



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: 2018

Reform der Leistungsverwaltung und Umstellung auf digitale Dienstleistungsprozesse

Die Ausweitung von Leistungen für zusätzliche Kunden sowie die Erweiterung des Leistungsspektrums führen zur Umstellung der Dienstleistungen

Zertifikate mit Auszeichnung, Preis der IVSS für gute Praxis – Wettbewerb Europa 2019

Ministerium für Beschäftigungsangelegenheiten und Sozialschutz
Irland

Zusammenfassung

Das vom Ministerium für Beschäftigungsangelegenheiten und Sozialschutz (Department of Employment Affairs and Social Protection – DEASP) verwaltete Gesundheitsleistungsprogramm stellt Anspruchsberechtigten zahnärztliche, optische und audiologische Services sowie medizinische Geräte zur Verfügung. Nachdem das Programm einige Jahre ausgesetzt worden war, führte die irische Regierung diese Gesundheitsleistungen Ende 2017 wieder für alle anspruchsberechtigten Bürger ein und erweiterte das Programm erstmals auf selbstständige Beitragszahler. Diese Entwicklung stellte eine echte Herausforderung dar: Wie waren die erforderlichen Änderungen innerhalb eines engen Zeitrahmens mit begrenzten Ressourcen und voraussichtlich hohem Anfragenvolumen sowie der Notwendigkeit, von einem veralteten IT-System auf ein neues umzusatteln, zu bewältigen?

Das Projekt hat eine fundamentale Neuentwicklung der Programmverwaltung zu Wege gebracht und die Abwicklung der Dienstleistungen für die Anspruchsberechtigten und Beteiligten (Zahnärzte/Optiker/Audiologen) verbessert. Das Serviceangebot wurde radikal umgestaltet und die elektronische Abwicklung als Hauptverwaltungssystem mit einem Selfservice-Portal (sieben Tage/Woche) für Zahnärzte/Optiker/Audiologen eingeführt, um die Anspruchsberechtigung zu prüfen, Ansprüche einzureichen und Zahlungen zu erhalten.

Innerhalb von sechs Monaten ein neues, skalierbares System zu entwickeln, das den Anstieg der Leistungsansprüche - von 490 000 Ansprüchen im Jahr 2016 auf 1,2 Millionen Ansprüche im Jahr 2018 und 96 Prozent Online-Abwicklungen - bewältigen konnte, war ein großer Erfolg.

Frage oder Herausforderung

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

Die irische Regierung hatte die Wiedereinführung und Ergänzung von Gesundheitsleistungen in ihrem Haushalt des Jahres 2017 verankert: Zahnsteinentfernung und Zahnreinigung (Zahnbehandlung), Erstattung von Brillengläsern (Optik) und Hörhilfen (Audiologie) für alle anspruchsberechtigten Bürger. Gleichzeitig wurden die Leistungen erstmals auf alle selbstständigen Beitragszahler erweitert. Die Herausforderung bestand darin, die erforderlichen Änderungen innerhalb eines engen Zeitrahmens mit begrenzten Ressourcen, voraussichtlich hohem Anfragenvolumen und der Notwendigkeit, von einem veralteten IT-System auf ein neues umzusatteln, durchzuführen.

Nur ein wirklich innovativer und technologisch maximal unterbauter Ansatz sowie die Umstellung der Anspruchsberechtigungsüberprüfung und der Zahlungsdienste für Zahnärzte/Optiker/Audiologen auf ein neues Online-System konnten dieses Vorhaben gelingen lassen.

Es handelte sich um eine Umstellung der Geschäftsaktivität von einem papierbasierten Einzelrechner auf eine in das zentral verwaltete strategische System des Ministeriums integrierte Verwaltung mithilfe von Spitzentechnologien, um die Abwicklung der Transaktionen für Dienstleister (Zahnärzte/Optiker/Audiologen) und Anspruchsberechtigte zu vereinfachen.

Man könnte diese Herausforderung wie folgt zusammenfassen:

- Ein Verwaltungssystem bedenken und bereitstellen, das mit der gleichen Mitarbeiteranzahl drei Mal so viele Leistungsansprüche verarbeiten und über diese entscheiden kann;
- Ein System (Online-Portal) entwickeln, das Zahnärzte, Optiker und Audiologen annehmen und freiwillig nutzen würden („digital by desire“-Konzept);
- Den Dienst auf eine neue IT-Plattform übertragen und während dieser Zeit gleichzeitig die Abwicklung bestehender Dienstleistungen gewährleisten (Konzept von „Das Licht anlassen während das Haus neu verkabelt wird“);
- Das neue Dienstleistungsangebot musste am 1. November 2017, genau sechs Monate nach dem Projektstart, funktionsfähig sein.

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.

Das Hauptziel bestand darin, dauerhafte Prozesse zu entwickeln und einzuführen, um die Leistungsverwaltung für eine erheblich gestiegene Anzahl Anspruchsberechtigter abwickeln zu können. Diese Prozesse mussten skalierbar sein, da andere Dienstleistungen hinzukommen und/oder Mitgliedergruppen als anspruchsberechtigt anerkannt werden könnten. Erforderlich war also eine robuste, dauerhafte und erweiterbare Lösung.

In diesem Sinne wurde erstens die Leistungsverwaltung von einem Einzelrechner auf die strategische IT-Plattform des Ministeriums übertragen. Die Leistungsverwaltung konnte also auf Prozesse und Datenbankdienste zurückgreifen, die sich bereits bewährt hatten und skalierbar waren.

Zweitens wurde ein Web-Portal www.welfarepartners.ie für Zahnärzte, Optiker und Audiologen mit Dienstleistungen für Anspruchsberechtigte eingerichtet. Das Portal sollte die Online-Überprüfung der Anspruchsberechtigung und die daraus erfolgende Einreichung von Leistungsansprüchen und deren Verwaltung erleichtern.

Drittens sorgte eine an die Beteiligten gerichtete Kommunikations- und Sensibilisierungskampagne über die Projektentwicklung dafür, dass alle Vertragsparteien (Zahnärzte, Optiker und Audiologen) einbezogen, konsultiert und über alle Entwicklungsstufen umfassend informiert wurden.

Viertens wurde ein strenges Identifizierungs- und Authentifizierungssystem erarbeitet, das sichere Transaktionen zwischen allen Beteiligten und dem Ministerium gewährleisten konnte. Dieses System wurde in einer Weise entwickelt, die seine Erweiterung auf andere Verwaltungsprogramme und Behördendienste ermöglicht.

Schließlich wurde bei der IT-Entwicklung nach einer flexiblen Methode verfahren, wobei die iterative Freigabe von Funktionen den Mitarbeitern und Beteiligten genügend Zeit einräumte,

um sich während der Projektlaufzeit mit den Entwicklungen vertraut zu machen (keine bösen Überraschungen zum Schluss).

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.

Das Hauptziel war die Bereitstellung eines Servicesystems, das alle von den Vertragsparteien (Zahnärzte/Optiker/Audiologen) eingereichten Ansprüche sofort verarbeiten, bestätigen und auszahlen kann. Es stand fest, dass die Grundzahl der Leistungsansprüche (490 000 im Jahr 2016) überschritten werden würde; Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit im Hinblick auf gestiegene Anträge waren eine wichtige Zielsetzung des Projekts.

Um funktionsfähig zu sein, war das Online-System auf 80 Prozent aller Transaktionen angewiesen. Schätzungen zufolge mussten 70 Prozent der Zahnärzte/Optiker/Audiologen sich registrieren und das System nutzen. Man war sich einig, dass es eine Weile dauern würde, bis die angestrebten 80 Prozent aller Transaktionen online erfolgen würden. Dennoch legte man dieses ehrgeizige Ziel für das erste Jahr fest.

Die Abwicklung der Leistungsverwaltung durch die bestehenden Mitarbeiter/Ressourcen wurde als zusätzliches Ziel festgelegt. Dies läuft darauf hinaus, dass mit derselben Ressourcenzuweisung zwei- bis dreimal so viele Ansprüche verarbeitet werden müssen.

Gewohnheitsmäßig erfolgen die Leistungszahlungen monatlich. Diese Frequenz sollte beibehalten werden, um das Vertrauen der Beteiligten zu erhalten.

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.

Die Behörde muss zwar noch eine formelle Bewertung des Projekts vornehmen, aber Zahlenmaterial über die Anzahl der Leistungsansprüche und deren Verarbeitung wird monatlich überprüft, analysiert und veröffentlicht. Gleichzeitig wird ein Vergleich mit den Aktivitäten der vorigen Jahre angestellt und erfolgt eine monatliche Trenderhebung.

Die nachstehenden Zahlen zeigen die Auswirkung und die Ergebnisse nach dem ersten Anwendungsjahr auf:

- Die Anzahl der Leistungstransaktionen ist schnell auf 100 000 pro Monat gestiegen.
- Innerhalb des ersten Betriebsjahres konnten 1 200 000 Ansprüche verarbeitet und bezahlt werden. Der Vergleich erfolgt mit 490 000 Ansprüchen, die 2016 abgewickelt worden sind, dem letzten vollständigen Vergleichsjahr, da die bestehenden Leistungen im März 2017

auf selbstständige Beitragszahler erweitert wurden und das vollständig überarbeitete Leistungsprogramm am 1. November 2017 eingeführt wurde.

- Das Ziel, 80 Prozent der Verwaltung online abzuwickeln, wurde im März 2018 erreicht und im April 2018 überschritten - sechs Monate vor dem Zeitplan.
- Bis Oktober 2018 wurden 95 Prozent der Leistungsansprüche online eingereicht und vollständig elektronisch abgewickelt. Seitdem ist der Anteil der vollständig elektronisch verarbeiteten Transaktionen leicht angestiegen und liegt nun bei über 96 Prozent.
- Die Mitarbeiteranzahl ist mit 35 konstant und damit in diesem Verwaltungsbereich auf dem Niveau der letzten zwei Jahre geblieben. Ursprünglich waren für diese Mitarbeiter und für einige andere Mitarbeiter aus anderen Geschäftsabteilungen Überstunden veranschlagt worden, um die Verwaltungsaktivitäten auf dem neuesten Stand zu halten. Diese zusätzlichen Ressourcen sind aber nicht länger erforderlich. Dass dieser Dienst mit den vorhandenen Ressourcen bereitgestellt werden kann, ist ein großer Erfolg.
- Über 80 Prozent der Zahnärzte, Optiker und Audiologen haben sich mittlerweile bei diesem Online-Service registriert und nutzen das Fachportal (www.welfarepartners.ie). Wie oben angegeben deckt sich dieser Anteil mit mehr als 96 Prozent der Leistungsansprüche. Das papierbasierte Servicesystem bleibt für die restlichen Vertreter (weniger als 4 Prozent) dieser Berufe erhalten und gewährt einen vergleichbaren schnellen Verwaltungsservice der Leistungen. Dies ist der hervorragenden Übernahme des Online-Services durch ihre Kollegen zu verdanken.
- Als Bonus konnten über 2 500 000 Kontrollen hinsichtlich der Anspruchsberechtigung mit dem neuen elektronischen Service ausgeführt werden. Früher wurde diese Kontrolle telefonisch durchgeführt. Die Verwaltung wäre jedoch nicht in der Lage gewesen, dieses Arbeitsvolumen (schätzungsweise 15 Mitarbeiter) ohne den Online-Portal-Service zu bewältigen.

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.

Folgende Faktoren sind für die erfolgreiche Nachahmung unverzichtbar:

- Das Serviceangebot muss gut überlegt, einfach zu verstehen und zu nutzen sein. Die Verwaltung ging von einem „digital by desire“-Ansatz aus: Das Konzept des Serviceangebots und seine Benutzerfreundlichkeit waren grundlegende Faktoren, um eine rasche Annahme zu bewerkstelligen.
- Eine gute Kommunikation ist ein Schlüsselfaktor. Durch den Einbezug der (internen und externen) Beteiligten in alle Schritte lassen sich Überraschungen vermeiden und kann das Projekt aufgrund aktueller Reaktionen auf die Benutzerfreundlichkeit angepasst werden. In diesem Sinne hat die Verwaltung die Beteiligten in Testaktivitäten einbezogen und das System auf allgemeinen Zusammenkünften von Ärzten und Optikern vorgestellt.
- Ein eigenes, engagiertes Entwicklungsteam. Das Projekt war von einem kleinen, engagierten und nach Erfolg strebenden Team entwickelt worden. Zusätzlich zu den

allgemeinen Projektaktivitäten und Entwicklungsarbeiten wurde ein Helpdesk für Zahnärzte, Optiker usw. eingerichtet, der die Anmeldung bei dem Service unterstützte. Ein Team zusammenstellen, das sich voll und ganz für den Erfolg des Projekts einsetzt, ist ein Schlüsselfaktor.

Risiken:

- Der mangelnde Wille der Beteiligten, auf den elektronischen Service umzusteigen, hätte das Ergebnis beeinträchtigen können. Indem die Beteiligten in die Design- und Testphase einbezogen wurden, konnte das Risiko entschärft und ein hervorragender Annahmeanteil (über 96 Prozent) erhalten werden.
- Aggressiver Zeitrahmen für die Entwicklung. Die Ausführung des Projekts innerhalb von sechs Monaten stellte eine besondere Herausforderung dar. Idealerweise sollte eine längere Entwicklungszeit gestattet werden. Im vorliegenden Fall aber konnte dieses Risiko wirksam verwaltet werden. Das Projekt wurde fristgerecht und gemäß der auferlegten Standards abgeliefert.
- Organisatorische Spannungsfelder. Alle Behörden, die Sozialversicherungsdienstleistungen abwickeln, wetteifern um Ressourcen, Entwicklungsgelder usw. Es ist wichtig, diese Spannungsfelder frühzeitig zu erkennen und das Risiko effizient zu verwalten.