

Wuppertal

Neue Arbeitsplattform

[31.01.2019] Das Jobcenter Wuppertal arbeitet seit einiger Zeit ausschließlich mit elektronischen Kundenunterlagen. Dafür wurde die E-Akte des d.3ecm-Systems in das Fachverfahren AKDN-sozial integriert. Verfahrensabläufe können somit deutlich verkürzt werden.

Existenz- und Abstiegsängste legen die Nerven blank. Das erleben Beschäftigte in Jobcentern immer wieder, wenn Antragsteller stundenlang auf ihre Bescheide oder Auszahlungen warten müssen. Ungeduld und Unzufriedenheit bahnen sich allzu oft unschön den Weg. Zumindest was das anbelangt, herrscht in Wuppertal mit 50.000 Personen in der Grundsicherung inzwischen eine ruhige und professionelle Atmosphäre. „Verantwortlich dafür ist ganz klar, dass wir unsere Prozesse durch die E-Akte heute wesentlich schneller und reibungslos gestalten“, erklärt Uwe Kastien. Verfahren abkürzen, Bezüge eher auszahlen und Bescheide schneller erteilen, das sind für den Vorstand für Finanzen und Personal beim Jobcenter die wesentlichen Vorteile bei der Arbeit mit einer E-Akte.

Die Ausstattung des Jobcenters mit ECM-Technologie (Enterprise Content Management) ist nicht der erste Schritt, mit dem die Stadt Wuppertal ihre E-Government-Strategie umsetzt und für mehr Bürgerfreundlichkeit sorgt: Bislang hat die Verwaltung mit Lösungen auf Basis des d.3ecm-Systems von codia, einem Unternehmen der d.velop AG, bereits digitale Akten im Steueramt, in der Stadtkasse und in Teilen des Stadtarchivs aufgebaut sowie eine automatisierte Eingangsrechnungsbearbeitung realisiert. Ein wichtiges Projekt lief zudem im Steueramt, wo die elektronische Steuerakte in das SAP-basierte Veranlagungsverfahren GES KA integriert wurde.

Anzahl der ECM-Anwender explodiert

So richtig explodierte die Anzahl der ECM-Anwender in Wuppertal aber erst im Herbst 2016 mit Einrichtung der SGB-II-Akte im Jobcenter: 550 der insgesamt 700 Beschäftigten bearbeiten aktive und passive Leistungen für die aktuellen Fälle inzwischen ausschließlich auf elektronischem Wege. Aufgrund der Vielzahl an Fällen wurden die laufenden Akten eingescannt und die Papiervorlagen anschließend vernichtet. So konnte nach der Umstellung sofort mit der elektronischen Fallbearbeitung begonnen werden. Die noch in Papierform vorliegenden Archivakten sollten später ebenfalls digitalisiert werden. Zunächst wurden bei anderen Jobcentern Anregungen eingeholt, worauf es bei der Einführung einer E-Akte ankommt und wie man damit arbeitet. Dabei ging es darum, wie die Revisionssicherheit gehandhabt wird, was bei der Rechtevergabe für die Anwender zu beachten ist und wie die Schnittstellen zu anderen Systemen gestaltet sein müssen. Insbesondere mit letzterem Punkt steht und fällt für Finanzvorstand Kastien der Wert einer ECM-Lösung. Denn für die heutigen Aktenlösungen sei diese Funktionalität entscheidend und somit die Verknüpfungsmöglichkeiten mit der im Einsatz befindlichen Software für das Sozialwesen, AKDN-sozial.

E-Akte wird automatisch angelegt

Das in Wuppertal zuvor gesetzte d.3ecm-System brachte eine von codia entwickelte Schnittstelle mit. Diese sorgt dafür, dass eine E-Akte automatisch angelegt wird, sobald ein Sachbearbeiter aus dem Fachverfahren heraus das erste Dokument ablegt. In die elektronische Akte fließen alle neuen Unterlagen ein, die ein Antragsteller einreicht. Sie werden noch an der Eingangstheke gescannt und dem Antragsteller

anschließend wieder ausgehändigt. Es muss also nichts kopiert werden. Mit Attributen versehen werden sie der entsprechenden Akte zugeordnet. Der Sachbearbeiter erhält innerhalb des ECM-Systems automatisch eine Benachrichtigung in seinem Funktionspostkorb. Das ECM-System mit seinen hinterlegten Workflows ist also die Arbeitsplattform im Jobcenter, als führende Anwendung fungiert hingegen nach wie vor AKDN-sozial. Über Suchmechanismen des Enterprise Content Managements können die Sachbearbeiter in der Fallbearbeitung im Handumdrehen auf Sachverhalte zurückgreifen. Schon früher hatten die Jobcoaches aus dem Aktivbereich vereinzelt PDF-Dokumente im AKDN-Verfahren hinterlegt – gegenüber der Aktenlösung, in der auch Annotationen angebracht werden können, war das allerdings eine funktional eher dürftige Dokumentenablage. So verkürzt die Arbeit mit der E-Akte die Verfahrensabläufe erheblich.

25.000 Bedarfsgemeinschaften mit etwa 50.000 Leistungsbeziehern führt das Jobcenter mittlerweile in elektronischen Akten. Eine Akte kann dabei aus einer bis hin zu teilweise mehreren Tausend Seiten bestehen. Durch die Aktenstruktur ist der Zugang zu den personenbezogenen Daten deutlich vereinfacht.

Lösung kommt bei Mitarbeitern gut an

Ein weiteres Wesensmerkmal elektronischer Akten ist der Mehrfachzugriff. Jobcoaches aus dem Aktiv- und Grundsicherer aus dem Leistungsbereich müssen für ihre unterschiedlichen Tätigkeiten zum Teil mit denselben Akten arbeiten. Auch wer mit Widersprüchen, Unterhaltsforderungen und Rechtsfragen zu tun hat, braucht Zugang zu den Unterlagen. Zog ein Leistungsempfänger um, musste früher oft auch seine Papierakte zur benachbarten Geschäftsstelle mitwandern. Bei der zentral im Archivsystem abgelegten E-Akte kann jeder von überall her Einsicht nehmen – die entsprechende Berechtigung vorausgesetzt. Für Jobcenter-Vorstand Uwe Kastien will die Einführung einer neuen Arbeitsweise mit E-Akten von langer Hand vorbereitet sein, soll sie zum Erfolg führen. „Man muss die Beschäftigten mitnehmen und frühzeitig über Planungen und den Projektstatus informieren. Schulungen haben wir erst kurz vor der Einführung durchgeführt, damit das Gelernte noch frisch und gleich anzuwenden ist“, erklärt er. In Wuppertal hat man diese Maßgaben berücksichtigt; dementsprechend gut wurde die Lösung von den Beschäftigten angenommen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Januar 2019 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, E-Akte, d.3ecm