

Systemrelevante IT

[31.03.2021] Zur Grundversorgung gehören auch die Systeme der sozialen Sicherung. Sie gewährleisten, dass Hilfeempfänger ihre Leistungen bekommen und Renten- und Sozialversicherungsbeiträge gezahlt werden. Dafür sind funktionierende IT-Systeme unerlässlich.

Die Corona-Pandemie zeigt, wie fragil unsere Lebensweise ist. Dass die soziale Infrastruktur trotzdem aufrechterhalten werden kann, ist zum großen Teil den Kommunen zu verdanken. Es sind die Anlaufstellen vor Ort, die sozial Bedürftigen auch in diesen Zeiten die Existenzgrundlage sichern und Hilfe leisten: Jobcenter, Jugend- und Sozialämter.

Vor dem Hintergrund der Diskussion darum, welche Branchen systemrelevant sind und auch bei einem Lockdown weiter arbeiten müssen, geraten öffentliche Leistungen, die uns längst als selbstverständlich gelten, schnell aus dem Blick. Dass eine funktionierende Gesundheitsversorgung unerlässlich ist, wurde in den vergangenen Monaten deutlich. Zur Grundversorgung gehören aber auch die Systeme der sozialen Sicherung, deren Prozesse genauso entscheidend sind. Sie gewährleisten, dass Hilfeempfänger ihre Leistungen bekommen, Renten- und Sozialversicherungsbeiträge gezahlt und Hilfsmaßnahmen nicht unterbrochen werden.

Verlässliche Technik und fachkundige Systembetreuung

In vielerlei Hinsicht bildet die IT das Rückgrat dieses Funktionierens. Von der Kontakterfassung über die Bedarfsberechnung bis hin zur Auszahlung werden die zentralen Arbeitsschritte über die Fachverfahren abgewickelt. Auch wenn diese Systeme nicht immer im Mittelpunkt der gegenwärtigen Digitalisierungsoffensiven stehen, sind die Vitalfunktionen der Verwaltung über die Fachverfahren automatisiert.

Um die Krisenfestigkeit der sozialen Infrastruktur zu beurteilen, lohnt ein Blick auf die zentralen Abläufe in diesem Bereich. Dabei wird deutlich, in welchem Maße technische Unterstützung bereits jetzt unverzichtbar ist. Neben verlässlicher Technik ist für den Betrieb die fachkundige Systembetreuung entscheidend. Es sind meist spezialisierte Fachkräfte vor Ort, die diese Aufgaben wahrnehmen. Sie pflegen zum Beispiel zentrale Daten, steuern Druck und Versand von Hilfebescheiden, erstellen Statistiken oder sorgen für wichtige System-Updates.

Amt oft immer noch Dreh- und Angelpunkt

Dabei ist Ausfallsicherheit höchstes Gebot. Aber auch die Mitarbeiter in diesem Bereich können von Krankheit oder Quarantäne betroffen sein. Damit wichtige Tätigkeiten nicht unterbrochen werden und die Systembetreuung nicht zur Achillesferse der Verwaltung wird, hat Prosoz als Fachverfahrensanbieter den Betriebsservice ins Leben gerufen. Dieser stellt sicher, dass betriebswichtige Funktionen bei Bedarf per Fernzugriff und unter voller Berücksichtigung des Datenschutzes durch Prosoz-Mitarbeiter weitergeführt werden können. Auf diese Weise bleiben Kommunen trotz personeller Ausfälle handlungsfähig.

Die kommunalen Sozialverwaltungen mussten sich in den vergangenen Monaten auf eine weitgehend kontaktlose Arbeitsweise einstellen. Das kann nicht ohne Folgen bleiben, zumal das physische Amt immer noch der Dreh- und Angelpunkt vieler Abläufe ist. Die jüngst erschienene Studie „Verwaltung in Krisenzeiten“ von Next:Public zeigt, dass insbesondere in den Kommunen der Tätigkeitsschwerpunkt

weiterhin am Arbeitsplatz vor Ort liegt. Mobiles Arbeiten und Homeoffice sind dagegen weiterhin die Ausnahme. Die Ursachen sind vielschichtig. Es fehlt nicht nur an der technischen Ausstattung, auch unzureichende Online-Angebote und verwaltungsinterne Strukturen erschweren die Umsetzung flexibler Arbeitsweisen.

Digitale Prozesse lösen mühsame Handarbeit ab

Die digitale Aktenführung, wie sie bereits in einigen Kommunen konsequent zum Einsatz kommt, ist bei der Umsetzung unumgänglich. Sie schont nicht nur Ressourcen und verringert den Platzbedarf, sondern macht zusätzlich die Fallbearbeitung ortsunabhängig. Sind Mitarbeiter nicht mehr auf einen Aktenschrank angewiesen, kann notfalls die Arbeit auch im Lockdown weitergehen. Voraussetzung dafür ist natürlich eine digitale Prozessintegration, das heißt, die Einbindung von Fachverfahren in das digitale Dokumenten-Management-System.

Ähnliches gilt für elektronische Abrechnungen ohne Schriftverkehr. Fachverfahrenslösungen wie OPEN/PROSOZ arbeiten beispielsweise mit einem Abrechnungsassistenten. Darüber können soziale Einrichtungen elektronische Abrechnungsdaten übermitteln, die automatisch in die Sachbearbeitung einfließen. Auch an dieser Stelle lösen digitale Prozesse mühsame Handarbeit ab. Es entfallen ganze Arbeitsschritte von der Postbearbeitung bis zum Eintippen der entsprechenden Abrechnungsbeträge. Mit solchen Verfahrensverbesserungen wird die kommunale Verwaltung nicht nur schrittweise effizienter, sondern auch krisenfester.

Verwaltungsinterne Prozessoptimierungen

Darüber darf nicht vergessen werden, dass die soziale Sicherung nach wie vor auf den persönlichen Kontakt angelegt und angewiesen ist. Bei allen digitalen Innovationen sollte darauf geachtet werden, dass Automation und der persönliche Kundenkontakt im Einklang stehen. Auch abseits von Corona-Maßnahmen müssen digitale Prozesse Mitarbeiter gezielt entlasten, um bei knappen Personalressourcen auch in Zukunft die persönliche Betreuung zu ermöglichen. Insofern zeigt der gegenwärtige Ausnahmezustand, dass ein kontaktloses Büro nicht unbedingt erstrebenswert ist, ein papierloses Büro hingegen schon.

Im Zuge der aktuellen Einschränkungen wurde immer wieder der Nutzen der Digitalisierung beschworen. Meist liegt der Schwerpunkt solcher Erörterungen auf dem Nachholbedarf beziehungsweise einem Digitalisierungsschub, der nun ausgelöst werden soll. Gemeint ist häufig die Bereitstellung von Online-Services im Sinne des Onlinezugangsgesetzes (OZG). Verwaltungsinterne Prozessoptimierungen, gewissermaßen hinter den Kulissen, werden dabei manchmal übersehen. So ist die nahtlose Übernahme von Daten aus Online-Formularen in die dahinterliegenden Systeme entscheidend, wie sie etwa der OZG-Connector für Prosoz-Fachverfahren bietet. Auch in Bereichen, in denen die Digitalisierungsdynamik weniger spürbar ist, wird so das Fundament für zukunftsfähige Arbeitsprozesse gelegt.

Soziale Sicherung weitgehend krisenfest

Die Entwicklung der vergangenen Monate hat viele Möglichkeiten und Defizite der öffentlichen Verwaltung aufgedeckt, gerade was den Einsatz beziehungsweise das Fehlen digitaler Prozesse betrifft. Bei allem Verbesserungspotenzial, das derzeit angemahnt wird, hat sich die soziale Sicherung in den Kommunen jedoch schon jetzt als weitgehend krisenfest erwiesen und entscheidend zur Stabilität der sozialen Infrastruktur beigetragen. Ohne ausreichende Technik wäre die Umstellung auf einen Lockdown nicht zu bewältigen gewesen. Das soll ein Ansporn sein, dieses Niveau zu sichern und weiter auszubauen.

Weiter zur Studie „Verwaltung in Krisenzeiten“ von Next:Publix

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe März 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Personalwesen,