



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2016

Visiocont@ct: im Gespräch mit den Nutzern über Videokonferenzschaltung

Landeskasse für Familienzulagen
Frankreich

Erscheinungsjahr: 2019

www.issa.int

Zusammenfassung

Visiocont@ct ist ein Dienst für Videokonferenzschaltung, die es einem Nutzer ermöglicht, mit seinem Sachbearbeiter bei der Kasse für Familienzulagen (caisses d'allocation familiale – CAF) zu sprechen, ohne sich dorthin begeben zu müssen.

Der Gesprächstermin wird von einem beratenden Sachbearbeiter bei der CAF wahrgenommen und erfolgt über Tablet, Smartphone oder Computer mit dem Nutzer, der zu Hause ist. Für Personen, die weder über ein Gerät noch einen Anschluss verfügen oder nicht mit elektronischen Kommunikationsmitteln vertraut sind, kann der Gesprächstermin bei einer Partnerorganisation der CAF geschaltet werden.

Anhand einer Liste wählbarer Termingründe für diesen Schalterdienst übernimmt der Visiocont@ct-Service die Festlegung des Termins und den Versand von E-Mails zur Bestätigung.

Die Nummer des Zulagenempfängers muss nicht in das System eingegeben werden. Auch andere Personen als Zulagenempfänger sowie Ämter können die Videokonferenzschaltung nutzen. Es müssen ebenfalls keine Plug-ins heruntergeladen werden.

Visiocont@ct enthält ein integriertes Statistikmodul.

Folgender Link führt zur Website von Visiocont@ct: www.visiocontact.cafaudevisio.fr.

Frage oder Herausforderung

Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.

Dieser Service stellt eine Alternative für den Gang zum Schalterdienst der CAF dar.

Indem diese Schalterbesuche bei der CAF reduziert werden,

- macht man den Dienst für Personen, die sich, aus welchem Grund auch immer, nicht gut fortbewegen können (Behinderung, fehlendes Transportmittel, Kinderbetreuung zu Hause, Krankheit oder weiter Weg) leichter zugänglich;
- ermöglicht man berufstätigen Personen, deren Arbeitszeiten nicht mit denen der CAF übereinstimmen, Termine beispielsweise während ihrer Arbeitspausen und an ihrem Arbeitsplatz wahrzunehmen;
- verringert sich der durch den Schalterdienst verursachte CO2 Fußabdruck;
- werden unangenehme Situationen am Schalter vermieden.

Diese Alternative stellt auch eine Hilfslösung dar, wenn ein Schalterraum aufgrund eines Vorfalls nicht genutzt werden kann.

Bewältigung der Herausforderung

Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die

Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.

Diese Lösung ist von der CAF Aude (Carcassonne) entwickelt worden.

Sie wurde im Rahmen des „dojo“ vorgestellt: ein von der Landeskasse für Familienzulagen (*Caisse nationale des allocations familiales* – CNAF) 2016 organisierter interner Wettbewerb, bei dem die Kasse von Aude einen Preis gewonnen hat.

Diese Lösung wurde dann von unserer Innovationsinstrument „CafLab“ „ausgebrütet“. Während dieses Prozesses wurden verschiedene Innovationswerkzeuge eingesetzt:

- Interner Unternehmergeist für den Projektträger. Der im Schalterdienst tätige Mitarbeiter der CAF wurde für mehrere Monate freigestellt, um die Idee fertig auszuarbeiten.
- Dabei wurde er von seiner CAF begleitet und unterstützt. Diese diente als Test- und Experimentierfeld für die iterativ erarbeitete Lösung, die den Bedürfnissen der CAF-Abteilungen und -Mitarbeiter sowie der Nutzer genügen musste.
- Das CafLab hat das Team durch Einbeziehen externer EDV-Kompetenz ergänzt.
- Nachdem das Projekt fertig ausgearbeitet war und das System funktionierte, ist es von rund zehn CAF getestet worden, die wiederum neue Anwendungsmöglichkeiten beschreiben und entwickeln konnten.

Die Lösung wird Anfang 2019 flächendeckend bei allen CAF eingeführt.

Zu erreichende Ziele

Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.

Die Einführung ist auf zwei Ebenen geplant:

- als Alternative für Schaltergänge. Diese Funktion wird 2019 schrittweise mit den CAF eingeführt, die sich freiwillig gemeldet haben. 2020 wird sie flächendeckend als normale Kontaktierungsmöglichkeit genutzt.
- als Unterstützung für die Beziehungen mit den Partnern. In diesem Rahmen wird das System ab 2019 flächendeckend als zusätzliches Mittel zur Unterstützung der Verwaltung und Betreuung von Partnern eingesetzt. Zu diesem Zweck kann die Bildschirmfreigabe genutzt werden, um dem Partner beispielsweise beim Ausfüllen seiner Unterlagen zu helfen.

Für den Schalterdienst erhoffen wir folgende Ergebnisse:

- effizientere Gesprächstermine (Der Nutzer hat alle Unterlagen parat und kann sie ggf. versenden; zügiger verlaufende Termine; bequemer für den Nutzer, der kann nicht weggehen muss; mehr Sicherheit und weniger Pöbeleien für die Mitarbeiter);
- langfristig ein Rückgang der Besucher in den Empfangsräumen, die freier und angenehmer werden.

In einigen Anwendungsbereichen (siehe unten) vermeidet man auch, dass die Arbeitnehmer der CAF fahren müssen. Sie profitieren von mehr Sicherheit, können mehr Termine abwickeln und sie besser verwalten, statt unterwegs Zeit zu verlieren.

Auswertung der Ergebnisse

Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.

Visiocont@ct ist von rund zehn CAF getestet worden und hat folgende Ergebnisse hervorgebracht:

- Die Arbeitnehmer stellen einen deutlich höheren Komfort fest.
- Sie finden es positiv, dass sie auch für Menschen mit eingeschränkter Mobilität erreichbar sind.
- Die Nutzer finden die Lösung modern und das trägt zum positiven Image des Dienstes bei.

Die CAF haben insbesondere noch andere mögliche Anwendungen gefunden und wollen die Lösung ausdehnen:

- für bestimmte Kontrolltermine im Bereich der Sozialarbeit (sodass der Sozialarbeiter sich Fahrten erspart);
- für bestimmte Kontrollen (sodass der Nutzer sich Fahrten erspart);
- für Schlichtungen in Verwaltungsfragen (bessere Zugänglichkeit und weniger Risiko auf Pöbeleien);
- für die Beziehung mit den Partnern (in Ausführung).



Lehren aus der guten Praxis

Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.

Erfolgsfaktoren:

- Man muss den Termin unbedingt bestätigen, per E-Mail, eventuell noch mit einem Anruf, damit es nicht zu viele unvorhergesehene Absagen gibt.
- Das Projekt sollte mit freiwilligen Mitarbeitern eingeführt werden.
- Zurzeit und bis Mitte 2019 ist die Lösung nicht an das EDV-System angeschlossen. Von Vorteil ist die einfache Nutzung der Lösung, ohne Vorgaben und durch alle Behörden (in Frankreich sind Krankenversicherungskassen und Steuerämter interessiert). Von Nachteil ist beispielsweise, dass das System nicht in die Planung der anderen Aktivitäten der Schalterbeamten integriert werden kann oder dass die von diesem System gesendeten Dokumente nicht automatisch in den Dokumentenfluss eingegliedert werden können.

Die Risiken:

- nicht eingehaltene Termine (was sich nicht von den reellen Terminabsprachen unterscheidet);
- die schlechte Qualität der Verbindung (Mit der gewählten Lösung lässt sich dieses Problem maximal umgehen, aber nicht abschaffen.), die dann zu einem normalen Telefongespräch führt.