

Homeoffice

VPN-Zugang ist nicht genug

[23.06.2020] Ohne digitalisierte Verwaltungsprozesse ist ein zielführendes Arbeiten im Homeoffice oft nicht möglich. Das zeigt sich während der Corona-Pandemie besonders deutlich. Behörden sind deshalb gut beraten, Dokumenten-Management und Workflow-Prozesse vollständig elektronisch abzuwickeln.

Wie wichtig digitalisierte Verwaltungsabläufe sind, zeigt sich im Rahmen der Corona-Pandemie besonders deutlich. Denn, wenn Verwaltungsmitarbeiter im Homeoffice zielführend arbeiten sollen, reicht es nicht aus, ihnen per VPN-Verbindung den Zugang zu zentralen IT-Ressourcen zu öffnen. Sie können dann zwar an ihrem Heimarbeitsplatz im Fachverfahren arbeiten. Der Zugriff auf die Aktenschränke im Büro bleibt ihnen jedoch verwehrt. Liegen dort beispielsweise verfahrensrelevante Unterlagen ausschließlich papierbasiert ab, gerät die Bearbeitung von Anträgen schnell ins Stocken. Gerüstet sind an dieser Stelle Kommunen, die Dokumente und Bescheide in einem Dokumenten-Management-System (DMS) ablegen. Viele Kommunen haben sich deshalb bereits mit der Einrichtung von DMS und Workflow-Systemen auseinandergesetzt und das Erstellen und Bearbeiten von Belegen aus dem Fachverfahren in der E-Akte von papierbasiert auf vollständig elektronisch umgestellt. Medienbrüche, die eine durchgängige Prozessbearbeitung ausbremsen, entfallen. **Digitalisierung gerade jetzt angehen** Mit diesen Voraussetzungen können Verwaltungen wiederum das Potenzial von Online-Serviceportalen besser auskosten. Denn welchen Nutzen hat es für interne Prozesse, wenn eine Verwaltung die über ein Portal eingereichten digitalen Anfragen oder Dokumente für weitere Prozessbeteiligte erst ausdrucken muss? Werden die Dokumente hingegen per Workflow gesteuert und in einem DMS abgelegt, das zudem in das entsprechende Fachverfahren integriert ist, sind die Informationen aus dem Verfahren heraus aufrufbar, können digital bearbeitet und weitergeleitet werden – auch von Mitarbeitern aus dem Homeoffice. Verwaltungen, die nicht mit solchen Techniken arbeiten, haben in der Corona-Krise das Nachsehen. An dieser Erfahrung zeigt sich aber auch, mit welchem Engagement, welcher Priorisierung und welchen Ressourcen die Digitalisierung im eigenen Haus angegangen werden sollte. **Schritt für Schritt vorgehen** Für die aktuellen Homeoffice-Lösungen braucht es zunächst ausgereifte Konzepte, die beispielsweise festlegen, wer auf was zugreifen darf oder welche Technik eingesetzt wird. Geht es an die Frage einer DMS-Einführung und wo diese starten soll, sollten in der Regel jene Behörden priorisiert werden, die bei der Antragsbearbeitung zwingend auf bestehende Akten zugreifen müssen. So fallen beispielsweise im Sozialamt oder im Ausländerwesen Entscheidungen aufgrund der Aktenlage und müssen juristisch geprüft werden – das alles kostet Zeit und ist ohne Dokumenteneinsicht schlicht nicht möglich. Damit die Verwaltungen mit elektronischen Dokumenten zielführend arbeiten können, müssen neben den neuen natürlich auch die Bestandsakten digitalisiert werden. Bewährt aber nicht ganz preiswert ist es, hiermit einen Dienstleister zu beauftragen. Alternativ können die Verwaltungen in Eigenregie zunächst mit der Digitalisierung aktueller Fälle beginnen und beispielsweise festlegen, dass Akten immer dann digitalisiert werden, wenn sie in die Hand genommen werden. **Allgemeine Schriftgutverwaltung bedenken** Nicht vergessen werden sollte im kommunalen Digitalisierungsplan die Allgemeine (digitale) Schriftgutverwaltung. Hier zeigen sich nämlich bundesweit große Defizite: Fast alle Verwaltungen legen nicht fachbezogene Dokumente oder E-Mails irgendwie ab. Eine durchdachte, organisatorische Ablagestruktur fehlt oft, was letztendlich zu langen Such- und Bearbeitungszeiten führt. Es sollten deshalb auch solche Dokumente in die Bearbeitungsprozesse einbezogen und der Digitalisierungsplan entsprechend ausgelegt werden. Eine arbeitsfähige digitale Verwaltung ist natürlich stets auf eine

leistungsfähige Infrastruktur angewiesen. Denn nur mit ausreichenden Bandbreiten ist es möglich, dass von heute auf morgen hunderte Mitarbeiter vom Homeoffice auf die Server zugreifen. Das gilt umso mehr, wenn intensiv mit den abgerufenen Dokumenten gearbeitet werden muss.

()

Stichwörter: Dokumenten-Management, Lorenz Orga-Systeme, Corona, E-Akte, Homeoffice