

Saalekreis

In sechs Monaten zur E-Akte

[25.09.2018] Das Jobcenter des Saalekreises in Sachsen-Anhalt hat innerhalb eines halben Jahres komplett auf die E-Akte umgestellt. Zum Einsatz kommt die ECM-Software enaio des Unternehmens Optimal Systems.

Die Zahl der Leistungsempfänger des Jobcenters im Saalekreis in Sachsen-Anhalt geht zurück – das ist natürlich eine gute Nachricht. Diese positive Entwicklung stellt den Eigenbetrieb aber vor neue Herausforderungen: Mit der sinkenden Kundenzahl reduziert sich auch das Budget. Die Anzahl der Langzeitarbeitslosen, deren Vermittlung viel aufwendiger ist, folgt dem positiven Trend leider nicht. Das Ergebnis: Viel Arbeitsaufwand bei sinkender Finanzierung.

Um diese Problematik zu lösen, muss das Jobcenter die Verwaltungsausgaben reduzieren. Dazu greift der Eigenbetrieb zu organisatorischen Maßnahmen, welche die Kosten nachhaltig senken und die Arbeitseffizienz steigern sollen. „Um unsere Handlungsfähigkeit langfristig zu sichern, arbeiten wir an der Optimierung unserer internen Ablaufprozesse und der Verbesserung der Kundenbetreuung“, erklärt Gert Kuhnert, Betriebsleiter des Eigenbetriebs für Arbeit – Jobcenter Saalekreis. „Dabei setzen wir auf moderne Technik und neue Informationstechnologien wie das ECM.“

Schwachstellen schneller erkennen

Die hausweite Einführung der digitalen Akte auf Basis der Enterprise-Content-Management-Suite (ECM-Suite) enaio von Optimal Systems ist ein Paradebeispiel für eine solche Optimierungsmaßnahme. Innerhalb von nur sechs Monaten stellte das Jobcenter komplett auf die E-Akte um und konnte dadurch nicht nur Papier-, Druck- und Portokosten (E-Post) erheblich senken, sondern auch die Bearbeitungszeiten stark verkürzen. Seit rund drei Monaten arbeitet das Jobcenter Saalekreis fast ausschließlich digital. „Neben Kostenersparnis brachte die Umstellung weitere Vorteile mit sich“, berichtet Kuhnert. „Zum Beispiel können wir jetzt die Schwachstellen in der Sachbearbeitung durch gute Auswertungsmöglichkeiten in enaio schneller erkennen und effektiver beheben.“

Ein solch umfangreiches Projekt innerhalb relativ kurzer Zeit zu realisieren, ist eine beachtliche Leistung. Dokumente, die aus dem Fachverfahren für Sozialverwaltungen OPEN/PROSOZ stammen, oder durch Posteingänge und Kundenkontakt zustande kamen, fanden sich in ungefähr 100.000 Aktenordnern wieder. Aufgrund des Austauschs von Papierordnern kam es bei der Bearbeitung immer wieder zu Verzögerungen. „Die E-Akte in enaio ermöglicht uns den parallelen Zugriff auf dieselbe Akte. So können Fälle gleichzeitig von mehreren Kollegen bearbeitet werden“, erklärt Kuhnert.

Berechtigungskonzept gewährleistet Datenschutz

Darüber hinaus stellt die E-Akte sicher, dass Dokumente und Informationen nicht verloren gehen und von den berechtigten Mitarbeitern in enaio jederzeit per Schlagwortsuche gefunden und verwaltet werden können. Dadurch erhöht sich die qualitative und quantitative Auskunftsfähigkeit – sowohl am Telefon als auch bei Vor-Ort-Terminen. Ein mehrstufiges Berechtigungskonzept gewährleistet einen umfangreichen Datenschutz.

Nach einer kurzen Testphase startete die E-Akte im Jobcenter Saalekreis im März 2018 in den Echtbetrieb. Die neue Arbeitsweise fand bei den Mitarbeitern schnell Akzeptanz. Gewohnte Abläufe

konnten größtenteils digital in enaio abgebildet werden. Seit dem Start wurden von den Anwendern bereits einige Neuanforderungen und Erweiterungswünsche formuliert. Ein gutes Zeichen, wie Jobcenter-Chef Gert Kuhnert findet: „Das zeigt, dass unsere Mitarbeiter sich von Anfang an sehr intensiv mit enaio und der E-Akte auseinandergesetzt haben. Die Kollegen haben die Vorteile des digitalen Arbeitens schnell erkannt und nutzen sie in ihrem beruflichen Alltag.“ In den kommenden Monaten sollen einige der Erweiterungswünsche durch Optimal Systems umgesetzt werden.

Gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit

Neben dem Zuspruch der Mitarbeiter war eine gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit aller am Projekt beteiligten Akteure erfolgsentscheidend. Die Beratungsagentur IMTB Consulting mit Sitz in Berlin unterstützte den Eigenbetrieb in der Ausschreibung und bei der Erarbeitung des Soll-Konzepts, sodass der ECM-Hersteller Optimal Systems ohne größeren Vorbereitungsaufwand sofort mit der Software-Einführung beginnen konnte. Auch der Fachverfahrenshersteller Prosoz Herten unterstützte die digitale Umstellung. Gemeinsam wurde eine neue Version der Schnittstelle geschaffen, die eine reibungslose Datenübername aus OPEN/PRO-SOZ in enaio sicherte.

„Für jede Seite ein Gewinn“

Erwähnenswert ist auch die Zuarbeit auf Kundenseite. Schon im Vorfeld fassten die Mitarbeiter des Jobcenters Saalekreis alle Dokumententypen, die nicht aus dem Fachverfahren stammen, in einer Steuerungstabelle zusammen. In aufwendiger Kleinarbeit wurden die Regularien jedes einzelnen Dokumententyps definiert. Dadurch konnten im Digitalisierungsprozess die Schriftstücke nicht nur zum Großteil automatisch in enaio übernommen, sondern auch sofort in den richtigen Kontext eingeordnet werden.

Die fast papier- und aktenlosen Schreibtische im Jobcenter Saalekreis sind für die Kunden ein neuer Anblick. Am gewohnten Terminablauf änderte sich jedoch nichts, bis auf die verbesserte Auskunftsfähigkeit und den schnelleren Zugriff auf die benötigten Dokumente. „Die digitale Umstellung ist für jede Seite ein Gewinn“, resümiert Gert Kuhnert. „Einerseits werden dadurch die internen Abläufe nachhaltig optimiert. Andererseits – und das ist das Entscheidende – können wir dadurch eine kompetentere und bürgerfreundlichere Kundenbetreuung anbieten – heute und auch in Zukunft.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe September 2018 von Kommune21 im Schwerpunkt E-Akte erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, E-Akte, Saalekreis, Sozialwesen