



ELFE

Einfach Leistungen für Eltern

LEITFADEN ZUR EINFÜHRUNG VON ELFE IN KOMMUNEN



gefördert von der Metropolregion Nordwest



Ansprechpartner für ELFE ViR Readiness:

Stadt Delmenhorst
-Oberbürgermeister-
IT-Service
Lange Str. 1a
27749 Delmenhorst
E-Mail: informationstechnik@delmenhorst.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1. Entstehung des Leitfadens	4
2. Handlungsempfehlungen für Kommunen.....	4
2.1 Organisation der Einführungsphase.....	5
2.2 Technik	7
2.3 Qualifizierung	8
2.4 Prozesse	10
2.5 Marketing und Öffentlichkeitarbeit	12
2.6 Weitere Ideen zur Unterstützung der Einführung von ELFE	13

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Organisation.....	5
Abbildung 2: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Technik	7
Abbildung 3: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Qualifizierung	8
Abbildung 4: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Prozesse.....	10
Abbildung 5: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Marketing und Öffentlichkeitarbeit.....	12

Vorwort

Bürgerinnen und Bürger haben einen zunehmend hohen Anspruch an die Erbringung von Behördenleistung. Ein wichtiger Baustein hierbei ist die Digitalisierung von Verwaltungsvorgängen. Das Projekt ELFE (Einfach Leistungen für Eltern) hat dies zum Anlass genommen und möchte die Erstellung der Geburtsurkunde sowie die Beantragung von Kinder- und Elterngeld über eine digitale Anwendung für Eltern so intuitiv wie möglich gestalten. Die Idee hinter der Vereinfachung ist der Leitspruch: „Die Daten laufen, nicht die Eltern“. Unter diesem Kredo wird in dem Projekt daran gearbeitet, Dateneingaben drastisch zu reduzieren und Mehrfacheingaben durch die Eltern für verschiedene Zwecke zu vermeiden, indem der Datenaustausch unter den Behörden ermöglicht wird.

Mehr Informationen finden Sie unter elfe.online.

Das Projekt ELFE wird im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) durch die Hansestadt Bremen geleitet. Der Logik des IT-Planungsrates zur OZG-Umsetzung folgend, wird ELFE nach der Einführung im federführenden Bundesland Bremen, bundesweit ausgerollt. Die virtuelle Region Nordwest (ViR-Nordwest) möchte ihre Kommunen auf diese Veränderungen durch die Einführung von ELFE proaktiv vorbereiten und die Einführung begleiten. Hierfür wurde der ViR-Nordwest durch die Metropolregion Nordwest ein Projekt mit dem Titel „Online-Verfahren Elterngeld, Kindergeld und Geburtsurkunde in der ViR-Nordwest“ genehmigt. In den vier Kommunen Delmenhorst, Hatten, Bremerhaven und Oldenburg soll das Konzept des Projektes ELFE erprobt werden. Hierbei lag der Fokus darauf, das Zusammenspiel von IT, Prozessen und Menschen zu berücksichtigen.

Ziel des Projektes in der ViR-Nordwest war es, mit den genannten vier Kommunen Handlungsempfehlungen zur Einführung von ELFE auf kommunaler Ebene zu erarbeiten. Dieser Leitfaden soll auch als Vorlage für weitere Kommunen genutzt werden, um ELFE dort einzuführen.

Leon Lamping



STADT DELMENHORST
Der Oberbürgermeister
Fachbereich Interne Verwaltungsdienste
Fachdienst IT-Service
IT-Leiter

1. Entstehung des Leitfadens

Die nachfolgenden Handlungsempfehlungen zur Einführung von ELFE in Kommunen sind in Zusammenarbeit mit allen projektbeteiligten Kommunen Delmenhorst, Bremerhaven, Hatten und Oldenburg entstanden. Diese Zusammenarbeit wurde über mehrere Workshops realisiert. Der Kick-Off Workshop hat unter Teilnahme aller projektbeteiligten Kommunen im Mai 2019 stattgefunden und in die Thematik eingeleitet. Bereits hier wurden erste Anforderungen an die Einführung von ELFE in den Kommunen durch Gruppenarbeiten identifiziert.

An dieser und den folgenden Veranstaltungen waren unterschiedliche Stakeholder für den Kontext der Einführung von ELFE in den Kommunen involviert. Neben Führungskräften und IT-Spezialisten nahmen z. B. auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Elterngeldstellen, dem Meldewesen und Standesämtern der Kommunen teil.

Aufbauend auf dem Kick-Off Workshop fanden in den Kommunen Oldenburg und Delmenhorst tiefergehende Workshops statt, in denen auf Prozessebene weitere Anforderungen ermittelt wurden. Die Kommunen Hatten und Bremerhaven haben keinen Bedarf für Workshops auf kommunaler Ebene angemeldet.

Abschließend wurden die Ansatzpunkte, die sich aus den Workshops ergeben hatten, für die Einführung von ELFE in der ViR-Nordwest zusammengetragen, priorisiert und aufbereitet. In Form dieses Leitfadens wurden sie bei der Abschlussveranstaltung mit allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern im September 2019 präsentiert.

Die erarbeiteten Handlungsempfehlungen wurden in zwei unterschiedlichen Formaten aufbereitet. Sie lesen gerade die Langversion des Leitfadens mit einer ausführlicheren Erläuterung aller Handlungsempfehlungen. Zusätzlich gibt es eine bebilderte Kurzversion in einem kleinen Heft.

2. Handlungsempfehlungen für Kommunen

Die in den Workshops entwickelten Anforderungen an die Kommunen zur Einführung von ELFE, wurden zur Übersichtlichkeit in fünf Cluster gegliedert:

- Organisation der Einführungsphase
- Technik
- Qualifizierung
- Prozesse
- Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Die in den Workshops stichwortartig aufgenommenen Anforderungen wurden im Folgenden beschrieben und in insgesamt 15 Handlungsempfehlungen übersetzt. Hierbei wurde auch die durch die Workshopteilnehmerinnen und -teilnehmer vorgenommene Priorisierung der Anforderungen auf einer Skala zwischen „notwendig“ bis „wünschenswert“ berücksichtigt.

2.1 Organisation der Einführungsphase

1. ORGANISATION

Die Einführung von ELFE in einer Kommune erfordert auch organisatorische Veränderungen. Diese sollten rechtzeitig ermittelt, kommuniziert und bearbeitet werden. Vor und während der Einführung sind einige Maßnahmen zu beachten:

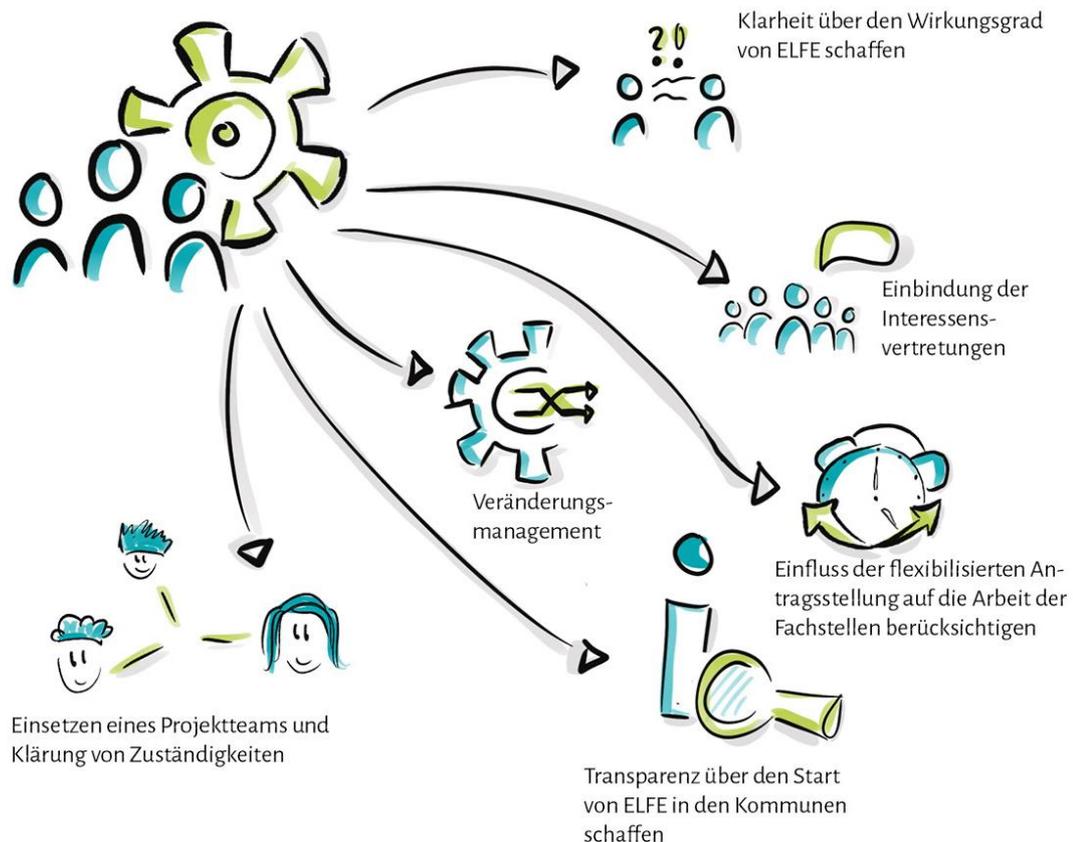


Abbildung 1: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Organisation

Einsetzen eines Projektteams und Klärung von Zuständigkeiten

Die Einführung von ELFE wird organisatorischen und kommunikativen Aufwand erzeugen. In diesem Zuge wird empfohlen, die Zuständigkeit und führende Verantwortlichkeit für die Durchführung dieses Digitalisierungsprojekts vorab zu klären. Zudem ist es je nach Größe der Kommune sinnvoll, ein Projektteam einzusetzen, das die Einführung strukturiert im Sinne eines Projektmanagements durchführt. Das Projektteam ist z. B. Anlaufstelle für die Meldung von Personalmehrbedarf in der Einführungsphase sowie ggf. für notwendige Anpassungen von Aufgabenbeschreibungen.

Veränderungsmanagement

Für die Einführung von ELFE wird ein Veränderungsmanagement empfohlen. Diese Aufgabe kann durch das Projektteam übernommen werden. Es sollte ermittelt werden, welche konkreten Veränderungen sich in den Aufgabenbereichen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bei der Wahrnehmung von Rollen, der Notwendigkeit neuer Arbeitszeiten sowie eines möglichen Ausbaus der Einführung von Homeoffice bzw. Ausweitung von Telearbeit ergeben. Je nach Grad der Veränderung sind kommunikative und unterstützende Maßnahmen in der Veränderungsphase sinnvoll. Die Führungskräfte spielen bei der Vermittlung der Notwendigkeit der Veränderung sowie der Kommunikation, ihrer Aufmerksamkeit für den Change und der Motivation eine zentrale Rolle.

Einbindung der Interessensvertretungen

Die Einführung von ELFE kann zu Veränderungen von Arbeitsabläufen und neuen Datenflüssen führen. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, dass Interessensvertretungen wie der Personalrat sowie der/die Datenschutzbeauftragte/r und Gleichstellungsbeauftragte/r frühzeitig eingebunden werden. Hierdurch kann eine Unterstützung durch diese Stellen bestmöglich erfolgen sowie eine Verzögerung der Einführung verhindert werden.

Klarheit über den Wirkungsgrad von ELFE schaffen

Die ELFE-Anwendung kann einen Beitrag dazu leisten, den Beratungsaufwand für die einzelnen Stellen (Standesamt, Elterngeldstelle, Familienkasse) zu verringern. ELFE hat das Ziel, die Eltern möglichst selbsterklärend durch die Beantragung von Geburtsurkunde, Elterngeld und Kindergeld zu führen. Dennoch wird die Beratung durch Stellen – vor allem die Elterngeldstelle – nicht überflüssig werden. Eltern werden weiterhin Fragen zu den möglichen Konstellationen von z. B. Elterngeld und -zeitmodellen haben und hierfür die Beratung in Anspruch nehmen. ELFE ist dementsprechend kein Ersatz für die Beratung, sondern vereinfacht und digitalisiert den Beantragungsprozess der Leistungen. Ein positiver Nebeneffekt ist darüber hinaus, dass die beratenden Stellen mehr Zeit für die Beratung komplizierter Fälle haben und sich der Arbeitsaufwand für unkomplizierte Fälle reduziert. Es wird empfohlen, diese Information in die Kommunikation während der Einführungsphase einfließen zu lassen.

Einfluss der flexibilisierten Antragsstellung auf die Arbeit der Fachstellen berücksichtigen

Durch die Einführung von ELFE ändern sich möglicherweise die Anforderungen der Kunden an die Beratungszeiten der Fachstellen. Das sollte berücksichtigt werden. ELFE bietet die Möglichkeit, die Beantragung von Geburtsurkunde, Elterngeld und Kindergeld rund um die Uhr und an allen Wochentagen durchzuführen. Dementsprechend wurde im Zuge der Erarbeitung dieser Handlungsempfehlungen damit gerechnet, dass diese zeitliche Flexibilität zukünftig auch verstärkt von den beratenden Stellen erwartet wird. Bei der Einführung von ELFE sollte also der Bedarf einer Anpassung der Öffnungs- und Beratungszeiten berücksichtigt werden. Dieser Aspekt muss in den Fachstellen im Sinne der Dienstleistungs- und Nutzerfreundlichkeit diskutiert und möglicherweise berücksichtigt werden.

Transparenz über den Start von ELFE in den Kommunen schaffen

Zwischen der Erstellung der Handlungsempfehlungen und der tatsächlichen Einführung von ELFE in den Kommunen wird nach heutiger Einschätzung eine zeitliche Lücke liegen. Daher ist es wichtig, dass die Kommunen über den aktuellen Stand der Entwicklungen im Projekt

ELFE informiert bleiben. Sobald die Einführung von ELFE zeitlich absehbar ist, sollten zeitnah die betroffenen Stellen hierüber informiert werden.

2.2 Technik

2. TECHNIK

Bei der Einführung von ELFE ist es wichtig, die Besonderheiten der IT-Landschaft der Kommune zu prüfen. Besonders die Schnittstellen zur Anbindung von Fachverfahren sind zu berücksichtigen.

Bei Veränderungen des Hard- und Softwarebedarfs sollte eine rechtzeitige Beschaffung und Installation angestrebt werden.

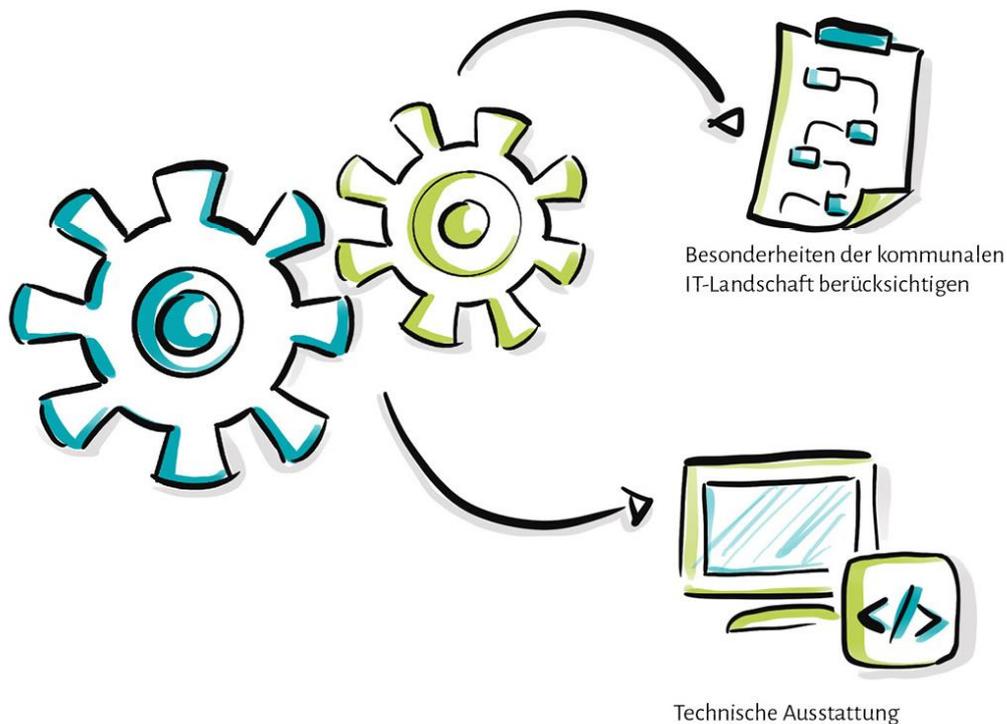


Abbildung 2: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Technik

Besonderheiten der kommunalen IT-Landschaft berücksichtigen

Bei der Einführung von ELFE wird empfohlen, die Schnittstellen der vorherrschenden IT-Landschaft bzgl. ELFE-betreffenden Anwendungen auf Besonderheiten der Kommune zu prüfen. Sollte es hier Besonderheiten geben, müssen diese bei der Anbindung von ELFE an die Fachverfahren berücksichtigt werden (z. B. zu Fachverfahren wie ELINA).

Technische Ausstattung

Wenn sich Veränderungen des Bedarfs der technischen Ausstattung durch die Einführung von ELFE ergeben, sollte diese rechtzeitig beschafft bzw. installiert werden. Diese Handlungsempfehlung betrifft sowohl Hard- als auch Software.

2.3 Qualifizierung

3. QUALIFIZIERUNG

ELFE ersetzt komplexe Verwaltungsvorgänge durch eine digitale Lösung. Die Qualifizierung von Mitarbeitenden, die mit ELFE in Berührung kommen, ist notwendig.

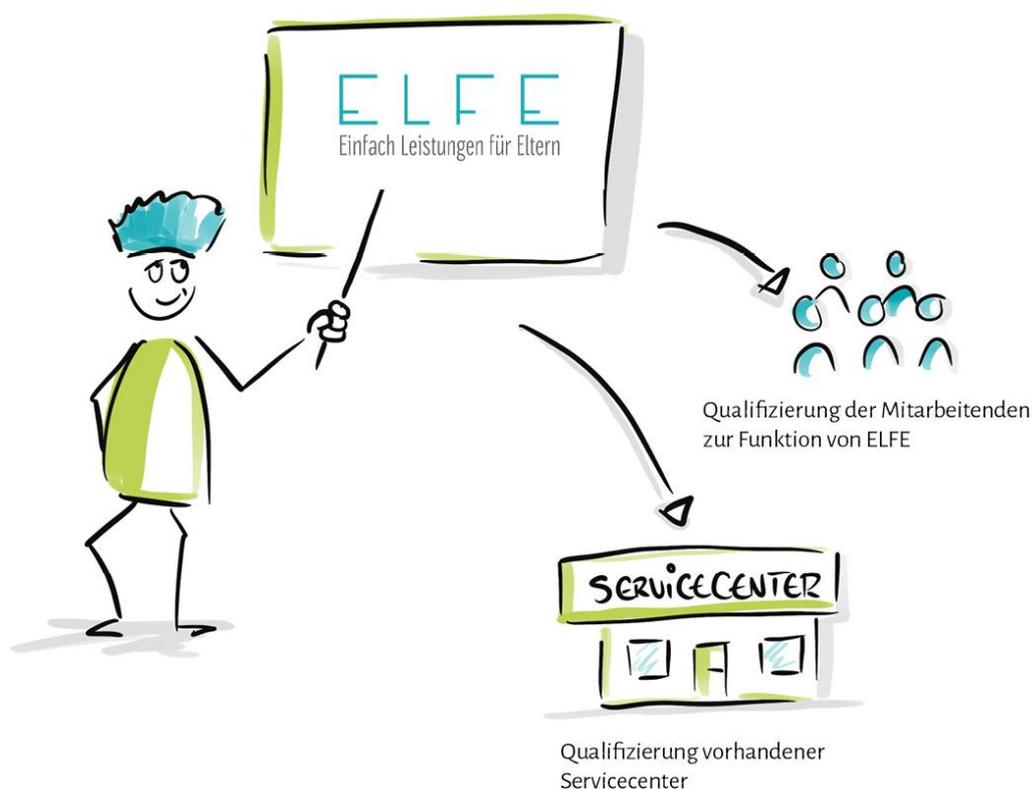


Abbildung 3: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Qualifizierung

Qualifizierung der Mitarbeitenden zur Funktion von ELFE

Durch die Einführung von ELFE werden möglicherweise auch Änderungen an beteiligten Fachverfahren bzw. Änderungen an den Arbeitsabläufen innerhalb der eingebundenen Fachverfahren zum Tragen kommen. Durch Schulungen sollten beteiligte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf diese Änderungen vorbereitet werden. Zudem sollten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit erhalten, sich umfassend mit der ELFE-Anwendung vertraut zu machen, z. B. im Rahmen einer Fortbildung. Eine gute Kenntnis der ELFE-Anwendung und des dahinterliegenden Konzeptes wirkt sich positiv auf die Beratungsqualität der einzelnen beteiligten Stellen aus, da besser auf die Fragen der Eltern eingegangen werden kann.

Qualifizierung vorhandener Service-Center

Die Einbindung bereits vorhandener Service-Center-Strukturen in den Kommunen kann genutzt werden, um ein gutes Beratungsangebot für die Eltern in Bezug auf ELFE gewährleisten zu können. Eine Abgrenzung der Zuständigkeiten wird hier möglicherweise notwendig sein. So werden fachliche Fragen zum Elterngeldantrag oder der Beantragung von Elternzeit weiterhin im Zuständigkeitsbereich der Elterngeldstellen zu finden sein. Allgemeinere und nicht fachliche Fragen können jedoch z. B. auf die Service-Center übertragen werden. Auch hier ist eine entsprechende Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Service-Centern auf das Thema ELFE unabdingbar.

2.4 Prozesse

4. PROZESSE

ELFE vereinfacht die Verwaltungsprozesse für Eltern rund um die Geburt eines Kindes. Das kann auch dazu führen, dass interne Prozesse in der Verwaltung verändert werden müssen.

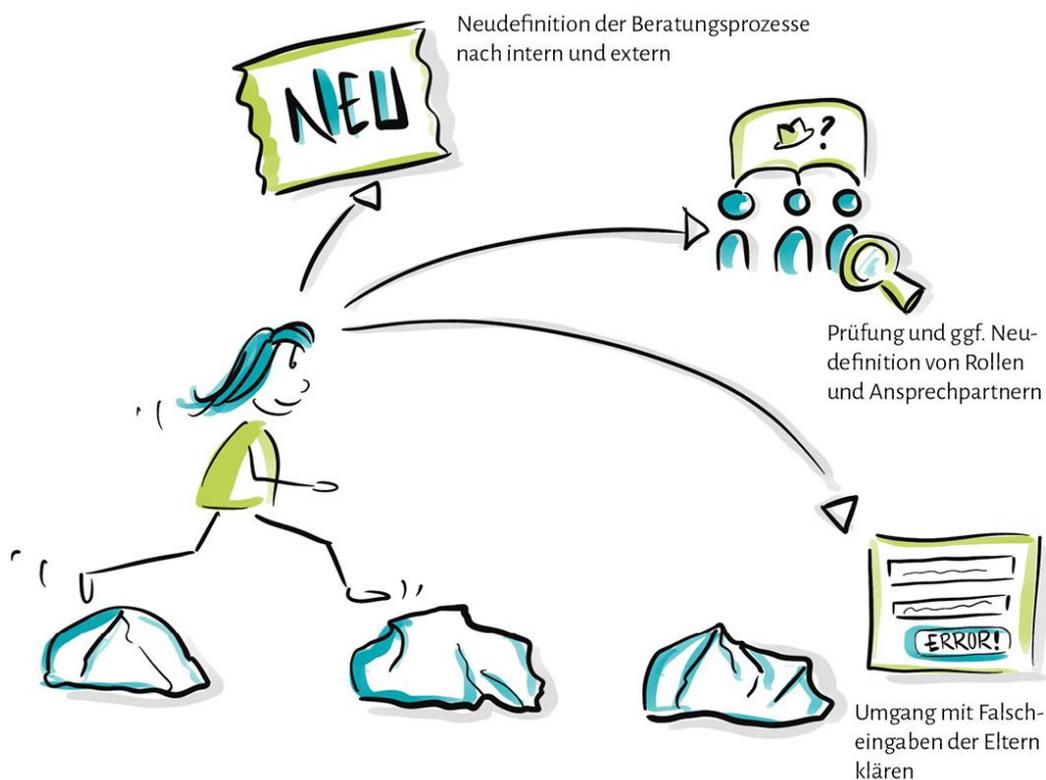


Abbildung 4: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Prozesse

Neudefinition der Beratungsprozesse nach intern und extern

Das Vorhandensein von ELFE wird Auswirkungen auf das Beratungsangebot der Fachstellen haben. Nach Einschätzung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Workshops zur Erarbeitung dieser Handlungsempfehlungen, betrifft dies vor allem die Elterngeldstellen. Der Beratungsprozess muss in diesem Hinblick überprüft und ggf. überdacht werden. Im Ergebnis kann eine Neugestaltung der Arbeitsabläufe in den betroffenen Stellen notwendig werden. Dieser kann sich auf die internen Prozesse beziehen, aber auch eine Auswirkung auf die nach extern sichtbare Beratung haben.

Prüfung und ggf. Neudefinition von Rollen und Ansprechpartnern

Im Zusammenhang mit der Einführung von ELFE müssen ggf. Ansprechpersonen und Rollen in der Kommune neu definiert werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter benötigen z. B. Informationen darüber, an wen sie sich bei technischen oder inhaltlichen Problemen mit ELFE wenden können. Gleiches gilt auch für einen möglichen ELFE-Helpdesk.

Umgang mit Falscheingaben der Eltern klären

Es ist zu klären, wie die beteiligten Stellen (v.a. Standesamt, Elterngeldstelle, Stelle für Kindergeld) mit falschen Angaben der Eltern in der ELFE-Anwendung umgehen, wenn diese von ELFE an die fachliche Stelle übermittelt werden. So wäre nach heutigem Kenntnisstand eine Falscheingabe bei der Auswahl des betreuenden Krankenhauses als Geburtsort des Kindes in der Anwendung denkbar, dies hätte eine Weitergabe der Daten an ein nicht zuständiges Standesamt zur Folge. Solche und ähnliche Fehlerkonstellationen sollten frühzeitig, idealerweise bereits während der Entwicklung der Anwendung, erkannt und vermieden werden. Für nicht vermeidbare Fehlerkonstellationen müssen Workarounds auf Seiten der fachlich beteiligten Stellen erarbeitet und eingeführt werden.

2.5 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

5. MARKETING

Damit sich ELFE etablieren kann, muss über den neuen Beantragungsvorgang für Geburtsurkunde, Elterngeld und Kindergeld informiert werden.

Eltern, Ärzte, Krankenhäuser und Hebammen sollten von ELFE wissen.

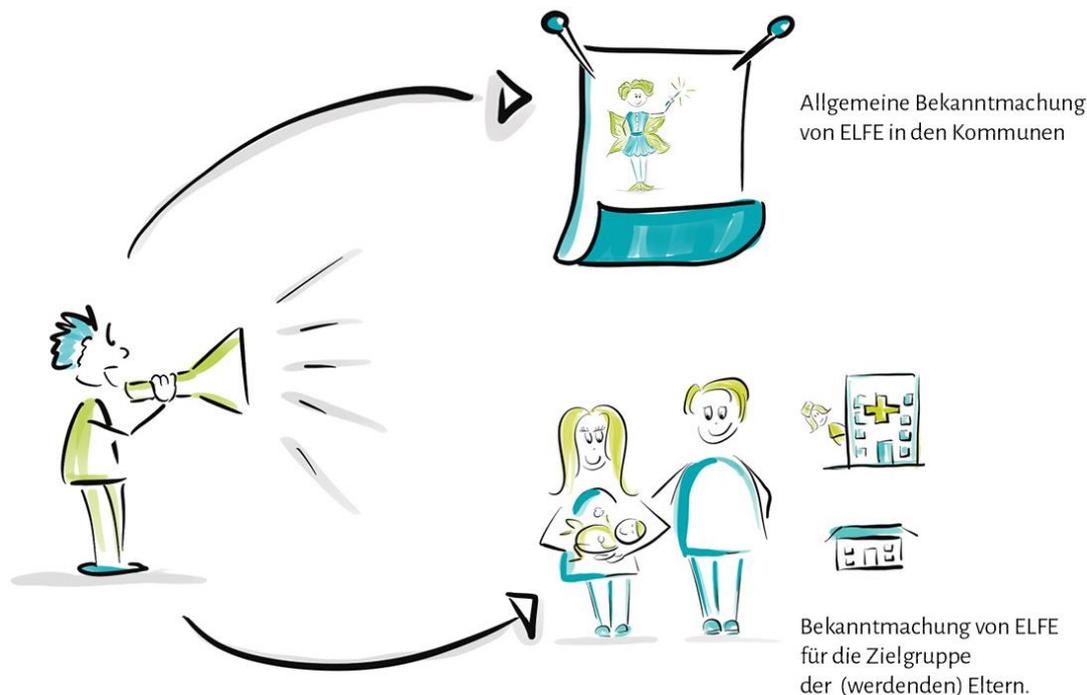


Abbildung 5: Übersicht der Handlungsempfehlungen im Cluster Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

Allgemeine Bekanntmachung von ELFE in den Kommunen

Zur Bekanntmachung und Etablierung von ELFE im Allgemeinen als auch in den Kommunen ist es notwendig, Marketingmaßnahmen durchzuführen sowie Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Unterstützt durch übergeordnete Marketingmaßnahmen auf möglicherweise Landes- oder Bundesebene, z. B. über die Website elfe.online, ist es sinnvoll, zusätzlich in den einzelnen Kommunen auf die bevorstehende Einführung von ELFE hinzuweisen und das Projekt zu bewerben. Hierzu eignen sich z. B. folgende Maßnahmen: Pressearbeit wie Artikel in der Lokalpresse, Bürgerbriefe, Informationen auf der Website der Kommune und der Stadt, Informationen über kommunalen Kanäle wie Intranet und weitere kommunenspezifische Informationsformate für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bekanntmachung von ELFE für die Zielgruppe der (werdenden) Eltern

Eine Bekanntmachung von ELFE bei Bürgerinnen und Bürgern ist grundlegende Voraussetzung zur Etablierung des neuen Angebots. Die Empfehlung der Arbeitsgruppen innerhalb dieses Projektes ist es, möglichst viele folgender beteiligter Stellen bei der Bekanntmachung von ELFE einzubeziehen, mit welchen die Eltern in der Zeit um die Geburt Ihres Kindes herum typischerweise in Berührung kommen: z. B. Geburtskliniken/-stationen, Geburtshäuser, Hebammen, Kinderärzte, Krankenkassen, Ärzte und Bürgerbüros. Diese Stellen sollten Informationsmaterialien erhalten, z. B. in Form von Links zu Webseiten, Broschüren, Infoboards, Flyer und Ähnlichem.

2.6 Weitere Ideen zur Unterstützung der Einführung von ELFE

Während der Erarbeitung dieser Handlungsempfehlungen wurden durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auch weitere Ideen zur Unterstützung der Einführung von ELFE entwickelt, die aber nicht im direkten Einflussbereich liegen. Daher werden diese Überlegungen der Vollständigkeit halber in diesem separaten Kapitel aufgeführt.

Einführung der E-Akte

Die Einführung der E-Akte unterstützt die Digitalisierung der Verwaltung. Hierin wird ein großes Potenzial für eine einfachere Bearbeitung von Anträgen rund um die Geburt eines Kindes gesehen. Es wird erwartet, dass sich auch die Nutzung von ELFE durch die Einführung der E-Akte vereinfacht, da es zu weniger Medienbrüchen kommt.

Einführungsphase in den Beratungsstellen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Beratungsstellen (Elterngeldstelle, Standesamt und Familienkasse) sollten frühzeitig die Möglichkeit erhalten, selbst die ELFE-Anwendung ausprobieren zu können. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sollten idealerweise verschiedene Testfälle zur Verfügung gestellt werden, mit denen sie das Antragsverfahren unter Anwendung von ELFE testen können. Dies führt bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu Vertrauen in die Anwendung, Sicherheit bei der Antragsbearbeitung unter Erhalt des Antrags von ELFE und versetzt die Mitarbeitenden in den Beratungsstellen in die Lage, ihre Kunden und Kundinnen zu der ELFE-Anwendung beraten zu können und von ihren Erfahrungen berichten zu können.



ELFE
Einfach Leistungen für Eltern

**Anforderungen an die
digitale Anwendung
„ELFE“**

Inhaltsverzeichnis

1. Entstehung der Anforderungen	1
2. Anforderungen an ELFE mit der Priorität 1 (notwendig)	1
2.1 Technik	1
2.2 Organisation	2
2.3 Recht	2
2.4 Marketing & Öffentlichkeit	3
3. Anforderungen an ELFE mit der Priorität 2 (wichtig)	3
3.1 Technik	3
3.2 Recht	4
3.3 Marketing & Öffentlichkeit	4
4. Anforderungen an ELFE mit der Priorität 3 (wünschenswert)	4
4.1 Technik	4

3. Entstehung der Anforderungen

Die nachfolgenden Anforderungen an die digitale Anwendung ELFE (Einfach Leistungen für Eltern) ist in Zusammenarbeit der Kommunen Delmenhorst, Bremerhaven, Hatten und Oldenburg im Kontext des Projektes „Online-Verfahren Elterngeld, Kindergeld und Geburtsurkunde in der virtuellen Region Nordwest (ViR-Nordwest)“ entstanden. In mehreren Workshops seit Mai 2019 wurden Handlungsempfehlungen für die Einführung von ELFE in Kommunen erarbeitet. Als Nebenprodukt, wurden auch in den Workshops durch die Teilnehmenden auch Anforderungen an die digitale Anwendung ELFE erarbeitet. Diese wurden in diesem Dokument zusammengetragen und erläutert. Die Anforderungen wurden durch die Workshopteilnehmenden in 3 Prioritäten (1=notwendig, 2=wichtig, 3=wünschenswert) eingeordnet und werden dementsprechend auch in diesem Dokument vorgestellt. Die Anforderungen an ELFE wurden bei der Abschlussveranstaltung des Projektes im September 2019 präsentiert und an das ELFE-Projektteam übergeben.

Weitere Informationen

- Mehr Informationen zum Projekt ELFE finden Sie unter elfe.online.
- Die Handlungsempfehlungen zur Einführung von ELFE wurden in einer Langversion und einem handlichen Booklet zusammengefasst und ebenfalls bei der Abschlussveranstaltung präsentiert.

4. Anforderungen an ELFE mit der Priorität 1 (notwendig)

2.1 Technik

Einbindung Jobcenter, Ausländerstelle und Agentur für Arbeit

Die Prüfung von Anträgen erfordert eine Abstimmung mit weiteren Stellen wie dem Jobcenter, der Ausländerstelle oder der Agentur für Arbeit. Diese Möglichkeit sollte über ELFE gegeben sein. Ein Rückspriechekanal zu den verantwortlichen Stellen, z. B. der Elterngeldstelle, ist auf kommunaler Ebene zu stellen.

Anbindung der Krankenhäuser an ELFE für den Datenabgleich

Die Kommunen in der ViR-Nordwest sind organisatorisch an diverse Krankenhäuser angeschlossen. Der Geburtenmeldeprozess kann entsprechend auf die Besonderheiten von ELFE angepasst werden, um den Datenabgleich zu ermöglichen.

Schnittstelle zu ELINA → Schnittstellenbeschreibung

Die Kommunen benötigen in den jeweiligen Elterngeldstellen der ViR-Nordwest eine Schnittstellenbeschreibung zu ELFE mit ELINA (Fachverfahren zur Bearbeitung von Elterngeldanträgen), um die Implementierung zu unterstützen.

Datenabgleich Elternanzeige und Angeben des Krankenhauses

Geburtskliniken bzw. Hebammen in der ViR-Nordwest senden die Geburtsanzeigen z. B. per Sammelumschlag wöchentlich an die zuständigen Standesämter. Etwa zeitgleich nehmen

die Eltern die Anmeldung des Kindes in der ELFE-Anwendung vor. Ein Datenabgleich zwischen den Angaben der Eltern und der Geburtsanzeige sollte ohne Mehraufwand für die Standesämter über ELFE abzuwickeln sein.

Umgang mit fehlerhaften Eingaben (der Nutzerinnen und Nutzer)

ELFE ist als digitale Anwendung u. a. für Smart Devices angedacht. Fehlerquellen sind Auto-korrektur und allgemeine Tippfehler (z. B. Namensbestimmung, Angabe Geburtsdatum, Festlegen Elternzeit etc.). Hier sollte sichergestellt sein, dass ELFE diese Fehler erkennt und den Prozess durch Nachfragen steuert.

Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern - Rücklauf via ELFE

Insbesondere das Thema Elterngeld ist sehr komplex. Rückfragen der Bürgerinnen und Bürger sollen über ELFE z. B. an die Elterngeldstellen möglich sein, um Falscheingaben zu vermeiden. Auch sollten die zuständigen Stellen in den Kommunen (Standesamt, Elterngeldstelle etc.) die Möglichkeit erhalten, den Bürgerinnen und Bürger zu kontaktieren, wenn offene Aspekte in den Anträgen vorhanden sind. Hierzu ist z. B. die Angabe von Kontaktdaten oder die Möglichkeit der direkten Kommunikation über die ELFE-Anwendung notwendig.

2.2 Organisation

ELFE-Helpdesk (fachlich und technisch)

Für ELFE ist es empfehlenswert ein Helpdesk einzurichten. Das meint, dass sowohl technische (die ELFE-Anwendung betreffend) als auch fachliche (Themengebiete der Anträge betreffende) Fragen geklärt werden können. Fehlende Unterstützung bei der Nutzung von ELFE wird sich negativ auf die Nutzerzahlen auswirken.

2.3 Recht

Grundstein für rechtliche Rahmenbedingungen legen

Für ELFE sind mehrere rechtliche Änderungen notwendig. Die Workshopteilnehmerinnen und -teilnehmer haben das Bedürfnis geäußert, über die rechtlichen Änderungen im Zuge der Einführung von ELFE informiert zu werden.

Klärung Datenschutz

Das Thema Datenschutz ist seit Einführung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) im Jahr 2018 präzise zu beachten. Datenschutzbestimmungen müssen den Userinnen und Usern genau erkenntlich gemacht werden. Auch beteiligte Stellen, wie das Standesamt, müssen auf die entscheidenden Bestimmungen vorbereitet werden, um bei Bedarf gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern aussagefähig zu sein.

2.4 Marketing & Öffentlichkeitsarbeit

Einbindung beteiligte Stellen, z. B. Krankenkasse

Zu dem Zeitpunkt, wenn ELFE in der ViR-Nordwest eingeführt wird, ist dafür Sorge zu tragen, dass die direkt beteiligten Stellen (Elterngeldstelle, kommunale Verwaltungen, Meldebehörden, Standesämter, Familienkasse) über die Einführung informiert sind, um die Einführung entsprechend begleiten zu können. Auch indirekt beteiligte Stellen in den Kommunen wie z. B. Krankenhäuser, Krankenkassen, Ärzte, Hebammen müssen in das Konzept eingeführt werden.

5. Anforderungen an ELFE mit der Priorität 2 (wichtig)

3.1 Technik

Möglichkeit zur Korrektur von Eingaben durch die Eltern

ELFE sollte die Möglichkeit bieten, im Verlauf der Dateneingabe Korrekturen durchzuführen. Den Workshopteilnehmerinnen und -teilnehmern, war es wichtig zu betonen, dass zum Ende der Beantragung eine Übersicht aller getätigten Angaben in der Anwendung erscheint. An dieser Stelle sollen die Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit haben, Eingaben zu korrigieren. Somit wird verhindert, dass falsche Eingaben zur Bearbeitung genutzt werden (z. B. Schreibweise Vorname).

„Notausgang“ mit Datenübermittlung

Sollte die erfolgreiche Abwicklung der Antragsstellungen über ELFE aufgrund von in Prozessen auftretender Konflikte nicht möglich sein, sollte es eine Fallback-Lösung geben. Die ELFE-Anwendung sollte es Bürgerinnen und Bürgern sowie der Verwaltungen ermöglichen unvollständige Übermittlungen zu vermeiden.

Abfrage Anzahl Urkunden und Bezahlungsfunktion

Es sollte eine quantitative Abfrage zu Urkunden und daraus resultierender Bezahlung geben. Benötigen Eltern mehr als eine Urkunde, ist es für die Nutzerinnen und Nutzer hilfreich, dies über die ELFE-Anwendung abbilden zu können.

Bei ausländischen Urkunden → Abbruch und Hinweis auf Beratung

Die ELFE-Anwendung kann ein gewisses Set an Userinnen und Usern bearbeiten und wird entsprechend weiter ausgebaut. Wichtig ist dabei, dass für nicht bearbeitbare Fälle ein Abbruchhinweis ausgegeben wird. Weiter ist es hilfreich, wenn die Eltern in diesem Fall auf die individuelle Beratung vor Ort (Elterngeldstelle usw.) hingewiesen werden.

Datentopf für alle Registerdaten (vergleichbar mit Melderegisterdatenspiegel)

Für die ELFE-Anwendung bedarf es der Klärung, wie genau Registerdaten für ELFE abgerufen werden. Ein Konzept für den Datenabruf ist an die Kommunen nachzureichen.

3.2 Recht

Rechtliche Klärung bei der Abfrage von Einkommensbelegen

Es ist eine rechtliche Umsetzung zu klären, wie Einkommensbelege in Zukunft über ELFE abzufragen sind. Angedacht ist der Abruf der Einkommensbelege über RvBEA sowie Elterngeldstellen und Krankenkassen (Mutterschaftsgeld). Zusätzlich gibt es noch zahlreiche Sonderfälle, deren rechtliche Umsetzung geklärt werden muss. Als Beispiele wurden in den Workshops kurze Geburtenfolgen und weitere Kinder über andere Krankenhäuser genannt.

3.3 Marketing & Öffentlichkeitsarbeit

Mehrsprachigkeit und einfache Sprache berücksichtigen

Die Vielzahl potentieller Nutzerinnen und Nutzer lässt auf eine heterogene Usergruppe schließen. Dafür ist es hilfreich, dass diese Zielgruppen individuell über ELFE angesprochen werden können. Hier sind Konzepte zur einfachen Sprache zu empfehlen. Weiter sollte im Kontext der Globalisierung eine Mehrsprachigkeit der Anwendung angestrebt werden.

6. Anforderungen an ELFE mit der Priorität 3 (wünschenswert)

4.1 Technik

Beantragung durch Eltern mit ausländischer Staatsangehörigkeit

ELFE sollte perspektivisch auch Eltern, die nicht in Deutschland geboren sind oder die eine nicht-deutsche Staatsangehörigkeit besitzen, die Möglichkeit bieten, die Leistungen der Anwendung in Anspruch zu nehmen. Dies sollte in Ausbaustufen von ELFE berücksichtigt werden und sollte Bestandteil des ganzheitlichen Ansatzes von ELFE sein.