

Die Jobcenter stehen in der Corona-Krise vor großen Herausforderungen – schnelle Hilfe für eine große Zahl (neuer) Kunden notwendig

Die Schließungen der Geschäfte, der Stillstand in vielen Bereichen der Wirtschaft und der Ausfall sämtlicher kultureller Veranstaltungen als Maßnahmen zur Verlangsamung der weiteren Ausbreitung des „Corona“-Virus führen dazu, dass eine große Zahl Menschen mindestens vorübergehend arbeitslos wird. Die Jobcenter erleben bereits ein hohes Aufkommen von Anfragen und Anträgen – und dies, wo sie gleichermaßen von der Schließung betroffen sind.

Dies stellt die Ämter vor erhebliche Schwierigkeiten: Wenn in der aktuellen Situation Anträge nicht mehr persönlich vor Ort gestellt werden können, ist es notwendig, die Antragstellung über einen leistungsfähigen elektronischen Zugang online anzubieten. Insbesondere die kommunalen Jobcenter müssen diesen Zugang jeweils eigenständig bereitstellen, aber auch bei den gemeinsamen Einrichtungen ist die Online-Antragstellung über das Portal der BA nur für Folgeanträge möglich – es ist aber mit einem erheblichen Umfang an Erstanträgen zu rechnen.

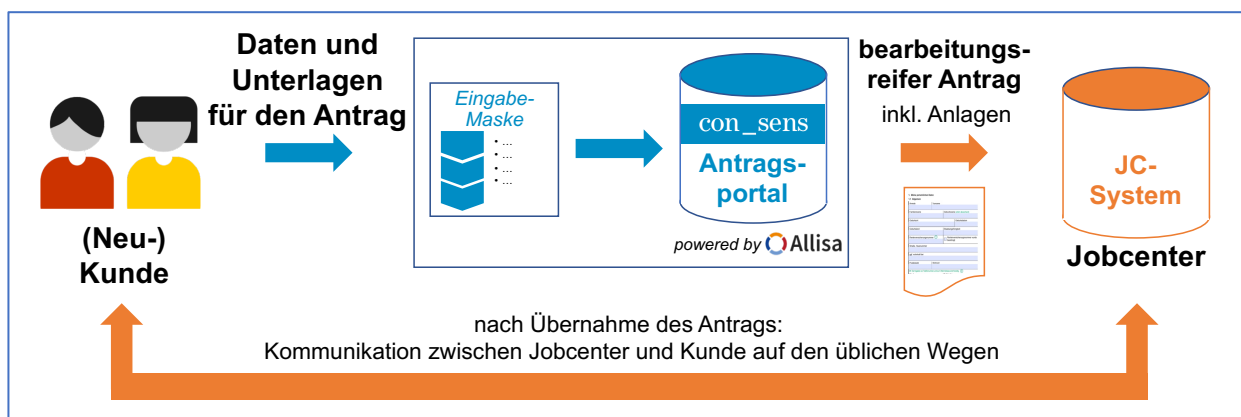
Entscheidend für die schnelle Bewilligung ist die Bearbeitungsreife der Anträge – der Zugang zum System ist das Nadelöhr

Für die Jobcenter ist aber nicht nur die verlässliche elektronische Erreichbarkeit eine Herausforderung, sondern entscheidend für eine schnelle Hilfe ist, dass die Anträge überhaupt elektronisch gestellt werden können und möglichst weitgehend bearbeitungsreif sind. Dies ist für eine ordnungsgemäße Bearbeitung durch die Sachbearbeitung im passiven Leistungsrecht unerlässlich.

Die Erfahrung zeigt bereits im Regelgeschäft, dass es oft einiger „Schleifen“ bedarf, bis ein Antrag bearbeitungsreif ist. In der aktuellen Situation ist dies noch verschärft: Die Hilfesuchenden sind in einer Notlage und brauchen *schnell* Hilfe, die Sachbearbeiter*innen müssen sich bei der Bearbeitung möglichst *störungsfrei* mit den eingehenden Anträgen beschäftigen können.

con_sens bietet den Jobcentern die Nutzung eines passgenauen Portals für die Abgabe von Online-Anträgen an – bearbeitungsreife Anträge ohne Störung der Abläufe

con_sens stellt ein Portal bereit, das den Systemen des Jobcenters *vorgeschaltet* wird und die elektronische Antragstellung ermöglicht. *Das Jobcenter erhält einen bearbeitungsreifen Antrag und kann unmittelbar mit der rechtssicheren inhaltlichen Bearbeitung beginnen.*



Effiziente Online-Erstellung von Anträgen im **con_sens Antragsportal** – dadurch im Jobcenter Fokussierung auf die Bearbeitung

Die Nutzer registrieren sich dazu einmalig und temporär im **con_sens Antragsportal**, geben dort die für die Antragstellung zwingend erforderlichen Daten ein und laden benötigte Anlagen hoch. Nach der Entgegennahme des Antrags nebst der Anlagen aus dem Portal erfolgt die weitere Kommunikation wie gewohnt direkt zwischen der Leistungssachbearbeitung und dem Kunden.

Das Portal bietet den Kunden gerade in der aktuellen Situation einen zusätzlichen Zugang, über den sie schnell und effizient ihren Antrag stellen können. Für die Sachbearbeiter*innen in der Leistungsgewährung liegt der Vorteil in der Qualität der Anträge: Die menügesteuerte Eingabe-

maske mit einer Fokussierung auf die Pflichtfelder, die für eine schnelle, ggf. vorläufige, Bewilligung notwendig sind, stellt sicher, dass der Antrag bearbeitungsreif und plausibel ist. Denn das Portal liefert den Antrag mit Anlagen in einer einheitlichen, strukturierten Form: Er enthält alle Pflichtangaben¹, da er durch den Antragsteller erst abgeschickt werden kann, wenn diese gemacht sind. Damit ist der Antrag im definierten Umfang vollständig und für das Jobcenter bearbeitungsreif, die inhaltliche Bearbeitung erfolgt wie gewohnt in der Fachanwendung.

Das con_sens Antragsportal ist als „Software as a Service“ sofort betriebsbereit – das Jobcenter erhält den bearbeitungsreifen Antrag so, als käme er direkt vom Kunden

Das Portal wurde von con_sens auf der Allisa Low-Code-Plattform entwickelt. Die Lösung wird in Form einer „Software as a Service“ bereitgestellt, das heißt: Das Portal läuft auf DSGVO-konformen Allisa-Servern², eine Installation vor Ort beim Jobcenter ist nicht erforderlich.

Die Übergabe des Antrags aus dem Portal kann auf verschiedenen Wegen erfolgen – am einfachsten und als Standard bereits implementiert mittels einer vom Portal generierten E-Mail an die Leistungssachbearbeitung des Jobcenters mit dem Antrag im pdf-Format und allen notwendigen Anlagen als Anhang. Die Darstellung im pdf-Antrag kann hinsichtlich der Reihenfolge der Datenfelder ggf. an die Eingabemasken der vom Jobcenter genutzten Fachanwendung angepasst werden. Alternativ können die Daten auch über eine elektronische Schnittstelle geliefert werden. Beides erfordert jedoch eine jobcenterspezifische Konfiguration des Portals.

Der Weg zum Start der Online-Antragstellung über das con_sens Antragsportal ist sehr kurz – pragmatisches Vorgehen

Der erste Antrag über das con_sens Antragsportal kann bereits wenige Stunden nach Beauftragung gestellt werden. Es sind lediglich drei Schritte erforderlich:

1. Das Jobcenter und con_sens schließen einen Vertrag³.
2. Es wird ein exklusiver Datenbereich für das Jobcenter auf dem Allisa-Server eingerichtet.
3. Das Jobcenter setzt auf seiner Website einen Link zum Portal.

Darüber hinaus sollte das Jobcenter auch auf anderen Wegen auf die Möglichkeit der Online-Antragstellung hinweisen (z.B. in telefonischen Ansagen, auf Informationszetteln etc.).

Die Standardversion steht unter www.jobcenter.antrags-portal.de bereit. Eine individuelle Konfiguration – z.B. Pflichtfelder, spezielle Gestaltung des übergebenen pdf-Antrags – kann beauftragt werden. Auch weitere individuelle Ausgestaltungen – z.B. eine elektronische Schnittstelle zur Fachanwendung – lassen sich mit überschaubarem Aufwand realisieren.

con_sens bietet die Nutzung des Portals den Jobcentern im Abonnement an: Neben der Bereitstellung eines exklusiven Datenbereichs und der technischen Betreuung des Systems enthalten die einzelnen Tarifestufen eine unterschiedliche Anzahl an Anträgen für die jeweilige Laufzeit. Ist das Kontingent erschöpft, können weitere Antragspakete nachbestellt werden, und selbstverständlich ist ein Tarifwechsel in eine Stufe mit weniger oder mehr Anträgen möglich. Hinzu kommen bei entsprechender Beauftragung ggf. Kosten für individuelle Konfigurationen.

Neben der besseren Erfüllung des Auftrags durch eine effiziente Zugangsmöglichkeit für die Kunden rechnet sich diese Ausgabe auch durch eine verringerte Belastung der Leistungssachbearbeitung, die unmittelbar bearbeitungsreife Anträge erhält und sich in der Kommunikation mit den Kunden auf die inhaltlichen Fragen konzentrieren kann.

con_sens – Consulting für Steuerung und soziale Entwicklung GmbH

Rothenbaumchaussee 11 • 20148 Hamburg

Dr. Georg Barzel • barzel@consens-digital.de • 0171 20 72 576 • 040 4103281

¹ Welche Angaben bei der Antragstellung verpflichtend sind, kann in Grenzen gemeinsam mit dem Jobcenter definiert werden.

² Allisa ist über die CharismaTeam GmbH seit 2006 Softwarehersteller für die Öffentliche Verwaltung und liefert z.B. für die Handwerkskammern und IHKn ein onlinegestütztes Gewerbemeldeverfahren, dort sind über eine Million Anträge durchgelaufen.

³ Es handelt sich um einen Standardvertrag für Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung.