

# Schnellere Abläufe, einfachere Dokumentation – Offenbacher Jobcenter führt digitale Akten ein

Die gemeinsame Akte für den Leistungs- und für den Vermittlungsbereich soll den Informationsfluss und die Zusammenarbeit verbessern



## Lösungen:

- ▶ Digitales Dokumentenmanagement mit elektronischen Workflows und revisionssicherer Archivierung
- ▶ Digitale Posteingangsbearbeitung
- ▶ Einführung gemeinsamer digitaler Akten im Leistungs- und Vermittlungsbereich des Jobcenters

## Realisierung:

OPTIMAL SYSTEMS  
Vertriebsgesellschaft mbH  
Hannover  
hannover@optimal-systems.de

Jobcenter haben besondere Ansprüche bei der Einführung digitaler Akten. Im Sozialwesen sind der Aktenbestand und die Arbeitsabläufe mit Aktenrelevanz wesentlich schnellerlebiger und komplexer als in manch anderen Verwaltungsbereichen. Im Jobcenter MainArbeit der Stadt Offenbach sollten mit der eAkte zudem auch noch die Unterlagen des Leistungsbereiches mit denen der Jobvermittlung zusammengeführt werden, da der notwendige Informationsaustausch zwischen beiden Fachbereichen im Alltag in der Vergangenheit nicht immer völlig fehlerfrei klappte. Neben der besseren Akteneinsicht für die beteiligten Bereiche war auch der Papierabbau ein weiterer Einführungsgrund.

**Obwohl schon zwei Ämter in Offenbach** mit der Enterprise Content Management-Software enaio® von OPTIMAL SYSTEMS arbeiteten, entschlossen sich die IT-Projektleiter Stefanie Stein und Andreas Hummel den Markt zu sondieren. „Am Ende blieb es doch bei enaio®“, erzählt Andreas Hummel, der vor allem die benutzerfreundliche Oberfläche und die vielen Anpassungsmöglichkeiten der Suite hervorhebt. Zu dem hat OPTIMAL SYSTEMS eine entsprechende Schnittstelle zum im Jobcenter eingesetzten Fachverfahren schon seit Jahren in verschiedenen Kommunen im Einsatz, von deren Vorteilen man sich bei einer Stippvisite in Osnabrück überzeugte. Ein Besuch

im Jobcenter in Fulda gab Anregungen, wie man die Akten des Leistungs- und die des Vermittlungsbereiches sinnvoll zusammenführen konnte.

**Während sich im Vermittlungsbereich** die Aktenstruktur vor allem an Einzelpersonen orientiert, arbeitet der Leistungsbereich mit Bedarfsgemeinschaften, bei denen ein Sachbearbeiter für alle Kunden einer Bedarfsgemeinschaft zuständig ist. Zusätzlich benötigen Mitarbeiter aus weiteren Fachbereichen (z. B. die Maßnahmeabteilung, die Telefonie, die Eingangszone) Zugriff auf die Unterlagen. Zu jedem Kunden lagen deshalb in Papierform mindestens vier Akten vor. In

elektronischer Form können diese nun in einer Akte abgebildet werden.

## **In Offenbach nutzte man Erfahrungen**

aus anderen Ämtern und kombinierte sie mit den eigenen Ideen. „So landet bei uns die Eingangspost ohne Zwischenschritte direkt in der richtigen Fallakte und wird gleichzeitig im digitalen Postfach des zuständigen Mitarbeiters angezeigt“, erklärt Stefanie Stein. Das hat den Vorteil, dass jeder zugriffsberechtigte Mitarbeiter in kürzester Zeit den Posteingang bestätigen kann. Bei ca. 700 täglichen Posteingängen und 10.000 monatlich versendeten Bescheiden ein nicht zu unterschätzender Vorteil. „Unsere Telefonzentrale ist begeistert, weil sie sofort die aktuellen Infos haben und immer gleich wissen, was eingereicht worden ist,“ erzählt Andreas Hummel.

## **Damit alles so gut klappt,**

hat die Projektgruppe unter der Leitung von Stefanie Stein und Andreas Hummel die Einführung des ECM-Systems langfristig vorbereitet. Technische Voraussetzungen mussten geklärt, Hardware beschafft und Mitarbeiter für den Einsatz geschult werden. „Die Arbeit mit der digitalen Akte ändert viele Abläufe im Arbeitsalltag der Sachbearbeiter und Vermittler. Vieles wird deutlich einfacher. Es sind aber auch neue Arbeitsschritte notwendig, um die Vorteile der elektronischen Aktenführung wirklich nutzbar zu machen,“ resümieren die beiden Projektleiter.

## **In der Poststelle sorgt die Unterstützung**

von enaio® bei der Posteingangsbearbeitung für schnellere Abläufe. Eingehende Briefe werden per Stapelverarbeitung gescannt und gleich der jeweiligen elektronischen Akte zugeordnet. Dadurch entfallen der hausinterne Posttransport und das umständliche Kopieren von Dokumenten. Bei der Zuordnung der Schriftstücke stehen den Mitarbeitern der Poststelle jetzt mehrere verschiedene

Suchmöglichkeiten, wie bspw. nach Name, Bearbeiter oder Aktenzeichen, zur Verfügung.

**Nicht nur gescannte Briefe,** auch andere Dokumente, E-Mails und Vermerke werden jetzt mit enaio® in elektronischer Form erfasst, verschlagwortet und revisions sicher gespeichert. Auf die digitale Akte kann von jedem Arbeitsplatz gleichzeitig zugegriffen werden, sofern der Sachbearbeiter entsprechende Berechtigungen hat. Die gemeinsame elektronische Akte für den Leistungs- und für den Vermittlungs bereich bietet außerdem einen besseren Überblick. Zusammengehörende Dokumente sind schneller auf dem Bildschirm, sodass Mitarbeiter nicht mehr in dicken Aktenbänden suchen müssen. Der notwendige Informationsaustausch zwischen beiden Fachbereichen erledigt sich praktisch von selbst.

„**Die zuständigen Mitarbeiter** informieren sich jetzt einfach mit einem Haken in der Indexmaske über neu eingegangene Dokumente. Die Übermittlung von Informationen innerhalb des Jobcenters wird dadurch stark beschleunigt. Und auch die Suche nach zurückliegenden Vorgängen, zum Beispiel nach Anträgen oder Abrechnungen aus früheren Jahren, wird zukünftig wesentlich schneller gehen“, erklärt Stefanie Stein die Vorteile des neuen Systems. Zunächst müssen aber erst einmal die digitalen Akten des Systems, welches erst seit wenigen Monaten in Betrieb ist, aufgefüllt werden. Es wäre schlicht zu teuer gewesen, alle 1,5 km Altakten ein zu scannen. So entsteht nun mit jedem Neu- bzw. Folgeantrag die neue digitale Akte in enaio®. Die Bescheide aus den Fachverfahren wurden jedoch alle ins ECM importiert. „Damit ist alles, was wir selber seit 2012 versendet haben, in der eAkte,“ betont Stefanie Stein.

„**Wenn man mal die Arbeit gemacht hat,** die Dokumente im System drin sind, ist es schon eine sehr schicke Sache,“ ist sich Andreas Hummel sicher. Die Vorteile bei der Suche werden jedem klar, der schon mal die Filter- und Gruppierungsmöglichkeiten und die Typeaheadfunktion (Autokomplettierung in Suchfeldern) genutzt hat. Einige Mitarbeiter verzichten schon jetzt auf ihre Altakten. Sie haben sich ihre Vorgänge in Eigeninitiative selber eingescannt. Die anderen Papierordner sollen noch etwa ein Jahr zur Sicherheit in den Büros verbleiben, bevor sie dann ausgelagert werden. Die Anmietung neuer Archivflächen ist jetzt nicht mehr erforderlich. Mittelfristig wird MainArbeit mit der weiteren Digitalisierung der Informationsprozesse auch Platz einsparen.

## **„Technisch haben wir das Maximum**

bekommen. Viele Lösungen wurden auch perfekt auf unsere Bedürfnisse angepasst,“ sind sich Stefanie Stein und Andreas Hummel einig. Für die Zukunft können sich beide den mobilen Einsatz des Systems für die Widerspruchsstelle, den Ermittlungsdienst oder für die Jobvermittler im Außendienst vorstellen.

### **Vorteile im Überblick:**

- ▶ Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit durch zentrales Dokumentenmanagement
- ▶ Erhöhte Transparenz durch gemeinsame Datenablage
- ▶ Besserer Informationsaustausch zwischen den Fachbereichen Leistung und Vermittlung
- ▶ Bessere Auskunftsfähigkeiten durch gemeinsame Akten und schnellere Postverteilung
- ▶ Kürzere Bearbeitungszeiten durch gemeinsame Aktennutzung
- ▶ Mittelfristig Platzeinsparung durch Wegfall von Papierakten