Mitteilung im Digitalisierungsausschuss am 30.04.2024

Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG)

Hier: Evaluationsbericht zu dem Onlinedienst „Unterhaltsvorschuss beantragen“

Am 30.11.2023 wurden die Mitglieder des Digitalisierungsausschusses darüber informiert, dass die Stadt Bielefeld den EfA-Dienst „Unterhaltsvorschuss beantragen“ des Landes Bremen nutzt (Drucksachen-Nr. 7141/2020-2025). Heute folgt ein erster Evaluationsbericht:

1. Erfahrungen im „Frontend“

Neben dem Erstantrag sind inzwischen auch die Ausbaustufen „Jährliche Überprüfung“ und „Informationen nachreichen“ verfügbar. Bis Mitte März 2024 sind 41 Erstanträge und 19 Nachprüfungsbögen digital bei der Unterhaltsvorschussstelle eingegangen. Dies entspricht einem Anteil von ca. 10%. Diese Nutzungslücke wurde bereits als Handlungsfeld erkannt. Seitdem die Unterhaltsvorschussstelle die Leistungsempfänger/innen in ihren Anschreiben auf die neuen Onlinedienste hinweist, haben sich die Nutzendenzahlen weiter erhöht. Insbesondere der jährliche Überprüfungsbogen wird zunehmend in Anspruch genommen. Positiv ist anzumerken, dass es bisher erst in einem Fall Rückfragen zu dem Dienst beim Bürgerservicecenter (BSC) gab.

2. Erfahrungen im „Backend“

Die Onlineanträge gehen vollständig und in guter Datenqualität bei der Unterhaltsvorschussstelle ein. Allerdings fehlen (wie bei den Papieranträgen) häufig die notwendigen Nachweise, weil die Upload-Felder nicht als Pflichtfelder gekennzeichnet sind. Häufig müssen daher fehlende Unterlagen nachgefordert werden. Diese und weitere Optimierungsvorschläge wurden dem Kommunalvertreter übermittelt. Allerdings sind die Einflussmöglichkeiten der nachnutzenden Behörden bei EfA-Diensten sehr gering.

Die Papieranträge wurden inzwischen inhaltlich an die Onlineanträge angepasst, die dadurch umfangreicher aber auch rechtssicherer geworden sind.

Die Übernahme der digitalen Daten in das hauseigene Fachverfahren „ZKart“ kann bislang nur händisch erfolgen. Einfacher als bei handschriftlich ausgefüllten Papieranträgen lassen sich die Daten jedoch per „Drag-and-Drop“ in das Fachverfahren übertragen.

3. Ausblick

Aktuell wird an einer Schnittstelle gearbeitet, damit die Daten vom Onlinedienst automatisiert in das Fachverfahren übernommen werden können. Hierdurch wird ein hoher Mehrwert in Form einer Zeitersparnis bei den Sachbearbeitungen erwartet.

Die Unterhaltsvorschussstelle wird ihre Werbemaßnahmen verstärken, um die Nutzendenzahlen weiter zu erhöhen. Neben Infomaterialien, die an verschiedenen Stellen (z. B. Familienkasse, Bürgerberatung, Gleichstellungsstelle) ausgelegt werden, sollen z. B. bei dem Aktionstag des Netzwerks für Alleinerziehende im September 2024 im „Grünen Würfel“ bestehende Hemmschwellen abgebaut werden.

gez. Franz