

Jobcenter Krefeld: moderne Verwaltung mit weniger Papier

Mit Hilfe der elektronischen Akte werden ab dem 26.06.2017 im Jobcenter Krefeld die klassische Aktenhaltung und alle Dokumente nach und nach abgelöst. Das Jobcenter wird hierdurch zu einem papierarmen Dienstleister – Kundinnen und Kunden können aber weiter wie gewohnt ihre Anliegen per Brief adressieren.

Der Nutzen für die Kundinnen und Kunden: weniger Wartezeiten und schnellere Auskünfte.

Alles auf dem Schirm – Datenschutz hat Vorrang

Elektronische Aktenführung heißt, dass eingehende Kundenpost gescannt und computerlesbar gespeichert wird. Diese Dokumente werden anschließend weitgehend automatisch der „richtigen“ Akte zugeordnet. Die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen dann in einem elektronischen Postkorb, dass ein Dokument zur Bearbeitung eingegangen ist.

Der Einhaltung des Datenschutzes wird dabei höchste Priorität eingeräumt: Einblick in die Dokumente haben immer nur die Jobcenter-Beschäftigten, die ihn auch für die Erledigung ihrer Aufgaben brauchen.

Kundinnen und Kunden profitieren von moderner Technik

Auskünfte können schneller gegeben werden, weil die Akte sofort auf den Bildschirmen verfügbar ist und nicht gerade im Haus unterwegs ist oder erst aus einer Ablage geholt werden muss. Auch die Bearbeitungszeiten können sinken, weil es weniger Lauf-, Such- und Transportwege gibt.

Die elektronische Akte ist zugleich der Grundbaustein für kundenfreundliche Online-Angebote in der Zukunft.



Wichtig für alle, die Post ans Jobcenter schicken:

Eingereichte Unterlagen werden nach der Digitalisierung noch 8 Wochen aufbewahrt und danach datenschutzkonform vernichtet. Es sei denn, Kundinnen und Kunden teilen dem Jobcenter mit, dass sie ihre Unterlagen zurückbekommen möchten.

Am besten also nur dann Originale ans Jobcenter senden, wenn diese ausdrücklich angefordert wurden.

Die elektronische Aktenführung schafft Platz

Die durchschnittliche Aktengröße von Kundinnen und Kunden eines Jobcenters umfasst ca. 300 Seiten, oft auch mehr. Bundesweit lagern zurzeit fast 5 Milliarden Blatt Papier (Stand August 2016) in Jobcentern und täglich würden ohne die Einführung der eAkte rund 1,8 Millionen Blatt hinzukommen. Die elektronische Akte hilft dabei, diese Flut einzudämmen und dadurch mittelfristig auch Lagerkapazitäten im Jobcenter zu sparen.

Hintergrund

Die elektronische Akte wird von der Bundesagentur für Arbeit (BA) schon seit 2012 in den Agenturen für Arbeit und den Familienkassen eingesetzt. Bis Jahresende 2015 wurde dieses Verfahren im Hinblick auf seine Praxistauglichkeit für den Bereich der Grundsicherung (SGB II / „Hartz IV“) erfolgreich erprobt. Die elektronische Akte wird bis Mitte 2018 nach und nach in allen 303 Jobcentern eingeführt, die von der BA gemeinsam mit den Kommunen betrieben werden.