

**Tisch-Vorlage
für die Sitzung der städtischen
Deputation für Soziales, Jugend und Integration
am 2.11.2017**

Abschlussbericht zur Situation in der Elterngeldstelle

A. Problem

Auf der Sitzung der städtischen Deputation für Soziales, Jugend und Integration am 14. September 2017 hat die Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport mündlich zur aktuellen Situation in der Elterngeldstelle vorgetragen und einen Abschlussbericht zugesagt.

B. Lösung

Die Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport legt der Deputation den folgenden Abschlussbericht vor. Im Übrigen wird auf die Ausführungen in den Berichten für die Sitzung der städtischen Deputation für Soziales, Jugend und Integration am 23. Februar 2017, am 30. März 2017, am 27. April 2017 sowie am 01. Juni 2017 verwiesen.

1. Ausgangslage

Im August 2016 hatte sich in der Elterngeldstelle aufgrund von personellen Engpässen durch Personalabgänge, krankheits- und urlaubsbedingten Abwesenheiten bei gleichzeitig deutlich gestiegener quantitativer (Fallzahlsteigerung) und qualitativer (Beratung Elterngeld Plus) Anforderungen ein Bearbeitungsrückstau gebildet, der nicht mehr vertretbar war. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit eines vollständig vorliegenden Antrages lag bei über 12 Wochen und damit bis zu 8 Wochen über der angemessenen Bearbeitungszeit von 4 bis 5 Wochen.

Insgesamt lagen zu diesem Zeitpunkt in der Elterngeldstelle 3.649 eingegangene Anträge zur Bearbeitung vor. Von den organisatorisch dem Bereich zugeordneten Mitarbeiter*innen (11,06 BV Sachbearbeitung und 0,77 BV Leitung) waren 2,11 arbeitsunfähig und 1 BV in der Einarbeitung ohne Fallbestand.

2. Maßnahmen

Die nachstehend dargestellten Maßnahmen haben dazu geführt, dass sich die Lage in der Elterngeldstelle spürbar entspannt hat.

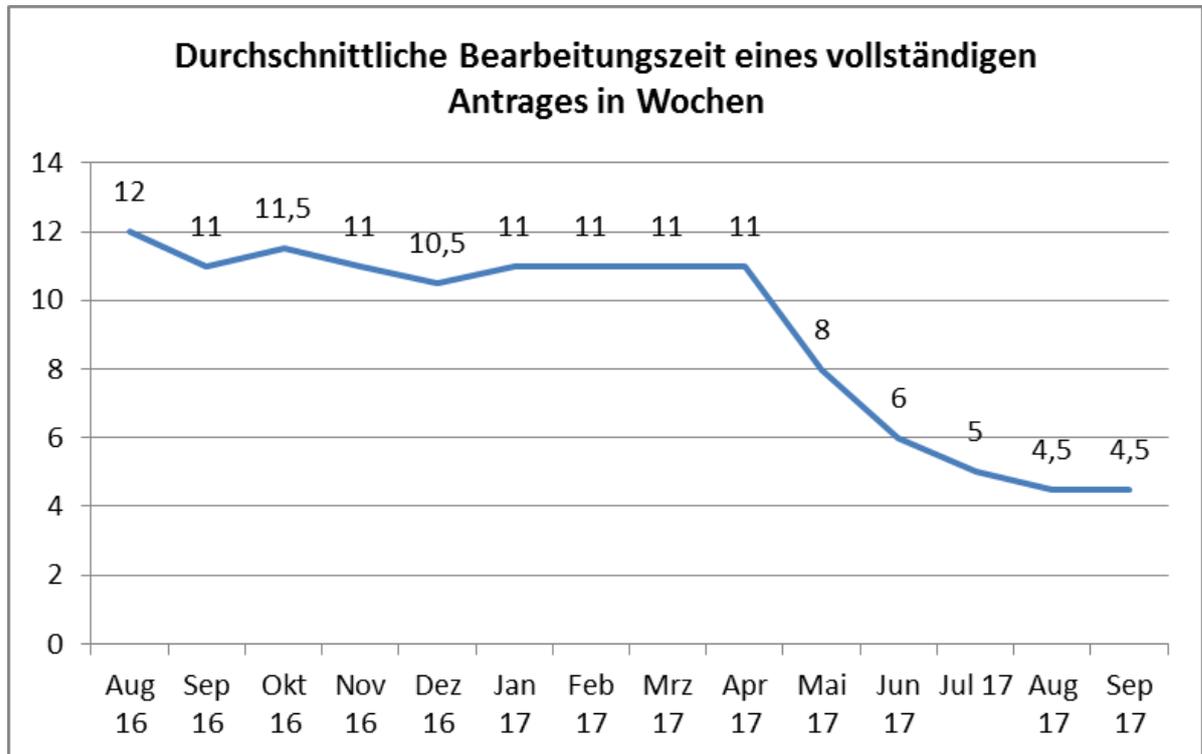
- Unmittelbar nach öffentlichem Bekanntwerden der Situation haben sich Ressort- und Amtsleitung und die entsprechenden Führungskräfte in eine Situationsanalyse begeben. Inhalt war eine Bewertung der Rückstandsursachen, der Ablauforganisation, der Personalausstattung und des Krankenstandes.
- In einem zweiten Schritt wurde ein Maßnahmenplan entwickelt, der eine nachhaltige Verbesserung der Bearbeitungssituation zum Ziel hatte. Dieser wurde regelmäßig betrachtet, um den Erfolg der Maßnahmen zu beurteilen und ggfs. nachzusteuern.
- Die Organisationsanalyse machte deutlich, dass die Ursachen der Bearbeitungssituation sowohl in der gestiegenen Anzahl der Anträge als auch im Bereich der veränderten An-

forderungen an qualitative Beratung (Elterngeld Plus und Veränderung der Wahlmöglichkeiten von komplexen Leistungspaketen) begründet sind. Neben dem Soforteinsatz von Mitarbeiter*innen aus anderen Bereichen des Amtes für Soziale Dienste (AfSD) und der senatorischen Behörde wurden weitere Stellen neu ausgeschrieben. Alle Stellen waren mit einer langfristigen Perspektive über die Rückstandsbearbeitung hinaus geplant und rechtfertigten so die Dauer des Besetzungsverfahrens aufgrund der Besetzungsrichtlinien als auch den hohen Aufwand der mehrmonatigen Qualifizierung der Mitarbeiter*innen.

- Um jedoch auch unmittelbar Lösungen zu realisieren, wurden als Sofortmaßnahme freiwillige Samstagsarbeit an ausgewählten Wochenenden sowie die Darlehensgewährung über die Bremer Aufbau-Bank (BAB) realisiert. Mit den zinsfreien und einfach zu beantragenden Überbrückungsdarlehen der BAB konnte vermieden werden, dass Eltern aufgrund verspäteter Zahlung des Elterngeldes in eine unverschuldete wirtschaftliche Notlage geraten.
- Zu verschiedenen Zeitpunkten wurden auch immer wieder die Mitarbeiter*innen in den Prozess der Bewertung der Arbeitssituation einbezogen. Deren hohem Engagement ist es letztlich mit zu verdanken, dass nicht nur die Rückstände abgearbeitet wurden, sondern parallel auch eine nachhaltige Überarbeitung der Ablauforganisation erfolgen konnte. Zusätzlich wurde in Zusammenarbeit mit dem Magistrat Bremerhavens eine erfahrene Kraft aus Bremerhaven gewonnen, die im Rahmen der Samstagsarbeit unterstützt hat.
- Ergänzend zur ganzheitlichen Sachbearbeitung wurde ein Front-Office Konzept entwickelt und umgesetzt, das durch die Trennung von Bearbeitung, Beratung und Auskunftswesen eine zusätzliche Leistungsqualität anbietet. Parallel wurde sowohl die Internetpräsenz als auch die Einbindung des Bürgertelefons von Performa Nord verstärkt. Die Erreichbarkeit sowohl persönlich als auch telefonisch wurde inhaltlich stärker auf das Front-Office fokussiert und Beratungstermine werden zentral organisiert.
- Auch wenn der überwiegende Anteil der Beratung in Deutsch oder Englisch geführt wird, wurde als zusätzliches Unterstützungstool der Einsatz von Videodolmetscher*innen ermöglicht.
- Mit der Weiterentwicklung des Controllings ist sichergestellt, dass quantitative Veränderungen nun frühzeitiger erkannt werden.

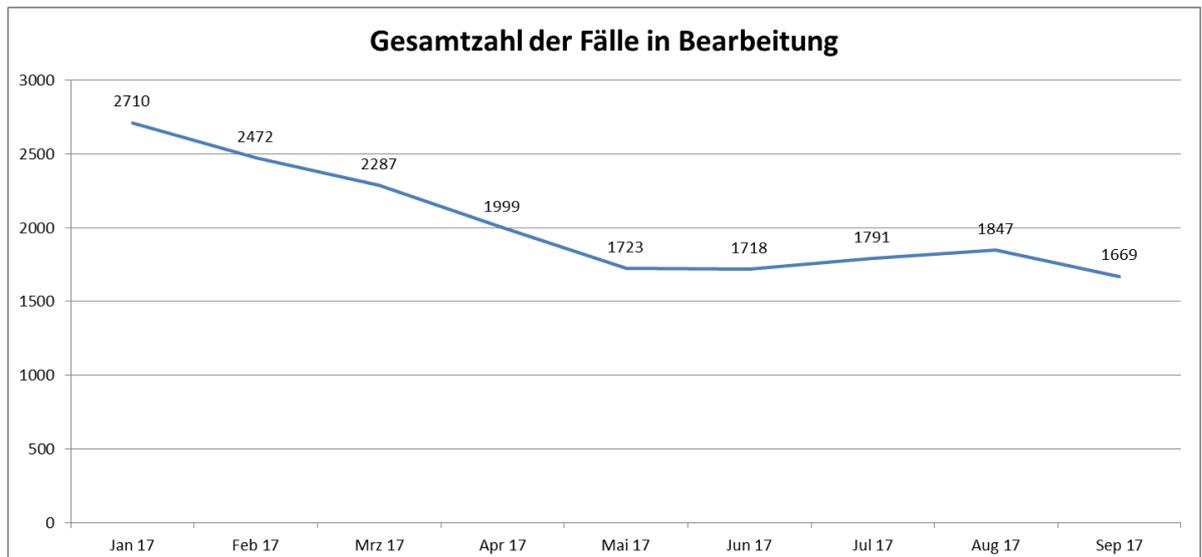
3. Entwicklung August 2016 bis September 2017

Bearbeitungsdauer



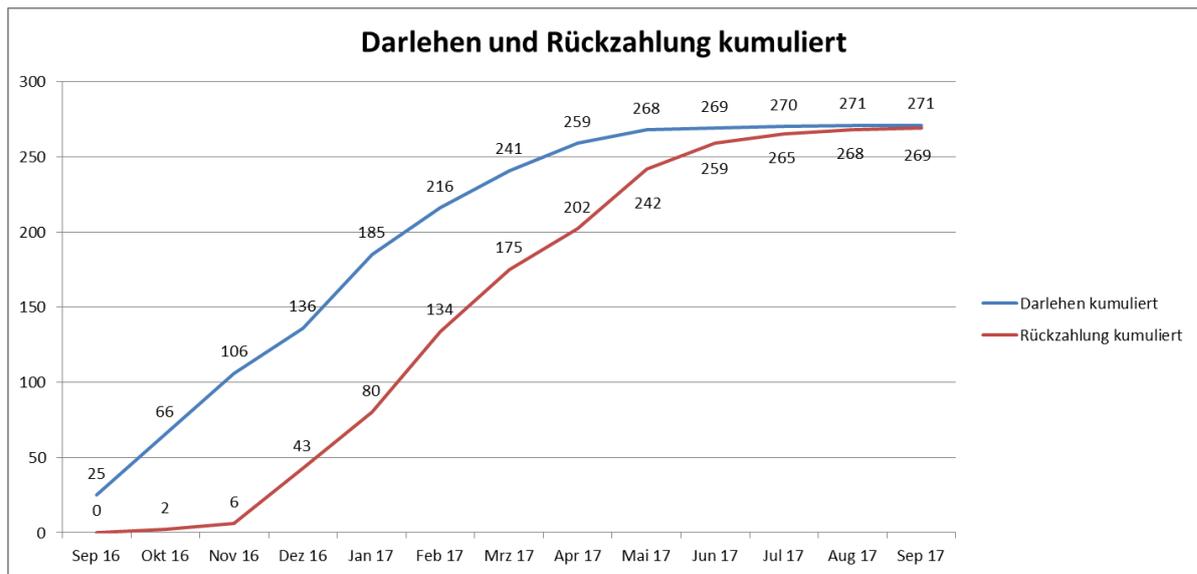
Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von 4-5 Wochen konnte ab Juli erreicht werden.

Gesamtzahl der zu bearbeitenden Fälle



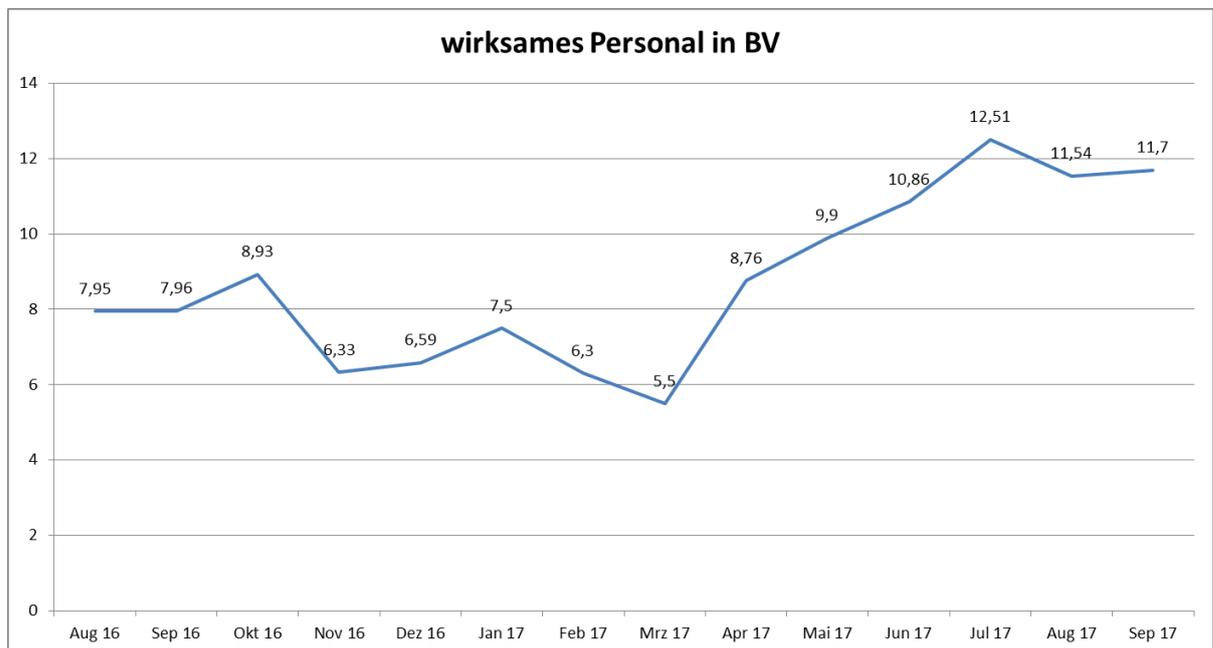
Die Gesamtanzahl der zu bearbeitenden Fälle konnte von 3.649 im August 2016 um mehr als die Hälfte abgebaut werden.

Darlehen



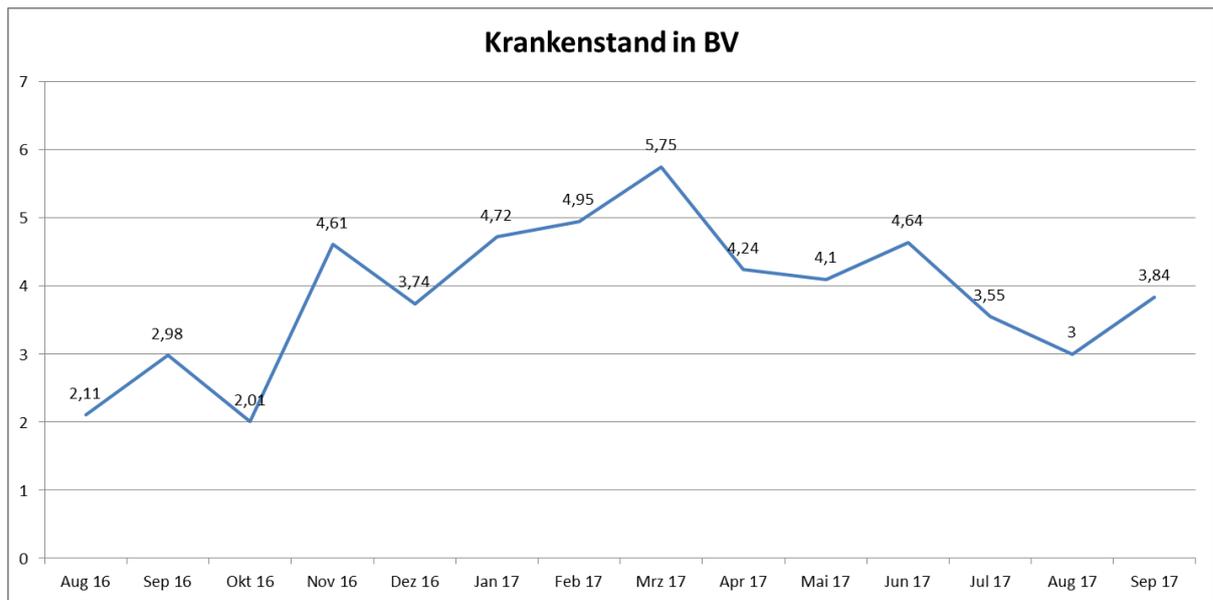
Mit der sinkenden Bearbeitungsdauer, konnte auch die Anzahl neuer Darlehen der Bremer Aufbaubank reduziert werden. Die Darlehen sind nahezu vollständig abgelöst. Im August 2017 wurde zum letzten Mal ein Darlehn vergeben.

Personalausstattung



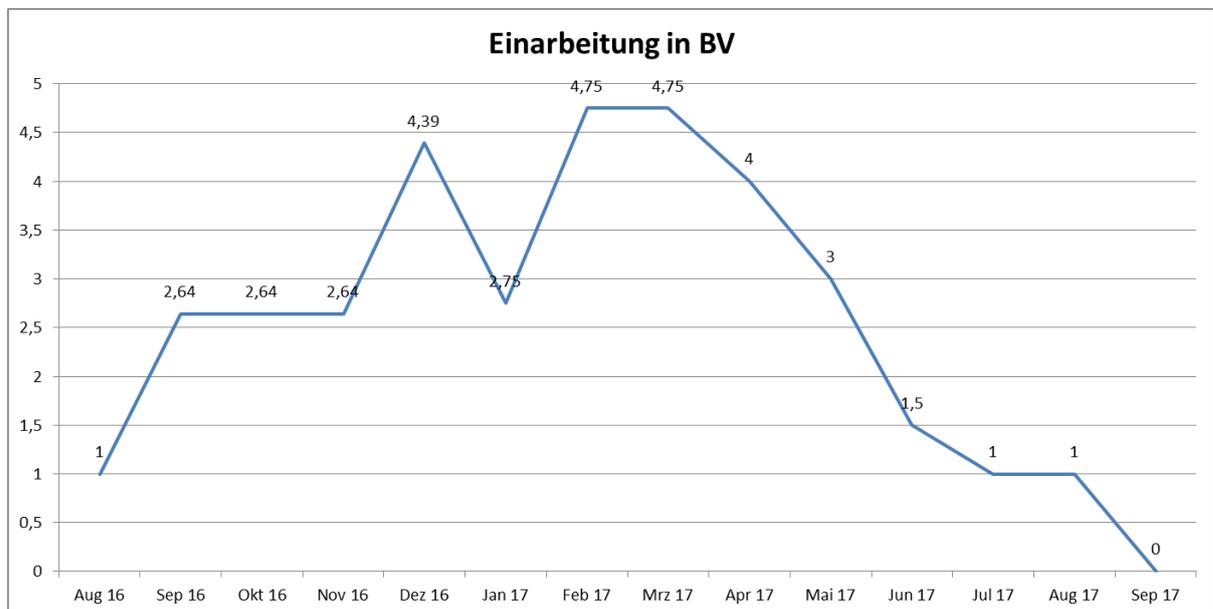
Das tatsächlich für die Bearbeitung der Fälle wirksame Personal ist abhängig von der Gesamtzahl und wird reduziert durch Mitarbeiter*innen in Arbeitsunfähigkeit und Einarbeitung. Ab März hat sich die Anzahl der wirksamen BV in etwa verdoppelt und liegt aktuell bei knapp unter 12 BV.

Krankenstand



Der Krankenstand ist seit März rückläufig und wird sich nach erfolgreicher Wiedereingliederung weiterer Mitarbeiter*innen weiter entspannen.

Einarbeitung



Die Einarbeitung aller neuen Mitarbeiter*innen ist abgeschlossen.

4. Aktuelle Situation

Die erfolgreiche Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit der Elterngeldstelle ist abgeschlossen. Der ursprünglich angenommene Zeitplan konnte nicht eingehalten werden, es ist jedoch eine nachhaltige Strukturanpassung im Bereich der Elterngeldstelle umgesetzt worden, die den Dienst in die Lage versetzt, rechtzeitig auf zukünftige Veränderungen eingehen zu können. Die Veränderungen in der Organisation haben sich bewährt und werden beibehalten.

Die Bearbeitungszeit eines vollständigen Antrags liegt heute bei 4-5 Wochen. Die Anzahl der vorliegenden Fälle konnte mehr als halbiert werden. Die monatlich eingehenden Neuanträge können zeitnah bearbeitet werden.

Durch die Veränderung der Ablauforganisation ist neben der Steigerung der Effektivität auch die Kundenzufriedenheit gesteigert worden. Die Anzahl der Beschwerden ist deutlich zurückgegangen.

5. Perspektiven

Für die mittelfristige Zukunft steht für die Elterngeldstelle insbesondere das Thema Digitalisierung auf der Agenda. Dabei geht es primär um Entlastung der Antragsteller*innen.

Der Senat hat in seinem Haushaltsentwurf für die Jahre 2018 und 2019 Verstärkungsmittel u.a. für Digitalisierung und Bürgerservice vorgesehen. Dies verschafft der Senatorin für Soziales, Jugend, Frauen, Integration und Sport und dem AfSD die Möglichkeit, die begonnenen Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsorganisation fortzusetzen, indem insbesondere die Unterstützung durch IT intensiviert und Arbeitsabläufe vor diesem Hintergrund neu gestaltet werden. Zunächst ist geplant, die vom BMFSFJ mit dem Portal Elterngeld Digital projektierte Online-Antragstellung möglichst schnell für Bremer Familien nutzbar zu machen. Vorbehaltlich der vom Bund verfolgten Zeitplanung wird die Einführung möglichst noch innerhalb des kommenden Jahres angestrebt. Mit dem Portal Elterngeld-Online will das BMFSFJ in der ersten Stufe den Antragsprozess durch schrittweise Anleitung vereinfachen. Der eigentliche Antrag muss in diesem Stadium weiterhin ausgedruckt, unterschrieben und mit erforderlichen Belegen wie Geburtsurkunde und Einkommensnachweisen eingereicht werden. In der zweiten Stufe will das BMFSFJ die medienbruchfreie, also vollständig elektronische Einreichung von Anträgen und Begleitunterlagen ermöglichen.

Darüber hinaus wird sich Bremen darum bemühen, die Verfahren für die Eltern noch weiter zu vereinfachen. Dafür sollen insbesondere durch verbesserte Datenflüsse zwischen Elterngeldstelle und anderen Teilen der Bremer Verwaltung die Online-Antragstellung über die heute bekannten Verfahren hinaus weiterentwickelt und beschleunigt werden. Ziel ist es, dass alle Informationen, die bei anderen öffentlichen Stellen vorhanden sind, wie beispielsweise die Geburtsurkunde oder der letzte Steuerbescheid, nicht mehr von den Eltern vorgelegt werden müssen. Dies setzt die intensive Auseinandersetzung mit datenschutz- und fachrechtlichen Fragestellungen auf Bundesebene voraus. Hierzu findet eine enge Zusammenarbeit mit der Senatorin für Finanzen statt. Parallel hierzu befindet sich gegenwärtig die Einführung der elektronischen Fallakte in der Elterngeldstelle in der vorbereitenden Prüfung. Sofern dies technisch machbar und organisatorisch vorteilhaft erscheint, könnte die Einführung der elektronischen Fallakte im Rahmen der Verstärkungsmittel für 2018 und 2019 erfolgen.

Neben der Berücksichtigung der durch Digitalisierung zu erwartenden Veränderungen in der Ablauforganisation, ist die regelmäßige Überprüfung der Prozessabläufe notwendig, um die erreichten Optimierungen zu erhalten und/oder anzupassen. Dies geschieht durch die Führungskräfte vor Ort unter Einbeziehung der Mitarbeiter*innen.

C. Alternativen

Werden nicht empfohlen.

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Gender Prüfung

Dieser Bericht der Verwaltung hat keine finanziellen oder personellen Auswirkungen. Eine Wirtschaftlichkeitsprüfung ist nicht erforderlich, weil dieser Bericht keine wirtschaftlichen Auswirkungen hat.

Die Mehrzahl der Antragsteller*innen sind Frauen.

E. Beteiligung / Abstimmung

Der Bericht ist mit dem Amt für Soziale Dienste abgestimmt.

F. Beschlussvorschlag

Die städtische Deputation für Soziales, Jugend und Integration nimmt den Bericht der Verwaltung zur Kenntnis.