

# Jahresbericht Handlungsfelder 2019

Senatorin für Justiz und Verfassung

## Kurzeinschätzung zur Zielerreichung:



<b>Bezeichnung der Maßnahme:</b> Verbesserung der Erreichbarkeit des Nachlassgerichts		<b>Lfd. Nr. B12 der Liste</b>									
<b>Zielgruppe:</b> Bürger/innen mit Erbangelegenheiten											
<b>Ergebnisse/Wirkungen (Was soll bewirkt werden?):</b> Verbesserung der Erreichbarkeit des Nachlassgerichts											
<table border="1"><thead><tr><th>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</th><th>Einheit</th><th>Planwert 2019</th><th>IST 2019</th></tr></thead><tbody><tr><td>Erreichbarkeit Nachlassabt.: Beschwerden (max.)</td><td>Stück</td><td>5</td><td>7</td></tr></tbody></table>				Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019	Erreichbarkeit Nachlassabt.: Beschwerden (max.)	Stück	5	7
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019								
Erreichbarkeit Nachlassabt.: Beschwerden (max.)	Stück	5	7								
<b>Programm / Produkt (Was wird angeboten?):</b> Übernahme des Abwesenheitsservices für das Nachlassgericht durch das BTB											
<table border="1"><thead><tr><th>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</th><th>Einheit</th><th>Planwert 2019</th><th>IST 2019</th></tr></thead><tbody><tr><td>Anrufe im Rahmen des Abwesenheitsservices monatlich durchschnittlich</td><td>Stück</td><td>900</td><td>820</td></tr></tbody></table>				Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019	Anrufe im Rahmen des Abwesenheitsservices monatlich durchschnittlich	Stück	900	820
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019								
Anrufe im Rahmen des Abwesenheitsservices monatlich durchschnittlich	Stück	900	820								
<b>Organisation/Prozesse (Wie erfolgt die Umsetzung?):</b> Weiterleitung von Anrufen an das BTB, dort Aufnahme von Bürgeranliegen und telef./schriftl. Übermittlung an das Nachlassgericht											
<table border="1"><thead><tr><th>Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :</th><th>Einheit</th><th>Planwert 2019</th><th>IST 2019</th></tr></thead><tbody><tr><td>Abschluss eines Kontrakts für die Übernahme des Abwesenheitsservice durch das BTB</td><td>Anzahl</td><td>1</td><td>1</td></tr></tbody></table>				Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019	Abschluss eines Kontrakts für die Übernahme des Abwesenheitsservice durch das BTB	Anzahl	1	1
Kennzahlen zur Messung der Zielerreichung :	Einheit	Planwert 2019	IST 2019								
Abschluss eines Kontrakts für die Übernahme des Abwesenheitsservice durch das BTB	Anzahl	1	1								

### Sachstand zum Projektfortschritt:

Die Umsetzung des Projekts erfolgt analog/ als Teil des Projekts B12a „Verbesserung der Erreichbarkeit von Behörden“. Daher wird auf den Sachstandsbericht zum Projekt B12a Bezug genommen mit der Maßgabe, dass der bereits im Jahre 2017 durch das BTB übernommene Abwesenheitsservice für das Projekt beim Nachlassgericht in 2018/2019 bruchlos fortgeführt wurde, unbeschadet der im Projekt noch weiter definierten Standards.

Der Pilot Amtsgericht ist am 22.05.18 gestartet.

Die Prozesse zwischen 1st und 2nd Level bzw. 2nd Level und 3rd Level sind aufgenommen und verbessert. Der Mittelabruf erfolgt per Rechnungstellung durch Performa Nord quartalsweise.

Die durchschnittliche Zahl der Anrufe im Abwesenheitsservice ist leicht hinter den Planungen zurückgeblieben. Die Wirtschaftlichkeit des Projekts wird nach der durchgeführten Erfolgskontrolle davon aber nicht tangiert.

Bei den aufgezeigten Zahlen der Beschwerden, wurde die angestrebte maximale Zahl nur knapp verfehlt.

Es handelt sich durchweg um Beschwerden von Bürger\*innen wegen nicht bzw. nicht zeitgerecht erfolgten Rückrufs. Berücksichtigt sind die Fälle, in denen ein Rückruf innerhalb der vereinbarten

48 Stunden versehentlich nicht erfolgte bzw. nicht in den Akten dokumentiert worden ist. Der Regelfall ist, dass der Rückruf in den absolut überwiegenden Fällen durch die zuständige Serviceeinheit innerhalb von weniger als 24 Stunde erfolgt. Über den Anruf wird ein Vermerk errichtet (mit Datum und Uhrzeit). Selbiger Vermerk wird auch im Fall des Nichterreichens erstellt. Beschwerden trotz dokumentierten Rückrufversuchs wurden nicht mitgezählt.

Das Projekt wird als Teil des neuen Projekts B2 im Handlungsfeld Bürgerservice in den Jahren 2020 und 2021 fortgeführt.