

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Jugendhilfeausschuss	13.04.2016	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Erfahrungsbericht LITTLE BIRD

Betroffene Produktgruppe

11 06 01 Förderung von Kindern/Prävention

Auswirkungen auf Ziele, Kennzahlen

Das Verfahren soll eine Verbesserung des Platzmanagements, der Planungsgrundlagen, der passgenauen Bedarfsdeckung bewirken und damit sowohl bei Eltern als auch bei Trägern von Kindertageseinrichtungen bestehende Probleme minimieren.

Ggf. Frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, TOP, Drucksachen-Nr.)

Jugendhilfeausschuss, 11.09.2013, TOP 6, Drucksachen-Nr. 6173/2009-2014

Jugendhilfeausschuss, 06.11.2013, TOP 6, Drucksachen-Nr. 6173/2009-2014

Finanz- und Personalausschuss, 17.09.2013, TOP 13, Drucksachen-Nr. 6173/2009-2014

Finanz- und Personalausschuss, 17.09.2013, TOP 15, Drucksachen-Nr. 6173/2009-2014

Sachverhalt:

1. Hintergrund

In der Sitzung des Jugendhilfeausschusses am 27.01.2016 ist unter TOP 6 (Bericht der Gemeindeprüfungsanstalt NRW über die „Überörtliche Prüfung Jugend der Stadt Bielefeld im Jahr 2014“) auch über das DV-Verfahren LITTLE BIRD diskutiert worden. Dabei wurde die Verwaltung u.a. gebeten, einen Erfahrungsbericht zu LITTLE BIRD vorzulegen.

2. Ausgangslage

Nach zuvor erfolgter politischer Beschlussfassung ist in Bielefeld zum 01.10.2014 mit dem DV-Verfahren LITTLE BIRD ein neues webbasiertes Platzreservierungs- und Anmeldeprogramm für die Bielefelder Kindertageseinrichtungen eingeführt worden.

Das bis zur Einführung von LITTLE BIRD praktizierte Verfahren führte vor allem aus folgenden Gründen zur Unzufriedenheit bei allen Beteiligten:

- Eltern haben parallel in mehreren Kindertageseinrichtungen nach einem Betreuungsplatz suchen müssen, um einen passenden Platz zu finden. Diese Mehrfachsuche war für die Eltern zeitaufwändig und mit vielen Wegen verbunden.
- Da keine Kommunikation zwischen den verschiedenen Kindertageseinrichtungen bestand, hat die parallele Suche nach Betreuungsplätzen auch in den angefragten Kindertageseinrichtungen zu Mehraufwand geführt.

- Dem Jugendamt wurden von den Eltern Vermittlungsaufträge für einen Kita-Platz erteilt, deren Abarbeitung sich sehr verwaltungsaufwändig darstellte.
- Ein Abgleich von Bedarf und Bestand war nur zeitversetzt möglich. Es bildeten sich zunächst lange Wartelisten, die sich später aber als real nicht existent erwiesen haben.
- Für eine nicht unerhebliche Zahl von Plätzen mussten vor diesem Hintergrund zeit- und personalaufwendige Nachrückverfahren durchgeführt werden. Dies hatte zur Folge, dass für zahlreiche betroffene Familien die endgültige Zusage für einen Betreuungsplatz unnötigerweise erst sehr spät erfolgt ist.
- In den Kindertageseinrichtungen wurde durch die Durchführung von Nachrückverfahren und die Rückabwicklung von Mehrfachvertragsabschlüssen ein erheblicher Zusatzaufwand erzeugt. Warum in Einzelfällen eine Platzzusage oder -absage erfolgte, war für die Eltern teilweise nicht nachvollziehbar.
- Es ist zu Mehrfachvertragsabschlüssen gekommen, deren Rückgängigmachung aufwändig und z.T. problem-/diskussionsbehaftet war.
- Das Vergabeverfahren war für die Eltern insgesamt nicht transparent und hat zu vielen Nach- und Rückfragen geführt.

Das neue Verfahren sollte daher eine Verbesserung

- des Platzmanagements,
- der Planungsgrundlagen sowie
- der passgenauen Bedarfsdeckung

bewirken und damit sowohl bei Eltern als auch bei Trägern von Kindertageseinrichtungen bestehende Probleme minimieren.

3. Sachstand und Erfahrungsbericht

Über die Zusammenarbeit bei der Nutzung der neuen webbasierten Softwarelösung LITTLE BIRD hat die Verwaltung Kooperationsvereinbarungen mit allen Trägern von Kindertageseinrichtungen in Bielefeld geschlossen.

Das neue Verfahren wird von allen Bielefelder Kindertageseinrichtungen genutzt. Außerdem sind 93 der insgesamt 183 Kindertagespflegestellen gelistet.

Derzeit gelangt in Bielefeld die Version 1.0 zum Einsatz. Auch wenn eine Ablösung durch die in anderen Kommunen bereits im Einsatz befindliche Version 2.0 angestrebt wird und erforderlich ist (siehe dazu nachfolgend unter Ziff. 4.), erweist sich schon die Einführung von LITTLE BIRD 1.0 als „Schritt in die richtige Richtung“. Hervorzuheben sind hier vor allem folgende Aspekte:

- Das webgestützte Elternportal liefert einen umfassenden Überblick über alle Bielefelder Kindertageseinrichtungen und ca. die Hälfte der Tagespflegestellen und trägt damit dazu bei, dass Kindertageseinrichtungen und Tagespflegestellen zunehmend als gleichrangig nebeneinander stehende Angebote wahrgenommen werden.
- Eltern können Platzvormerkungen inklusive Priorisierung für bis zu fünf Einrichtungen komfortabel von zu Hause aus vornehmen. Das System erlaubt bereits jetzt zeitnahe Platzzusagen durch die aufnehmenden Einrichtungen und liefert damit in vielen Fällen frühzeitige Planungssicherheit für die Eltern.
- Die Kindertageseinrichtungen profitieren von einer automatischen Bereinigung der Vormerklisten im Falle eines Vertragsabschlusses mit einer anderen Kita. Sofern alle Träger das System konsequent als führendes System zeitnah bedienen, sind Mehrfachvertragsabschlüsse nahezu ausgeschlossen.
- Das System unterstützt die Kommune bei dem durch die Neuregelung des Kinderbildungsgesetzes zum 01.08.2014 erfolgten Bedarfsanzeigeverfahren.
- Gleichzeitig liefert es eine wichtige Ergänzung der Planungsgrundlagen.

Auch wenn es in Einzelfällen von Seiten der Eltern kritische Anmerkungen gegeben hat, ist die

Resonanz der Elternschaft auf die Einführung des Verfahrens ganz überwiegend positiv gewesen. Der Prozess der Suche nach einem geeigneten Betreuungsplatz wird technisch gut unterstützt. Das Verfahren ist transparenter als bisher und die Platzzusagen oder -absagen können schneller als bisher erfolgen. Vereinzelt eingegangene Problemanzeigen waren überwiegend auf systemwidrige oder verspätete Reaktionen von Verfahrensbeteiligten zurückzuführen.

Von Seiten der Träger gab es seit Einführung des Verfahrens immer wieder Problemanzeigen. Diese haben sich in erster Linie auf das Verwaltungsportal von LITTLE BIRD bezogen. Insofern sind die Aussagen der Eltern, die sich auf das Eltern-Portal beziehen, und die der Träger nicht widersprüchlich. Die Träger kritisieren zu Recht eine in Teilbereichen verbesserungswürdige Bedienung und phasenweise zu lange Reaktionszeiten des Systems. Das hat dazu beigetragen, dass die Akzeptanz der Träger für das System noch nicht den gewünschten Umfang erreicht hat. Die parallel oder kurz vor der Inbetriebnahme von LITTLE BIRD erfolgte Einführung trägerspezifischer Verwaltungstools hat zudem Schnittstellenfragen aufgeworfen, deren Klärung teilweise noch nicht abgeschlossen ist.

Die von den Trägern geäußerten Kritikpunkte sind teilweise nachvollziehbar. Auch seitens der Verwaltung sind immer wieder Kritikpunkte benannt und Verbesserungsvorschläge entwickelt worden. Alle nicht auf Handhabungsfehler der Verfahrensbeteiligten zurückzuführenden Mängel/Verbesserungsvorschläge sind seitens der Verwaltung mit Nachdruck über den zwischengeschalteten IT-Dienstleister regioIT an LITTLE BIRD weitergeleitet worden. Die rasante Expansion des Anbieters bei anscheinend nicht ausreichender Ausweitung des Personalbestands hat allerdings dazu geführt, dass notwendige Verbesserungen nur schleppend bzw. teilweise auch gar nicht umgesetzt wurden. Gleichzeitig wurde die Migration auf das System LITTLE BIRD 2.0, durch die eine Behebung zahlreicher Schwachstellen in Aussicht gestellt worden ist, seitens des Anbieters mehrfach verschoben.

Da LITTLE BIRD 1.0 an bestimmten Stellen den Verwaltungsaufwand der Kindertageseinrichtungen noch nicht senkt, wird das neue Verfahren noch nicht von allen Einrichtungen vollumfänglich bedient. Auch werden Eintragungen teilweise erst verspätet vorgenommen. Folge sind in diesen Fällen fehlende oder verspätete Rückmeldungen an Eltern, fehlende Transparenz für die Eltern, aber auch Behinderungen der übrigen Träger. Um Nachteile auf Seiten der Eltern und der Träger, die das System vollumfänglich nutzen, zu vermeiden, sind die Träger daher immer wieder gebeten worden, trotz teilweise berechtigter Kritik an dem System dieses umfänglich und zeitnah zu nutzen. So lassen sich die Vorteile generieren, die auch die Version 1.0 schon bietet (z.B. Verhinderung des Abschlusses von Mehrfachverträgen).

4. Notwendigkeit von LITTLE BIRD 2.0

Bielefeld arbeitet als eine der ersten Kommunen, die LITTLE BIRD eingeführt hat, mit der Version 1.0. Kommunen, die aktuell an den Start gehen, arbeiten sofort mit der vollständig überarbeiteten Version 2.0. Da auf Betreiben der Stadt Bielefeld zahlreiche notwendige, auf die Bielefelder Situation abgestimmte Anpassungen im System 1.0 vorgenommen worden sind, ist eine Migration auf die Version 2.0 mit erheblichem Entwicklungsaufwand verbunden.

Eine durchaus erwogene Beendigung der Zusammenarbeit hätte bedeutet, eine erneute Marktsondierung vornehmen zu müssen und während des Auswahlverfahrens und eines anschließenden Einführungsprozesses vorübergehend wieder ohne Bedarfsanzeigeverfahren arbeiten zu müssen. Das von der Elternschaft positiv angenommene Vormerkportal hätte ebenfalls zurückgezogen werden müssen. Außerdem bietet die Nutzung der Version 2.0 erkennbare Vorteile.

Vor dem beschriebenen Hintergrund hat es unter Beteiligung des Informatikbetriebes und der regioIT in den letzten Monaten einen offenen Austausch mit LITTLE BIRD gegeben. Als Ergebnis

liegen mittlerweile klare Absprachen über die weitere Zusammenarbeit vor. Als Starttermin für LITTLE BIRD 2.0 wurde der 01.11.2016 vereinbart. Im Rahmen eines Workshops am 16.03.2016 ist eine Detailabstimmung für die Umstellung auf 2.0 erfolgt. Berechtigte Anforderungen der Träger werden im Umstellungsprozess von der Verwaltung eingebracht. Mit den Kita-Trägern ist bereits erörtert worden, dass die vorübergehend ruhende Arbeitsgruppe Evaluation wieder aktiviert werden soll, um den Umstellungsprozess zu begleiten. Nach Bereitstellung einer Testversion 2.0 wird die Verwaltung den Trägern die neue Version im Rahmen einer Präsentation vorstellen.

Die Verbesserungen und Neuerungen der Version 2.0 wurden der Verwaltung im Rahmen des Workshops am 16.03.2016 vorgestellt und sind überzeugend. Mit Blick auf die Trägerkritik ist vor allem hervorzuheben, dass die Nutzung des Verwaltungsportals von LITTLE BIRD nach der Umstellung auf die Version 2.0 einfacher und intuitiver sein wird. So werden z.B. die bisher für einen relativ hohen Verwaltungsaufwand verantwortliche Verteilung von Kindern auf Gruppen und das Anlegen und Ändern von Verträgen erheblich erleichtert. Die verbesserte Handhabung wird nach Einschätzung der Verwaltung zu messbaren Zeitersparnissen in den Einrichtungen und damit zu einer größeren Akzeptanz des Verfahrens führen.

Anpassungen bei Statistik-Merkmalen versprechen auch für die Kommune zusätzliche positive Effekte auf die Planungsdaten.

5. Diskussionsstand mit den Trägern

Die Tätigkeit der Arbeitsgruppe Evaluation wurde Ende 2015 angesichts der in der Einführungsversion nicht auszuräumenden Mängel des Verfahrens bis zur Einführung der Version 2.0 ausgesetzt. Der Umstellungsprozess auf LITTLE BIRD 2.0 wird in enger Abstimmung zwischen den Beteiligten erfolgen.

Auf Wunsch der Kita-Träger findet am 07.04.2016 außerdem ein Gespräch der Verwaltung mit den Geschäftsführungen der Kita-Träger statt. Schwerpunktthema wird dabei die seinerzeit abgeschlossene Kooperationsvereinbarungen zur Nutzung von LITTLE BIRD sein, die ab 01.08.2016 eine finanzielle Beteiligung der Träger an den Kosten von LITTLE BIRD vorsieht (0,50 €/Monat/Platz ab 01.08.2016 und 1,00 €/Monat/Platz ab 01.08.2017). Die Verwaltung kann in der Sitzung des Jugendhilfeausschusses am 13.04.2016 mündlich darüber berichten.

6. Perspektive

Die Umstellung auf die Version 2.0 ist der notwendige nächste Schritt. Die Grundlagen für eine Umsetzung zum 01.11.2016 sind geschaffen. Der Softwareanbieter weiß um die Bedeutung einer termingerechten und erfolgreichen Umstellung.

Mit der neuen Version werden wesentliche Verbesserungen eintreten, die Vorteile in der Nutzung des Verfahrens für alle Beteiligten mit sich bringen werden.

Die Umstellung auf die neue Version erfolgt im engen Austausch mit den Kita-Trägern. Der Jugendhilfeausschuss wird über die weitere Entwicklung informiert.

Beigeordneter

Ingo Nürnberger