Wiesbaden

Sozialdezernat digitalisiert mit Augenmaß

[11.08.2026] Bundesweite Entwicklungen wie die Sozialstaatsreform, die Sozialplattform oder die Deutschland-App schaffen neue Rahmenbedingungen für digitale Verwaltungsprozesse im Sozialbereich. Wie eine praxisnahe Entwicklung digitaler Services gelingt, zeigt das Sozialdezernat der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden.

Mit der Sozialstaatsreform, der Sozialplattform und der Deutschland-App, für die Wiesbaden als eine der Pilotkommunen fungiert (wir berichteten), rückt die Digitalisierung sozialer Verwaltung stärker in den Fokus. Das Sozialdezernat der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden legt dabei nach eigenen Angaben Wert auf eine Digitalisierung mit Augenmaß. Das Ziel seien passgenaue Lösungen, die Verwaltungsabläufe erleichtern, die Facharbeit sinnvoll unterstützen und den Zugang zu sozialen Leistungen für Bürgerinnen und Bürger verbessern.

„Eine moderne Sozialverwaltung braucht digitale Lösungen, die den Menschen dienen. Unser Ziel ist es, die Mitarbeitenden von vermeidbaren Verwaltungsaufgaben zu entlasten und ihnen mehr Zeit für die eigentliche fachliche Arbeit mit den Bürgerinnen und Bürgern zu geben“, erklärt Sozialdezernentin Patricia Becher. „Die Erfahrungen in Wiesbaden zeigen: Erfolgreiche Digitalisierung entsteht vor allem dann, wenn Verwaltung, Fachlichkeit und Technik eng zusammenarbeiten.“

Innovative Eigenentwicklungen

Wie die Stadt Wiesbaden weiter mitteilt, werden im Sozialdezernat bereits seit Jahren innovative digitale Lösungen entwickelt, die gemeinsam mit den Fachbereichen an den tatsächlichen Anforderungen der Praxis ausgerichtet sind und einen konkreten Mehrwert schaffen. Ein Beispiel sei das Steuerungstool namens Cockpit, das in verschiedenen Bereichen des Sozialleistungs- und Jobcenters eingesetzt werde. Es ermöglicht Mitarbeitenden eine Übersicht über Fälle und Aufgaben und unterstützt durch technische Funktionen eine effizientere Bearbeitung.

Darüber hinaus zeigen laut der Stadtverwaltung weitere spezialisierte Eigenentwicklungen, wie digitale Lösungen gezielt dort eingesetzt werden können, wo Standardverfahren nicht ausreichen. So unterstützt WillkommenBaby die Arbeitsabläufe im Sachgebiet Frühe Hilfen des Amts für Soziale Arbeit. Die Anwendung bildet den gesamten Prozess digital ab – von Termin- und Routenplanung über automatisierte Anschreiben bis hin zu Dokumentation, Kommunikation und Auswertungen. Dadurch werden Arbeitsabläufe vereinfacht, Datenqualität verbessert und wertvolle Zeit gewonnen.

Für das Team Soziale Arbeit in Unterkünften wiederum wurde SWISH entwickelt. Die Anwendung bündelt Informationen zu betreuten Personen, Kontaktverläufen, Dokumenten, Anschreiben und Belegungsfragen in einer zentralen Lösung. Perspektivisch soll SWISH laut der Stadt Wiesbaden von mehreren Sachgebieten genutzt und mit dem stadtweiten CAFM-System Archibus verbunden werden. Dadurch entstehen bessere Planungsmöglichkeiten und eine verbesserte Zusammenarbeit.

Automatisierungsmöglichkeiten nutzen

Ein Schwerpunkt sei zudem das Projekt „Digitalisierung der Verwaltungsarbeit“ im Sozialleistungs- und Jobcenter, mit dem Ziel eines durchgängig digitalen In- und Outputmanagements, verbunden mit fortschreitender Prozessdigitalisierung und -automatisierung. Künftig sollen eingehende Dokumente nach dem Scannen automatisiert erkannt, klassifiziert und der zuständigen Sachbearbeitung digital bereitgestellt werden. Anschließend erfolgt die strukturierte Ablage im Dokumentenmanagementsystem. Der Versand von Bescheiden und Schreiben ist bereits digital integriert: Seit 2020 können Dokumente automatisiert an die Druckstraße übergeben, gedruckt, kuvertiert und versandt werden.

Darüber hinaus werden weitere Automatisierungsmöglichkeiten genutzt: Daten können aus Dokumenten ausgelesen und über Schnittstellen oder Robotic Process Automation (RPA) automatisiert in Fachverfahren übernommen werden. So entstehen durchgängige digitale Prozesse, die weit über eine reine elektronische Aktenführung hinausgehen.

„Digitalisierung in der Verwaltung bedeutet nicht, möglichst viele Prozesse einfach technisch abzubilden. Entscheidend ist, Arbeitsabläufe neu zu denken und intelligente Lösungen zu entwickeln, die tatsächlich Entlastung bringen“, so Patricia Becher.

(bw)

Stichwörter: Fachverfahren, Sozialwesen, Wiesbaden