

## Jobcenter 4.0

# Revolution in kleinen Schritten

**[13.06.2019] Digitale Prozesse können die internen Arbeitsabläufe kommunaler Jobcenter nahezu revolutionieren, wie das Beispiel der job-com im Kreis Düren zeigt. Das Ziel eines Jobcenters 4.0 kann dabei auch in vielen kleinen Schritten erreicht werden.**

Die Digitalisierung macht auch vor Behörden nicht halt: Zukünftig werden immer mehr Vorgänge online abgewickelt. Auch die kommunalen Jobcenter sollten sich Gedanken hinsichtlich einer Digitalisierungsstrategie machen, denn in der Leistungsgewährung werden ebenfalls immer mehr Automatismen genutzt. Die Kommunikation mit den Bürgern wird künftig vorrangig über Bürgerportale oder Apps auf dem Smartphone erfolgen.

„Viele kommunale Jobcenter haben schon sehr große Fortschritte dabei gemacht, die internen Prozesse zu digitalisieren“, sagt Hubertus Tölle vom Software-Anbieter AKDN-sozial. „So ermöglichen viele von ihnen den Zugriff auf die Daten ihrer Kunden und führen ihre Akten in elektronischer Form. Auch das Erstellen des Schriftverkehrs unter Nutzung der gespeicherten Daten, die maschinelle Erteilung von Bescheiden, Daten zur Zahlung und Buchung oder die automatisierte Erstellung und Übermittlung der amtlichen Statistiken sind mittlerweile üblich. Darüber hinaus nehmen die Jobcenter am automatisierten Rentenaustauschverfahren sowie dem Grundsicherungsdatenabgleich teil.“

### **Impulse durch das OZG**

Einen spürbaren Impuls in Richtung Digitalisierung hat zudem das Onlinezugangsgesetz (OZG) ausgelöst. Demnach gilt es, bis zum Jahr 2022 über 1.600 Leistungen in 14 Themen- beziehungsweise 557 Lebensbereichen zu digitalisieren. Erste Ansätze werden in so genannten Digitalisierungslaboren realisiert, in denen etwa ein Prototyp eines Online-Antrags auf Arbeitslosengeld II entwickelt wird. Die Einbeziehung der Kommunen und deren Fachverfahrenshersteller ist vorgesehen.

Eine zentrale Anforderung der kommunalen Jobcenter an die Software-Hersteller: Sie mögen die entsprechenden Schnittstellen schaffen, die eine Übernahme und Weitergabe von Daten in und aus dem Fachverfahren ermöglichen, sodass etwa Daten aus dem kommunalen Bürgerportal für die Weiterverwendung in den Fachverfahren genutzt werden können. Auch Fachverfahrenshersteller Prosoz sieht den Ausbau vorhandener und etablierter Schnittstellen als wesentliches Thema. „Schon heute haben wir eine Vielzahl an Integrationen und Schnittstellen in unserem Fachverfahren umgesetzt. Im Zuge unserer Digitalisierungsstrategie im SGB II planen wir die Umsetzung von Online-Anträgen sowie die konkrete Entwicklung von Schnittstellen vom Fachverfahren OPEN/PROSOZ zu Portalen. Wir sind in der Planung für die Entwicklung einer Portallösung für alle PROSOZ-SGB-II-Kunden und rechtsgebietsübergreifend für alle Prosoz-Kunden“, heißt es vonseiten des Anbieters.

### **Erfahrungen des Kreises Düren**

Bereits umfangreiche Erfahrungen mit dem Aufsetzen einer Digitalisierungsstrategie hat das Jobcenter job-com im Kreis Düren gesammelt. „Entscheidend ist, dass die Strategie von allen Beteiligten mitgetragen wird“, berichtet dessen Leiter Karl-Josef Cranen. „Alle Führungskräfte bis hin zum Behördenleiter müssen an einem Strang ziehen und die Umsetzung aktiv unterstützen. Auch die Mitarbeiter müssen frühzeitig eingebunden werden, schließlich sind sie es, die später täglich mit den digitalisierten Arbeitsprozessen

konfrontiert sind.“

Erfahrungsgemäß gebe es drei Gruppen von Mitarbeitern: Junge Kollegen (Digital Natives), denen die Digitalisierung nicht schnell genug gehen kann; weniger IT-affine Mitarbeiter, denen die Angst vor Veränderungen frühzeitig durch Aufzeigen der Vorteile genommen werden muss; und schließlich diejenigen, welche Veränderungen einfach auf sich zukommen lassen. Vertreter aller drei Gruppen sollten bei der Erstellung der Strategie und im späteren Umstellungsprozess aktiv eingebunden werden. „Da die Arbeitsbelastung in allen Jobcentern hoch ist, ist auch der frühzeitige Hinweis wichtig, dass in Folge der Digitalisierung kein Personal abgebaut werden soll, sondern die Kolleginnen und Kollegen dadurch von lästigen Nebenarbeiten befreit werden sollen, um mehr Zeit für die Erledigung ihrer Kernaufgaben zu haben“, rät Karl-Josef Cranen.

### **E-Akte machte den Anfang**

Im Jobcenter des Kreises Düren wurde in einem ersten Schritt bereits im Jahr 2011 die elektronische Akte eingeführt. „Das lag aber nicht daran, dass wir innovativer sind als andere oder die Entwicklung vorhergesehen haben“, schmunzelt Cranen. „Vielmehr haben wir 2010 ein neues Verwaltungsgebäude geplant und da hat sich die Frage geradezu aufgedrängt: Investieren wir noch in neue platzintensive Aktenschränke und Archivierungssysteme oder in moderne IT-Lösungen?“ Nach einem Kostenvergleich sei die Entscheidung schnell zugunsten der E-Akte gefallen. „Wir sind auch ziemlich naiv an die Sache herangegangen“, erinnert sich Cranen. „So haben wir uns im Vorfeld kaum mit Arbeitsprozessen beschäftigt. Umso mehr waren wir im Nachhinein überrascht, welche Vorteile sich unabhängig vom wirtschaftlichen Nutzen in der täglichen Arbeit mit der E-Akte eingestellt haben.“

Zum Einsatz kommt in Düren das Dokumenten-Management-System (DMS) enaio von Anbieter Optimal Systems – die Lösung wurde bereits im Straßenverkehrsamt des Kreises genutzt, sodass entsprechendes Know-how vorhanden war. „Zudem verfügt das DMS über eine Schnittstelle zu unserer für die Zahlbarmachung der Hartz-IV-Leistungen eingesetzten Fachanwendung OPEN/PROSOZ und ist sehr anwenderfreundlich“, nennt Cranen einen weiteren Punkt, der für das Produkt sprach.

### **Digitaler Postausgang**

Beflügelt von den positiven Erfahrungen mit der E-Akte-Einführung und um weitere Synergieeffekte heben zu können, wurde im Jahr 2015 zusätzlich der Postausgang im Jobcenter digitalisiert. Ein durchgängig digitaler Workflow konnte schließlich im vergangenen Jahr mit der Digitalisierung des Posteingangs realisiert werden. Sowohl zugesandte als auch persönlich bei der job-com abgegebene Schriftstücke – bis zu 700 Dokumente beziehungsweise bis zu 2.100 Seiten täglich – werden seitdem ungeöffnet zu festgelegten Zeiten von DHL-Express abgeholt, bis zum nächsten Morgen zum Scan-Zentrum der Deutschen Post transportiert und dort gescannt. Bis spätestens 15.00 Uhr des Folgetags liegen die am Vortag eingegangenen Dokumente dann in den digitalen Postkörben der zuständigen Mitarbeiter. „Als weiteren digitalen Meilenstein hat der Kreis Düren 2015 als erstes Jobcenter in Nordrhein-Westfalen ein eigenes, für jedermann frei zugängliches regionales Stellenportal im Internet in Betrieb genommen“, berichtet Karl-Josef Cranen weiter. Unter der Adresse [www.jobzentrale-dn.de](http://www.jobzentrale-dn.de) werden täglich automatisch alle freien Stellen aus dem Kreis und der Region eingestellt. Das System berücksichtigt Angebote aus Stellenbörsen, Tageszeitungen und von Firmen-Websites, Ausbildungsstellen inbegriffen. Selbst wenig IT-affine Personen seien nach kurzer Einweisung in der Lage, darüber mit wenigen Klicks passende Stellenangebote zu finden, so Cranen. Der Zeitaufwand für die Stellensuche habe sich sowohl für die Arbeitssuchenden, als auch für die Integrationsfachkräfte und Mitarbeiter bei Beschäftigungsträgern deutlich reduziert.

## **Kunden und Mitarbeiter profitieren**

„Dank guter Vorbereitung war die Umsetzung der einzelnen Projekte zu unserer eigenen Überraschung jeweils relativ unproblematisch“, fasst Jobcenter-Leiter Cranen zusammen. „Rückblickend waren die größten Herausforderungen die Bereitstellung der finanziellen Mittel sowie das Vergaberecht, welches das ein oder andere Mal die Realisierung einzelner Projekte um Jahre verzögerte.“

Von den digitalen Abläufen im Dürener Jobcenter profitieren Mitarbeiter wie Kunden. Entsprechend positiv fällt laut Karl-Josef Cranen die Resonanz bei allen Beteiligten aus. „Interne Arbeitsabläufe haben sich durch die Einführung der E-Akte sowie die Digitalisierung des Postein- und -ausgangs nahezu revolutioniert. Vorbei ist die Zeit, in der Unmengen von Papierakten hin- und hertransportiert werden mussten, damit zum Beispiel die zentralisierte Widerspruchsstelle über eingelegte Rechtsbehelfe entscheiden kann. Auch der Informationsfluss innerhalb des Jobcenters hat sich deutlich verbessert, da Vorgesetzte wie zentralisierte Teams parallel die gleiche Akte anschauen und darin arbeiten können“, zählt Cranen die Vorteile auf. „Für die Sachbearbeiter haben sich ungeliebte Nebenarbeiten wie Ausdrucken, Lochen, Abheften, Kuvertieren oder das Suchen von Akten erledigt. Mit wenigen Klicks wird ein Schreiben versandt und die Durchschrift gleichzeitig in der E-Akte abgelegt. Durch diese Entlastung haben die Kollegen heute mehr Zeit für die Erledigung ihrer Kernaufgaben.“

## **Weniger Widersprüche**

Die neue Technik hat bei der job-com zudem dazu beigetragen, dass die Dienst- und Fachaufsicht verbessert werden konnte. So lässt sich nicht nur die Bearbeitung der Posteingänge besser überwachen, bei einem Bearbeitungsstau aufgrund von Krankheit oder Urlaub kann auch umgehend gegengesteuert werden. Neben der Verkürzung der Bearbeitungsdauer hat nach Angaben von Karl-Josef Cranen auch die Zahl der eingelegten Widersprüche um mehr als 20 Prozent abgenommen. „Die Hartz-IV-Bescheide sind bekanntermaßen nicht nur lang, sondern für die Leistungsberechtigten häufig auch schwer verständlich“, erklärt der Jobcenter-Leiter. „In dieser Situation greift der ratlose Bürger nicht selten zum Telefon und möchte mit verständlichen Worten erklärt bekommen, was er seinem Bescheid nicht zu entnehmen vermag. Mit Einführung der E-Akte können solche Anfragen in Düren professionell beantwortet werden. Der Kunde honoriert diesen verbesserten Service, indem er auf die Einlegung von Rechtsmitteln verzichtet.“

Und noch einen weiteren Vorteil kann das Jobcenter des Kreises Düren aus der Digitalisierung ziehen: Sie hat neue Möglichkeiten für eine familienfreundliche Unternehmenspolitik eröffnet. „War es zu Zeiten der Papierakte aus Datenschutzgründen nahezu unmöglich, einen Telearbeitsplatz in der Sozialverwaltung anzubieten, hat die Digitalisierung mit der ortsunabhängigen Verfügbarkeit der E-Akte sowie dem elektronischen Postversand und -erhalt dazu beigetragen, dass das Streben nach einer ausgewogenen Work-Life-Balance nicht nur ein frommer Wunsch bleibt“, erklärt Karl-Josef Cranen. „Heute haben schon mehr als 40 Prozent der Mitarbeiter in der Leistungssachbearbeitung des Dürener Jobcenters einen Telearbeitsplatz.“

## **App und Erklärvideos in Planung**

Was die Zukunft des digitalen Jobcenters 4.0 betrifft, ist Cranen überzeugt, dass es künftig Alltag sein wird, dass Bürger ihre SGB-II-Anträge online einreichen, die eingegebenen Daten direkt in das Berechnungsprogramm der Behörde übertragen und wiederkehrende, einfache Fallkonstellationen ohne Zutun eines Sachbearbeiters computergestützt entschieden werden. Die so frei werdenden personellen Ressourcen könnten für eine intensivere Kundenbetreuung genutzt werden. „Damit dies nicht nur eine schöne Vision bleibt, haben wir bei unserem Software-Lieferanten, der Firma Prosoz, eine

schnellstmögliche Umsetzung eingefordert – bestenfalls in ersten Ansätzen noch im laufenden Jahr“, so der job-com-Leiter.

Aktuell seien darüber hinaus Erklärvideos in Planung, welche Kunden mit einfachen Worten die Abläufe im Jobcenter erläutern sollen. Außerdem soll eine App realisiert werden, über die Kunden Unterlagen mit ihrem Smartphone fotografieren und Dokumente und Nachweise online einreichen können. „Um die geplanten Projekte ohne Zeitverzug umsetzen zu können, wünsche ich mir von unseren kommunalen IT-Dienstleistern vor allem ausreichende personelle und zeitliche Ressourcen“, sagt Karl-Josef Cranen. „Da wir IT-Produkte von unterschiedlichen Dienstleistern nutzen, erhoffe ich mir zudem die uneingeschränkte Bereitschaft aller Beteiligten, erforderliche Schnittstellen zuzulassen und einzurichten, aber auch die Förderung und Entwicklung gemeinsamer IT-Standards nicht außer Acht zu lassen.“

### **Aufgaben für die Zukunft**

Den Datenaustausch zwischen den einzelnen Behörden zu verbessern, damit etwa bei einem Umzug auch wichtige Informationen mit umziehen können, ist laut Hubertus Tölle von Software-Anbieter AKDN-sozial eine weitere Anforderung für die Zukunft im Jobcenter 4.0. „Die Möglichkeiten des Datentransfers sind vielfältig und könnten von Grunddaten des Kunden bis hin zu Informationen bezüglich teilgenommener Maßnahmen, wie Fortbildung und Qualifizierung, reichen. Jobcenter könnten sich so schneller und zielgerichtet um neue Kunden kümmern“, erklärt Tölle. Der Austausch von Daten wäre auch gegenüber der Bundesagentur für Arbeit hilfreich. Tölle: „Eine entsprechende Initiative wurde von den kommunalen Spitzenverbänden auf den Weg gebracht und wird von AKDN-sozial unterstützt. Sollten die entsprechenden Gesetzesgrundlagen geschaffen werden, wäre ein ähnlicher Datentransfer auch im Sozial- und Jugendamtsbereich sinnvoll. Gerade bei den Jugendämtern kann so im Bereich der Kindeswohlgefährdung das Entstehen von Informationslücken verhindert werden.“ Es gibt für die Jobcenter also viel zu tun. Aber, so der abschließende Rat von job-com-Leiter Karl-Josef Cranen: „Man sollte nicht der Versuchung verfallen, zu viele Projekte auf einmal stemmen zu wollen. Das überfordert viele Mitarbeiter. Zum Ziel kommt man auch mit kleinen Schritten – entscheidend ist nur, sich auf den Weg zu machen.“

()

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

Stichwörter: Fachverfahren, Jobcenter, E-Akte, Kreis Düren