtrat

**IV. Abdruck von I. mit III.**  
über die Stadtratsprotokolle

**an das Direktorium - Dokumentationsstelle**  
**an die Stadtkämmerei**  
**an das Revisionsamt**

z. K.

**V. Wv. - RIT-Beschlusswesen**