

## **II.7**

### **Themenreihe II:**

#### **(Neue) Techniken für das nächste Jahrtausend**

**Freitag, den 10.03.2000**

**10.20 bis 11.00 Uhr**

**Ganzheitliche Sachbearbeitung im Rheinischen Landessozialamt des Landschaftsverbandes Rheinland auf der Basis objektorientierter Dialoganwendungen, die im Rahmen des Projektes "SIMBA" mit dem Schwerpunkt "Antragsbearbeitung (SIMBA-90)" entwickelt worden sind.**

**Susanne Engelhardt**  
**(Projektleitung Antragsbearbeitung I)**  
**Landschaftsverband Rheinland, IS-Koordination**

**Ursula Krüger**  
**(Projektleitung Antragsbearbeitung II)**  
**Landschaftsverband Rheinland, IS-Koordination**

**Dieter Semmelroth**  
**(Gesamtprojektleitung)**  
**Landschaftsverband Rheinland, Amt für Informationsverarbeitung und Kommunikationstechnik (InfoKom)**  
Sozialhilfe-Informationssystem, Menügesteuertes Bescheidmanagement und Ablauforganisation



## 1. Ausgangslage

Die Arbeit im Rheinischen Landessozialamt ist gekennzeichnet durch eine enorme Anzahl von Anträgen im Bereich der Eingliederungshilfe für Behinderte und im Bereich der Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten.

Die beantragten Hilfen sind sehr vielfältig und komplex. Neben der Unterstützung bei der Suche nach einer geeigneten Einrichtung für die Hilfesuchenden müssen die SachbearbeiterInnen eine große Anzahl von unterschiedlichen Anträgen bearbeiten, sowie umfangreiche rechtliche Prüfungen vornehmen.

Bei diesen Anträgen handelt es sich z. B. um Anträge auf Kostenübernahme für die Betreuung in einer Einrichtung für Behinderte, für Therapiemaßnahmen bei Abhängigkeitskranken, für die Betreuung Behinderter in einer Werkstatt, für Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten, auf Gewährung von Taschengeld, Bekleidungsbeihilfen, Fahrtkosten, Hilfsmittel, Zahnersatz, Einrichtungsbeihilfen für den Bezug einer Wohnung, auf Übernahme der monatlichen Miete, Kautions-, Stromkosten, Übernahme von Krankenversicherungsbeiträgen etc.. Sie unterstützt somit alle wesentlichen Bereiche im Landessozialamt.

Die Bearbeitung dieser Anträge, bei denen jeweils die Besonderheiten des Einzelfalles zu beachten sind, stellt hohe Anforderungen an die Qualifikation der SachbearbeiterInnen.

<b>Sozialhilfeausgaben des Landschaftsverbandes Rheinland im Verwaltungshaushalt 1998</b>	
<b>für Eingliederungshilfen:</b>	<b>2.020,2 Mio DM</b>
<b>für Hilfe zur Pflege:</b>	<b>592,3 Mio DM</b>

Um diese Antragsflut bewältigen zu können und die SachbearbeiterInnen zu unterstützen, wurde ein modulares PC-Dialogverfahren "SIMBA-90 - Antragsbearbeitung" entwickelt, das in einen Gesamtkomplex von weiteren Dialogverfahren eingebettet ist, das durchaus aber auch völlig eigenständig eingesetzt werden kann.

## 2. Ziele

Mit "SIMBA-90" sind die SachbearbeiterInnen in der Lage, komfortabel 38 verschiedene Haupt- und Nebenantragstypen zu bearbeiten. Mit der Eingabe von nur wenigen Daten können über 100 unterschiedliche Schreiben gefertigt werden, die bei Bedarf auch den Besonderheiten des Einzelfalles angepasst werden können.

Sämtliche Schreiben werden in einem verfahrensinternen Archivsystem vorgehalten und können jederzeit wieder am PC der SachbearbeiterInnen in der Form angezeigt werden, wie sie dem Bescheidadressaten vorliegen.

Die Anwendung "SIMBA-90" assistiert und leitet die AnwenderInnen durch die notwendigen Bearbeitungsschritte und rechtlichen Prüfungen.

Das Verfahren gibt Empfehlungen für die Bearbeitung und die zu erstellenden Schreiben. Die AnwenderInnen werden durch Hinweise gewarnt, falls sie unlogische Bearbeitungsschritte vornehmen.

"SIMBA-90" verkürzt somit die Durchlaufzeit der Anträge und ermöglicht eine unmittelbare und sofortige Beantwortung von Fragen der Hilfesuchenden.

Der Bearbeitungsstand eines Antrages ist daher für alle Beteiligten transparent.

Das System bietet insofern Hilfen und Unterstützung vom Eingang eines Antrages über die Entscheidung bis zum endgültigen Abschluss eines Falles.

## 3. Fachliche Vorgehensweise

Allen Beteiligten innerhalb des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR), die sich mit diesem Aufgabenkomplex befassen (Personalrat, Rechnungsprüfungsamt, der Datenschutzbeauftragte, die Amts- und Abteilungsleitungen der betroffenen Ämter), war klar, dass die Entwicklung einer umfassenden Sachbearbeiterunterstützung einen größeren Zeitraum beanspruchen würde.

Im Jahre 1995 hat der IuK-Lenkungsausschuß des Landschaftsverbandes das Projekt "SIMBA" mit der Vorgabe gestartet, dass SIMBA-Teilprojekte mit definiertem Aufgabebereich zu bilden sind, die jeweils von selbständigen Teilprojektteams betreut werden. Die Gesamtprojektleitung sollte dafür sorgen, dass die Ergebnisse der Teilprojekte zueinander passen und das große Ziel, die Schaffung einer ganzheitlichen Sachbearbeiterunterstützung im Rheinischen Landessozialamt, erreicht wird.

Daneben wurde eine sogenannte "Projektbegleitung" eingerichtet. Diese setzte sich aus Endanwendern/Innen und Vorgesetzten zusammen und hatte die Aufgabe,

- alle SachbearbeiterInnen über den Entwicklungsstand des Projektes zu informieren,

- Prioritäten in der Umsetzung von Teilaufgaben festzulegen,
- Rückmeldung aus den Sachgebieten an die Teilprojekte zu geben.

Durch den ständigen Informationsaustausch wurde sichergestellt, dass die SIMBA-90-Anwendung auf den jetzigen stabilen und praxistauglichen Stand gebracht und eine große Akzeptanz bei den EndanwenderInnen noch vor der kompletten Einführung aufgebaut wurde.

#### **4. Reihenfolge**

##### 4.1 Multifunktionale Einrichtungsdatei (MED-Host und MED-PC)

Zunächst wurden die Teilprojekte gestartet, die für die spätere Antragsbearbeitung Daten bereitstellen sollten. Dabei handelt es sich um die "Multifunktionale Einrichtungsdatei" (Teilprojekte SIMBA-20 / -21), die die Sachbearbeitung bei der Suche nach geeigneten Plätzen in Einrichtungen unterstützt.

Hier werden notwendige Einrichtungsdaten z. B. die Anschrift, Konzeption der Einrichtung, -Pflegesätze, die Bankverbindung etc. vorgehalten.

##### 4.2 Rechtsdatenbank (KoLiBRI)

Die Rechtsdatenbank (abgeschlossenes Teilprojekt SIMBA-30) beinhaltet Gesetzestexte, Kommentare, Gerichtsurteile und Verfahrenshinweise des LVR. Hierzu können sich die AnwenderInnen zu einem konkreten Stichwort (z. B. Erbe, Unterhalt, etc..) einschlägige Urteile und Hinweise aufrufen.

##### 4.3 Personenregisterdatei (PRD)

Das zentrale Personenregister (PRD) (Teilprojekt SIMBA-15 / -16) des Sozialhilfedezernates hält die Grunddaten der HilfeempfängerInnen vor. Aus Sicherheitsaspekten erfolgt die Verwaltung (Neuanlage, Änderung, Löschung) in einem separaten Bereich (der Registratur).

Auf diese Grunddaten greifen neben der Antragsbearbeitung SIMBA-90 auch weitere Verfahren des Sozialhilfedezernates zu (z. B. alle Zahlverfahren).

#### 4.4 Notizbuch / Aktenverfolgung (abgeschlossenes Teilprojekt SIMBA-10)

Die Übernahme der Stammdaten und einigen Bewegungsdaten in das System sollte nicht zu einem Stichtag vorgenommen werden, sondern verteilt über einen längeren Zeitraum. Damit wurde sichergestellt, dass die Belastung der Sachbearbeitung nicht zu groß wurde, weil diese Datenübernahme neben der normalen Arbeit geleistet werden mußte. Die Datenübernahme durch qualifizierte SachbearbeiterInnen führte dazu, dass die in den Akten vorhandenen Daten erst nach einer inhaltlichen Prüfung in das neue System übertragen wurden. Insofern wurde Schritt für Schritt zunächst ein sogenanntes "Dialognotizbuch" angelegt, das die am Arbeitsplatz dringend benötigten Daten beinhaltete. Die Daten in diesem System wurden zu Beginn für das Ausdrucken von einfachen Schreiben (Eingangsbestätigung etc.) genutzt und später, als die erste Version der Antragsbearbeitung in der Produktion zur Verfügung gestellt wurde, auch für die Bearbeitung von Anträgen und die Erstellung von Bewilligungsbescheiden.

Die Anwendung "Aktenverfolgung" gibt der Sachbearbeitung die Möglichkeit, zu erfragen, welche konkrete Person eine bestimmte Akte hat. Bei ca. 4.000 Aktenbewegungen pro Tag muß der Weg einer Akte nachvollziehbar bleiben. Befindet sich eine Akte innerhalb der Registratur, so veranlaßt die Sachbearbeitung direkt in der Registratur den Ausdruck einer Aktenanforderung. Die MitarbeiterInnen in der Registratur bringen eine benötigte Akte dann sofort auf den Weg zur oder zum betreffenden SachbearbeiterIn.

Die vorhandenen Papierakten sollen nach und nach in eine elektronische Komplettarchivierung übernommen werden.

#### 4.5 Antragsbearbeitung "SIMBA-90"

Die Antragsbearbeitung konnte auf die Ergebnisse von "SIMBA-10" aufsetzen. So wurde zunächst ein Gesamtrahmenkonzept für die Antragsbearbeitung erstellt.

Grundsätzliche Fragestellungen waren hierbei, wie kann es ermöglicht werden, dass das System so flexibel aufgebaut wird, dass gesetzliche Änderungen jederzeit berücksichtigt und eingefügt werden können und nicht mehr benötigte Teile wieder entfernt werden können, ohne das nach einer Änderung aufwendig neu getestet werden muß.

Der innere Aufbau der Antragsbearbeitung ist in **Schaubild 10** dargestellt. Die "Basisarchitektur kann man sich wie eine "Hängeregistratur" vorstellen, die als Rahmen / Behälter funktioniert und in die die einzelnen Antragstypen eingehängt sind. Diese Technik ermöglicht ohne weiteres das Hinzufügen weiterer Anträge. Die vorhandenen Anträge werden dabei nicht berührt. Insofern könnte SIMBA-90 auch leicht an die Bedürfnisse eines anderen Sozialhilfeträgers angepasst werden.

Der Projektleitungsausschuß "SIMBA" wollte kein Vorgehen nach dem relativ statischen "Wasserfallmodell", sondern entschied sich dafür, dass die Ist-Analyse, das Design, die Implementierung, der Test und der Produktionseinsatz nach dem "Spiralmodell" (siehe **Schaubild 20**) vorgenommen wird.

Die "Spirale" wurde bei der Entwicklung des Antrages 1 einmal komplett bis zum Produktionseinsatz durchlaufen. Bei einem erneuten Start der Arbeiten für den Antrag 2 konnten schon Rückmeldungen der Sachbearbeitung berücksichtigt.

Nachteil dieser Vorgehensweise war jedoch, dass zu bereits fertiggestellten Anträgen immer wieder Änderungswünsche gekommen sind, die für die beiden Projektteams SIMBA-90.1 und SIMBA-90.2 zusätzliche Arbeit bedeuteten.

Vorteil war, dass noch zu entwickelnde Anträge immer orientiert am Bedarf des Anwenders umgesetzt und Trends und Anregungen zeitnah integriert werden konnten.

Die so aktuell gehaltenen Bausteine der verschiedenen Anträge, konnten bei der Weiterentwicklung für andere Anträge Verwendung finden.

Auf Seiten der Sachbearbeitung fand dieser modulare Aufbau großen Anklang, da ein Einarbeiten in das neue System schrittweise erfolgen konnte und bestehende Verwaltungs-abläufe nur langsam umstrukturiert wurden.

#### 4.6 Innerer Aufbau der Antragsbearbeitung

**Schaubild 30** verdeutlicht den sachlichen Inhalt und die Außenbeziehungen der Antragsbearbeitung. Die Benutzerverwaltung umfaßt die systeminterne Rechtevergabe. Nach einem ausgeklügelten Berechtigungskonzept, das auf einer Vorgabe des Datenschutzbeauftragten des LVR beruht, kann sich die / der zuständige SachbearbeiterIn, die SondersachbearbeiterInnen oder der unmittelbare Vorgesetzte einen Fall ansehen und ggf. verändern.

Im Rahmen der Benutzerverwaltung werden die persönlichen Daten der SachbearbeiterInnen gespeichert, die später in die Bescheide und Briefe eingefügt werden (z.B. die Zimmernr., die Erreichbarkeitszeiten bei Teilzeitkräften etc.).

Die Antragsbearbeitung wurde ausdrücklich als sogenannter "Assistent" konzipiert. Die Sachbearbeitung soll den nötigen Freiraum für Ermessensentscheidungen und die Berücksichtigung der Besonderheiten des Einzelfalles haben. Andererseits sollen vor allem neue MitarbeiterInnen schon frühzeitig Sicherheit und Vertrauen in ihre Arbeit bekommen, da das System nur dann "etwas sagt", wenn der von Fachexperten vorgedachte Weg verlassen wird.

Die Textausgaben erfolgen mittels WordPerfect für Windows (WP Win). Bevor ein Bescheid ausgedruckt wird, kann sich die Sachbearbeitung in einer Vorschau das fertige Dokument mit allen eingefügten Variablen, Textbausteinen und ergänzenden Hinweisen anzeigen lassen.

Eine Verbindung zu SAP besteht ebenfalls. Das Anlegen, Ändern und Löschen von Debitoren (Zahlungspflichtige) durch SAP wird über diese Schnittstelle sichergestellt.

Die Zahlverfahren werden innerhalb des Landschaftsverbandes in einem anderen Amt abgewickelt. Die Zahlverfahren (Restkosten der Sozialhilfe, Pflegegeld und Eingliederungshilfe) wurden in den Teilprojekten "SIMBA-50 / -60" als PC-Dialogan-

wendungen neu erstellt. Es besteht die Absicht, SIMBA-90 ab 1.7.2000 mit den Zahlverfahren zu verbinden, so dass eine Komplettbearbeitung der Aufgaben von der Antragstellung bis zur Zahlung ohne Medienbruch in einem System möglich ist.

## 5. SIMBA-90 - Technischer Aufbau

### 5.1 Systemanforderungen

Betriebssystem:	Windows NT 4.0 oder höher
Lokal benötigter Speicherplatz:	Je nach Installation von 1 k bis ca. 60 MB (Server - oder lokale Installation)
Lokale Vorbedingungen:	Geeigneter ODBC-Treiber für die Datenbank, WordPerfect ab Version 6.1 für Windows. Der LVR plant z. Zt. den Umstieg auf Word; von daher ist künftig auch der Einsatz dieser Textverarbeitung möglich.
Server:	Beliebiger Dateiserver, da keine Client-Server-Anwendung wird keine Speicherkapazität benötigt. Speicherplatz je nach Installation 0 bis ca. 60 MB (lokale oder Serverinstallation).
Datenbank:	IBM DB2 ab Version 4, Benutzung von Oracle möglich (bei der OS/2-Version von SIMBA-90 wurde Oracle 7.3 eingesetzt).

### 5.2 Softwaretechnische Merkmale

Entwicklungsumgebung:	Visual Age / Smalltalk, Version 4.5, der Firma IBM
Anzahl der Klassen:	ca. 9.500, davon ca. 1.100 ausschließlich für SIMBA-90
Anzahl der Methoden:	ca. 86.000, davon 8.000 nur für SIMBA-90
Anzahl der Datenbanktabellen:	109 Tabellen unterschiedlicher Größe
Anzahl der Spalten:	z. Zt. 1.136

## 6. Fazit

Das Verfahren "SIMBA-90" wird von 170 AnwenderInnen (davon 100 aus dem Rheinischen Landessozialamt) genutzt.

Ca. 19.500 HilfeempfängerInnen und ca. 37.000 Anträge wurde erfasst (Stand: Januar 2000), seit sich das System in der Produktion befindet und es werden täglich mehr.

Nach ca 2 Jahren intensiver Entwicklungsarbeit und steigender Praxiserfahrung aus der produktiven Arbeit mit der objektorientierten Anwendung können folgende Aussagen getroffen werden:

Die Schaubilder 40 bis 70 zeigen Masken der Anwendung SIMBA-90.

\*\*\*

SIMBA-90 ist ein Beitrag für eine schnelle und unkomplizierte Serviceleistung für unsere Hilfesuchenden.

SIMBA-90 ist ein Meilenstein auf dem Weg zum papierlosen Büro im Rheinischen Landessozialamt des LVR.

SIMBA-90 garantiert jetzt schon eine weitgehende Unabhängigkeit von der Papierakte.

SIMBA-90 steht für eine effiziente und qualitätsorientierte Sachbearbeitung.

SIMBA-90 ist ein weiterer Schritt zum Gelingen der Verwaltungsmodernisierung innerhalb des LVR.