

# Digitale Agenda im Sozialdezernat

## Auf dem Weg zur elektronischen Akte

Mit der digitalen Agenda werden in der Kreisverwaltung neue Wege in der Sachbearbeitung beschritten. Obwohl bereits viele Arbeitsvorgänge mit Hilfe von internen Fach- oder externen Landesprogrammen gestützt werden, findet noch jeder Antrag, jedes Schreiben oder jede Notiz in Papierform seinen Platz in einer Papierakte. Besonders bei Akten, die Menschen betreffen die durch eine lebenslange Behinderung auf finanzielle Hilfen angewiesen sind, können diese Unterlagen zu enormen Papierbündeln anwachsen. Mit der Digitalen Agenda zeichnet sich ein Ende dieser „Papiergutverwaltung“ ab. Dieses wird insbesondere im Dezernat Jugend und Soziales nicht unerhebliche Veränderungen mit sich bringen. Allein im Bereich der Versorgungsverwaltung sind es weit über 70.000 Ak-

ten die davon betroffen sind. Daneben gibt es rund 60.000 Akten, die bereits geschlossen sind, aber auf Grund von gesetzlichen Fristen noch nicht vernichtet werden dürfen.

Mit der E-Akte (elektronischen Akte) wird sich Grundlegendes ändern. Nicht nur, dass Lagerkapazitäten für Akten eingespart werden können, auch Arbeitsprozesse müssen angepasst und die Kommunikation mit dem Bürger neu gestaltet werden.

Für die Mitarbeiter in der Sozialverwaltung entsteht hier eine besondere Herausforderung. Zum einen sind es die technischen und organisatorischen Veränderungen, die ein Umdenken und Umlernen erfordern. Zum andern gilt es, sich im Kontakt zu den Bürgern noch flexibler aufzustellen: Es ist ein breiter und viel-

fältiger Kundenkreis, auf den individuell reagiert werden muss. So ist es für junge Menschen völlig normal, per Email und SMS zu kommunizieren, während es dagegen für viele ältere Menschen, Menschen mit Behinderung oder mit Sprachproblemen das direkte Beratungsgespräch oder ein Antrag in Papierform nach wie vor das Mittel der Wahl ist. Beides muss sicher gestellt werden.

Die Sachbearbeiter müssen sich - zumindest noch viele Jahre - darauf einstellen, im Bürgerkontakt eine große Flexibilität zu zeigen, um sowohl in der digitalen, als auch in der Welt alt hergebrachter Kommunikation kundenorientiert handeln zu können.

*Allein die Versorgungsverwaltung hat über 70.000 Akten zu bewältigen.*

