

DIGITALE VERWALTUNG



© SolaruS - AdobeStock

**NEU**

## Kommunale/r Prozessmanager/in

Verwaltungsprozesse erfolgreich identifizieren,  
analysieren und optimieren

**September – Oktober 2026**

Webinar | WB261091

# Prozessmanagement für mehr Effizienz und Effektivität in der öffentlichen Verwaltung

Wachsende technologische Möglichkeiten, steigende Erwartungen der Bürger/innen und gleichzeitig knappe finanzielle Ressourcen stellen Kommunen vor große Herausforderungen. Um Leistungsfähigkeit, Servicequalität und Zukunftsfähigkeit nachhaltig zu sichern, kommt klar strukturierten und wirkungsvoll gesteuerten Prozessen eine zentrale Bedeutung zu.

Dieser Lehrgang vermittelt die Grundlagen und Erfolgsfaktoren eines professionellen Prozessmanagements in der öffentlichen Verwaltung. Die Teilnehmenden lernen, Geschäftsprozesse systematisch zu analysieren, zu strukturieren und zu optimieren. Dabei wird deutlich, wie klare Prozessstandards, eindeutig definierte Verantwortlichkeiten sowie ein abgestimmtes Zusammenspiel von Daten, IT und Organisation zu effizienteren Abläufen und höherer Bürgerzufriedenheit beitragen.

**Hier sind nur einige zentrale Aspekte, die die Bedeutung von Prozessmanagement in der öffentlichen Verwaltung verdeutlichen:**

- **Inhaltliche Klarheit:** Transparente und eindeutige Abläufe
- **Wirkungsvolle Strukturen:** Klare Rollen und standardisierte Prozesse
- **Verantwortungsvoller Ressourceneinsatz:** Effizienz durch optimierte Abläufe
- **Vernetztes Wissen:** Sicherung und Austausch von Erfahrungswissen
- **Hohe Anpassungsfähigkeit:** Flexibles Reagieren auf Veränderungen
- **Mehrwert für andere Disziplinen:** Grundlage für Digitalisierung und Organisationsentwicklung

## Ihre Dozierenden



**Ksenia Reis**

leitet seit 2021 den Finanzbereich des Jobcenters Kreis Recklinghausen und hat langjährige Erfahrung in unterschiedlichen, dienstlichen Verwendungen (u. a. Projektmanagement/-abwicklung, Begleitung des Prozessmanagements im Finanzmanagement).



**Dominik Schad**

Kreisdirektor und Kämmerer des Kreises Recklinghausen. Er verfügt über langjährige berufs- und fachbezogene Praxiserfahrung innerhalb verschiedenster Positionen der Kommunalverwaltung.



**Rolf Kendziora**

leitet seit 2024 den Bereich Qualitätssicherung und Risikomanagement des Jobcenters Kreis Recklinghausen. Zuvor war er für die korrekte finanz- und verwaltungsrechtliche Abwicklung von Förderprojekten strategisch verantwortlich.

## Zielgruppe

Der Lehrgang richtet sich an Mitarbeitende und Führungskräfte der öffentlichen Verwaltung, die Prozesse aktiv gestalten und Modernisierungsvorhaben wirksam unterstützen möchten. Ziel ist es, Kompetenzen aufzubauen, um Prozessmanagement als strategisches Instrument für eine leistungsfähige, bürgerorientierte und zukunftsfeste Verwaltung einzusetzen.

## Konzept und Lernziele

Der Lehrgang „Kommunale/r Prozessmanager/in“ besteht aus sechs Modulen und ist als Blended-Learning-Kurs konzipiert. Er bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Kenntnisse im Prozessmanagement zu vertiefen und sich optimal auf die Herausforderungen der modernen Verwaltung vorzubereiten.

Der modulare Aufbau des Lehrgangs ermöglicht es Ihnen, (neues) Fachwissen schrittweise mit Ihrem Arbeitsalltag zu verknüpfen, wodurch nachhaltige Lernfortschritte erzielt werden. In den Webinaren behandeln wir zentrale Themen wie die **Analyse bestehender Prozesse, die Gestaltung effizienter Abläufe** und die **Implementierung von Prozessoptimierungsstrategien**.

Als Prozessmanager/in im öffentlichen Sektor sind Sie in der Lage, Verwaltungsprozesse systematisch

zu erfassen, kritisch zu analysieren und nachhaltig zu verbessern. Sie gestalten effiziente, transparente und bürgerorientierte Abläufe und unterstützen die digitale Transformation der Verwaltung.

Nach erfolgreichem Abschluss des Lehrgangs erhalten die Teilnehmenden ein **Zertifikat, das ihre neu erworbenen Kenntnisse im Prozessmanagement bescheinigt**. Dieses Zertifikat unterstützt Sie dabei, Ihre beruflichen Qualifikationen zu erweitern und sich in der öffentlichen Verwaltung weiterzuentwickeln.

Nutzen Sie die Chance, durch diesen Lehrgang Ihre Fähigkeiten im Prozessmanagement zu stärken und aktiv zur Verbesserung der Verwaltungsabläufe beizutragen!

### Nach Abschluss der Fortbildung...

- erhalten Sie einen umfassenden Überblick über alle **relevanten Themen des Prozessmanagements** im öffentlichen Sektor.
- kennen und verstehen Sie die zentralen Begriffe sowie die **Kernkonzepte des Prozessmanagements**.
- sind Sie in der Lage, **Verwaltungsprozesse** systematisch **zu analysieren**.
- können Sie **Optimierungspotenziale identifizieren** und einen verbesserten Soll-Prozess modellieren.
- verstehen Sie die **Umsetzung des Prozessmanagements auf IT-Ebene** und die Rolle der **Digitalisierung bei der Prozessgestaltung**.
- wissen Sie, wie **Prozessmanagement in einer Verwaltung eingeführt** und nachhaltig erfolgreich umgesetzt werden kann.
- verstehen Sie, wie Prozessmanagement verschiedene **organisationalen Ebenen** einer Verwaltung beeinflusst und welche **strukturellen sowie kulturellen Veränderungen** damit verbunden sind.



# Aufbau und Inhalte

## Modul 1: Donnerstag, 17. September 2026

### Grundlagen des Prozessmanagements in der öffentlichen Verwaltung

Ksenia Reis

- Was bedeutet Prozessorientierung?
- Einführung in zentrale Begriffe, Ziele und Nutzen des Prozessmanagements
- Operatives und strategisches Prozessmanagement
- Wesentliche Stör-/Erfolgsfaktoren für ein erfolgreiches Prozessmanagement in den Kommunen
- Rollen im Prozessmanagement (z. B. Prozesseigner, Prozessverantwortliche, Prozessmanager/-in)
- Bausteine für ein ganzheitliches Prozessmanagement in der Kommune

## Modul 2: Mittwoch, 23. September 2026

### Modellierung von Prozessen

Ksenia Reis

- Grundlagen der Modellierung (Vorbereitung, Auswahl der Modellierungswerkzeuge)
- Ordnungsrahmen (Unterschiede der verschiedenen Modellierungssprachen)
- Einführung in die IST-Modellierung

## Modul 3: Donnerstag, 24. September 2026

### Prozessanalyse und -optimierung

Ksenia Reis

- Analyse der Geschäftsprozesse
- Kritische Prozesspunkte aufdecken
- Identifikation und Beseitigung von Ineffizienzen
- Potenziale und Nutzungsgrad ermitteln
- Kennzahlen und Ziele im Prozessmanagement
- Perspektiven und Fallstricke der SOLL-Modellierung
- Kontinuierliche Prozessverbesserung

## Modul 4: Mittwoch, 30. September 2026

### Projektmanagement im Kontext der Prozesseinführung

Rolf Kendziora

- Definition und Bedeutung von Projektmanagement im Kontext der öffentlichen Verwaltung
- Unterschiede zwischen Projektmanagement und Prozessmanagement
- Phasen des Projektmanagements
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Einsatz von Projektmanagement-Tools
- Herausforderung bei der Projektumsetzung in der öffentlichen Verwaltung
- Risikomanagement: Identifikation und Umgang mit potenziellen Risiken

## Modul 5: Mittwoch, 7. Oktober 2026

### Organisation, IT und Automation

Ksenia Reis

- Projekt aufsetzen
- Prozessmanagement-Kultur
- Projektmarketing, Roll-Out-Strategien
- Prozesse und IT
- Reifegradstufen von Geschäftsprozessen

## Modul 6: Donnerstag, 8. Oktober 2026

### Change-Management & Best Practices: Erfolgsfaktoren für nachhaltiges Prozessmanagement

Dominik Schad

- Change-Management – Grundlagen und Rahmenbedingungen
- Kommunikation und Beteiligung der Mitarbeitenden
- Umgang mit Widerständen gegen Prozessinnovationen
- So begeistern Sie die Führung und Kollegen
- Erfahrungsberichte von Prozessmanagement-Einführungen: Erfolgsfaktoren und Herausforderungen

## Umfang der Fortbildung

### Webinar | WB261091

Der Umfang der Fortbildung beträgt insgesamt 40 Fortbildungsstunden à 45 Minuten.

Die Module sind nur zusammen buchbar.

## Termine und zeitlicher Ablauf

**1. Modul:** Donnerstag, **17. September 2026**

**2. Modul:** Mittwoch, **23. September 2026**

**3. Modul:** Donnerstag, **24. September 2026**

**4. Modul:** Mittwoch, **30. September 2026**

**5. Modul:** Mittwoch, **7. Oktober 2026**

**6. Modul:** Donnerstag, **8. Oktober 2026**

**Uhrzeit:** jeweils 9:00 Uhr – 15:30 Uhr

## Preise

**2.390 €** für Mitglieder des vhw

**2.690 €** für Nichtmitglieder

## Zertifizierung

Für die abgeschlossene Fortbildung wird das Zertifikat Kommunale/r Prozessmanager/in vom vhw – Bundesverband für Wohnen und Stadtentwicklung e. V. vergeben.

Das Zertifikat kann nur vergeben werden, wenn mindestens 80 Prozent der Fortbildungszeiten dieser Veranstaltung besucht und die Abschlussprüfung erfolgreich bestanden wurde. Die Abschlussprüfung erfolgt online auf der Plattform vhw-Campus und basiert auf dem angebotenen Kursmaterial.

Wird mehr als ein Veranstaltungstag versäumt oder entscheiden Sie sich gegen die Abschlussprüfung, können wir nur einen Teilnahmenachweis ausstellen.

## Technische Voraussetzungen für Ihre Teilnahme

### Anwendungsdatei mit Installation

Sie haben Cisco Webex Meeting bisher noch nicht genutzt? Dann werden Sie nach dem Anklicken des Zugangslinks aufgefordert, sich die Datei webex.exe herunterzuladen. Wir empfehlen das Herunterladen und die Installation der Anwendungsdatei, da Sie dann alle Interaktionsmöglichkeiten vollumfänglich nutzen können.

### Browserzugang ohne Installation

Alternativ können Sie auch, ohne Installation, über Ihren Browser beitreten. Wir empfehlen eine aktuelle Version von Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge oder Safari für MacOS.

### Zugang mit Tablet oder Smartphone

Mit der App von Webex für Android und iOS ist eine Teilnahme auch über ein Tablet oder Smartphone möglich. Prüfen Sie die Beitrittsmöglichkeit mit unserem frei zugänglichen Test-Raum. Den Link und das Passwort finden Sie auf der Webinar-Detailseite.

## Ansprechpartnerin für inhaltliche Fragen

**Natascha Blank**

**T** 06132 71496-70

**E** nblank@vhw.de

## Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Alle Infos und Buchung unter [www.vhw.de/fortbildung/](http://www.vhw.de/fortbildung/) und Eingabe der Veranstaltungsnr. **WB261091** in das Suchfeld. Oder einfach QR-Code scannen:

Sie haben Fragen zu unseren Veranstaltungen?

Rufen Sie unsere Servicehotline Fortbildung an oder schreiben Sie uns:

**T** 030 390473-610

Mo bis Do 8:00 – 16:00 Uhr, Fr 8:00 – 13:00 Uhr

**E** kundenservice@vhw.de

**vhw.de**



vhw – Bundesverband für Wohnen und  
Stadtentwicklung e. V.

**Kundenservice**

Fritschestraße 27/28 · 10585 Berlin

T 030 390473-610 · E [kundenservice@vhw.de](mailto:kundenservice@vhw.de)