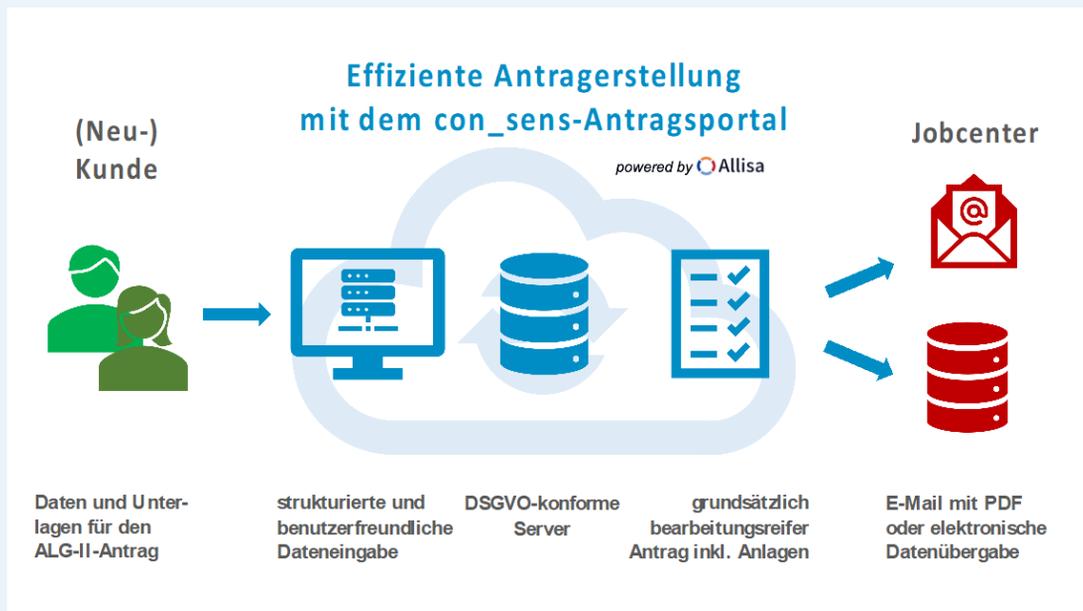


ALG II: Effiziente Hilfe für eine große Zahl (neuer) Kunden

Mit dem neuen Online-Antragsportal für das ALG II adressiert die con_sens Consulting für Steuerung und soziale Entwicklung GmbH seit April 2020 zwei zentrale Herausforderungen der Jobcenter in der Corona-Pandemie: die anhaltende Notwendigkeit zum „Social Distancing“ und ein stark erhöhtes Aufkommen an Anträgen.

Insbesondere auf die Bedürfnisse der Jobcenter zugelassener kommunaler Träger (zKT) ausgerichtet, reduziert respektive erübrigt das Portal in der Phase der Antragstellung den persönlichen Kontakt zwischen Sachbearbeiter*innen und Kund*innen.

Das System führt die Kund*innen durch einen strukturierten Prozess und stellt sicher, dass nur grundsätzlich bearbeitungsreife Anträge beim Jobcenter eingehen – standardmäßig per E-Mail oder, indem die Daten direkt an die EDV übergeben werden.



Die Qualität der so erzeugten Anträge reduziert die Zahl der häufig notwendigen Bearbeitungsschleifen und Rückfragen. Die Sachbearbeiter*innen werden signifikant entlastet und können Anträge rasch (vorläufig) bewilligen oder ablehnen.

Den Kund*innen wiederum – viele befinden sich in der Corona-Rezession völlig unerwartet in einer Notlage und sind mindestens vorübergehend von Arbeitslosigkeit betroffen – bietet das Antragsportal einen einfachen, klar nachzuvollziehbaren und verlässlichen Weg zu schneller Hilfe.

Die Corona-Pandemie verändert das öffentliche wie das private Leben dauerhaft. Stillstand und Schließungen, Kurzarbeit und Insolvenzen, Social Distancing und Maskenpflicht sind Teil des Alltags. Zwar werden die Maßnahmen gegen die Verbreitung des Virus tendenziell weiter gelockert. Sollte es jedoch zu einem erneuten Anstieg der Zahl infizierter Bürger*innen kommen, zu einer „zweiten Welle“ der Epidemie oder zu sogenannten „Superspreader-Events“, dürften Politik und Behörden die Corona-Regelungen wieder verschärfen, wenn auch regional und zeitlich begrenzt. In der von der Pandemie ausgelösten Weltwirtschaftskrise und Rezession steigt die Zahl der Arbeitssuchenden und damit auch die Menge und die Komplexität der zu bearbeitenden Anträge und zu betreuenden Kund*innen.

Sicherer und DSGVO-konformer Service in der Cloud

Bei der Konzeption und Programmierung des Antragsportals waren Geschwindigkeit, Fokus und ein klarer Nutzeneffekt die ausschlaggebenden, wertschöpfenden Kriterien. (Stichwort E-Government)

Das con_sens Antragsportal wurde auf der Allisa Low-Code-Plattform realisiert und ist über die Cloud als „Software as a Service“ verfügbar. Das heißt: Eine Installation beim Jobcenter ist nicht erforderlich. Kund*innen nutzen das Portal über ihren persönlichen Internetbrowser. Die für das Portal genutzten Allisa-Server stehen in Deutschland und sind DSGVO-konform.

Für jedes teilnehmende Jobcenter wird ein eigenes Portal mit eigenem Datenspeicherplatz bereitgestellt und eine eindeutige URL generiert – nach folgendem Muster:

www.<Name-des-Jobcenters>.antrags-portal.de

Unser Partner Allisa ist über die CharismaTeam GmbH bereits seit dem Jahr 2006 ein verlässlicher Softwarehersteller für die Öffentliche Verwaltung. Unter anderem hat Allisa die Handwerkskammern und IHKn mit online-gestützten Gewerbemeldeverfahren ausgestattet, über die bislang mehr als eine Million Anträge gestellt wurden. Mehr Informationen: <https://allisa.software>

Als „Low Code“ werden Programmieretechniken bezeichnet, die nicht auf der klassischen Codierung in einer textbasierten Programmiersprache beruhen, sondern grafische Modellierungsmethoden nutzen. Der entscheidende Vorteil: Durch das Verfahren können Geschäftsanwendungen besonders effizient entwickelt werden.

Das Antragsportal nach den spezifischen Wünschen eines Jobcenters zu konfigurieren ist problemlos sowie in kürzester Zeit möglich:

- ▣ Die Datenfelder der Eingabemasken für den Antrag lassen sich mit geringem Aufwand ergänzen und verändern. Zudem kann die Reihenfolge der Datenfelder in der Ausgabe-PDF auf die vom Jobcenter genutzte Fachanwendung abgestimmt werden.
- ▣ Standardmäßig werden die komplettierten Anträge sowie die notwendigen Anlagen im PDF-Format und per E-Mail an die Leistungssachbearbeitung des Jobcenters gesendet. Auf Wunsch kann das Portal über eine elektronische Schnittstelle mit dem EDV-System des Jobcenters und der jeweiligen Fachanwendung verbunden werden.
- ▣ Zudem kann das Design der Landingpage des Portals auf die Gestaltungsvorgaben des Jobcenters zugeschnitten werden.

Intelligenter Service für die Antragsteller*innen/Kund*innen

Die Attraktivität des con_sens-Antragsportals für die Kund*innen liegt in der einfachen, klaren und digital zeitgemäßen Handhabung.

Die intelligente Menüführung und der strukturierte Prozess des Antragsportals, für das sich die Kund*innen einmalig und temporär registrieren, entlasten die Menschen deutlich. So arbeitet das System überwiegend mit Pflichtfeldern und fragt nur die relevanten Daten und Unterlagen ab, die gemäß der individuellen Lebenssituation der Antragsteller*innen wirklich benötigt werden. Sie werden es zudem zu schätzen wissen, den Antragsprozess jederzeit unterbrechen und ohne Datenverlust fortsetzen zu können.

Das Portal eröffnet nicht nur einen zusätzlichen, kontaktlosen Zugang zu schneller Hilfe, sondern bietet zunächst auch einen „geschützten Raum“ für Menschen, die vielleicht zum ersten Mal das ALG II beantragen.

Die Kund*innen können sich sicher sein, dass ihre Daten nicht unbegrenzt verfügbar sind. Jeder Account wird 14 Tage nach der letzten Nutzung gelöscht.

Der kurze Weg zum Antragsportal

Das Antragsportal ist bereits wenige Stunden, nachdem das Jobcenter den Auftrag erteilt hat, einsatzbereit und für die Kund*innen des Jobcenters verfügbar.

Dazu bedarf es nur dieser drei Schritte:

1. Das Jobcenter schließt den Vertrag mit con_sens – Consulting für Steuerung und soziale Entwicklung GmbH ab (Standardvertrag für Einrichtungen der Öffentlichen Verwaltung).
2. Für das Jobcenter werden auf dem Allisa-Server ein exklusiver Datenbereich und das Antragsportal unverzüglich eingerichtet – inklusive individueller Anpassungen.
3. Das Jobcenter setzt auf seiner Website einen Link zum Portal, um seine Kunden zu dem neuen Angebot zu leiten.

Das Jobcenter kann seine Kund*innen auf vielfältigen Kommunikationswegen auf die Möglichkeit hinweisen, zukünftig den Antrag auf ALG II auch online stellen zu können. Dazu bieten sich neben der eigenen Website beispielsweise telefonische Ansagen, Handzettel, Flyer, Aushänge, die amtlichen Bekanntmachungen der Kommune sowie Informationen für die Presse an.

con_sens bietet die Nutzung des Online-Portals für ALG II-Anträge im Abonnement mit einer vereinbarten Laufzeit und exklusivem Datenbereich auf den Allisa-Servern an.

Die Vorteile des con_sens-Antragsportals auf einen Blick

- ▣ Die elektronische Erreichbarkeit für ALG-II-Antragsteller*innen ist gewährleistet.
- ▣ Die Sachbearbeiter*innen erhalten strukturierte, grundsätzlich bearbeitungsreife und plausible Anträge.
- ▣ Eine unmittelbare, rechtssichere Bearbeitung ist möglich.
- ▣ Die Leistungssachbearbeitung wird entlastet, die Bearbeitungsprozesse werden optimiert.
- ▣ Das Portal läuft als kostengünstige „Software-as-a-Service“ auf DVSGO-konformen, externen Servern.
- ▣ Das Portal ist umgehend verfügbar und verursacht (in der Standardversion) keinerlei Integrationsaufwand.
- ▣ Auf künftige von Politik und Behörden verhängte Vorsichtsmaßnahmen zur Eindämmung der Corona-Epidemie sind die Jobcenter vorbereitet.

Kontakt und Information:

Wenn Sie Fragen, Anmerkungen oder Anregungen haben, wenn Sie einen Anruf oder eine Online-Präsentation wünschen, freue ich mich über Ihre Nachricht:

Dr. Georg Barzel
Geschäftsführender Gesellschafter

con_sens – Consulting für Steuerung und soziale Entwicklung GmbH
Rothenbaumchaussee 11
20148 Hamburg

E-Mail: barzel@consens-digital.de

Mobil: 0171 20 72 576

Festnetz: 040 4103281

Die con_sens – Consulting für Steuerung und soziale Entwicklung GmbH ist eine unabhängige, mittelständische und bundesweit tätige Fachberatung mit Sitz in Hamburg. Seit 1998 beraten und begleiten wir öffentliche Verwaltungen in den Feldern Arbeit, Jugend, Soziales und Teilhabe. Unser Leitmotiv ist es, Organisationen im Sinne des Gemeinwohls nachhaltig weiterzuentwickeln.

Mit con_sens DIGITAL verbinden wir unsere breitgefächerte Expertise für den öffentlichen Sektor mit ausgeprägter Digitalkompetenz. Wir unterstützen unsere Kunden in der digitalen Transformation ebenso strategisch wie mit passgenauen, effizienten und konkreten Lösungen.