

Stuttgart, 27.02.2008

Unterhaltungsvorschusskasse (UVK) Entwicklungsbericht 2007

Mitteilungsvorlage

Vorlage an	zur	Sitzungsart	Sitzungstermin
Verwaltungsausschuss	Kenntnisnahme	öffentlich	12.03.2008

Bericht

Im Rahmen der GRDrs 821/2004 Benchmarking Unterhaltungsvorschusskasse (UVK) wurde beschlossen, über die Entwicklung der dort verabschiedeten Maßnahmen zu berichten.

Seit dem 01.04.2004 verteilen sich die Ausgaben und Einnahmen nach dem Unterhaltungsvorschussgesetz in Baden-Württemberg je zu einem Drittel auf Bund, Land und Stadt- und Landkreise. Vor der Gesetzesänderung war eine Beteiligung der Stadt- und Landkreise nicht gegeben. Die Verwaltung nahm die Gesetzesänderung zum Anlass, mit anderen Stadt- und Landkreisen ein Benchmarking durchzuführen. In der Folge wurden im Vorgriff auf den Stellenplan 2006 mit Blick auf die zu erwartende Refinanzierung 2,0 Stellen geschaffen, die vorrangig bei der Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen eingesetzt werden. Auf Grund der Schaffung dieser Stellen konnte die Aufgabenerledigung bei der UVK verbessert und die Rückholquote weiter gesteigert werden.

Die bislang testweise Unterstützung der UVK durch die Beitreibungsabteilung der Stadtkämmerei im Bereich Forderungseinzug stellt eine große Hilfe für die UVK dar. So konnten neben der Steigerung der Rückholquote auch viele Fälle auf Grund von nicht realisierbaren Forderungen abgeschlossen werden.

Eine von der Stadtkämmerei und dem Jugendamt durchgeführte Endauswertung hat ergeben, dass sich die Vorgehensweise bewährt hat und die bislang testweise Unterstützung durch die Beitreibungsabteilung der Stadtkämmerei in eine regelmäßige Aufgabewahrnehmung übergehen soll.

Eine Übertragung der Geltendmachung offener Forderungen an Dritte wurde von dem Ministerium für Arbeit und Soziales kritisch hinterfragt und auf der Basis der derzeitigen Rechtsgrundlage nicht empfohlen (vgl. Anlage 2). Der Landesdatenschutzbeauftragte empfiehlt gegenwärtig ebenfalls keine Übertragung des Forderungseinzuges auf Dritte.

Aus diesen Gründen soll derzeit die Geltendmachung offener Forderungen nicht auf Dritte übertragen werden.

Weitere Optimierungsmöglichkeiten im Bereich der Aufbau- und Ablauforganisation wurden aufgegriffen und umgesetzt. Diese haben sich bewährt und sollen beibehalten werden.

Trotz der durchgeführten Optimierungsmaßnahmen konnte die UVK mit den vorhandenen Stellen (einschließlich den 2,0 zum Stellenplan 2006 geschaffenen) die ihr obliegenden Aufgaben, insbesondere in der Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen, nicht im vollen Umfang wahrnehmen. Deshalb wurde zum Stellenplan 2008/2009 eine weitere Stelle geschaffen. Von dieser Stelle werden 2/3 bei der UVK und 1/3 bei der Beitreibungsabteilung der Stadtkämmerei angesiedelt.

Um künftig eine differenziertere Fallanalyse, insbesondere bei der Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen, durchführen zu können, sollen auch unter Einbezug des benutzten EDV-Systems weitere Merkmale erfasst werden. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse können die bisherigen Erfahrungswerte mit konkreteren Daten untermauern.

Mitzeichnung der beteiligten Stellen:

Die Referat AK und WFB haben die Vorlage mitgezeichnet.

Vorliegende Anfragen/Anträge:

GRDRs 821/2004

Erledigte Anfragen/Anträge:

-

Gabriele Müller-Trimbusch
Bürgermeisterin

Anlagen

Anlage 1: Ausführliche Begründung

Anlage 2: Stellungnahme vom Ministerium für Arbeit und Soziales

Anlage 3: Stellungnahme Datenschutzbeauftragter

Anlage 4: Ergebnis Pilotprojekt der Stadt Hamburg zur Übertragung offener Fragen

.....an externe Dritte

Im Rahmen der GRDRs 821/2004 Benchmarking Unterhaltsvorschusskasse (UVK) wurde beschlossen, über die Entwicklung der dort verabschiedeten Maßnahmen zu berichten.

1. Stellenausstattung und Fallzahlen

In der Folge des im Jahr 2004 durchgeführten Benchmarking mit Unterhaltsvorschusskassen neun anderer Stadt- und Landkreise wurden für die UVK Stuttgart 2,0 Stellen im Vorgriff auf den Stellenplan 2006/2007 geschaffen.

Diese beiden Stellen sind seit dem 01.01.2005 besetzt. Sie werden zu jeweils 70 % für den Unterhaltseinzug eingesetzt. Jeweils 30 % werden für die Bearbeitung von Neuanträgen, einschließlich Unterhaltseinzug, verwendet. Damit steht der UVK zur Zeit eine dauerhafte Personalkapazität von insgesamt 11,0 Stellen (inkl. Leitung und Sekretariat) zur Verfügung. Davon entfallen 9,4 Stellen auf die Sachbearbeitung.

Stand	Noch nicht beschiedene Fälle	Laufende Fälle	Reine Rückgriffsfälle ¹	Alteinzugsfälle	Gesamtfallzahl (bereinigt)	Fälle je 100% Sachbearbeiterstelle
31.12.2004	263	2.623	3.719	ca. 2.000 ² davon 50 % = 1.000	7.605	1.028 ³
31.12.2005	252	2.687	4.026	2.042 davon 50 % = 1.021	7.986	850 ⁴
31.12.2006	310	2.685	ca. 4.200	1.900 Davon 50% = 950	8.145	866 ⁵
31.12.2007	218	2.660	4.402	1.804 Davon 50% = 902	8.182	870

1.1 Anzahl der Neuanträge (ohne Zweitanträge) + prozentuale Veränderung in Bezug auf das jeweilige Vorjahr

2003	2004	2005	2006	2007
1.320	1.234 (- 6,52 %)	1.151 (-6,64%)	1.152 (-)	1.172 + 1,74 %

1.2 Ausgaben

2003	2004	2005	2006	2007
4.548.226	5.604.461 *	4.608.726	4.570.957	4.616.210

¹ Ohne Alteinzugsfälle

² Eine genaue Zählung wurde nicht vorgenommen.

³ 7.605 Gesamtfallzahl (bereinigt) : 7,4 Sachbearbeiterstellen

⁴ 7.986 Gesamtfallzahl (bereinigt) : 9,4 Sachbearbeiterstellen

⁵ 8.145 Gesamtfallzahl (bereinigt) : 9,4 Sachbearbeiterstellen

1.3. Einnahmen nach § 7 UVG und Rückholquote

2003	2004	2005	2006	2007
685.309 (15,1 %)	800.752 * (14,3 %)	913.211 (19,8 %)	906.655 (19,8 %)	1.048.676 (22,7 %)

*Obwohl im Rahmen einer Aktion zum Abbau der vorliegenden Antragsfälle – vgl. Anlage 1 zur GRDRs 821/2004, Ziffer 2.5 – Unterhaltsvorschüsse in Höhe von 832.000 bewilligt wurden, hat sich die Rückgriffsquote 2004 (entgegen der Prognose) nur unwesentlich verringert.

Im Jahr 2005 konnte die Rückholquote im Verhältnis zum Vorjahr sogar um 5,5 %-Punkte gesteigert werden und liegt zum Stichtag 31.12.2005 bei 19,8%. Diese Quote konnte im Jahr 2006 gehalten werden.

Im Jahr 2006 sind bei der UVK 1.152 Neuanträge gestellt worden, das Antragsaufkommen hat sich damit gegenüber dem Vorjahr nicht verändert. Durch die beiden zusätzlichen Stellen konnten qualitative Verbesserungen bei der Fallbearbeitung erreicht werden. So konnte die Bearbeitungszeit zwischen Antragseingang und Entscheidung darüber wesentlich verkürzt werden. Sie beträgt mittlerweile ca. 3 Monate.

Die Rückgriffsquote in den Jahren 2005 und 2006 betrug je 19,8 %. Dies entspricht einer Steigerung von 4,7 % bzw. 5,51 % gegenüber dem Jahr 2003 bzw. 2004. Damit zeigt sich, dass mit einer besseren Personalausstattung auch die Rückgriffsquote erhöht werden kann. Die Steigerung auf fast 20 % ist hauptsächlich auf die Schaffung von zwei Stellen im Haushaltsjahr 2005 zurückzuführen.

Von den 9,4 insgesamt zur Verfügung stehenden Stellen sind derzeit 3,0 Stellenanteile mit reinen Einzugsarbeiten beschäftigt. (1,5 Stellenanteile für Einzug + je 0,7 Stellenanteile der beiden im Haushaltsjahr 2005 neu geschaffenen Stellen + insgesamt 0,1 Stellenanteile von den beiden neu geschaffenen Stellen für die Bearbeitung der eigenen Einzugsfälle = 3,0).

Die Ausgaben der UVK beliefen sich im Jahr 2006 auf 4.570.957 €, die Einnahmen nach § 7 UVG auf 906.655 €. Davon wurden durch die Beistandschaften/Pflegschaften/ Vormundschaften (BPV) 345.994 € vereinnahmt. Von den verbleibenden 560.661 € wurden ca. 58.000 € durch die Beitreibungsstelle der Stadtkämmerei vereinnahmt, die restlichen 502.661 € durch die UVK.

Im Jahr 2004 (bzw. 2005) wurden nach § 7 UVG 321.191 € (bzw. 364.435 €) durch die BPV von den oben genannten (s. Tabelle unter 1.3) Gesamteinnahmen (800.752 € bzw. 913.211 €) vereinnahmt.

Bei Großstädten kann von einer maximalen Rückholquote von 35% ausgegangen werden. Dies entspräche für das Jahr 2006 einem maximalen Betrag von ca. 1.600.000 €.

Durch den Einsatz weiterer Stellen bei der UVK kann eine Verbesserung bei der Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen erreicht werden, was zu einer Steigerung der Rückgriffsquote führen wird, allerdings werden die Einnahmen auf Grund realisierter Unterhaltsansprüche nur degressiv steigen. Dies rührt daher, dass einerseits die überwiegende Anzahl der Einzugsfälle sehr arbeitsintensiv sind. Andererseits können darüber hinaus ca. 65% der Unterhaltsleistungen nach dem UVG trotz intensiver Bemühungen von den Unterhaltspflichtigen nicht oder nur zu einem geringen Teil als Unterhaltszahlung eingezogen werden, z.B. weil die Unterhaltspflichtigen im Ausland leben; ganz oder teilweise leistungsunfähig (z.B. Sozialhilfeempfänger, Arbeitslose); verstorben oder inhaftiert sind oder nicht feststehen (nicht festgestellte Vaterschaft).

Die Unterhaltsansprüche des leistungsberechtigten Kindes, die gem. § 7 UVG auf das Land übergegangen sind, hat die UVK gegenüber dem familienfernen Elternteil geltend zu machen. Diese Ansprüche können verjähren oder verwirken, wobei die Verwirkung nach der Rechtsprechung früher eintritt als die Verjährung. Deshalb ist der Schuldner mindestens einmal jährlich auf seine Rückzahlungs- bzw. Unterhaltsverpflichtung hinzuweisen. Diese an sich schon sehr arbeitsaufwändige Aktion, die 2006 erstmals durchgeführt wurde, hat zu einem hohen Postrücklauf geführt, in dessen Folge die UVK in zahlreichen Fällen die Leistungsfähigkeit des Unterhaltsschuldners anhand der übersandten Unterlagen überprüfen muss. Solche Aktionen, mit der die Verwirkung der Ansprüche verhindert werden soll, machen aber nur dann Sinn, wenn die daraufhin gemachten Angaben einigmaßen zeitnah ausgewertet werden können.

Nach dem UVG und den hierzu ergangenen Richtlinien sind Ansprüche des Landes rechtzeitig und vollständig nach den Bestimmungen des Haushaltsrechts durchzusetzen. RL-UVG Nr. 7.1.1. in der seit Januar 2007 geltenden Fassung:

„Das UVG ist eine besondere Hilfe für Alleinerziehende und deren Kinder, anspruchsberechtigt ist das jeweilige Kind. Es will gerade nicht den Unterhaltspflichtigen von seiner Unterhaltspflicht entlasten. Einem konsequenten Rückgriff kommt daher entscheidende Bedeutung zu. Dies gilt umso mehr, angesichts der haushaltspolitischen Verantwortung der UVG-durchführenden Stellen, der wichtigen Signalwirkung für die Zahlungsbereitschaft von Unterhaltsschuldnern sowie des zunehmenden Stellenwerts des UVG in der Öffentlichkeit.“

2. Unterstützung bei der gerichtlichen Beitreibung durch die Stadtkämmerei

Zwischen den Referaten WFB und SJG wurde in der Vergangenheit vereinbart, dass die Stadtkämmerei die Unterhaltsvorschusskasse bei der gerichtlichen Beitreibung - vorerst im Rahmen einer Testphase - unterstützt. Diese Testphase wurde Ende vergangenen Jahres abgeschlossen und ausgewertet.

Bis 31.12.2006 wurden der Stadtkämmerei 668 Fälle mit einem offenem Forderungsvolumen von ca. 1.948.000 Euro übergeben.

Die Auswertung dieser Testphase - gemeinsam mit der Stadtkämmerei - hat gezeigt, dass mit zunehmender Laufzeit der Unterstützung durch die Beitreibungsabteilung der Stadtkämmerei die Zahlungseingänge stetig anwachsen. Betrag der Zahlungseingang nach § 5 und § 7 UVG bei der Stadtkämmerei im Jahre 2004 (Beginn September) nur knapp 1.500 Euro, so lag er im Jahr 2005 bereits bei rund 28.000 Euro und im Jahr 2006 sogar bei rund 65.000 Euro.

Im Rechnungsjahr 2006 betrug die Rückholquote der durch die Stadtkämmerei beigetriebenen Forderungen an den Gesamteinnahmen 6,4% aus nach § 7 UVG übergegangenen Unterhaltsansprüchen und 8,75% aus Rückzahlungsansprüchen nach § 5 UVG.

Außerdem konnten bisher 134 Fälle bis 31.12.2006 abgeschlossen werden, bei denen die Stadtkämmerei feststellte, dass die Forderung auf Dauer (überwiegend auf Grund von nicht pfändbarem Einkommen, bzw. weil die Unterhaltsschuldner Sozialhilfeempfänger sind) nicht realisierbar ist. Das Abschließen dieser Fälle reduziert die zu bearbeitende Fallzahl der Unterhaltsvorschusskasse.

Weiterhin konnten auf Grund der gemeinsamen Klientele Synergieeffekte festgestellt werden. So sind ca. 40% der Klientele des Jugendamtes auch bei der Stadtkämmerei bekannt, was die weitere Bearbeitung erleichtert, da etliche Daten von Unterhaltsschuldnern bereits bei der Stadtkämmerei vorliegen.

Die Titelbeschaffung erfolgt bei der Unterhaltsvorschusskasse, da die Mitarbeiter über das erforderliche spezifische Fachwissen im Unterhaltsrecht verfügen. Eine Verlagerung der Titelbeschaffung auf die Mitarbeiter der Stadtkämmerei sollte deshalb aus arbeitsökonomischen Gründen und zur Vermeidung von Reibungsverlusten nicht erwogen werden. Hinzu kommt, dass die Vollstreckungsabteilung der Kämmerei ohnehin einen Fall an das Rechtsamt zur weiteren Bearbeitung abgeben würde, wenn ein gerichtliches Verfahren anhängig wird.

Legt man zu Grunde, dass bislang 3,0 Stellen im Einzug durchschnittlich 150 Titel geschaffen haben, erarbeitet -bei linearer Berechnung- jede weitere Stelle im Einzug der UVK jährlich ca. 50 weitere Titel. Demnach könnten, mit der zusätzlich geschaffenen Stelle, jährlich ca. 200 Titel geschaffen werden. Das bedeutet nach heutigem Stand, dass zu den ca. 460 derzeit bei der Stadtkämmerei vorliegenden Titel, jährlich ca. 200 weitere hinzukommen. Somit könnte die Anzahl der maximal vorliegenden Titel (bei einer durchschnittlichen Laufzeit von 3 Jahren) auf 860 ansteigen. Diese wird sich jedoch nach Abbau auf ca. 600 Fällen einpendeln. Vor diesem Hintergrund wurde die zum Stellenplan 2008 neu geschaffene Stelle zu 33% bei der Beitreibungsabteilung der Stadtkämmerei angesiedelt.

Unabhängig davon, geht das Jugendamt auf Grund von Erfahrungswerten davon aus, dass ca. 10% aller Fälle (derzeit wären dies ca. 700 Fälle) tituliert und an die Beitreibungsabteilung der Stadtkämmerei gegeben werden könnten. (700 Fälle entsprechen ca. 10% aller laufenden und reinen Einzugsfälle. In den übrigen Fällen gehen Zahlungen ein, der Einzug erfolgt durch die BPV, der Zahlungspflichtige ist unbekanntes Aufenthalts, die Forderungen sind gestundet, etc.).

Diese Hochrechnung kann erst im Laufe der nächsten Jahre anhand der tatsächlichen Fallzahlen überprüft werden.

Grundsätzlich hat sich die Übergabe der Beitreibungsfälle an die Stadtkämmerei bewährt. Es konnten bisher deutliche Einnahmensteigerungen ohne weiteren Personalausbau verzeichnet werden. Außerdem hat sich dadurch auch die Rückholquote verbessert. Die Übergabe von titulierten Beitreibungsfällen der Unterhaltsvorschusskasse an die Stadtkämmerei zur abschließenden Bearbeitung soll bis auf weiteres beibehalten werden.

3. Einbeziehung von Anwältinnen/Anwälten oder Inkassobüros

Das Ministerium für Arbeit und Soziales sieht auf der Basis der derzeitigen Rechtsgrundlage erhebliche rechtliche und tatsächliche Bedenken gegen eine Übertragung der behördlichen Rückgriffsmaßnahmen auf Rechtsanwälte oder sonstige Dritte (vgl. Anlage 2).

Zusammengefasst sind dies insbesondere **datenschutzrechtliche Bedenken** (wie sie auch der Datenschutzbeauftragte des Landes sieht). Weiterhin müsste der **Bund einer Aufgabenübertragung zustimmen**. Außerdem haben im Gegensatz zu Unterhaltsvorschusskassen **Rechtsanwälte und sonst. Private nur sehr eingeschränkte Auskunftsrechte**, dagegen haben die Unterhaltsvorschusskassen besondere Möglichkeiten Ansprüche geltend zu machen (Abzweigung von Leistungsbeträgen, **Aufrechnung gegen öffentlich rechtliche Ansprüche (z.B. auf Lohnsteuererstattungen)**). Für behördliche Maßnahmen zur Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen besteht Kostenfreiheit. **Im Gegensatz dazu** entstünden bei der Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen **durch Rechtsanwälte Kosten, die von der Stadt übernommen werden müssten**.

Weiterhin gilt hier ebenso die **beschränkte Erfolgsaussicht** bei der Realisierung der offenen Forderungen **auf Grund** der im Bereich der Unterhaltsvorschusskasse anzutreffenden **Schuldnerstruktur**.

Details zu den vorgenannten Punkten können der Anlage entnommen werden.

Die Stadt Hamburg hat ein Pilotprojekt „Heranziehung Unterhaltspflichtiger nach dem Unterhaltsvorschussgesetz, Verlagerung auf externe Dienstleister“ durchgeführt (vgl. Anlage). Der Auswertungsbericht zum Ergebnis des Projektes ergab, dass die Beauftragung einer auf die Durchführung von Inkassoverfahren spezialisierten Anwaltskanzlei zu keiner wesentlichen Erhöhung der Rückholquote geführt hat. Die Stadt Hamburg sieht auf Grund dessen von einer Übertragung offener Forderungen auf Dritte ab.

Auf Grund der Stellungnahme des Ministeriums für Arbeit und Soziales sowie der des Landesbeauftragten für Datenschutz (vgl. Anlage 3) sehen wir von einer Übertragung der Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen durch Rechtsanwälte oder andere Dritte zum jetzigen Zeitpunkt ab.

4. Vermittlung von UVG-Leistungsantragstellern an Anwälte zur Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen ihrer Kinder

In der Sitzung des Reform- und Strukturausschusses am 24.11.2004 wurde die Möglichkeit der Einbeziehung von Rechtsanwaltskanzleien durch die antragstellenden Elternteile thematisiert.

Bei der Antragsaufnahme wird der Elternteil von der UVK dahingehend beraten, dass ein Anwalt zur Geltendmachung der eigenen Unterhaltsansprüche und der des Kindes beauftragt werden soll, wenn es sich um einen geeigneten Fall handelt. Dieser liegt dann vor, wenn weder der Elternteil noch das Kind selbst im Sozialhilfe/ALG II-Bezug steht und der Unterhaltsschuldner voraussichtlich leistungsfähig ist. Sollen nur Unterhaltsansprüche des Kindes geltend gemacht werden, wird die Einrichtung einer Beistandschaft empfohlen. Für diese Fälle wird bei der Antragsaufnahme der Unterhaltsanspruch des Kindes, der im Falle einer UVG-Leistungsgewährung kraft Gesetzes auf den Leistungsträger übergeht, im Einvernehmen mit dem Elternteil durch Vertrag auf das Kind rückübertragen. Damit bleibt das Kind Gläubiger des Anspruchs und kann durch den Anwalt bzw. Beistand geltend gemacht werden. **Kosten, auch Anwaltskosten, mit denen der Unterhaltsleistungsempfänger – also das Kind – dadurch selbst belastet wird, sind von der Stadt zu übernehmen.**

In ca. 75 % der UVG-Fälle erhalten der betreuende Elternteil und das Kind eine nachrangige Sozialleistung. Dieser Personenkreis hat an einer Rückübertragung des Anspruchs auf das Kind in der Regel kein Interesse, weil es ihm keinen Vorteil bringt.

Außerdem raten das Prüfungsamt des Bundes und das Land, **auf Grund des Kostenrisikos** und dem **voraussichtlich geringen Erfolg** mit **Rückübertragungen sparsam** umzugehen und den Fall nicht aus der Hand zu geben, da damit gleichzeitig ein Anspruch aus der Hand gegeben wird, ohne dass nachher noch Beeinflussungsmöglichkeiten bestehen.

Das Regierungspräsidium Karlsruhe meint zudem: Die treuhänderische **Rückübertragung** auf das **Kind kann nur (ausnahmsweise) erfolgen**, wenn die Prüfung der UVK ergeben hat, dass der Unterhaltspflichtige **tatsächlich leistungsfähig** ist. Bestehen Zweifel an der Leistungsfähigkeit des Unterhaltspflichtigen, ist von einer Rückübertragung

abzusehen, weil die Verfolgung eines zweifelhaften Anspruchs für das Land **ein schwer kalkulierbares Kostenrisiko** bedeutet.

Liegt bereits ein Unterhaltstitel vor, so ist in der Regel von einer Rückübertragung auf das Kind abzusehen, es sei denn, es besteht beim Jugendamt eine Beistandschaft oder diese wird eingerichtet.

5. Schnittstelle UVK/Sozialamt/ARGE JobCenter Stuttgart

Nur noch ausnahmsweise erhält der antragstellende Elternteil und dessen Kind/Kinder Sozialhilfe nach dem SGB XII. Aufgaben, die im Zusammenhang mit der Antragstellung auf Unterhaltsvorschuss durch das Sozialamt erledigt werden könnten, haben daher kaum Bedeutung.

Die Arbeitsagentur hat dem Jugendamt angeboten, Merkblätter und Antragformulare in ihren Zweig- und Außenstellen vorzuhalten und bei Bedarf auszugeben. Die Unterhaltsvorschusskasse macht von diesem Angebot Gebrauch.

6. Optimierungsmöglichkeiten

Weitere Optimierungen innerhalb der Aufbau- und Ablauforganisation innerhalb der Dienststelle wurden vorgenommen.

So wurden u.a. die telefonischen und persönlichen Kontaktzeiten verändert und eine zentrale Anlaufstelle mit dem Ziel der Besuchersteuerung eingerichtet.

Dadurch werden/wird

- störungsfreie Beratungsgespräche mit den Kunden gewährleistet
- den Sachbearbeitern eine bessere Vorbereitungszeit auf spezielle Anliegen gegeben
- die Mitarbeiterzufriedenheit durch stressärmeres Arbeiten gesteigert
- durch die Reduzierung der Vorsprachen werden im Einzelfall intensivere Beratungen ermöglicht
- die Kundenzufriedenheit durch Wegfall von Wartezeiten gesteigert.

Die Anlaufstelle gibt kleine Auskünfte und klärt Anliegen soweit möglich. Außerdem vergibt diese Termine mit den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern, auch außerhalb derer persönlichen Kontaktzeiten.

Diese Vorgehensweise hat sich bewährt und soll beibehalten werden.

Außerdem wurden die vorhandenen Vordrucke und Bescheide verständlicher und somit kundenfreundlicher gestaltet. Dadurch verspricht man sich eine höhere Qualität bei den abgefragten Daten bei der Antragstellung und damit eine Reduktion der Rückfragen der Kunden bezüglich des Ausfüllens von Anträgen und zu den Bescheiden.

7. Ausblick

Um künftig eine differenziertere Fallanalyse, insbesondere bei der Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen durchführen zu können, sollen Anfang 2008 unter Einbezug des benutzten EDV-Systems, weitere Merkmale erfasst werden. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse können die bisherigen Erfahrungswerte mit konkreteren Daten untermauern.