

Bericht
über die
Geschäftsprozessoptimierung
im Versicherungsamt (Amt 50)
des Landkreises Osterholz
in 2007

**Landkreis Osterholz
- Hauptamt-
Jens Bertermann
Osterholzer Str. 23
27711 Osterholz-Scharmbeck
Tel.: 04791 / 930-307
Fax: 04791 / 930-11320**

Geschäftsprozessoptimierung im Versicherungsamt (Amt 50)

1. Untersuchungsbereich:

Sachgebiet 50.7:
Versicherungsamt (Produkt 5016)

2. Beteiligte Personen:

50.10	Amtsleiter
50.70	Sachbearbeiterin
10.32	Interviewerin GPO
10.30	Interviewer GPO

3. Untersuchte Prozesse

Beratung in Rentenversicherungsangelegenheiten; Prüfung von Rentenversicherungsansprüchen für Gemeinden und Landkreis. Die Prozessabläufe sind unter 6.2 (**Anlage 1**) dargestellt.

4. Untersuchungsanlass

Kontrakt 2006 - Fachleistungsziel IV Nr. 1:
"Die Kreisverwaltung wird - um ihre Dienstleistungen zu verbessern - alle Genehmigungsverfahren in Hinblick auf Wartezeiten, Beratung und Genehmigungszeiten kontinuierlich verbessern".

5. Besondere Absprachen

Es wurden keine besonderen Absprachen getätigt.

6. IST-Analyse

6.1 Termine:

07.02.2007	Vorgespräch	50.10, 50.70, 10.32 u. 10.30
07.02 – 15.03.2007	IST-Analyse	50.70, 10.32 und 10.30
29.03.2007	Interview	50.70, 10.32 und 10.30
26.04.2007	Abstimmung	50.70, 10.32 und 10.30

6.2 Ergebnisse:

Die Ist- Abläufe sind in den **Anlage 1 - 3** dargestellt.

6.3 Bewertung:

Die Aufgaben der Stelleninhaberin des Versicherungsamtes haben sich in den vergangenen Jahren wesentlich verändert. Wurden früher ausschließlich die Beratungen der Bürgerinnen und Bürger des Landkreises in Rentenangelegenheiten wahrgenommen, so sind nunmehr in den letzten 1 – 2 Jahren Prüfungen von Rentenversicherungsansprüchen für die Gemeinden und den Landkreis hinzugekommen. Diese Tätigkeiten zeichnen sich dadurch aus, dass der Anstoß zu

diesen Verfahren nicht von den Bürgerinnen und Bürgern kommt, sondern aus dem Interesse der Kreisverwaltung heraus, andere staatliche Hilfeleistungen wie z.B. im Rahmen von Sozialhilfe oder Hilfe für Behinderte einzusparen zu wollen.

Diese neuen Tätigkeiten stellen eine sinnvolle Ergänzung zu originären Aufgaben des Versicherungsamtes dar, da sie zur Kosteneinsparung im Sozialbereich und somit zur Haushaltskonsolidierung beitragen.

7. SOLL-Konzept

7.1 Termine

03.05.2007 Vorstellung 50.10, 50.70, 10.32 u. 10.30

7.2 Verbesserungsvorschläge / Sollkonzept:

Anhand des nachstehenden Kataloges wurden die Verbesserungsvorschläge diskutiert. Folgende übereinstimmende Ergebnisse wurden erzielt:

Nr.	Maßnahme	voraussichtliche Folge	Verantwortlich	Zeitplan
1	Softwareeinsatz optimieren	bessere Informationsverarbeitung, MA-Zufriedenheit	10 / 50	bis 6 / 2007
2	Vertretung innerhalb der allgemeinen Öffnungszeiten des Kreishauses optimieren	verbesserte Kundenorientierung	10 / 50	bis 8 / 2007
3	Projektplan für die Innenrevision erstellen	Planungssicherheit über Einnahmepotentiale	10 / 50	bis 8 / 2007
4	Darstellung im Internet verbessern	verbesserte Kundeninformation	10 / 50	bis 10 / 2007

Maßnahme 1:

Softwareeinsatz optimieren

IST-Situation:

Im Versicherungsamt werden z.Zt. die Standardsoftwareprodukte von Microsoft eingesetzt. Darüber hinaus gibt es für die Erfassung der laufenden Fälle eine Datenbanksoftware. Über das hierüber geführte (genannte) „Rententagebuch“ können einzelne Vorgänge jahrgangsweise aufgerufen und recherchiert werden.

SOLL-Konzept:

Das Versicherungsamt sollte sowohl Lesezugriff auf die Sozialhilfedaten erhalten. Dieses gilt sowohl für das im Sozialamt eingesetzte Programm der Firma Prosoz als auch für das Programm der Firma Lämmerzahl (Sachgebiet 50.4). Hierdurch ließe sich die Informationsbeschaffung insbesondere für die Innenrevision optimieren.

Des Weiteren wird angeregt, die Altarchive des Rententagebuches elektronisch zusammen zu fassen, damit eine Recherche über den gesamten Altdatenbestand ermöglicht wird. Vielfach können die Besucherinnen und die Stelleninhaberinnen sich nicht mehr genau erinnern, wann sie das letzte Mal in dieser Angelegenheit Kontakt hatten. In diesen Fällen muss z.Zt. noch in jedem Altarchivjahr einzeln recherchiert werden. Dieses ist gerade bei telefonischen Anfragen hinderlich.

Maßnahmen 2:

Vertretung innerhalb der allgemeinen Öffnungszeiten des Kreishauses optimieren

IST-Situation:

Die Stelleninhaberin des Versicherungsamtes ist teilzeitbeschäftigt. Ihre wöchentliche Arbeitszeit beträgt 20 Stunden, die ausschließlich vormittags geleistet werden. Für die Zeiten außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit der Stelleninhaberin sowie in Urlaubs- oder Krankheitszeiten gibt es z.Zt. keine adäquate Vertretung.

Bürgerinnen und Bürgern, die in diesen Zeiten die Leistungen des Versicherungsamtes in Anspruch nehmen wollen, erhalten entweder eine telefonische Auskunft durch die Telefonzentrale oder Informationen über einen Aushang an der Bürotür. Dort liegen ständig auch Visitenkarten und Info-Blätter zur Mitnahme bereit.

Beschwerden über diese über Jahre gewachsene Praxis in der Kundenabwicklung liegen nicht vor. Durch das regelmäßige Angebot an die Bürgerinnen und Bürger, feste Termine zu vereinbaren, wird der Anteil ungesteuerter Publikumsströme zusätzlich reduziert.

SOLL-Konzept:

Unabhängig von der Tatsache, dass sich das o.g. Verfahren als praktikabel erwiesen hat, wird vorgeschlagen, Maßnahmen zur Optimierung der Vertretung zu entwickeln. Denkbar wäre z.B. den BürgerService im großen Foyer des Hauptgebäudes einzubinden. Dieser könnte grundsätzlich erste Anlaufstation für die Kundinnen und Kunden sein. Sollte das Versicherungsamt besetzt und ein Termin bereits vereinbart worden sein, so erfolgt lediglich eine Weiterleitung an das Versicherungsamt im 1. OG des Nebengebäudes. Ansonsten könnte der BürgerService einen Termin vereinbaren und evtl. die Antragsunterlagen auf Vollständigkeit überprüfen und Kopien fertigen. Einzelheiten hierzu müssten noch festgelegt werden. Eine umfassende Vertretungsfunktion kann jedoch aufgrund des umfangreichen Rechtsgebiets nicht erfolgen.

Auf den Aushang der Infoblätter und Auslage der Visitenkarten an der Tür des Versicherungsamtes könnte hierdurch verzichtet werden. Es würde in jedem Fall eine persönliche Beratung erfolgen.

Maßnahme 3:

Projektplan für Innenrevision erstellen

IST-Situation / SOLL-Konzept:

Die Überprüfungen der Rentenversicherungsansprüche für die Gemeinden und den Landkreis werden erst seit wenigen Jahren vorgenommen (Innenrevision). Zunächst wurden Ansprüche von behinderten Bürgerinnen und Bürgern geprüft, für die der Landkreis die Kosten der Unterbringung im Rahmen der Eingliederungshilfe nach dem SGB XII übernimmt. Hierbei werden bis Ende 2007 durch die Verwirklichung von Rentenansprüchen Sozialhilfeleistungen von voraussichtlich mehr als 100.000,- € eingespart. Ansprüche anderer Hilfeempfänger/-innen werden z.Zt. im Rahmen der zeitlichen Kapazitäten der Stelleninhaberin geprüft.

Da das oben dargestellte Einsparpotential des Landkreises beträchtlich ist, sollte für die Innenrevision ein Projektplan erstellt werden. Dieser sollte eine Aufstellung der möglichen Einsparpotentiale und der zeitlichen Abwicklung unter Berücksichtigung der bisherigen Erfahrungen im Antragsverfahren beinhalten. Über die Möglichkeiten nach einer Vorprüfung, vorsorglich Rentenversicherungsansprüche für eine Vielzahl von Hilfeempfängern geltend zu machen, muss ebenso nachgedacht werden wie über eine evtl. befristet erforderliche Personalverstärkung für die Innenrevision. Die Personalkosten würden sich voraussichtlich durch die Einsparungen im Sozialhilfeeat mehr als rechnen. Über den Projektverlauf sollte in regelmäßigen Abständen berichtet werden.

Maßnahme 4: Darstellung im Internet verbessern

IST-Situation / SOLL-Konzept:

Über das Versicherungsamt sind z.Zt. im Internet lediglich allgemeine Angaben wie z.B. Telefonnummer und E-Mail (siehe Rubrik A – Z) enthalten.

Es wird vorgeschlagen, für das Versicherungsamt weitergehende Bürgerinformationen wie z.B. die Inhalte des Info-Blattes, erforderliche Unterlagen etc. zu hinterlegen. Des Weiteren wären Verlinkungen auf die Rentenversicherungsträger und auf die entsprechenden Antragsunterlagen hilfreich.

7.3 SOLL-Darstellung

Der SOLL-Ablauf entspricht dem IST-Ablauf (**Anlagen 1 - 3**).

8. Aufgabenkritik:

Die vom Versicherungsamt wahrgenommenen Aufgaben sind gemäß § 92 SGB IV den unteren Verwaltungsbehörden übertragen. Organisatorisch sind sie dem Sozialamt zugeordnet. Neben dem Versicherungsamt gibt es noch anderer Institutionen wie z.B. den Sozialverband oder die Versichertenberater und Versichertenältesten, die ergänzend zu den Rentenversicherungsträgern ebenfalls Beratungen durchführen. Das Versicherungsamt kann sich dieser gesetzlichen Verpflichtung jedoch auch mit Verweis auf diese alternativen Anbieter nicht entziehen.

9. Gegenüberstellung SOLL - IST

9.1 Reduzierung der Prozessschritte

Die Prozessschritte können nicht weiter reduziert werden.

9.2 Reduzierung der Wartezeiten

Die Wartezeiten der Bürger/ -innen sind bereits als gering anzusehen, da überwiegend mit Terminvergaben gearbeitet wird. Sollten Bürger jedoch ohne vorherigen telefonischen Kontakt das Versicherungsamt aufsuchen, so kann durch die reduzierten Öffnungszeiten des Versicherungsamtes nicht in jedem Fall eine sofortige Bearbeitung erfolgen. Verbesserungsvorschläge hierzu werden unter Ziffer 7.2 (Maßnahme 2) unterbreitet.

9.3 Reduzierung der Bearbeitungszeit

Die Bearbeitungszeiten sind als gering einzuschätzen. In einer Vielzahl der Fälle wird der Rentenanspruch noch am gleichen Tag vorbereitet und abgeschickt.

10. Terminplan zur Umsetzung

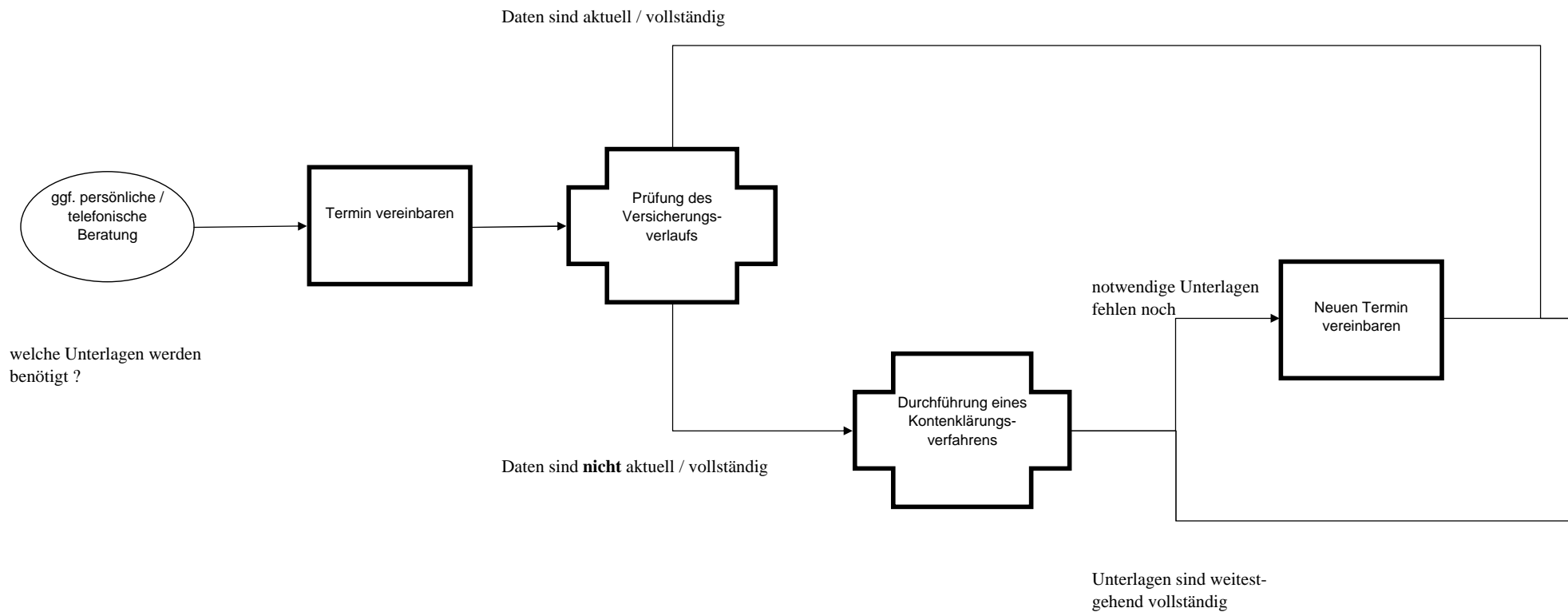
Der Terminplan zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ergibt sich aus Punkt 7.2.

Osterholz-Scharmbeck, den 03.05.2007

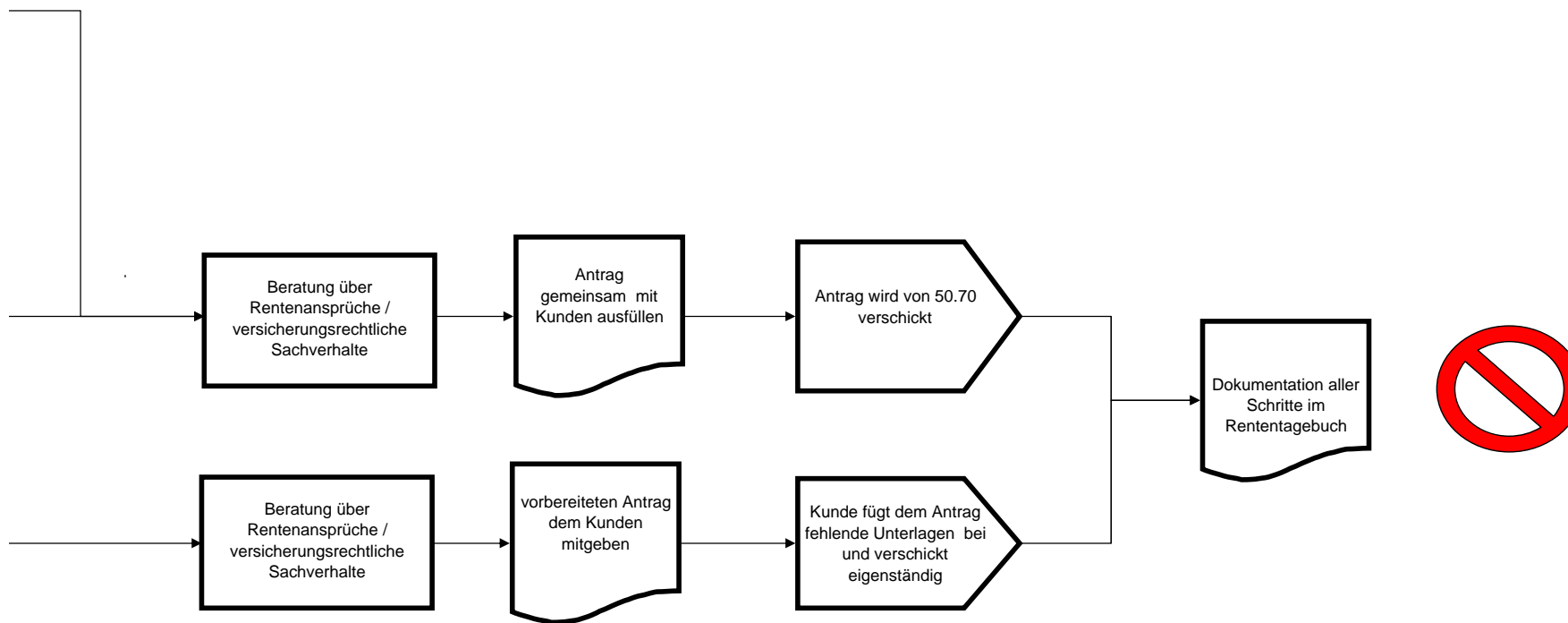
Doris Thalmann

Jens Bertermann

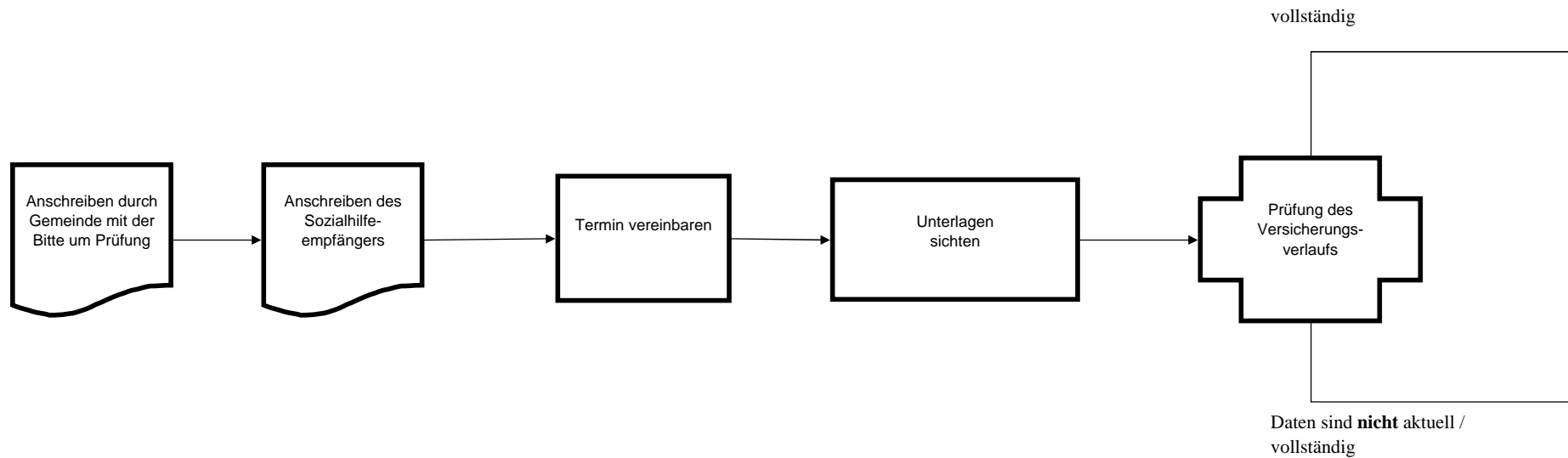
IST-Analyse - Versicherungsamt - 1. Beratung / Rentenversicherungsanträge



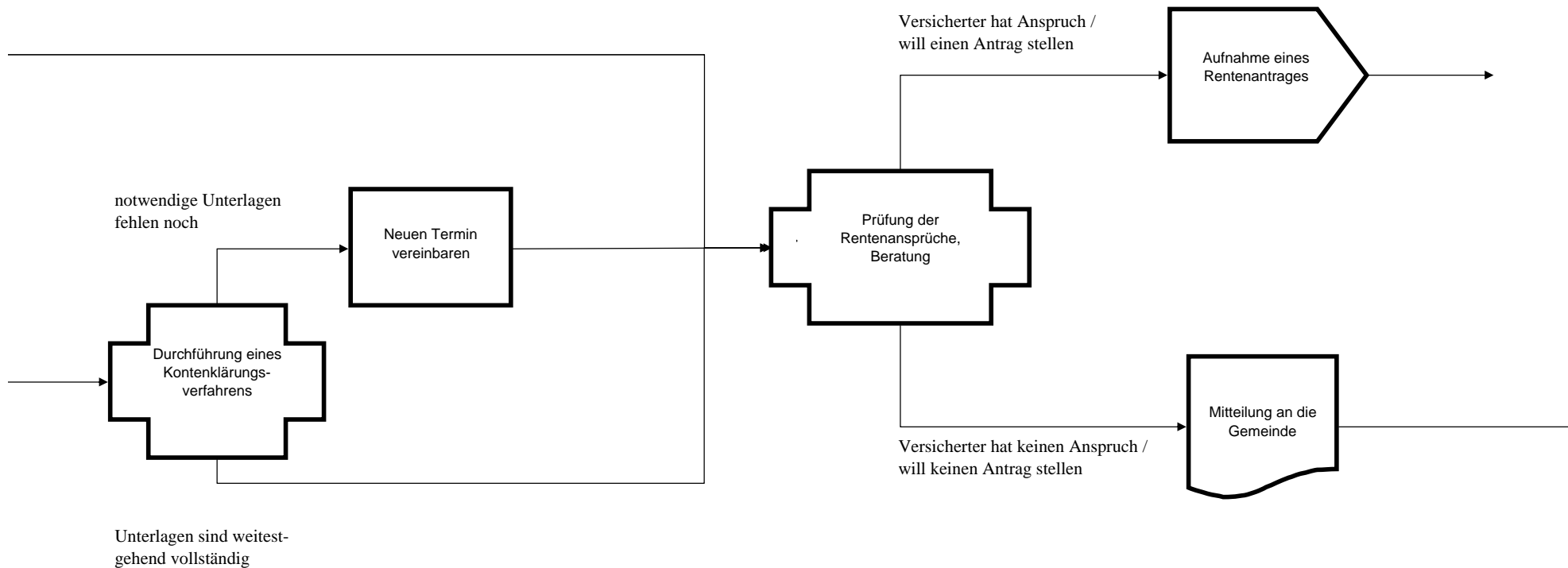
IST-Analyse - Versicherungsamt - 1. Beratung / Rentenversicherungsanträge



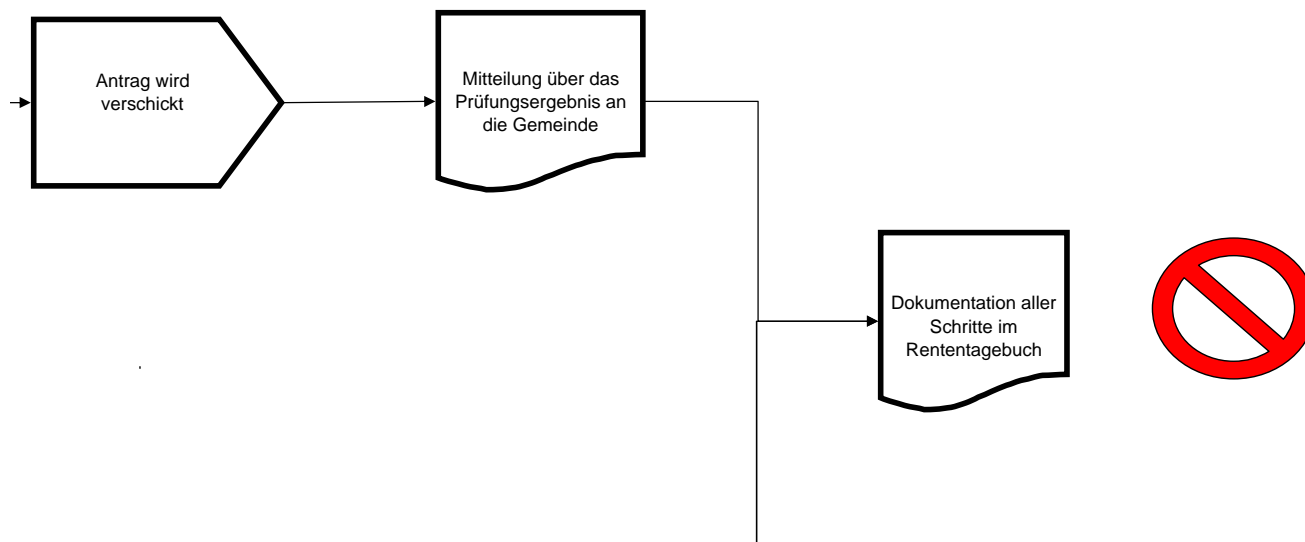
IST-Analyse - Versicherungsamt - 2. Prüfung Rentenversicherungsansprüche für Gemeinden



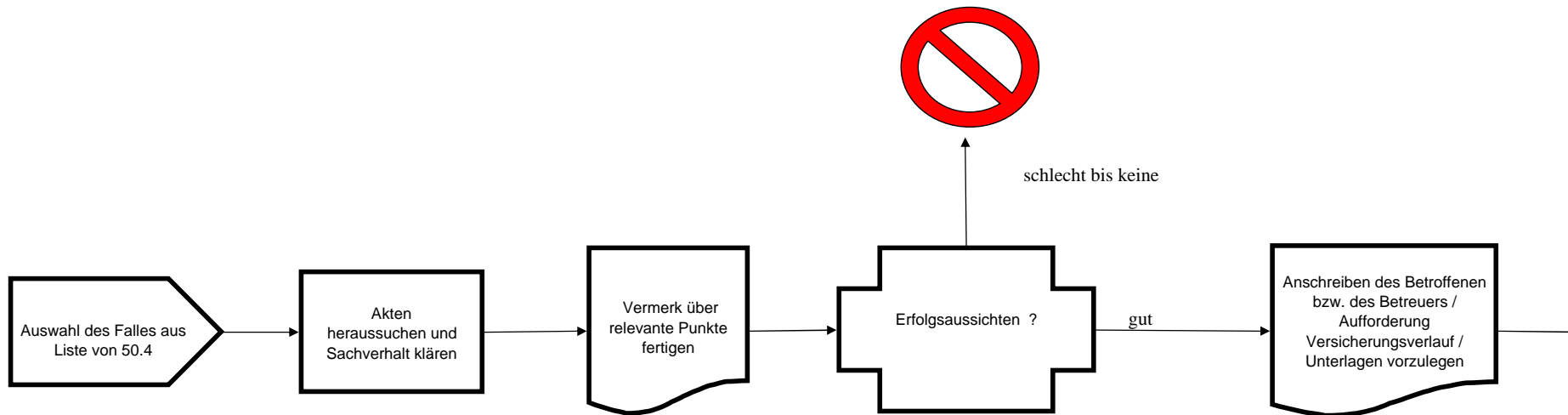
IST-Analyse - Versicherungsamt - 2. Prüfung Rentenversicherungsansprüche für Gemeinden



IST-Analyse - Versicherungsamt - 2. Prüfung Rentenversicherungsansprüche für Gemeinden

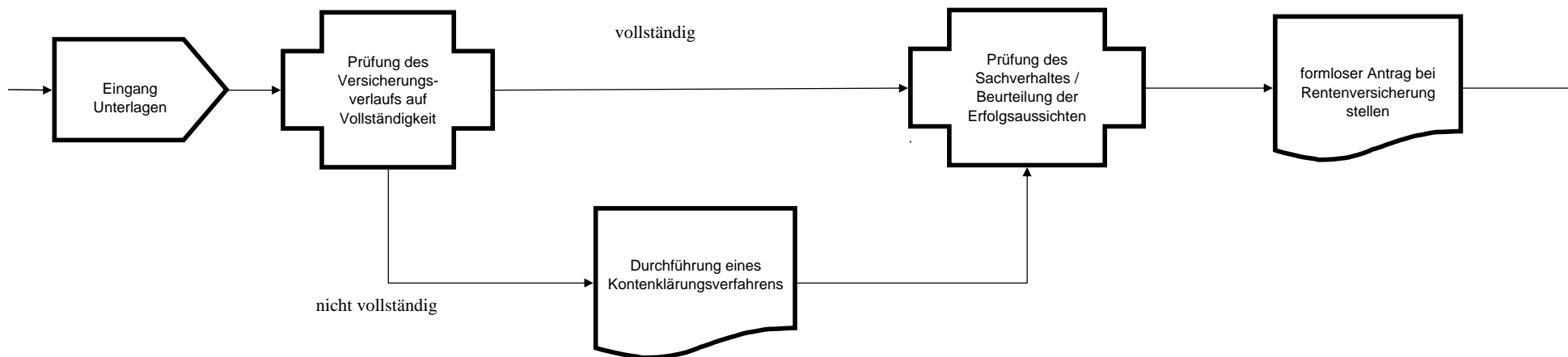


IST-Analyse - Versicherungsamt - 3. Prüfung Rentenversicherungsansprüche für LK

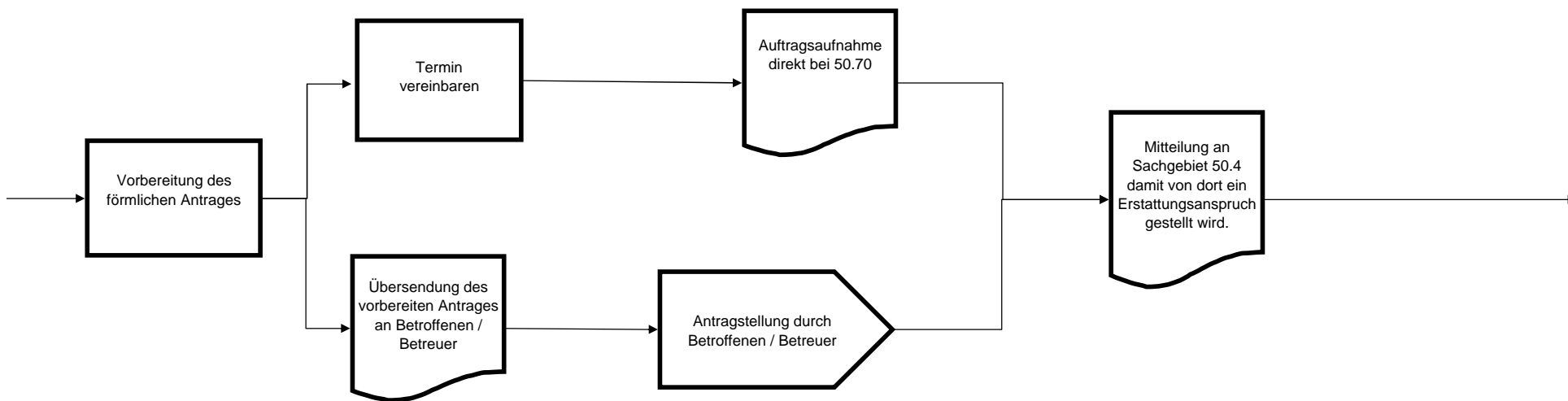


2 Tage in der Woche für diese Aufgabe

IST-Analyse - Versicherungsamt - 3. Prüfung Rentenversicherungsansprüche für LK



IST-Analyse - Versicherungsamt - 3. Prüfung Rentenversicherungsansprüche für LK



IST-Analyse - Versicherungsamt - 3. Prüfung Rentenversicherungsansprüche für LK

