Kreis Minden-Lübbecke

Per App ins Jobcenter

[18.02.2022] Im Jobcenter des Kreises Minden-Lübbecke können über die UnterlagenApp Ula Anträge und Dokumente via Smartphone datenschutzkonform eingereicht werden. Der Service wird gut angenommen und nach seiner Einführung laufend weitergedacht und -entwickelt.

Als sie im Sommer 2020 für die Leistungsberechtigten im Jobcenter des nordrhein-westfälischen Kreises Minden-Lübbecke an den Start ging, konnte noch niemand abschätzen, ob sie auch gut angenommen wird. Doch nach nunmehr eineinhalb Jahren Praxiserfahrung zeigt sich, dass Ula, die UnterlagenApp des Kommunalen Rechenzentrums Minden-Ravensberg/Lippe (krz), gerne und oft genutzt wird, um Unterlagen schnell und unkompliziert an die Mitarbeitenden des Jobcenters zu übermitteln.
Im Auftrag des Kreises Minden-Lübbecke übernahm das krz im Jahr 2019 die Entwicklung der Smartphone-App. Erklärte Zielsetzung war es, das Papieraufkommen in der Behörde zu minimieren, den damit verbundenen Scan-Aufwand zu reduzieren und eine sichere, schnelle und unkomplizierte Möglichkeit zu bieten, Anträge zu stellen und Unterlagen einzureichen. Das krz in Lemgo wurde 1972 gegründet und ist IT-Dienstleister der Kreise Minden-Lübbecke, Herford und Lippe, aller 36 Städte und Gemeinden dieser Kreise sowie der Stadt Nieheim. Für das Jobcenter des Kreises Minden-Lübbecke stellt das krz, welches seit 2007 durchgehend BSI-zertifiziert ist, das IT-Fachverfahren für die Leistungsgewährung und die digitale Aktenlösung bereit. Eine bestmögliche Implementation sowie das Vermeiden von Reibungsverlusten im Workflow konnten so gewährleistet werden.

In den gängigen App-Stores verfügbar

Die Entwicklung der App erfolgte dabei als agiles Projekt in enger Zusammenarbeit zwischen der IT des Kreises, dem krz und dem Jobcenter, um möglichst früh alle Aspekte des Einsatzbereichs, der Nutzung sowie der technischen Umsetzung zu berücksichtigen. Rückmeldungen und Feedback konnten so noch während der Entwicklung aufgenommen werden. Nach einer internen Testphase wurde die App schließlich am 1. Juli 2020 eingeführt.
Ula ist in den gängigen App-Stores verfügbar und kann von den Leistungsberechtigten über einen speziellen QR-Code, der durch das Jobcenter ausgestellt wird, genutzt werden. Der QR-Code beinhaltet alle technischen Informationen, die benötigt werden, um eine direkte Verknüpfung zwischen der App und der digitalen Akte im Jobcenter herzustellen. Nach dem Scan des QR-Codes via Smartphone können Unterlagen direkt abfotografiert oder aus der Galerie des Geräts ausgewählt und hochgeladen werden. Diese erscheinen dann unmittelbar bei der oder dem zuständigen Sachbearbeitenden in der digitalen Leistungsberechtigten-Akte zur Bearbeitung. Wurden die QR-Codes zunächst nur auf Anfrage ausgestellt, werden sie nun allen Leistungsberechtigten bei Anhörungen oder Anforderungsschreiben standardmäßig mitübersandt.
Seit dem Start im Juli 2020 wird die App regelmäßig weiterentwickelt, auch um weiteren Bedürfnissen der Leistungsberechtigten gerecht zu werden. So wurden sämtliche Texte der Ula durch den Kreis Minden-Lübbecke in mehrere Sprachen – Englisch, Französisch, Türkisch, Russisch, Arabisch – übersetzt. Auch eine Notizfunktion wurde geschaffen, sodass die Leistungsberechtigten zu den eingereichten Dokumenten Anmerkungen übermitteln können. Des Weiteren wurde der FAQ-Bereich ausgestaltet, um die gängigsten Fragen der Leistungsberechtigten direkt in der App zu beantworten.

Positive Resonanz

Das Interesse an der Nutzung der Lösung steigt: Im Jahr 2021 konnten über 17.000 Einreichungen über die Ula verzeichnet werden. Und seit ihrer Produktivsetzung wurde die App über 4.000 Mal heruntergeladen. Hierbei wird sie im Apple Store mit 4,6 von 5 Sternen als sehr gut bewertet. Gerade in der gegenwärtigen, von Kontaktbeschränkungen geprägten Zeit ist die App für viele eine willkommene Arbeitserleichterung und sichere Alternative zur herkömmlichen Einreichung von Papierunterlagen. Die erfolgreich übermittelten Unterlagen werden datenschutzkonform innerhalb der App gespeichert, sodass die Leistungsberechtigten automatisch über einen Nachweis der Einreichung verfügen. Nicht zuletzt sparen sie neben dem Kopieraufwand auch Portokosten oder Fahrten zum Jobcenter. Auch unter Umweltaspekten kann die App daher punkten.
Für die Mitarbeitenden des Jobcenters ergeben sich durch die Nutzung der App gleichfalls erhebliche Vorteile. Die technische Verarbeitung und Übermittlung direkt in die entsprechende E-Akte spart Arbeitsschritte, die sonst vor Ort zu erledigen wären: So ist es etwa nicht mehr notwendig, die Unterlagen zu sortieren, aufzubereiten und einzuscannen. Bei zuvor über 10.000 Scan-Vorgängen pro Monat bedeutet dies einen deutlichen Zeitgewinn und schafft neue Möglichkeiten und Kapazitäten, die anderweitig genutzt werden können.
„Die UnterlagenApp im Jobcenter des Kreises Minden-Lübbecke ist ein wichtiger Schritt im Zeitalter der Digitalisierung“, sagt Landrätin Anna Katharina Bölling. „In der aktuellen Zeit, in der persönliche Kontakte leider vermieden werden müssen, können wir den leistungsberechtigten Menschen im Kreis Minden-Lübbecke damit eine lebensnahe und praktische Alternative an die Hand geben. Mit Blick auf die ursprünglichen Ziele, nämlich die Einsparung von Zeit und Kosten und damit die Vereinfachung und Beschleunigung von Verwaltungsvorgängen, haben wir einen Meilenstein erreicht“, so Bölling weiter.

Überzeugungsarbeit leisten

Natürlich bringt die Einführung eines neuen Verfahrens auch Herausforderungen mit sich. Wie bei allen technischen Anwendungen ist es auch im Fall einer App unumgänglich, sich um technische Pflege, Weiterentwicklung und laufende Anpassung an die rechtlichen Rahmenbedingungen zu kümmern. Die Vorgaben des Datenschutzes sind ebenso zu berücksichtigen wie Wünsche der Leistungsberechtigten bezüglich der Nutzung.
Um den größtmöglichen Nutzen aus der neuen Anwendung zu ziehen, muss sie natürlich auch bekannt gemacht werden und müssen alle Beteiligten erkennen, welche Vorteile im Gebrauch der App liegen. Hier sind Öffentlichkeitsarbeit, Schulungen und auch Überzeugungsarbeit notwendig. In Anbetracht der Vorteile, die die Nutzung der Ula mit sich bringt, sind solche Hürden allerdings eine gern in Angriff genommene Herausforderung.
Nach den positiven Erfahrungen mit der Nutzung der App im Jobcenter ist nun geplant, die Technik auch für andere Bereiche der Verwaltung zu übernehmen. Zudem entwickelt das krz derzeit eine Verwaltungsplattform, welche die Administration der Zugänge noch einfacher machen soll. Weitere Funktionen in der App, wie etwa das Vereinbaren von Terminen oder eine Kommunikation in beide Richtungen, sind ebenfalls denkbar.
Mittelfristig betrachtet wird sich die UnterlagenApp als wichtiges Standbein für die Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürgern und Mitarbeitenden im Kreis Minden-Lübbecke etablieren. Bereits jetzt zeichnet sich ein großes Interesse ab. In einer Zeit, die von Digitalisierung, aber auch von Sicherheitsbedenken und einer globalen Pandemie gekennzeichnet ist, stellt die Entwicklung eines Hilfsmittels wie der App Ula einen wichtigen und richtungweisenden Schritt dar. Nicht zuletzt öffnet es Türen für weitere Anwendungsmöglichkeiten in der gesamten Verwaltung.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Februar 2022 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Kreis Minden-Lübbecke, Jobcenter, Ula