



Kreisverwaltung Olpe © Michael Bahr

Soziale Sicherung

Praxisbericht Kreis Olpe

Online-Dienste – Bürgerservice – Effizienz

Strategisches Ziel Digitalisierung

Zugang zu Verwaltungsleistungen über wenige Klicks, Anfragen und Anträge per Web-Formular – im Kreis Olpe ist das in verschiedenen Aufgabenbereichen bereits Alltag. Bei den Online-Diensten ist der kleinste Landkreis in Nordrhein-Westfalen weit vorne. „Digitalisierung ist ein Anliegen, das wir seit vielen Jahren vorantreiben“, erklärt Kreissozialamtsleiter Thomas Rabe: „Unsere Vorstellung ist, dass unsere Bürgerinnen und Bürger ihre Anträge per Handy stellen können und auf diesem Weg auch eine Rückmeldung dazu bekommen.“

Engagiert und konsequent hat der Kreis seine Online-Dienste umgesetzt. Benutzerfreundlich und serviceorientiert präsentiert sich das Online-Service-Portal auf der Homepage.

Mit einer Registrierung über das Servicekonto.NRW stehen den Nutzer*innen viele Services offen, darunter auch zahlreiche Leistungen des SGB IX und SGB XII sowie des Bildungs- und Teilhabepaketes. Dabei bleibt es nicht bei der digitalen Antragstellung, auch die abschließenden Bescheide werden über das Servicekonto zugestellt. Im Hintergrund arbeitet die Verwaltung direkt mit den Angaben aus den Online-Formularen, wobei die Daten per Import in das Fachverfahren wandern. Gleichzeitig wird im Hintergrund die digitale Akte im Dokumentenmanagementsystem erstellt – alles ohne eine manuelle Eingabe der Daten. Abschließend erhalten die Mitarbeitenden des Fachdienstes sogar eine Meldung über die erfolgreiche Zustellung an die Kund*innen.

Fakten

Kreis Olpe

- ca. 133.000 Einwohner*innen auf einer Fläche von 712 km², gegliedert in sieben kreisangehörige Gemeinden
- kreisweite Betreuung der Hilfe zur Pflege, Eingliederungshilfe, Pflegebedarfsplanung, Bildung und Teilhabeleistungen, des Elterngeldes und BAföG durch den Fachdienst Finanzielle Soziale Hilfen mit ca. 30 Mitarbeitenden
- umfassendes Dienstleistungsangebot im eigenen Online-Service-Portal
- Zugang und Benutzerauthentifizierung zu digitalen Angeboten über das Servicekonto.NRW
- durchgängig digitale Antragsbearbeitung mit Übernahme von Antragsdaten in die Sachbearbeitung mit OPEN/PROSOZ

Wir sind für Sie da.

Prosoz

Anpacken statt Abwarten

Seit Ende 2020 verfolgt das Sozialamt des Kreises Ople die Verwirklichung seiner Online-Angebote. Für den Kreis war es selbstverständlich, diese Aufgabe proaktiv anzugehen. „Wenn alle abwarten, dann macht es keiner“ bringt Systembetreuer Arno Wacker die Motivation für eine zielstrebige Umsetzung auf den Punkt.

Bei allen Lösungen wurde von Anfang darauf geachtet, die Online-Angebote nicht isoliert zu entwickeln. Eine enge Zusammenarbeit mit dem Fachdienst Organisation und Informationstechnik sorgte für die technische Kompatibilität der eingehenden Daten. Die Antragsformulare wurden in eigener Regie mit einer speziellen Software so erstellt, dass eingegebene Daten auch für die Sachbearbeitung und in der elektronischen Aktenführung nutzbar sind.

Mit Einführung der Online-Angebote wurden auch die internen Arbeitsabläufe optimiert. „Wir haben Prozesse verändert, damit sie auf die neuen Strukturen passen“, so Arno Wacker. „Es ist ein hartes Stück Arbeit und man braucht qualifiziertes Personal, das die Prozesse kennt und eine Affinität zur IT hat, resümiert Thomas Rabe.

Digitale Lösungen für eine effizientere Sachbearbeitung

Von den Ergebnissen profitieren nun Sachbearbeitung und Bürger*innen durch eine schnellere Bearbeitung. Per OZG-Connector werden Eingaben in die Fallbearbeitung in OPEN/PROSOZ importiert. „Es freut mich, dass die Kolleginnen es jetzt leichter haben“, so Systembetreuer Arno Wacker über die gelungene Arbeitserparnis.

Auch bei der Öffentlichkeitsarbeit hat das Sozialamt eine aktive Rolle gespielt. Zum Start der Online-Angebote im SGB XII in 2022 wurden alle stationären Einrichtungen im Kreis eingeladen. Mit eigenen Laptops konnten sich die Eingeladenen bei einer Live-Demo von den Vorteilen überzeugen. Eine Initiative, die sich gelohnt hat: 95 % aller Anträge auf Pflegegeld wurden seitdem online gestellt, wobei die Sachbearbeiter*innen in den Einrichtungen auch als Multiplikatoren für die Bekanntmachung der Online-Angebote bei Pflegeangehörigen gewirkt haben.

Weitere Online-Angebote wie Anträge auf Bildung und Teilhabe, Eingliederungshilfe sowie Investitionskostenförderung ambulanter Dienste sind dazu gekommen.

Mit seinen ständig wachsenden Online-Angeboten stellt sich der Kreis Olpe gezielt für die Zukunft auf, um Verwaltungsprozesse zu straffen, zu optimieren und medienbruchfreie Serviceleistungen für alle Bürger*innen und Unternehmen anzubieten. Die direkte Nutzung der Daten aus den Online-Formularen hilft, den Personalmangel abzufedern und mit seinen fortschrittlichen Services bleibt die Kreisverwaltung für Mitarbeitende und Bürger*innen attraktiv. Der Kreis Olpe beweist damit, dass digitale Services, die nicht bei Online-Formularen enden, eine kundenfreundliche Investition darstellen.



Arno Wacker
Systembeauftragter und Verantwortlicher
für die Digitalisierung im Sozialamt

Digitale Prozesse mit Prosoz-Fachverfahren

- Import von Daten aus Online-Formularen multipler Quellen (EFA-Entwicklungen, verwaltungsindividuelle Formularlösungen)
- Datenimport und -transformation aus XÖV-Standards (z. B. über XTA2, OSCI, FIT-Connect, FileShare), einsetzbar in Verbindung mit Landesportalen
- Datenübernahme in die Sachbearbeitung zur Fallbearbeitung bzw. teilautomatisierten Fallanlage
- Optionaler Formularmanager zur Erstellung von Online-Formularen ohne Programmierkenntnisse
- Einsatzbereite Online-Formulare für ausgewählte Antragsanlässe in den Anwendungsbereichen SGB II, SGB IX und SGB XII
- Projektunterstützung, Installationsbegleitung und Prozessoptimierung zur Anpassung von Arbeitsabläufen auf digitale Ende-zu-Ende-Prozesse

Kontakt und weitere Informationen
PROSOZ Herten GmbH
Vertrieb Soziale Sicherung

Tel.: (0 23 66) 1 88 - 578
E-Mail: VertriebSoSi@prosoz.de
prosoz.de