

## Dokumenten-Management

### Informationsfluss verbessert

**[30.01.2017] Das kommunale Jobcenter Offenbach arbeitet nun mit digitalen Akten. Die Umstellung war nicht ganz einfach, denn Jobcenter stellen – bedingt durch die internen Arbeitsabläufe – ganz besondere Ansprüche an E-Akten.**

Im Sozialwesen sind der Aktenbestand und die Arbeitsabläufe mit Aktenrelevanz wesentlich schnelllebiger und komplexer als in manch anderen Verwaltungsbereichen. Im Jobcenter MainArbeit der Stadt Offenbach sollten mit Einführung der E-Akte zudem die Unterlagen des Leistungsbereichs mit denen der Jobvermittlung zusammengeführt werden, da der Informationsaustausch zwischen beiden Fachbereichen in der Vergangenheit nicht immer fehlerfrei klappte. Die passende Software zu finden und für einen reibungslosen Ablauf zu sorgen, war daher gar nicht so einfach.

Obwohl schon zwei Ämter in Offenbach mit der Enterprise-Content-Management-Software (ECM-Software) enaio von Optimal Systems arbeiteten, entschlossen sich die IT-Projektleiter Stefanie Stein und Andreas Hummel, den Markt zu sondieren. „Am Ende blieb es doch bei der Software von Optimal Systems“, erzählt Andreas Hummel, der vor allem die benutzerfreundliche Oberfläche und die vielen Anpassungsmöglichkeiten der Suite hervorhebt. Zudem hat Optimal Systems eine Schnittstelle zu dem im Jobcenter eingesetzten Fachverfahren schon seit Jahren in verschiedenen Kommunen im Einsatz. Von deren Vorteilen hatten sich die Verantwortlichen bei einer Stippvisite in Osnabrück überzeugt. Ein Besuch im Jobcenter in Fulda gab Anregungen, wie die Akten des Leistungs- und die des Vermittlungsbereichs zusammengeführt werden könnten.

#### **Vier Papierakten pro Kunden**

Während sich im Vermittlungsbereich des Jobcenters die Aktenstruktur vor allem an Einzelpersonen orientiert, arbeitet der Leistungsbereich mit Bedarfsgemeinschaften, bei denen ein Sachbearbeiter für alle Kunden einer Bedarfsgemeinschaft zuständig ist. Zusätzlich benötigen Mitarbeiter aus weiteren Fachbereichen, zum Beispiel der Maßnahmenabteilung, der Telefonie und der Eingangszone, Zugriff auf die Unterlagen. Zu jedem Kunden lagen deshalb in Papierform mindestens vier Akten vor. In elektronischer Form können diese nun in einer Akte abgebildet werden. In Offenbach nutzte man Erfahrungen aus anderen Ämtern und kombinierte sie mit eigenen Ideen. „So landet bei uns die Eingangspost ohne Zwischenschritte direkt in der richtigen Fallakte und wird gleichzeitig im digitalen Postfach des zuständigen Mitarbeiters angezeigt“, erklärt Stefanie Stein. Das hat den Vorteil, dass jeder zugriffsberechtigte Mitarbeiter in kürzester Zeit den Posteingang bestätigen kann. Bei ungefähr 700 Posteingängen pro Tag und 10.000 monatlich versendeten Bescheiden ein großer Vorteil. „Unsere Telefonzentrale ist begeistert, weil sie sofort die aktuellen Infos hat“, erzählt Andreas Hummel.

#### **Vorteile wirklich nutzbar machen**

Unter der Leitung von Stefanie Stein und Andreas Hummel wurde die Einführung des ECM-Systems bei MainArbeit langfristig vorbereitet. Technische Voraussetzungen mussten geklärt, Hardware beschafft und Mitarbeiter für den Einsatz geschult werden. „Die Arbeit mit der digitalen Akte ändert viele Abläufe im Arbeitsalltag. Vieles wird deutlich einfacher. Es sind aber auch neue Arbeitsschritte notwendig, um die Vorteile der elektronischen Aktenführung wirklich nutzbar zu machen“, so das Resümee der Projektleiter. In der Poststelle sorgt die Unterstützung der Software bei der Posteingangsbearbeitung für schnellere

Abläufe. Eingehende Briefe werden per Stapelverarbeitung gescannt und gleich der jeweiligen elektronischen Akte zugeordnet. Dadurch entfallen der hausinterne Posttransport und das Kopieren von Dokumenten. Bei der Zuordnung der Schriftstücke stehen den Mitarbeitern der Poststelle verschiedene Suchmöglichkeiten zur Verfügung. Nicht nur gescannte Briefe, auch andere Dokumente, E-Mails und Vermerke werden mit enaio digital erfasst, verschlagwortet und revisionssicher gespeichert. Auf die digitale Akte kann von jedem Arbeitsplatz aus gleichzeitig zugegriffen werden. Die gemeinsame elektronische Akte für den Leistungs- und für den Vermittlungsbereich bietet außerdem einen besseren Überblick.

### **Infos kommen schneller an**

Der Informationsaustausch zwischen beiden Fachbereichen erledigt sich praktisch von selbst. „Die zuständigen Mitarbeiter informieren sich jetzt einfach mit einem Haken in der Indexmaske über neu eingegangene Dokumente“, erklärt Stefanie Stein. „Die Übermittlung von Informationen innerhalb des Jobcenters wird dadurch stark beschleunigt. Und auch die Suche nach zurückliegenden Vorgängen, zum Beispiel nach Anträgen oder Abrechnungen aus früheren Jahren, wird zukünftig wesentlich schneller gehen.“ Zunächst müssen aber erst einmal die digitalen Akten des Systems, welches erst seit wenigen Monaten in Betrieb ist, aufgefüllt werden. Es wäre schlicht zu teuer gewesen, die Altakten einzuscannen. Um den Arbeitsaufwand zu verdeutlichen: Aneinandergereiht ergeben die Akten eine Strecke von rund 1,5 Kilometern. Daher wird nach und nach ergänzt. Mit jedem Neu- beziehungsweise Folgeantrag entsteht nun die neue digitale Akte in enaio. Die Bescheide aus den Fachverfahren wurden jedoch alle ins ECM importiert. „Damit ist alles, was wir seit 2012 versendet haben, in der E-Akte“, berichtet Stein.

### **Mobiler Einsatz im Außendienst geplant**

Die Vorteile bei der Suche werden jedem klar, der die Filter- und Gruppierungsmöglichkeiten und die Typeahead-Funktion nutzt. Einige Mitarbeiter verzichten schon jetzt auf ihre Altakten. Sie haben sich ihre Vorgänge in Eigeninitiative eingescannt. Die anderen Papierordner sollen zur Sicherheit noch etwa ein Jahr in den Büros verbleiben, bevor sie ausgelagert werden. Die Anmietung neuer Archivflächen ist jetzt nicht mehr erforderlich. Mittelfristig wird MainArbeit mit der weiteren Digitalisierung der Informationsprozesse auch Platz einsparen. Für die Zukunft können die Projektleiter sich den mobilen Einsatz des Systems für die Widerspruchsstelle, den Ermittlungsdienst und für die Jobvermittler im Außendienst vorstellen.

()

Dieser Beitrag ist in der Januar-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, E-Akte, Offenbach