

E-AKTE

Einzige Sorge: Stromausfall

Mit der elektronischen Akte hat sich die Bundesagentur für Arbeit frühzeitig der Digitalisierung gestellt. Und die Beschäftigten dabei mitgenommen. Zu Besuch in der Zentrale in Nürnberg und der Außenstelle in Marburg

Von Heide Platen (Text) und Stephan Pramme (Fotos)

Die Suche nach der elektronischen Akte, der E-Akte, die in papierfreien Büros digitalisiert durch die Netze transportiert wird, beginnt in Nürnberg, in der Regensburger Straße 104. In einem weißgrauen Hochhaus, klotzige 16 Etagen mit zwei wuchtigen Seitenflügel am Rande der Innenstadt, residiert die Bundeszentrale der Bundesagentur für Arbeit (BA). Hier wird umgesetzt, verwaltet, manchmal auch erprobt, was das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) vorgegeben hat. Das E-Government-Gesetz sieht die elektronische Aktenführung seit August 2013 in mehreren Entwicklungsschritten bis zum Jahr 2020 verpflichtend vor.



Die Bundesagentur für Arbeit in Nürnberg - klotzige 16 Etagen mit zwei Flügeln

"Wir stehen an den Anfängen"

Personalchef Michael Kühn (58) arbeitet seit 40 Jahren bei der BA und ist überzeugt, dass seine Behörde einer der besten öffentlichen Arbeitgeber der Republik ist. Wer hier anfangt, der bleibe gerne, habe sehr gute Aufstiegschancen. Es gebe keinen "systematischen Weg", sondern es gehe "nach Leistung und Neigung". Der schlanke Mann mit den grauen Schläfen, den Lachfältchen um die braunen Augen denkt - ungewöhnlich für einen Betrieb mit bundesweit rund 97.000 Beschäftigten - gerne quer. Seine Firmenphilosophie setzt auf Ausgleich und Balance der Interessen. Die Umsetzung der Digitalisierung sei sowohl im eigenen Haus wie auch für die Arbeitssuchenden vorbildlich, sowohl sicher wie auch verträglich, gelungen.

Kühn sitzt im Büro des Hauptpersonalratsvorsitzenden Eberhard Einsiedler (64). Beide haben keine Berührungsängste. Sie sind seit vielen Jahren ein eingespieltes Duo, bei dem Einsiedler den eher bodenständigen Part gibt. Er hat einen grünen Daumen. Rund um seinen Schreibtisch blühen und gedeihen Zitrusbäumchen, Orchideen, Papageienblumen. Er hat schon vor 45 Jahren als Seiteneinsteiger bei der BA angefangen. Das digitalisierte Zeitalter sei, sagt er, auch in seiner Behörde noch nicht gänzlich ausgebrochen: "Wir sind an den Anfängen." Aber die Anträge für die verschiedensten Leistungen, die Arbeitssuchenden zustehen, "werden nur noch elektronisch bearbeitet". Und das findet nicht in der Zentrale statt, sondern vor allem in den regionalen und kommunalen Außenstellen.

Er wisse es wohl: "Sich der neuen Technik zu verschließen, das hieße, wie Don Quichotte gegen Windmühlenflügel zu kämpfen." Deshalb sei es wichtig, "frühzeitig Pflöcke einzuschlagen". Der Wandel in der Arbeitswelt sei ein politisches Problem, das man "nicht auf die leichte Schulter nehmen darf". Die Arbeitgeber machten es sich zu leicht, wenn sie nur vorrechneten, dass durch den elektronischen Wandel zwar 2,5 Millionen Arbeitsplätze wegfallen könnten, aber ungefähr gleich viele neu geschaffen würden: "Das 1:1 stimmt nicht." Der neue Arbeitsmarkt erfordere andere Qualifikationen.

Eine Sonderauswertung des DGB-Index Gute Arbeit zum Thema "Arbeitshetze und Arbeitsintensivierung bei digitaler Arbeit" kam zu dem Ergebnis, dass psychische Belastungen durch Arbeitshetze und -verdichtung steigen. Und da stelle sich, so Einsiedler, die gesamtgesellschaftlich brisante Frage: "Was machen wir mit den Menschen, die abgehängt werden?" Sie dürften nicht an den Rand gedrängt werden: "Muss man also ganz bewusst alles wegrationalisieren?"

"Wir brüllen uns auch an"

Die BA beschäftigte im Mai 2017 bundesweit 97.199 Menschen mit 98 Nationalitäten, davon 70 Prozent Frauen. 48,8 Prozent der leitenden Funktionen sind weiblich besetzt. Einsiedler: "Wir haben noch nie betriebsbedingte Kündigungen gehabt." Er und Kühn sind sich einig, dass sie im eigenen Haus, ob mit- oder gegeneinander, immer "das Beste für den Betrieb wollen". Beim technischen Wandel sei die BA "sehr früh dabei" und der Personalrat immer beteiligt gewesen. Dabei gehe es nicht immer nur harmonisch zu. Einsiedler: "Wir brüllen uns auch an." Dass sie, so Kühn, oft vom Arbeitgeber

einer- und den Arbeitnehmern andererseits "beschimpft werden", das zeige ihnen, "dass wir alles richtig gemacht haben: Es darf keinen Sieger geben".

In Nürnberg werden die Innovationen also entwickelt, die dortigen Datenspeicher sind hochgesichert. Die E-Akte ist vor allem in den Außenstellen erprobt und umgesetzt worden. Dort ist die Digitalisierung angekommen. Die E-Akte, Zauberformel für die einen, Teufelswerk für die anderen, soll Zeit, lange Wege, Verwaltungskosten sparen. Die gänzlich auf Papierlosigkeit ausgerichtete Verwaltung der Arbeitssuchenden und Grundsicherungsbezieher ist umstritten. Kritiker fürchten einerseits Arbeitsplatzabbau bei der BA, andererseits zu wenig Datenschutz, zu viel Kontrolle für die Arbeitssuchenden und Leistungsempfänger.

Die E-Akte kommt zum Beispiel im mittelhessischen Marburg in der Afföller Straße 25 zum Einsatz. Die dortige Agentur für Arbeit ist zuständig für den Nordwesten des Bundeslandes. Der Personalratsvorsitzende Thomas Berle (48) versucht sein Bestes, die komplizierten Strukturen seiner Behörde transparent zu machen. Der Aufbau der BA gliedert sich in 10 Regionaldirektionen, 303 Jobcenter, 156 Agenturen mit rund 600 Dependancen. Die Jobcenter sind unterschiedlich strukturiert, teils mit Mitarbeitern der BA, teils mit denen kommunaler Träger besetzt, teils ganz in deren Händen. Diese Trennung von Zuständigkeiten halte er für einen Fehler. Sie sei aber politisch gewollt gewesen. Die E-Akte allerdings, so Berle, sei für alle ein Gewinn. Früher habe alles "in Papierform" per Post hin und her bewegt werden müssen. Mitarbeiter hätten reisen müssen. Der elektronische Verbund sei sicherer und spare viel Zeit, vor allem für die Kunden. Der Zugriff auf deren Daten sei streng hierarchisch geregelt. Nicht jeder Mitarbeiter dürfe auf alle Daten zugreifen.

"Ich mag die E-Akte"

Wie das funktioniert, demonstriert Teamleiterin Nadine Wilhelm-Israel (33) von der Rechtsbehelfsstelle. Sie bearbeitet rechtlich strittige Fälle und Widersprüche. "Ich arbeite tagtäglich mit der E-Akte." Im Schrank hinter ihrem Schreibtisch baumeln allerdings noch rund zwei Dutzend der alten Hängeordner. Das seien, sagt sie, Restbestände, "die ältesten Akten im Haus". Sie beschreibt den Weg, den jeder Vorgang in der Agentur heutzutage nimmt. Alle ankommenden "Poststücke" werden vorsortiert und zentral in Frankfurt am Main von einer externen Firma eingescannt, in der E-Akte gespeichert und zurückverteilt. Die Papierpost wird dort nach vier Wochen geschreddert.

Deshalb, so Wilhelm-Israel, sei es wichtig, die Antragsteller darauf hinzuweisen, keine Originalunterlagen wie Zeugnisse und Arbeitsbescheinigungen einzureichen, sondern nur Kopien. Auch E-Mails und Faxe werden in die E-Akte integriert. Der Zugriff ist auf die regional zusammengeschlossenen Außenstellen begrenzt. Wechselt ein Kunde den Zuständigkeitsbereich, wandert die Akte mit ihm und ist für die ursprüngliche Agentur nicht mehr abrufbar. Ältere Kollegen täten "sich manchmal noch schwer" mit der neuen Technik, aber das lege sich zunehmend: "Ich mag die E-Akte."

Manfred Winter (60) ist Fachkraft, "früher hieß das Sachbearbeiter", für Arbeitnehmerleistungen (Arbeitslosengeld I). Er beschreibt es als Vorteil, dass Papier von Anfang an vermieden werden kann. Der Kunde bekomme Kundennummer und Zugangs-Code und stelle seinen Antrag im Service-Center im Eingangsbereich. Dort könne er ihn samt aller notwendigen Informationen ausgedruckt bekommen. Digital gehe alles einfach schneller. Nach der Bewilligung nach dem "Vier-Augen-Prinzip", sagt Winter, "geht die Zahlung sofort raus, auch rückwirkend". Früher sei die Papierpost "stapelweise abgearbeitet worden". Damals seien "tausende und abertausende Akten in acht großen Räumen gelagert worden. Jetzt ist alles gleich griffbereit!" Wenn "heute jemand in Kassel ganz dringend Leistungen braucht", müsse seine Akte zur Prüfung und Bewilligung nicht mehr per Post reisen, sondern könne "in einer Viertelstunde berechnet und am gleichen Tag noch



Michael Kühn ist der Personalchef der Bundesagentur



Eberhard Einsiedler, Personalratsvorsitzender, hat nicht nur einen Daumen für Pflanzen, sondern auch fürs Digitale



Pause bleibt Pause, auch in der digitalen Arbeitswelt



Statt Akten wird jetzt vor allem die Technik hoch abgesichert

Eingangsbereich."

Heike Brück ist überzeugt, dass die E-Akte "nur Vorteile" gebracht habe, "weil alles gleich sichtbar ist" - allerdings nur das, was in ihre Kompetenz falle. Alle anderen Informationen seien datenrechtlich gesichert. Die E-Akte wirke auch deeskalierend: "Kunden erfahren viel schneller, warum ihr Geld nicht kommt. Meist können wir ihnen gleich den Grund nennen. Das beruhigt." Wenn doch mal ein Kunde wütend werde, versuche sie abzuwarten, bis er sich beruhigt habe, um dann gemeinsam eine Lösung zu finden. Wenn sich gar nichts klären lasse, greife sie auch mal zum Telefon und berate mit der zuständigen Fachabteilung: "Die Menschen bekommen ein Gefühl dafür, dass sich um sie gekümmert wird."

Gemeinsam ist allen vier Mitarbeitern, den Personalräten und dem Personalchef nur eine einzige Sorge: Stromausfall. Dafür aber, sagen sie übereinstimmend, sei die Zentrale in Nürnberg zuständig. Und die mache das bisher sehr gut.

"Das persönliche Gespräch kann die E-Akte nicht ersetzen"

Sowohl Hauptpersonalratsvorsitzender Einsiedler als auch Personalchef Kühn sind sich einig, dass die E-Akte zumindest in

ausgezahlt werden". Anfangs habe er die Umstellung "schon als schwierig empfunden", sich aber schnell eingearbeitet.

"Intelligentes Telefonieren"

Im zweiten Stock in Marburg sind in großen Räumen dicht nebeneinander rund 90 Computerarbeitsplätze untergebracht, eines von fünf Telefon-Centern, die bundesweit Anfragen und Beschwerden telefonisch beantworten. Thorsten Schneider (49) ist FiT, Fachkraft im Telefonservice, seine Abteilung zuständig für die Bearbeitung von Kindergeldanträgen. Da sei auch viel Gespür gefragt, weil es "durchaus zu Eskalationen kommen kann, wenn Antragsteller schon drei Monate vergeblich auf eine Überweisung gewartet haben".

Auch hier bewähre sich der digitale Weg. Der Stand der Dinge lasse sich schneller klären, eventuelle Fehler seien leichter aufzuspüren, zum Beispiel die Änderung der Bankverbindung oder der Wechsel des Antragsberechtigten in der Familie. Der Telefon-Service könne allerdings nur bei leichten Fällen sofort helfen.

Datenschutz stehe immer an erster Stelle. Es gebe strenge Richtlinien, was seine Abteilung direkt selbst bearbeiten dürfe und was an den für den Fall zuständigen Sachbearbeiter weitergereicht werden müsse. Da müsse der eigene Drang zum Helfen wollen manchmal auch eher gebremst werden: "Wir sind extrem bemüht, zu schulen." Die Arbeit erfordere "intelligentes Telefonieren" und sei deshalb auch nicht "so langweilig wie früher". Außerdem seien die E-Akten gerade bei Engpässen "top". Wenn es im "Saison-Geschäft" in einer Dienststelle Engpässe, in der anderen gerade eine Flaute gebe, könnten sie einander "ohne langes Hin- und Her-Gefahre" aushelfen: "Dann können auch mal Sachbearbeiter die leichten Fälle mit übernehmen."

"Wir kontrollieren die Fehler schon im Eingangsbereich"

Heike Brück (54) ist eine resolute Person mit roten Strähnen in den dunklen Haaren und blitzenden blauen Augen. Sie sitzt im Erdgeschoss im Empfang gleich rechts vom Eingang: "Wir sind die erste Anlaufstelle für ALG I." Hier bekommt jeder Antragsteller die entsprechenden Formulare, eine Kundennummer und Beratung beim Ausfüllen und darüber, welche Unterlagen, zum Beispiel vom Arbeitgeber, er braucht: "Wir prüfen den Anspruch, legen die Grunddaten fest und ordnen die Kunden je nach Berufsbild den passenden Beratern zu." Die Anträge können gleich vor Ort an hauseigenen Geräten oder daheim am PC ausgefüllt werden." Hier ist auch in der Präsenzvermittlung ein erster Suchlauf mit Stellenvorschlägen möglich: "Wir führen die Kunden definitiv weiter." Die E-Akte diene allen: "Problemfälle sind leichter erkennbar und direkte Hilfe möglich. Wir kontrollieren die Fehler schon im

der eigenen Behörde Arbeitsplätze "in der Fläche" erhalten habe. Zentralisierungen seien vermieden worden, auch kleinere Außenstellen konnten erhalten werden. Beide sehen die Zukunft der Bundesagentur nicht mehr nur in der Vermittlung von Stellen und der Verwaltung der Leistungen, sondern vor allem in der Beratung. Die, ist Eberhard Einsiedler sich sicher, werde künftig immer wichtiger werden. Sie müsse freiwillig angenommen und deshalb qualitativ so gut sein, "dass man aus ihr etwas Positives mitnimmt".

Kühn sagt: "Die Leute wollen eine neutrale Beratung. Und wir wollen keine Stammkunden." Ganz sicher, so Kühn, könne die E-Akte das persönliche Gespräch nicht ersetzen. Es sei gerade in schwierigen Zeiten wichtig, den Kontakt zu den Menschen zu halten: "In guten Zeiten braucht man uns nicht."

Die Arbeitsagenturen bieten und bearbeiten täglich durchschnittlich

- 14.000 Beratungsgespräche
- 55.000 Vermittlungsvorschläge
- 9.600 Arbeitslosengeldanträge
- 95.000 Kundentelefonate

[nächste Rubrik](#)

[→ Listenansicht](#)

[→ E-Paper-Ansicht](#)