



## Interkommunale Prozesswerkstätten: Ein Büchereiausweis als Leuchtturm

## Das große Problem: Kleine Verwaltungen, kleine Ressourcen

Insbesondere kleine Kommunen stehen bei Themen wie Digitalisierung, OZG-Umsetzung und Prozessmanagement vor großen Herausforderungen. Dass dringender Handlungsbedarf besteht, ist den Verwaltungen längst bekannt. Aber wie können sie sinnvoll handeln, wenn Zeit, Geld und Personal knapp sind?

Ein potenzieller Retter in der Not: interkommunale Prozessmanagement-Kooperationsprojekte. Durch den Zusammenschluss vieler kleiner Kommunen und die Begleitung durch kompetente Expert\*innen können Verwaltungen ihre Ressourcen bündeln und effizienter nutzen.

Arbeitsteilung und Austausch unter Gleichgesinnten ermöglichen es den Teilnehmenden, in kurzer Zeit viele Prozesse zu modellieren, zu diskutieren und zu optimieren.

### Initiative „Prozessmanagement@Niederrhein“

Seit 2020 packen im Projekt „PzM@Niederrhein“ drei Kreis- und zwölf Städte- und Gemeindeverwaltungen ihr Prozessmanagement gemeinsam an. In den knapp vier Jahren fanden dort mit Begleitung durch die PICTURE GmbH neun Prozesswerkstätten zu verschiedenen Themen statt. Die Teilnehmenden können auf starke Erfolge blicken: Ihnen stehen nun eine umfangreiche Prozessbibliothek mit rund 130 modellierten Prozessen und ein starkes Netzwerk zur Verfügung.

## Die Prozesswerkstatt: Herzstück der interkommunalen Zusammenarbeit

Der Kerngedanke einer interkommunalen Prozesswerkstatt ist es, dass die teilnehmenden Kommunen sich über vorab gemeinsam priorisierte und modellierte Prozesse austauschen. Eine Prozesswerkstatt schafft einen Rahmen für Diskussion und ist somit das Herzstück interkommunaler Kooperationsprojekte. Das konkrete Vorgehen wird je nach Projekt bedarfsspezifisch und einzelfallabhängig angepasst. Die Themen der Werkstätten können die Teilnehmenden mit entsprechendem Vorlauf vor der Werkstatt gemeinsam festlegen. Darauf basierend werden die konkreten Prozesse abgeleitet und den Verwaltungen zur Modellierung zugewiesen. Im Regelfall modellieren je ein bis zwei Verwaltungen den gleichen Prozess. Dieser kann anschließend durch PICTURE qualitätsgesichert und den anderen Teilnehmenden

in Vorbereitung auf die Prozesswerkstatt zur Verfügung gestellt werden.

In der Werkstatt betrachten, diskutieren und optimieren alle Verwaltungen gemeinsam die modellierten Prozesse. Die finalen Prozesssteckbriefe und -modelle stehen den Teilnehmenden im Nachgang zur Verfügung. Durch dieses arbeitsteilige Vorgehen profitieren alle: Unterschiedliche Perspektiven und Herangehensweisen, konstruktives Feedback und Austausch unter Fachexpert\*innen tragen zur Optimierung der individuellen Prozesse jeder Organisation bei. Mit überschaubarem Aufwand können so große Fortschritte im Prozessmanagement erreicht werden.

### Austausch zwischen Verwaltungsebenen

Prozesswerkstätten ermöglichen auch den Austausch zwischen verschiedenen Verwaltungsebenen. In der Initiative Pzm@Niederrhein stellte sich etwa heraus, dass die verantwortliche Kreisverwaltung eine von der kreisangehörigen Stadt erstellte, ausgedruckte Meldebescheinigung gar nicht benötigte. So konnte die Stadtverwaltung ihren Prozess unkompliziert verschlanken.



## Ein Erfolgsbeispiel: Der Büchereiausweis der Stadt Hamminkeln

Was genau passiert zwischen der Abgabe eines Antrags und dessen Bewilligung? Warum dauert das so lange, welcher Aufwand steckt dahinter, wo wechseln Zuständigkeiten? Diese Fragen auch für diejenigen zu beantworten, die nicht tagtäglich mit Prozessen arbeiten, erhoffte sich die Stadt Hamminkeln durch ihre Teilnahme am Projekt Pzm@Niederrhein.

„Der Blick über den Tellerrand fällt manchmal noch schwer“, so Tobias van Wahsen, Digitalisierungsbeauftragter der Stadtverwaltung. „Im Rahmen von wichtigen Projekten wie der DMS-Einführung ist es aber unverzichtbar, einen Überblick für alle zu schaffen“. Die gemeinsame Arbeit in den Prozesswerkstätten ermöglichte genau diese Detailbetrachtung.

Zu einem besonderen Erfolgserlebnis für die Stadt Hamminkeln führte die im März 2023 durchgeführte Prozesswerkstatt zum Thema Büchereiausweis. Der Austausch zwischen den Teilnehmenden brachte hervor, dass eine Stadtverwaltung bereits einen Online-Antrag für den Ausweis bereitgestellt hatte, jedoch noch keine Online-Bezahlungsmöglichkeit anbot. Letztere hatte jedoch eine andere Stadt bereits umgesetzt. Die Büchereileitung der Stadt Hamminkeln, die zu dieser Prozesswerkstatt hinzugezogen wurde, ergriff daraufhin die Initiative, beides zu verbinden und den Antragsprozess für die Stadtbücherei Hamminkeln zu optimieren.

Ab hier arbeiteten Büchereileitung, Fachdienstleitung und Digitalisierung Hand in Hand. Dabei konnten sich die Beteiligten stark an den in der Prozesswerkstatt vorgestellten Teilprozessen der anderen Verwaltungen orientieren. „Das



### Stadt Hamminkeln

- Mittlere kreisangehörige Stadt
- 28.346 Einwohnende (November 2023)
- 280 Mitarbeitende



Antragsformular konnten wir zum Großteil einfach übernehmen“, so van Wahsen. „Das ist einer der großen Vorteile des Austauschs mit anderen Verwaltungen: Konkurrenz und Geheimniskrämerei gibt es hier nicht. Man hilft sich gern untereinander“. So stand der Online-Antrag inklusive der Online-Bezahlungsmöglichkeit in Hamminkeln bereits nach rund einem Monat zur Verfügung.

Die Bürger\*innen der Stadt Hamminkeln können den Büchereiausweis nun völlig zeit- und ortsunabhängig online beantragen und bezahlen. Auch die Jahresgebühr kann bereits online entrichtet werden. Bestimmte Gruppen, darunter Kinder, Ehrenamtliche und Mitglieder der Freiwilligen Feuerwehr, können die Bücherei kostenlos nutzen. Auch derartige Besonderheiten werden im Online-Antragsprozess berücksichtigt. Die Mitarbeitenden der Bücherei erhalten somit

direkt die Bestätigung des Antrags und müssen keine Nachfragen bezüglich des Zahlungseingangs mehr durchführen. So können sie die Bürger\*innen benachrichtigen, sobald der Ausweis zur Abholung bereitliegt.

„Wir haben mit dem Büchereiausweis einen Mehrwert für unsere Bürger\*innen geschaffen und können gleichzeitig einen Haken an einen OZG-Prozess machen“, freut sich Tobias van Wahsen. So zeigt das Beispiel des Büchereiausweises, dass mit guter Zusammenarbeit – interkommunal-extern genauso wie intern – schnelle Ergebnisse mit Signalwirkung erreicht werden können. Auch die Umsetzung eines vermeintlich kleinen Prozesses kann sowohl für die Bürger\*innen, als auch für die Außendarstellung der Behörde und das Gefühl der eigenen Wirksamkeit eine große Bedeutung haben.

## Im selben Boot: Zusammenarbeit lohnt sich

Wie viele andere Projekte zeigt auch „Pzm@Niederrhein“: Zusammenarbeit lohnt sich. Die Teilnehmenden profitieren vom Austausch zwischen verschiedenen Verwaltungsebenen und verschiedenen Hintergründen: Vom „alten Verwaltungshasen“ bis zur Quereinsteigerin treffen in den Prozesswerkstätten unterschiedlichste Kenntnisse und Erfahrungen aufeinander. Verbunden sind alle durch ähnliche

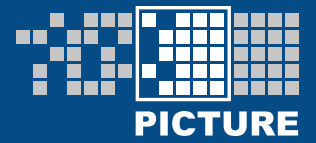
Themen und Herausforderungen. Durch die Begleitung von PICTURE ist zudem immer eine fachkompetente und erfahrene Ansprechperson verfügbar. Am Ende stehen für alle eine gut gefüllte Prozessdatenbank, ein klarerer Blick auf die hauseigenen Prozesse und ein starkes Netzwerk von Gleichgesinnten bereit.

„Ich bin beeindruckt von der Hands-On-Mentalität der Teilnehmenden. Alle haben sich vom ersten Tag an auf das Projekt eingelassen, sich gegenseitig geholfen und sehr schnell Netzwerke und Freundschaften gebildet.“

Jonas Flaswinkel,  
Projektleiter & Seniorberater der PICTURE GmbH



Gerne unterstützt PICTURE auch Sie bei der Umsetzung von interkommunalen Prozessmanagement-Projekten. Kommen Sie einfach auf uns zu!



Prozessmanagement. Einfach. Machen.

Hier erhalten Sie  
weitere Informationen:



<https://t1p.de/dmn8d>

PICTURE GmbH

Friesenring 32 • 48147 Münster

+49 (0)251 131 2379-40

kundenbetreuung@picture-gmbh.de

www.picture-gmbh.de