

Neue Mitarbeiter??

Neuer Job!!

WELCHE  
AUSBILDUNG??

# JOB-COM BRINGT NEUE PERSPEKTIVEN

# OUTPUTMANAGEMENT IM JOBCENTER DES KREISES DÜREN

**MEMO-Tagung 2017**

job-com

# DER KREIS DÜREN

- Städtedreieck  
Aachen – Düsseldorf – Köln/Bonn
- 15 Städte und Gemeinden
- 258.385 Einwohner/innen
- 941 km<sup>2</sup> Gebietsfläche



# OPTIONSKOMMUNE SEIT 2005

Das bedeutet:

- 11.398 Bedarfsgemeinschaften
- 22.984 Menschen, die Leistungen nach dem SGB II beziehen
- 7.190 Arbeitslose



Für diese Menschen ist die job-com als zuständiges Fachamt der Kreisverwaltung Düren mit rd. 300 Mitarbeitern/innen an 2 Standorten verantwortlich!

# IST-SITUATION VOR DIGITALISIERUNG

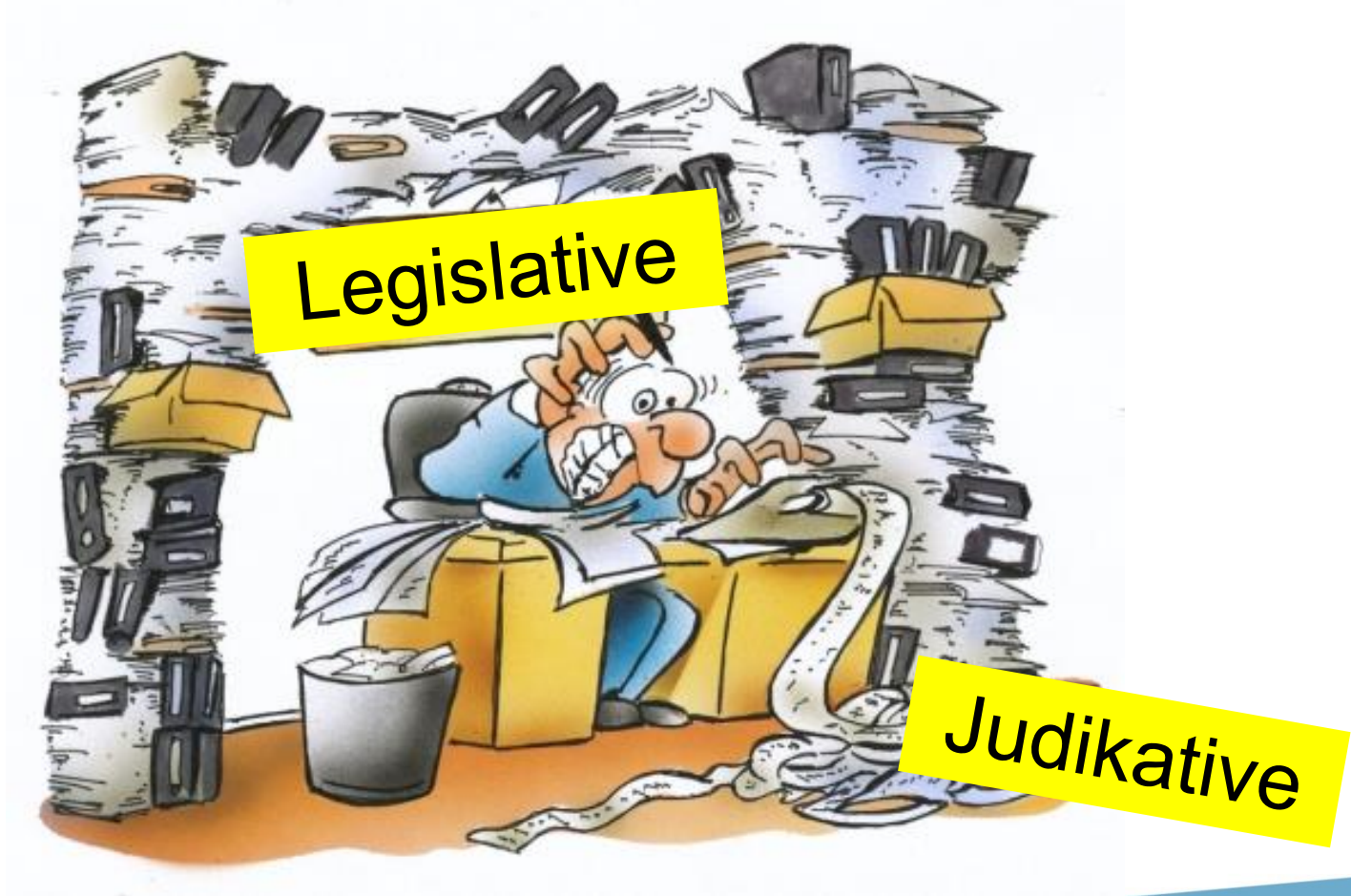
- Führen von Akten in Papierform an allen Standorten
- ca. 18 lfd. Meter Aktenablagebedarf alleine für die laufenden Fälle eines Sachbearbeiters
- Riesige Menge an abgeschlossenen Archivakten/Zugriff auf Akten untereinander nur durch Aktenübersendung / Fotokopieren möglich
- Erstellung und Kuvertierung von Schreiben an Einzelarbeitsplätzen
- Kein auskömmliches Personal



# IST-SITUATION VOR DIGITALISIERUNG



# IST-SITUATION VOR DIGITALISIERUNG





# MIT BEZUG DES NEUEN JOBCENTERS



**IN ZUKUNFTSWEISENDE  
IT- LÖSUNGEN INVESTIERT**



# AKTUELLE IST-SITUATION IN DÜREN

- Keine Papierakten mehr
- Digitale Akte an allen PC-Arbeitsplätzen verfügbar (unter Berücksichtigung von Zugriffsrechten)
- Zugriff auf jede SGB II-Akte ortsunabhängig möglich
- Digitalisierung des Postausgangs

# TECHNISCHE UMSETZUNG

## Zentraler Dienst

Server und Datenbank  
für zugriffs- und fälsch-  
ungssichere Ablage  
von Dokumenten



## Poststelle

Hochleistungs-  
Scanner für  
Eingangspost



## Dokumentenausgang

E-PostBusiness Box  
der  
Deutschen Post



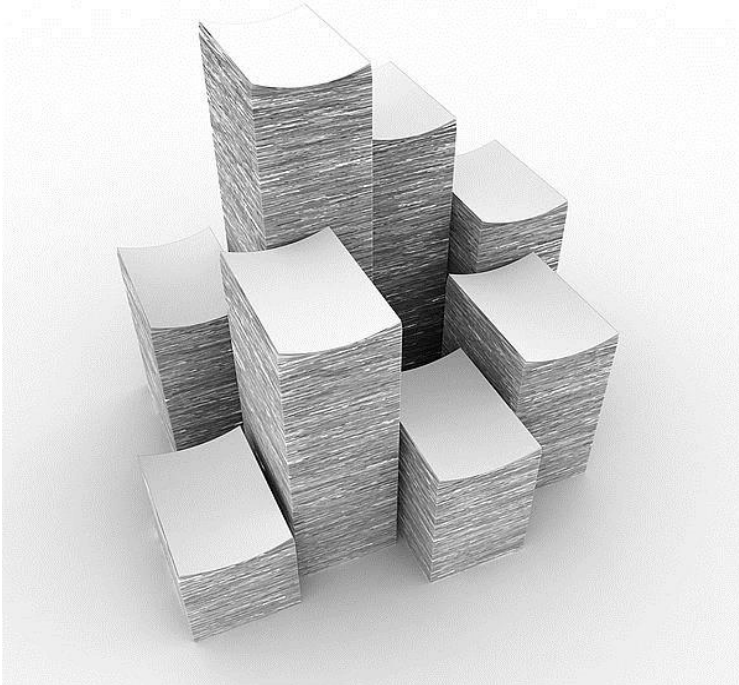
# TECHNISCHE UMSETZUNG



**Arbeitsplätze**  
Multifunktionsgerät + zwei  
21-Zoll Bildschirme für  
Arbeiten im Fachverfahren  
bei gleichzeitiger  
Dokumenteneinsicht



# Reduzierung von Kosten für Verbrauchsmaterial u. Hardware



## Aktenablage (Eingangspost + Durchschriften)

– ca. 62.500 Dokumente/Monat  
= rd. 280.000 Seiten/Monat

entspricht 10 – 13 GB Aufwuchs in  
den E-Akten je Monat

## Postversand

– ca. 14.000 Schreiben/Monat



# ➡ Optimierte Raumnutzung



- kein Archiv u. keine Schränke für Akten erforderlich
- Telearbeiter können sich einen Arbeitsplatz teilen



# Verbesserung der Raumgestaltung



**Räume wirken ohne Akten und Aktenschränke großzügiger und damit freundlicher!**



# Optimierung von Arbeitsprozessen

- Verbesserung der Organisation durch verkürzte Postwege (intern + extern)
- Entlastung der Mitarbeiter von Nebenarbeiten (Ausdrucken, Lochen, Abheften, Kuvertieren, Suchen von Vorgängen etc.)
- Integration des Fallmanagements durch Akteneinsicht in die Leistungssachbearbeitung und umgekehrt
- Automatisierter Informationsaustausch zwischen Fallmanager und Leistungssachbearbeiter durch sog. Abo´s (z.B. Arbeitsvertrag)

# Optimierung von Arbeitsprozessen

- Individuelle Sortiermöglichkeiten der digitalen Akte (Datum, Dokumententyp [Unterkunftskosten, Rechtsbehelfe, Arbeitseinkommen etc.], Sachbearbeiter
- Einfache Akteneinsicht für Vorgesetzte, Widerspruchsstelle, Beschwerdemanagement, Unterhaltsstelle, RPA u.a.
- Akteneinsicht durch Rechtsanwälte und Kunden über sicheren „Dokumentensafe“ im Internet digital möglich
- Elektronischer Rechtsverkehr mit Sozialgerichtsbarkeit in Zukunft flächendeckend möglich





# Verbesserte Steuerungsmöglichkeiten

- Überwachung der Bearbeitung von Posteingängen durch „Status“-Angaben („Bearbeitungsstau“ bei Krankheit/Urlaub)
- Postbearbeitung bei Urlaubs- und Krankheitsvertretung ortsunabhängig möglich; Postversand bei Telearbeit vom Wohnort aus möglich
- Steigerung der Arbeitsqualität durch vereinfachte Kontrolle von Arbeitsergebnissen (Vier-Augen-Prinzip)
- Gleichzeitige Akteneinsicht ermöglicht bessere Unterstützung
- Zusätzliche Auswertungsmöglichkeiten über die E-Akte u. E-Post



# Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

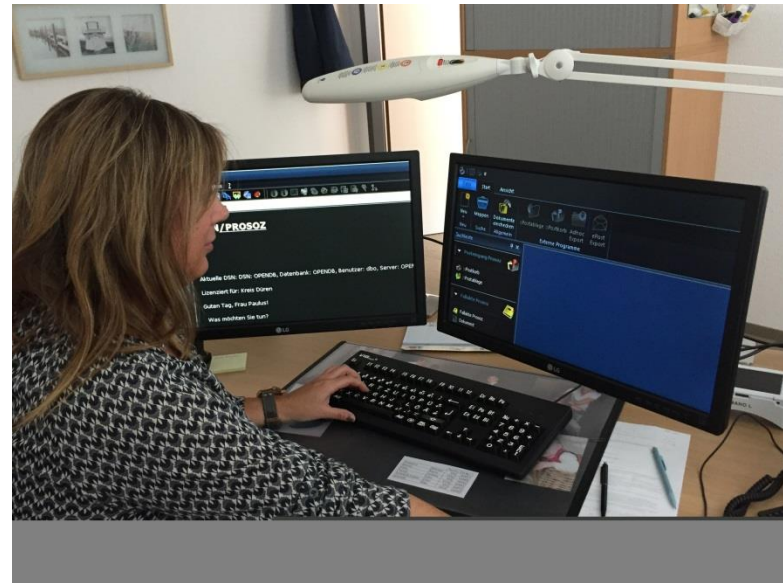
- Höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch Beschleunigung von Arbeitsprozessen
- Bessere Information der Mitarbeiter erhöht Transparenz u. reduziert Frustrationen bei den Kunden (Rückgang von Rechtsbehelfen um 20 %)
- Mitarbeiter haben mehr Zeit für die Erledigung ihrer Kernaufgaben
- Digitalisierung eröffnet durch die Möglichkeit der Telearbeit neue Chancen familienfreundlicher Unternehmenspolitik

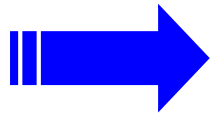


# Höhere Mitarbeiterzufriedenheit

=

# Höhere Attraktivität des Arbeitgebers





# KONKRETES EINSPARPOTENZIAL AM BEISPIEL DER E-POST

## 2016 wurden mehr als 140.000 Schreiben per E-Post versandt!

**Reduzierung des Druckvolumens  
an den Arbeitsplätzen um ca. 85 %**

Erhöhung der Lebensdauer der  
Multifunktionsgeräte

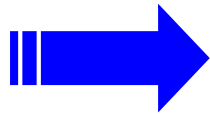
Reduzierung der gesundheitlichen  
Belastung durch Tonerstaub



**Verbrauchsmaterial**

- ca. 24.000 € Tonerkosten
- ca. 22.000 € durch die Verlängerung  
der Lebensdauer der Multifunktions-  
geräte
- ca. 9.000 € Papierkosten





# KONKRETES EINSPARPOTENZIAL AM BEISPIEL DER E-POST

## Postversand

Versand per Mausclick bei  
gleichzeitiger Ablage der  
Durchschrift in der E-Akte



## Portoeinsparung

– ca. 25.000 € durch den porto-  
optimierten Versand über die E-POST

## Senkung der Bearbeitungszeiten

Entlastung der Mitarbeiter durch den  
Wegfall von ca. 85 % der Druck-  
und Kuvertierleistungen



## Arbeitszeit

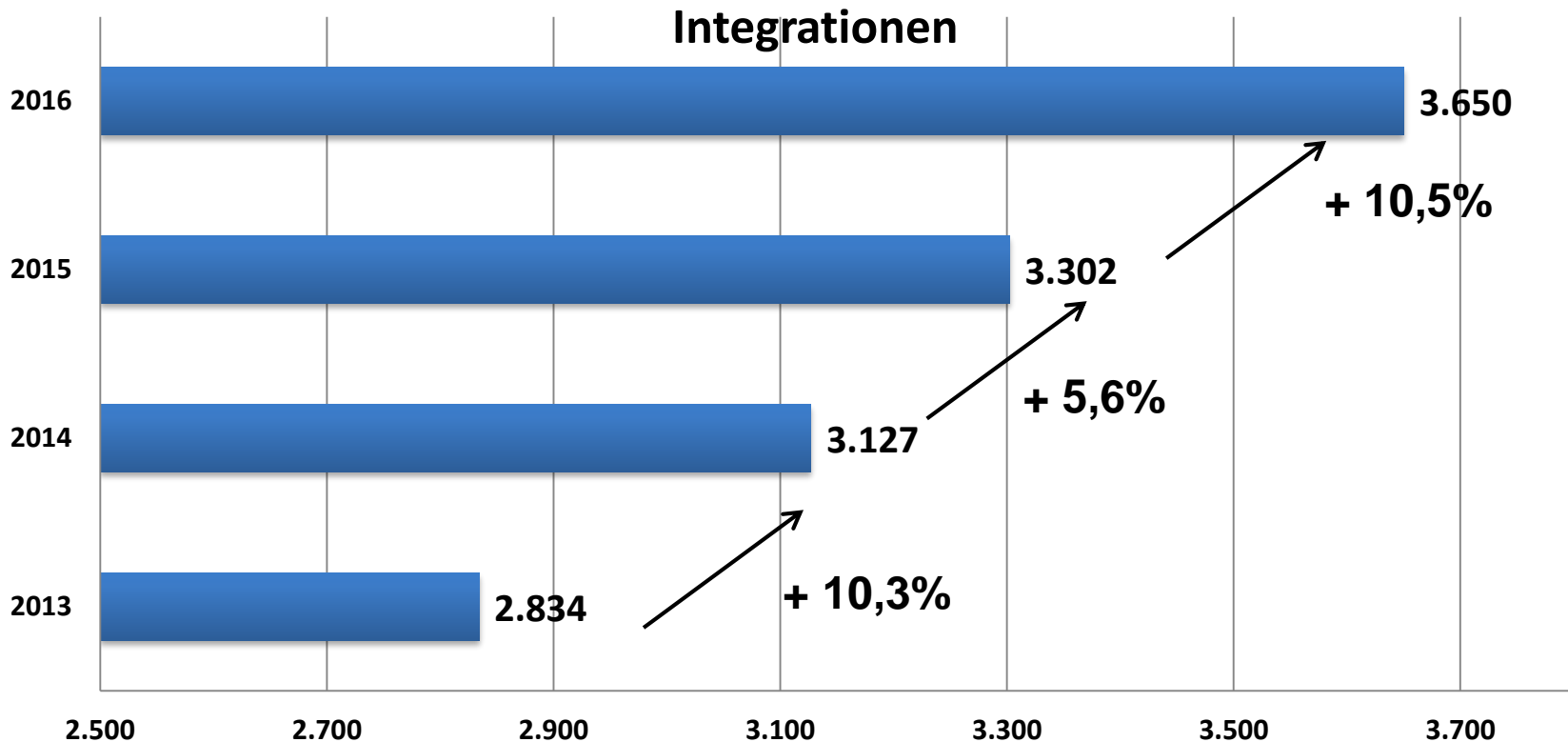
– ca. 183.000 € bei zwei Minuten  
Zeitersparnis pro Brief  
(Basis: EG 9 u. KGST Normarbeitszeit)



**Gesamtersparnis = ca. 263.000 € p.a.**



# MEHR INTEGRATIONEN DURCH BESSERE BETREUUNG



# FAZIT

**Der Umstieg auf die E-Akte und die E-Post war im Sinne unserer Kunden und Mitarbeiter die richtige Entscheidung!**

**Zusätzlich werden Kosten eingespart!**

**Manchmal muss man Dinge einfach anpacken!**

**Vielen Dank  
für Ihre  
Aufmerksamkeit!!**