



DER LANDRAT

Beratungs- und Erreichbarkeitskonzept der Elterngeldstelle Kreis Unna

Fachbereich: Familie und Jugend

Sachgebiet: Kindertagesbetreuung und wirtschaftliche Hilfen

Gliederung

1. Einleitung
2. Ziel des Konzeptes
3. Differenzierung zwischen Erreichbarkeit und Beratung
4. Beratungsformen
 - 4.1. Telefonische Beratung
 - 4.2. Persönliche Beratung
 - 4.3. Videoberatung
5. Drei Zeitfenster
 - 5.1. Telefonische Erreichbarkeit
 - 5.2. Beratungszeitfenster
 - 5.3. Sachbearbeitung
6. Terminvereinbarung
7. Besonderheiten
8. Zusammenfassung der Ergebnisse
9. Evaluation

1. Einleitung

Elterngeld ist eine Transferzahlung für Familien und Alleinerziehende mit kleinen Kindern zur Unterstützung bei der Sicherung ihrer Lebensgrundlage, die in erster Linie als Entgeltersatzleistung ausgestaltet ist. Es fängt den Einkommenswegfall nach der Geburt des Kindes auf. Es beträgt 67 Prozent des durchschnittlich nach Abzug von Steuern, Sozialabgaben und Werbungskosten in den letzten zwölf Monaten vor der Geburt monatlich verfügbaren laufenden Erwerbseinkommens, bei einem durchschnittlichen Nettoeinkommen von mehr als 1.200 Euro 65 Prozent höchstens jedoch 1.800 Euro und mindestens 300 Euro. Auch Schüler/innen, Studierende, Auszubildende sowie Hausfrauen haben Anspruch auf Elterngeld.

Die Lebenssituationen von Familien sind sehr unterschiedlich. Das Elterngeld trägt dieser Vielfalt Rechnung. So können neben den leiblichen Eltern und Adoptiveltern in Ausnahmefällen auch Verwandte bis dritten Grades (wie Großeltern, Tanten und Onkel sowie Geschwister) Elterngeld erhalten.

Es gibt 3 unterschiedliche Elterngeld-Arten: Basiselterngeld, Elterngeld Plus und den Partnerschaftsbonus. Beim Basiselterngeld wird das volle Elterngeld (nach zuvor genannten Maßstäben) gezahlt. Elterngeld Plus beträgt nur die Hälfte des Basiselterngeldes, kann dafür aber doppelt so lange bezogen werden. Der Partnerschaftsbonus kann für zusätzliche zwei bis vier Monate beantragt werden und entspricht dem Elterngeld Plus. Gewährt werden diese Zusatzmonate jedoch nur, wenn beide Elternteile in diesem Zeitraum mindestens 24 und maximal 32 Stunden pro Woche arbeiten.

Die drei Elterngeld-Arten können auch miteinander kombiniert werden.

Familien mit mehr als einem Kind erhalten unter bestimmten Voraussetzungen einen Geschwisterbonus von 10 Prozent mindestens aber 75 Euro beim Basiselterngeld bzw. 37,50 Euro beim Elterngeld Plus zu dem zustehenden Elterngeld.

2. Ziel des Konzeptes

Ziel des Konzeptes ist es, eine qualitativ hochwertige Beratung für [werdende] Eltern hinsichtlich der Möglichkeiten bei der Beantragung des Elterngeldes oder auch bei nachträglichen Änderungen sicherzustellen, zügige Bearbeitungszeiten zu gewährleisten und eine hohe Zufriedenheit sowohl bei den Eltern, als auch bei den Mitarbeitern der Elterngeldstelle zu erreichen, ohne eine Überbelastung dieser zu riskieren.

3. Differenzierung zwischen Beratung und Erreichbarkeit

Zunächst ist festzuhalten, dass ein ausgedehnter Erreichbarkeitszeitraum nicht automatisch zu einer für die Eltern zufriedenstellenden Beratung führt und dass eine qualitativ hochwertige Beratung nicht eine ständige Erreichbarkeit voraussetzt.

Fraglich ist, welche Anliegen tatsächlich zu einer Beratung durch Mitarbeiter der Elterngeldstelle führen und welche unter der Rubrik „Erreichbarkeit“ zusammenzufassen sind. Anfragen wie „sind meine Unterlagen angekommen“, „was brauchen Sie von mir, wenn ich doch wieder arbeiten gehe“ oder „wieso bekomme ich den 13. Lebensmonat nicht bewilligt“, benötigen dem Grunde nach keiner ausführlichen Beratung, sondern sind im Regelfall durch einfache und kurzfristige Beantwortung der jeweiligen Frage im Rahmen einer allgemeinen Erreichbarkeit zu lösen.

Eine tatsächliche Beratung hingegen, ist größtenteils nur vor der Geburt des Kindes bzw. vor der Antragsstellung von Bedeutung. Insbesondere durch die verschiedenen Elterngeldmöglichkeiten (Basiselterngeld, Elterngeldplus u. Partnerschaftsbonusmonaten), den damit einhergehenden unterschiedlichen Laufzeiten und die Variabilität der Aufteilung von Elterngeld zwischen Mutter und Vater, ist für werdende Eltern eine Antragsstellung auf Elterngeld unter Berücksichtigung der jeweiligen Familien- und Arbeitssituation nicht immer nachvollziehbar.

Beratung bedeutet dabei, dass die [werdenden] Eltern dem Mitarbeiter zunächst ihre aktuelle und zukünftige Lebens- und Arbeitssituation erläutern. Aufbauend hierauf und den Gedanken die sich die Eltern ggf. schon im Vorfeld zu ihrem bevorstehenden Elterngeldbezug gemacht haben, werden dann Überlegungen zu den sich hieraus ergebenden verschiedenen Bezugs- und Arbeitsmöglichkeiten getätigt. Unter Erklärungen des Mitarbeiters zu den verschiedenen Varianten, kann sodann festgestellt werden, welche Möglichkeiten sich mehr für die Eltern eignen und welche weniger.

Da eine Beratung stets individuell auf den Einzelfall gerichtet ist und von Antragsteller zu Antragsteller unterschiedlich ausfällt, sind hier vielmals umfangreichere Zeitfenster anzusetzen, in welchen eine reine Fokussierung auf den jeweiligen Sachverhalt erfolgen sollte. Eine Aufteilung hinsichtlich Erreichbarkeitszeiten und Beratungszeiten scheint deshalb mehr als sinnvoll.

4. Beratungsformen

Für Beratungstermine bieten sich die drei Möglichkeiten telefonisch, persönlich oder per Videochat an.

4.1 Telefonische Beratung

Eine Telefonische Beratung bietet sich immer dann an, wenn der Beratungsbedarf nicht allzu groß ist und die Fragen relativ einfach geklärt werden können. Da die Elterngeldstelle in Unna für das gesamte Kreisgebiet zuständig ist, bietet sich diese Form der Beratung darüber hinaus auch für Eltern an, welche z.B. aus entfernteren Ecken des Kreisgebietes kommen und einen verhältnismäßig weiten Anfahrtsweg haben.

4.2 Persönliche Beratung

Eine Beratung vor Ort bietet den Vorteil, dass diese oftmals ausführlicher ausfällt als bei einem telefonischen Kontakt. Daneben kann diese Form der Beratung auch als angenehmer und individueller, somit also auch zufriedenstellender, empfunden werden, da ein direkter bzw. persönlicher Kontakt zwischen Sachbearbeiter und Eltern besteht. Die Eltern können zum Termin konkret die Unterlagen mitbringen zu denen Fragen bestehen und dem Sachbearbeiter vorlegen. Allerdings ist hierzu auch die tägliche Anwesenheit eines jeden Mitarbeiters in der Verwaltung erforderlich, welche durch die insbesondere im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie vorangetriebenen Digitalisierung und Individualisierung des Arbeitsplatzes und die damit einhergehende vermehrte Nutzung des Homeoffice nicht immer besteht.

4.3 Videoberatung

Die Videoberatung als dritte Beratungsform verknüpft Teile einer telefonischen und Teile einer persönlichen Beratung miteinander.

Die Eltern müssen für ihren Beratungstermin nicht extra zur Elterngeldstelle kommen, was insbesondere auch wenn das Kind vor kurzem geboren ist, eine wesentliche Vereinfachung für die Eltern sein kann. Im Vergleich zur telefonischen Beratung, stellt diese Form jedoch auch durch das Bild der Videokamera einen persönlichen Kontakt zwischen Sachbearbeiter und Eltern her.

Eine Videoberatung stellt deshalb insbesondere eine Alternative zur persönlichen Beratung vor Ort dar.

5. Drei Zeitfenster

Über die Unterteilung von Erreichbarkeitszeiten und Beratungszeiten hinaus, muss darüber hinaus beachtet werden, dass auch weiterhin eine zügige Antragsbearbeitung und kurze Bearbeitungszeiten eine erhöhte Priorität zugemessen werden muss.

Eine ausgedehntes Erreichbarkeitsfenster führt dazu, dass eine Konzentration auf die reine Fall- und Antragsbearbeitung nicht mehr im vollen Umfang möglich ist. Während des Telefonats muss die Sachbearbeitung unterbrochen werden, um das jeweilige Anliegen des Anrufers klären und entsprechend beantworten zu können. Insbesondere komplexe Sachverhalte bzw. Anträge benötigen jedoch ein hohes Maß an Konzentration und Ruhe -also ein Zeitfenster ohne Unterbrechung und Ablenkung- um abschließend richtig bearbeitet werden zu können. Das gleiche gilt während eines Beratungsgesprächs. Auch hier können eingehende Anrufe -auch wenn diese in dem Moment nicht beantwortet werden- von der gegenwärtigen Situation ablenken oder zu Unkonzentriertheit führen.

In Amerika gibt es mit der „Unterbrechungsforschung“ eine eigene Forschungsrichtung diesbezüglich. Bei diesen Forschungen werden beispielsweise über mehrere Tage die Arbeitsprozesse in Unternehmen beobachtet. Es wurde festgestellt, dass sich die Mitarbeiter durchschnittlich nur 11 Minuten mit ihrer wesentlichen Aufgabe beschäftigen, dann folgten 25 Minuten Arbeitsunterbrechung auf Grund Ablenkung durch Mails, Telefonate oder Gespräche (Gloria Mark „The Cost of Interrupted Work: More Speed and Stress“). In dem in dieser Studie untersuchten Unternehmen betrug die Ablenkung und Unterbrechung der eigentlichen Arbeit täglich etwa zwei Stunden. Ein Viertel der täglichen Arbeitszeit, geht also auf Grund der Unkonzentriertheit durch Ablenkung verloren (bei einem angenommenen Arbeitstag von acht Stunde).

Ein zu großes Erreichbarkeitsfenster würde letztlich also nicht zum Erreichen des gesetzten Ziels führen, sondern dies ganz im Gegenteil noch erschweren. Die Bewilligung von Anträgen dauert länger, es geschehen mehr Fehler bei der Bearbeitung und insbesondere während eines Beratungstermins, kann diese Ablenkung für die Eltern als störend wirken und das Gefühl erwecken, dass sich der Sachbearbeiter nur halbherzig auf das jeweilige Anliegen konzentriert.

Aus diesem Grund ist neben den zwei Zeitfenster „Erreichbarkeit“ und „Beratung“ ein drittes Zeitfenster -rein für die Antragsbearbeitung- unerlässlich. Durch dieses dritte Zeitfenster kann eine schnelle Sachbearbeitung weiterhin sichergestellt werden, was wiederum natürlich auch die Zufriedenheit der Eltern langfristig positiv beeinflusst und verhindert, dass es erneut zu einer Situation kommt, in welchen die noch jungen Eltern lange Zeiten ohne Elterngeld überbrücken müssen, da eben diese kurze Bearbeitungszeit nicht mehr eingehalten werden kann.

5.1 Telefonische Erreichbarkeit

Auf Grund der zuvor beschriebenen Erklärungen, kann eine ganztägige Erreichbarkeit der Elterngeldstelle nicht zielführend sein. Jedoch muss natürlich ohne Zweifel sowohl eine Erreichbarkeit vormittags wie auch nachmittags ermöglicht werden, allerdings auch unter Berücksichtigung von Beratungszeiten, welche ebenfalls sowohl vormittags als auch nachmittags angeboten werden müssen.

Folgende Zeitfenster werden für die Telefonische Erreichbarkeit festgelegt:

Montag:	8:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Dienstag:	13:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Mittwoch:	8:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Donnerstag:	12:30 Uhr bis 16:00 Uhr
Freitag:	8:00 bis 11:30 Uhr

Durch diese Aufteilung würde sich in Summe eine Erreichbarkeit von 19 Stunden in der Woche ergeben. Dieser Zeitraum entspräche also circa 50% der Arbeitszeit einer Vollzeitkraft. So könnte eine gute telefonische Erreichbarkeit sichergestellt sein, gleichzeitig aber auch ein ausgedehnter Zeitrahmen für die reine Fallbearbeitung und Beratung vor Antragstellung verbleiben.

5.2 Beratungszeitfenster

Durch diese zeitliche Aufteilung der Erreichbarkeit ergeben sich zwei Nachmittage und ein Vormittag, an welchen insbesondere Termine für Eltern vor der Geburt des Kindes oder im Zusammenhang mit der Antragsstellung vergeben werden können. Am Dienstag stehen hierfür auch nochmalig zwei Zwischenfenster zur Verfügung.

Folgende Zeitfenster für Beratungstermine werden festgelegt:

Montag: 14:00 Uhr bis 15:00 Uhr
Dienstag: 8:30 Uhr bis 9:00 Uhr und 12:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Mittwoch: 14:30 Uhr bis 16:00 Uhr
Donnerstag: 7:30 Uhr bis 10:00 Uhr
Freitag: keine Termine

Bei einer angenommenen Dauer eines Beratungsgesprächs von 20 bis 25 Minuten und einer Übergangszeit zwischen den Terminen von 5 Minuten, ergeben sich somit 12 Terminmöglichkeiten (5x Nachmittags, 1x Mittags und 6x Morgens):

Montag: 14:00 bis 14:30 Uhr und 14:30 bis 15:00 Uhr
Dienstag: 8:30 bis 9:00 Uhr und 12:00 bis 12:30 Uhr
Mittwoch: 14:30 bis 15:00 Uhr, 15:00 bis 15:30 Uhr und 15:30 bis 16:00 Uhr
Donnerstag: 7:30 bis 8:00 Uhr, 8:00 bis 8:30 Uhr, 8:30 bis 9:00 Uhr, 9:00 bis 9:30 Uhr und 9:30 bis 10:00 Uhr

Neben diesen Beratungsterminen, wird zusätzlich hierzu zweiwöchig (donnerstags) ein weiteres zweistündiges Zeitfenster am frühen Abend (17:00 Uhr bis 19:00 Uhr) für Termine angeboten. Insbesondere für berufstätige Eltern, welche eine Beratung vor der Geburt Ihres Kindes wünschen, könnte sich dieses Zeitfenster anbieten, um den Termin mit den eigenen Arbeitszeiten in Einklang bringen zu können. Als Beratungsform werden hierfür die telefonische Beratung und die Beratung per Videochat angeboten werden.

Da die Elterngeldstelle aus vier Vollzeit- und drei Teilzeitmitarbeitern mit verschiedenen Arbeitszeitmodellen besteht, kann nicht nur eine reine Beratung nach Zuständigkeit erfolgen. Sicherlich sollten die Eltern vorzugsweise durch den Mitarbeiter beraten werden, welcher später auch den Antrag bearbeitet, allerdings ist dies auf Grund der gerade genannten Mitarbeitersituation, wenn man Urlaubs- und Krankheitsvertretung einmal außeracht lässt, nicht ausnahmslos möglich.

Auf Grund dieser Gegebenheiten können diese Zeiten also nicht pro Mitarbeiter angeboten werden. Jeder der o.g. Termine wird deshalb grundsätzlich zweimal zur Verfügung gestellt, sodass sich pro Woche 24 und pro Monat ca. 96 Möglichkeiten eines Beratungstermins ergeben.

Auf Grund der Tatsache, dass diese Beratung oftmals individuell ausfällt und ein längeres Zeitfenster hierfür von Nöten ist, sollte diese nur nach Terminvereinbarung erfolgen. So können sich sowohl die Eltern, als auch der Sachbearbeiter auf den Termin vorbereiten, benötigte Unterlagen besorgen, bzgl. eventueller Sonderfälle bereits im Vorfeld recherchieren und sich ausreichend Zeit für eine ausführliche und zufriedenstellende Beratung nehmen.

Ein Termin während der Erreichbarkeitszeit wird zwar nicht grundsätzlich ausgeschlossen, sollte aber die Ausnahme sein, da während der Beratung nicht gleichzeitig eine telefonische Erreichbarkeit möglich ist.

5.3 Sachbearbeitung

Für eine Vollzeitkraft mit 40 Wstd. stehen bei dieser Aufteilung noch folgende Zeitfenster (ohne die Berücksichtigung einer 30-minütigen Pause) für die reine Sachbearbeitung zur Verfügung:

Montag: 7:00 Uhr bis 8:00 Uhr, 12:30 Uhr bis 14:00 Uhr und 15:00 Uhr bis 16:30 Uhr
Dienstag: 7:00 Uhr bis 8:30 Uhr und 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr
Mittwoch: 7:00 Uhr bis 8:00 Uhr und 12:30 Uhr bis 14:30 Uhr
Donnerstag: 7:00 Uhr bis 7:30 Uhr und 10:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Freitag: 7:00 Uhr bis 8:00 Uhr und 11:30 Uhr bis 13:00 Uhr

6. Terminvereinbarung

Wie bereits unter Punkt 5.2 dargestellt ist eine Beratung nur nach Terminvergabe sinnvoll. Zur Vereinbarung eines Termins ergeben sich verschiedenen Möglichkeiten. Eine Form ist die Kontaktaufnahme per E-Mail durch die Eltern, mit Angabe der gewünschten Beratungsform und in welchem zeitlichen Rahmen die Eltern zu erreichen sind. Der jeweils zuständige Sachbearbeiter kann dann einen entsprechenden Termin an die Eltern vergeben.

Daneben besteht natürlich auch die Möglichkeit für die Eltern sich während der Erreichbarkeitszeiten telefonisch bei der Elterngeldstelle zu melden und um eine Beratung zu bitten. Wie oben beschrieben sollte hierfür durch den Sachbearbeiter ebenfalls ein Termin abseits der allgemeinen Erreichbarkeitszeiten vergeben werden. So kann sowohl eine Telefonische Erreichbarkeit für weitere Anfragen als auch eine qualitative und zufriedenstellende Beratung sichergestellt werden. Hierbei kommt es letztlich auch auf die Entscheidung des Sachbearbeiters an, wie ausführlich und vor allem zeitintensiv die Klärung der jeweiligen Anfrage ist.

Bezüglich der Schaffung eines Online-Terminvereinbarungssystems und dessen Gestaltung bzw. Integration für die Elterngeldstelle, wurden bereits erste Gespräche mit der Stabsstelle Digitalisierung der Kreisverwaltung geführt. Die Eltern könnten einfach von zu Hause oder unterwegs z.B. per Smartphone den Termin auswählen, welcher ihnen am besten passt. Angegeben werden müssten dabei lediglich Daten wie Name, Geburtsdatum und Telefonnummer, sowie eine kurze Beschreibung des Anliegens / der Fragen erfolgen. Da die Eltern Online nachsehen könnten, welche freien Termine zur Verfügung stehen, können sie diesen entsprechend ihrer Möglichkeiten auswählen, sodass nicht erst eine Anfrage per Mail oder Anruf nach einem Beratungstermin gestellt werden muss. Aus diesen Gründen wird es zukünftig auch für die Elterngeldstelle ein solches System geben, welches über die Homepage des Kreises bzw. der Elterngeldstelle abrufbar sein wird.

Da eine Beratung schlussendlich also nur nach Termin erfolgen und eine Erreichbarkeit und weiterhin kurzzeitige Bearbeitungszeit durch die Aufteilung der jeweiligen Zeitfenster sichergestellt werden soll, scheint eine allgemeine Öffnungszeiten, zu der persönliche Vorsprachen ohne Termin möglich sind, wenig zielführend. Ganz im Gegenteil, würde dies letztlich nur zu Unzufriedenheit sowohl bei der Beratungsqualität als auch bei der Erreichbarkeit führen. Die Eltern müssten ggf. warten, während des Gespräches wäre keine telefonische Erreichbarkeit gegeben, der Sachbearbeiter könnte sich nicht rein auf die Beratung konzentrieren und eine zügige Fallbearbeitung könnte auch nicht mehr sichergestellt werden. Natürlich würden eine Mutter oder ein Vater, welche nur Unterlagen abgeben wollen deswegen nicht wieder nach Hause geschickt. Die Unterlagen würden selbstverständlich entsprechend entgegengenommen werden, eine tatsächliche Beratung oder Sachverhaltsklärung sollte jedoch, wie zuvor erläutert, nicht „mal eben so zwischendurch“ erfolgen.

7. Besonderheiten

Wie bereits unter 5.2 erläutert, können auf Grund der verschiedenen Arbeitszeitmodelle und Zeitaufteilungen der einzelnen Mitarbeiter eine tägliche Erreichbarkeit eines jeden Mitarbeiters schlicht nicht ermöglicht werden. Insbesondere für die Teilzeitkräfte führt die Erreichbarkeit und Beratung von Eltern zu einer deutlichen Reduzierung der reinen Bearbeitungszeit.

Anknüpfend an diese Aufteilung muss natürlich auch beachtet werden, dass eine etwaige Urlaubs- oder Krankheitsvertretung sichergestellt werden muss.

Insbesondere anstehende Termine sollten also auch für die anderen Kollegen nachvollziehbar sein. Um dies sicherzustellen, bietet es sich an, die Beratungstermine des einzelnen in dem bereits vorhanden gemeinsamen Outlook-Kalender zu vermerken. So kann sichergestellt werden, dass auch bei kurzfristigen Ausfällen alle anstehenden Beratungstermine ersichtlich und durch einen anderen Kollegen übernommen werden können.

Darüber hinaus ist es bereits allein auf Grund der Bürosituation nicht möglich, dass an einem Tag jeder Mitarbeiter in der Dienststelle vor Ort ist, da hierfür zwei weitere Arbeitsplätze benötigt werden würden. Da jedoch jeder Mitarbeiter mit einem eigenen Laptop ausgestattet ist, können die vorhandenen Büros durch die Möglichkeit der Heimarbeit abwechselnd von mehreren Mitarbeitern genutzt werden. Diese Mehrfachnutzung der Arbeitsplätze durch mehrere Mitarbeiter, bietet zugleich den Vorteil, dass auch zukünftig Räumlichkeiten für die Verwaltung eingespart werden können.

8. Zusammenfassung der Ergebnisse

Abschließend lässt sich festhalten, dass eine ganztägige telefonische und persönlichen Erreichbarkeit aus Gründen der Sicherstellung rascher Bearbeitungszeiten und trotzdem ausführlicher individueller Beratungstermine, nicht empfehlenswert oder ratsam ist. Insbesondere für komplexere Antragsverhalte wird ein Zeitfenster benötigt, in welchem sich der Sachbearbeiter auf den vorliegenden Fall, ohne Ablenkung von außen, konzentrieren kann.

Folgende Zeitfenster werden für die Telefonische Erreichbarkeit festgelegt:

Montag: 8:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Dienstag: 13:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Mittwoch: 8:00 Uhr bis 12:30 Uhr
Donnerstag: 12:30 Uhr bis 16:00 Uhr
Freitag: 8:00 bis 11:30 Uhr

Eine persönliche Vorsprache sowie individuelle Beratung wird darüber hinaus rein nach Terminvergabe erfolgen. So kann sichergestellt werden, dass sich sowohl der Sachbearbeiter, als auch die Eltern auf diesen Termin vorbereiten können und es nicht zu störenden Wartezeiten für die Eltern kommt.

Folgende Zeitfenster werden für die Beratungstermine festgelegt:

Montag: 14:00 bis 14:30 Uhr und 14:30 bis 15:00 Uhr
Dienstag: 8:30 bis 9:00 Uhr und 12:00 bis 12:30 Uhr
Mittwoch: 14:30 bis 15:00 Uhr, 15:00 bis 15:30 Uhr und 15:30 bis 16:00 Uhr
Donnerstag: 7:30 bis 8:00 Uhr, 8:00 bis 8:30 Uhr, 8:30 bis 9:00 Uhr, 9:00 bis 9:30 Uhr und 9:30 bis 10:00 Uhr

zusätzlich jeden zweiten Donnerstag:

17:00 bis 17:30 Uhr, 17:30 bis 18:00 Uhr, 18:00 bis 18:30 Uhr und 18:30 bis 19:00 Uhr

9. Evaluation

Der gesamte Prozess „Bearbeitung von Anträgen und Beratung zum Elterngeld“ bedarf grundsätzlich natürlich einer dauerhaften Beobachtung. Insbesondere in Zeiten der Prozessänderung muss jedoch ein verstärktes Augenmerk auf zum einem die Bearbeitungszeit und Zufriedenheit der Eltern gelegt werden, zum anderen muss aber auch die Belastung für die Mitarbeiter im Blick behalten werden.

Hierzu bietet es sich in Anlehnung an die monatlich über das Fachprogramm abrufbare Antrags- und Bearbeitungsstatistik an, am jeweiligen Monatsanfang eine Besprechung bzgl. des Antrags- und Beratungsaufkommens des vergangenen Monats durchzuführen. Hierbei sollte sowohl die genutzte Form der Beratung und ihre jeweilige Häufigkeit, als auch die Bearbeitungszeit im Vordergrund stehen.

Durch diese regelmäßigen Beobachtungen können die zuvor festgelegten Zeitfenster und Prozesse auf Grund des tatsächlichen Anfragenaufkommens und der hierdurch vielleicht veränderten Bearbeitungszeit angepasst und ggf. neu beurteilt werden.