

17.10.2022

Drucksache 161/22

Beratungs- und Erreichbarkeitskonzept der Elterngeldstelle Kreis Unna

Gremium	Sitzungsdatum	Beschlussstatus	Beratungsstatus
Jugendhilfeausschuss	14.03.2023	Kenntnisnahme	öffentlich
Organisationseinheit	Familie und Jugend		
Berichterstattung	Dezernent Torsten Göpfert		
Budget	51	Familie und Jugend	
Produktgruppe	51.03	Kindertagesbetreuung und wirtschaftliche Hilfen	
Produkt	51.03.05	Elterngeld	
Haushaltsjahr	Ertrag/Einzahlung [€]		
	Aufwand/Auszahlung [€]		

Sachbericht

Die Elterngeldstelle wurde im letzten Jahr umstrukturiert und auf vielen Positionen neu besetzt. Aufgrund der Rückstände und der langfristigen Vakanzen auf einigen Stellen, wurde die Erreichbarkeit zeitweise ausgesetzt und wird aktuell mit dem Zeitfenster aus dem Beratungskonzept „telefonische und persönliche Erreichbarkeit“ bedient.

Der Anspruch der Elterngeldstelle ist es, zukünftig eine Erreichbarkeit sicherstellen, die eine ausgewogene Mischung aus Beratung, Erreichbarkeit und Sachbearbeitung enthält. Das vorgelegte neue Beratungs- und Erreichbarkeitskonzept trägt diesen drei Säulen Rechnung. Es enthält drei Zeitfenster:

- die telefonische und persönliche Erreichbarkeit,
- die reine Beratungszeit und
- Zeiten, in denen sich die Sachbearbeiter*innen auf die Abarbeitung von komplexen und anspruchsvollen Anträgen konzentrieren können.

Das Konzept ist für den Kreis Unna eine neue Form von Bürgerservice und daher nicht an die aktuellen allgemeinen Öffnungszeiten angelehnt. Außerhalb der Erreichbarkeitszeiten wird zentral eine Telefonnummer geschaltet die Anrufe entgegennimmt und auf Erreichbarkeitszeiten verweist, alternativ Rückrufe vereinbart. Der persönliche Zugang von Kunden zur Abgabe von Anträgen und Unterlagen ist durch die Sachbearbeitung gesichert, es findet allerdings dabei keine Beratung statt.

Die Elterngeldstelle erwartet bei Einführung dieses Erreichbarkeits- und Beratungskonzept eine hohe Kundenzufriedenheit.

Es gibt im Konzept verschiedene Beratungsformate, auch mit Zeitfenstern für Berufstätige, die allen Ansprüchen an eine moderne Verwaltung gerecht werden. So wird es Beratungsangebote (telefonisch oder per Videochatberatung) außerhalb der „klassischen“ Öffnungszeiten geben. Vierzehntägig am Donnerstag zwischen 17.00 – 19.00 sind Beratungstermine zukünftig buchbar.

Die Termine für Präsenz-, Telefon- und Videochatberatung sollen im Laufe des Monats März online buchbar sein.

Außerhalb der Sprechzeiten besteht zusätzlich die Möglichkeit der Kontaktaufnahme durch ein Funktionspostfach, welches mehrmals täglich gesichtet wird. Die Zeiten für die Sachbearbeitung zur Abarbeitung von Anträgen stellen eine fehlerfreiere Antragsbearbeitung sicher. Eine Unterbrechung durch Telefonanrufe oder andere Störungen erhöht die Fehlerquote signifikant, wie Studien (siehe u.a. Studie zur Auswirkung von kurzen Unterbrechungen von der Michigan State University) belegen. Eine Evaluation wäre wünschenswert, um die Zielerreichung messbar zu machen.

Zum 01.03.2023 wird die Elterngeldstelle dazu noch auf die E-Akte umstellen.

Die Möglichkeit, auch online einen Antrag auf Elterngeld zu stellen, soll voraussichtlich im Rahmen des OZG noch in diesem Jahr angeboten werden. Hier wird zentral durch das Land NRW eine Plattform erstellt.

Anlagen

1. Beratungs- und Erreichbarkeitskonzept der Elterngeldstelle Kreis Unna
2. Übersicht über die Öffnungszeiten der Elterngeldstellen in NRW

