

Stellenbemessung in Ämtern für soziale Angelegenheiten – Evaluierung und Fortschreibung –

Verfasser: Robert **Kaiser**
Martin **Götz**

Inhaltsübersicht	Seite
1 Vorbemerkung	28
2 Allgemeines zur Stellenbemessung	28
2.1 Begriffserläuterungen und Jahresarbeitszeit einer so genannten Normalarbeitskraft	28
2.2 Fehlzeiten	29
2.3 Fluktuation und Einarbeitungsaufwand	30
3 Entwicklungen, Prozessaktivitäten und mittlere Bearbeitungszeiten	30
4 Handlungsempfehlungen	32
4.1 Stichprobenartige und anlassunabhängige Kontrollen	32
4.2 Einführung eines internen Kontrollsystems (IKS)	32
4.3 Optimierung des IT-Einsatzes	33
4.3.1 Textbausteine für Schreiben und Bescheide zur Verfügung stellen und Nutzung vorhandener Daten	33
4.3.2 Teilnahme am Rentenauskunftsverfahren	33
4.3.3 Bestandsumrechnungen und Serienbrief-/Serien-Emailfunktionen	33
4.3.4 Auswertungen über IT-Fachverfahren	34
4.4 Elektronische Aktenführung und Digitalisierung der Geschäftsprozesse	34
4.5 Elektronischer Rechnungseingang	35
4.6 Geltendmachung von Forderungen im kommunalen Haushalt	35
5 Geschäftsprozesse	37

	Seite
6 Leitungstätigkeiten, zentrale Aufgaben, Sitzungsdienste und Besprechungen	38
6.1 Leitungstätigkeiten	38
6.2 Zentrale Aufgaben	40
6.3 Teilnahme an Sitzungsdiensten, Besprechungen, Arbeitskreisen	40
7 IT-Angelegenheiten	41
8 Sozialhilfe	43
8.1 Hilfe zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zum Lebensunterhalt	43
8.1.1 Vorberatung leisten	43
8.1.2 Neuantrag prüfen und verbescheiden	44
8.1.3 Laufende Hilfe prüfen und gewähren (laufende Leistungsgewährung)	47
8.1.4 Hilfe einstellen	49
8.2 Weitere Hilfen und Prozesse	50
9 Wohngeld	53
9.1 Vorberatung leisten	54
9.2 Antrag auf Mietzuschuss prüfen und verbescheiden	55
9.3 Antrag auf Lastenzuschuss prüfen und verbescheiden	57
9.4 Weitere Prozesse, Teilprozesse und Aktivitäten	58
10 Asylbewerberleistungen	60
10.1 Neuantrag auf Asylbewerberleistungen prüfen und verbescheiden	61
10.2 Laufende Leistung prüfen und verbescheiden	62
10.3 Weitere Hilfen und Prozesse	63
11 Bildungs- und Teilhabepaket (BuT)	67
12 Beispiel für eine Berechnung	70

1 Vorbemerkung

Soziale Hilfen, Leistungen und Beratungen werden den Bürgern in verschiedenen Lebenslagen angeboten. In unserem Beitrag werden wir uns mit dem Personalbedarf befassen, der für die Bearbeitung verschiedener Hilfen und Leistungen entsteht, die in die Zuständigkeiten der kreisfreien Städte und Landkreise fallen. Wir hatten uns mit diesem Thema zuletzt in unserem Geschäftsbericht 2010, S. 32 ff. beschäftigt.

Das Aufgabenportfolio der Sozialverwaltungen bei den kreisfreien Städten und Landratsämtern ist vielfältig. In unserem Beitrag konzentrieren wir uns auf die Leistungssachbearbeitung der Sozialhilfe, des Wohngeldes, nach dem Asylbewerberleistungsgesetz sowie der Bildung und Teilhabe.

Gesetzliche Vorgaben zur angemessenen personellen Ausstattung oder Personalbedarfsermittlung existieren nicht. Bei der Personalbedarfsermittlung/Stellenbemessung soll der für eine vorgegebene Aufgabe erforderliche Stellenbedarf überprüft und festgestellt werden. Ziel ist es dabei, eine fachlich fundierte, unverzügliche oder zeitnahe Aufgabenerledigung mit angemessener Auslastung der Aufgabenträger zu erreichen. Einer Stellenbemessung sollen eine Aufgabenkritik sowie eine Geschäftsprozessoptimierung vorausgehen.

Bei der Stellenbemessung sind insbesondere notwendige qualitative Standards, wie gesetzliche Vorgaben, Ausführungsbestimmungen, politische Ziele sowie die Beratung der Leistungssuchenden, die im Rahmen der Leistungsbearbeitung angemessene Beteiligung der Antragsteller und der interne Abstimmungsbedarf zu berücksichtigen.

Zwingende Handlungsgrundlage bei der Stellenbemessung ist allerdings jeweils auch der Grundsatz einer sparsamen und wirtschaftlichen Haushaltsführung.

Ziel eines wirtschaftlichen Personaleinsatzes sollte jeweils sein, nur die für die Aufgabenerfüllung quantitativ notwendige Anzahl entsprechend qualifizierter Mitarbeiter einzusetzen. Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d). Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

2 Allgemeines zur Stellenbemessung

2.1 Begriffserläuterungen und Jahresarbeitszeit einer so genannten Normalarbeitskraft

Zu Begriffserläuterungen sowie den Methoden der Stellenbemessung verweisen wir auf unseren Geschäftsbericht 2010, S. 32 ff.

Unseren Stellenbemessungen liegt die Jahresarbeitszeit einer so genannten Normalarbeitskraft (NK) zugrunde. Die Jahresarbeitszeit einer NK errechnen wir bei Beamten und Beschäftigten wie folgt:

Zahl der Tage eines Jahres		365
abzüglich		
– Samstage und Sonntage	104	
– Feiertage	12	
– Krankheitstage, Heilkuren	10	
– Urlaub, Dienstbefreiungen	33	<u>159</u>
verbleiben mögliche Arbeitstage		206
oder Jahresarbeitsstunden (ausgehend von 39 Wochenstunden)		1.607
abzüglich (nur bei analytischer Stellenbemessung)		
– Rüstarbeiten und persönlich bedingte Ausfallzeiten (lt. KGSt ^{®1} sind diese pauschal mit 9 % anzusetzen)		<u>145</u>
verbleiben als Jahres-Nettoarbeitszeit (in Stunden)		1.462
bzw. Jahresarbeitsminuten		87.720

Zu den **Rüstzeiten** gehören z. B. das tägliche Einrichten und Aufräumen des Arbeitsplatzes sowie sonstige Arbeitsvorbereitungen.

Die **persönlich bedingten Ausfallzeiten** umfassen

- Besprechungen und Rücksprachen in persönlichen Angelegenheiten (Urlaub, Krankheit, Beihilfen, Personalrat und dgl.),
- persönliche Verrichtungen (z. B. Toilettengang, private Gespräche mit Kollegen),
- Erholungs- und Entspannungszeiten (einschließlich kleiner Kaffeepausen).

Die Jahresarbeitszeit wird aus Gründen der Vergleichbarkeit einzelner Stellen auf Basis der tariflichen Arbeitszeit der Beschäftigten ermittelt. Für Beamte mit einer Wochenarbeitszeit von 40 Stunden (also einer Jahres-Nettoarbeitszeit von 1.500 Stunden) berücksichtigen wir die unterschiedlichen Arbeitszeiten mit einer erhöhten Aufgabenzuweisung (103 %).

2.2 Fehlzeiten

Fehlzeiten sind Tage, an denen die Beschäftigten oder Beamten zur Dienstleistung verpflichtet gewesen wären, aber aufgrund einer Erkrankung dazu nicht in der Lage waren. Die gesetzlichen oder ärztlich verordneten Mutterschutzfristen sind keine Fehlzeiten in diesem Sinne. Die Kurmaßnahmen, die üblicherweise ebenfalls nicht in den Fehlzeitenstatistiken enthalten sind, haben wir bei der Berechnung der Jahresarbeitszeit mit den Krankheitstagen zusammen dargestellt. Krankheitstage und anteilige Zeiten für Kurmaßnahmen setzen wir bei der NK mit 10 Tagen/Jahr an. Diese Zeiten können örtlich aufgrund der für mehrere Jahre (mindestens der

¹ KGSt[®]-Handbuch Organisationsmanagement, 1999, Kapitel 17, Abschnitt 3.3.4, Abs. 2

letzten drei Jahre) ermittelten Fehlzeiten (Krankheitstage) und kurbedingten Ausfallzeiten der Beamten und Beschäftigten bei der Berechnung der Jahresarbeitsstunden bei Bedarf angepasst werden.

2.3 Fluktuation und Einarbeitungsaufwand

Zunehmend wird bei Beratungen auch das Thema der gegenüber früheren Jahren stärkeren Fluktuation der Mitarbeiter als Grund für einen zusätzlichen Einarbeitungsaufwand oder eine Anpassung der Bearbeitungszeiten ins Gespräch gebracht. Als Fluktuation wird die Anzahl der austretenden Mitarbeiter bezeichnet. Den Umfang der Fluktuation beschreibt die Fluktuationsrate oder Fluktuationsquote in Bezug auf den Personalbestand.² In Deutschland hat sich die durchschnittliche Fluktuationsrate laut Bericht der Bundesagentur für Arbeit von Juli 2018 von 31,6 % im Jahr 2016 auf 32,8 % für 2017 erhöht. Einige Wirtschaftsbereiche zeigen Werte weit über, andere deutlich unter dem Durchschnitt. Niedrige Fluktuationsraten verzeichnet dabei auch die öffentliche Verwaltung mit einem Durchschnittswert von 13,4 %. Sollte die Fluktuationsrate der letzten Jahre (mindestens drei Jahre zurück und auch perspektivisch der nächsten Jahre) erheblich über diesem Wert liegen, kann örtlich abgestimmt ein üblicherweise zeitlich befristeter Zuschlag zum Stellenbedarf für einen überdurchschnittlichen Einarbeitungsaufwand und/oder verminderten Leistungsumfang der neuen Mitarbeiter (beispielsweise Zuordnung von nur 100 Fällen je Sachbearbeiter statt üblicherweise 120 Fällen für einen bestimmten Zeitraum) für die Zeit der Einarbeitung berücksichtigt werden. Für den Bereich der Sozialverwaltungen haben wir hierzu bisher keine Erfahrungswerte. Diese Fragen müssten bei Bedarf jeweils im Einzelfall geklärt werden.

3 Entwicklungen, Prozessaktivitäten und mittlere Bearbeitungszeiten

Zur Personalbemessung in Sozialämtern haben wir bereits in früheren Jahren mittlere Bearbeitungszeiten und Richtwerte veröffentlicht. Bei unseren Beratungen und Prüfungen nehmen wir Änderungen durch Gesetze oder gesellschaftliche Entwicklungen, die zu neuen Prozessen, Aktivitäten oder der Anpassung von Standards führen, laufend auf und evaluieren in der Folge unsere mittleren Bearbeitungszeiten. Neben der Änderung von einzelnen Aktivitäten oder Standards in den letzten Jahren bei mehreren Hilfen fallen beispielsweise durch die Einführung neuer Datenabgleiche oder die Überprüfung der melderechtlichen Daten durch die Wohngeldsachbearbeiter neue und/oder stark veränderte Prozesse an.

Nachfolgend stellen wir die Prozesse, Teilprozesse und Aktivitäten mit den jeweiligen Standards dar, die in den mittleren Bearbeitungszeiten grundsätzlich berücksichtigt sind. Soweit bestimmte Teilprozesse oder Aktivitäten nicht in allen Fällen oder mehr als einmal vorkommen, wurden diese entsprechend unseren Erhebungen oder Erfahrungen prozentual bei den mittleren Bearbeitungszeiten berücksichtigt (Beispiel: Aktivität kommt durchschnittlich in 50 % der Fälle vor und nimmt üblicherweise einen Zeitbedarf von 30 Minuten ein; dann wurden für die mittlere Bearbeitungszeit bei allen Fällen 15 Minuten veranschlagt).

Die Prozesse, Teilprozesse und Aktivitäten sowie die notwendigen Standards sind regelmäßig Inhalt unserer Einzel-/Gruppeninterviews mit den Mitarbeitern und wurden teilweise durch Be-

² https://www.haufe.de/personal/hr-management/fluktuation-wechselbereitschaft-der-arbeitnehmer-steigt_80_193940.html

obachtungen am Arbeitsplatz ergänzt (zuletzt über Remotelösungen). Die Angaben oder Auswertungen zur Häufigkeit von Teilprozessen bzw. Aktivitäten wurden durch mehrere Erhebungen verdichtet und bei den mittleren Bearbeitungszeiten berücksichtigt. Einzelne Aspekte oder fachliche Standards haben wir aufgrund unserer Erfahrungen aus weiteren Beratungen und Prüfungen festgelegt. Zur Ermittlung der mittleren Bearbeitungszeiten und Richtwerte sind insbesondere die Erhebungstechnik der Selbstaufschreibung (Laufzettel und teilweise mit IT-Tool anhand vorgegebener Prozessdefinitionen) und ergänzend das analytische Schätzverfahren sowie Zeitaufnahmen zum Einsatz gekommen. Bei unseren mittleren Bearbeitungszeiten gehen wir von bereits optimierten Geschäftsprozessen wie beispielsweise einer umfassenden Nutzung der IT-Verfahren aus. Bis zu einer Realisierung bzw. Umsetzung wären im Rahmen der Personalwirtschaft Zuschläge zu den Werten möglich oder angezeigt.

Aktivitäten wie die IT-Erfassung von Fällen bzw. Daten, Berechnungen, Schreiben/Bescheide erstellen, Soll-Stellungen der Zahlungen und weitere Nebenarbeiten ordnen wir dem jeweiligen Prozess bzw. Teilprozess zu; sie werden nicht gesondert ausgewiesen.

Eine weitergehende Untergliederung der aufgeführten Prozesse oder Teilprozesse bis hin zu Einzelaktivitäten oder eine Differenzierung der Prozesse nach Schwierigkeitsgraden halten wir nicht für notwendig. Durch die bei unseren Untersuchungen eingesetzten Erhebungstechniken wie Zeitaufschreibungen mit Laufzetteln erfassen wir bei den Prozessen regelmäßig verschiedene Fallkonstellationen mit unterschiedlichen Schwierigkeitsstufen, so dass die hierfür notwendigen Standards und Bearbeitungszeiten jeweils anteilig in die Bildung der mittleren Bearbeitungszeiten einfließen. Wir fragen dazu im Rahmen unserer Beratungen ergänzend nach Häufigkeiten von Teilprozessen, Aktivitäten und Fallkonstellationen, wobei die Angaben vor Ort teilweise aus der IT, manuellen Falllisten, Stichproben aus dem Fallbestand sowie Schätzungen bereitgestellt werden. Bei einer Fortschreibung unserer Gutachten oder einer neuen Stellenbemessung durch die Ämter für Organisation und Soziales vor Ort halten wir ein zu stark gegliedertes Berechnungsschema derzeit nicht für praxistauglich. Die von uns dargestellten Prozesse sind weitgehend zentral durch die IT-Verantwortlichen auswertbar. Zusätzliche Differenzierungen werden durch die bisherige, nur teilweise Nutzung der Fachanwendungen in der IT häufig nicht erfasst und sind damit nicht automatisiert auswertbar. Im Ergebnis würde dies regelmäßig umfangreiche manuelle Zählungen oder Schätzverfahren bedeuten. Soweit die Prozesse oder Teilprozesse bei neuen Programmversionen und der Konfiguration der Programme differenzierter abgebildet werden können, kann unser Berechnungsschema entsprechend fortgeschrieben werden. Wir beobachten entsprechende Entwicklungen.

Die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie wie die Übergangsregelung nach § 141 n. F. SGB XII haben wir nicht berücksichtigt. Wir schätzen diese Regelung als vorübergehend ein. Änderungen von Fallzahlen durch die pandemiebedingten politischen Entscheidungen können bei der Bemessung entsprechend berücksichtigt werden.

Die Effekte der Einführung einer Grundrente ab 2021 waren bei der Veröffentlichung des Beitrages noch nicht abschätzbar. Wir werden die Entwicklungen im Rahmen unserer Beratungen und Prüfungen verfolgen und unsere Bemessungsgrundlagen bedarfsorientiert fortschreiben.

Bei den Fallzahlen stellen wir bei nur geringen jährlichen Schwankungen auf das letzte Kalenderjahr ab. Abhängig vom Zeitpunkt der Auswertung können gegebenenfalls noch nicht entschiedene bzw. nicht erfasste oder zu erwartende formelle Anträge angesetzt werden.

Durch politische Entwicklungen wie die Aufnahme von Flüchtlingen oder gesetzliche Änderungen, wie zuletzt bei der Wohngeldreform 2020, können Fallzahlen vorübergehend oder kurzfris-

tig ansteigen. Ebenso sind kurzfristige Rückgänge möglich, wie bei einem Wechsel der Hilfeempfänger in andere Transferleistungssysteme. In der Stellenbemessung sollten dann zusätzlich aktuellste Fallzahlen (gegebenenfalls über einen kurzen Zeitraum von wenigen Monaten ermittelte) herangezogen und Prognosen für die zu erwartenden Fallzahlenentwicklungen an gestellt werden. In diesen Fällen sollten die Fallzahlen für einen bestimmten Übergangszeitraum jährlich fortgeschrieben werden, damit notwendige Anpassungen an den Stellenbedarf kurzfristiger umgesetzt werden können.

4 Handlungsempfehlungen

Im Rahmen unserer Beratungen weisen wir auf Optimierungsmöglichkeiten und Verbesserungen zu Ablaufregelungen, Geschäftsprozessen und Standards hin. Gleichzeitig geben wir Empfehlungen zur künftigen Entwicklung der untersuchten Bereiche. In diesem Abschnitt stellen wir wesentliche bereichsübergreifende Handlungsfelder dar.

Weitere Erläuterungen geben wir jeweils in den Abschnitten zu den speziellen Aufgaben.

4.1 Stichprobenartige und anlassunabhängige Kontrollen

Im Bereich Wohngeld wird eine stichprobenartige Kontrolle von 5 % bis 10 % aller Entscheidungen durch einen Vorgesetzten und die maschinelle Fallauswahl gefordert (IMS vom 10.05.2007 und 08.10.2013, Az.: jeweils IIC5-4704-241/90). Dabei soll insbesondere geprüft werden, ob es sich um einen echten Zahlfall handelt. Wir sehen die Aufgaben deshalb bei Vorgesetzten oder Führungskräften, setzen hierfür gesonderte Zeitansätze an und sehen hierfür keine gesonderten Bearbeitungszeiten in der Sachbearbeitung vor.

Analog zur Gegenprüfung im Bereich Wohngeld empfehlen wir, grundsätzlich eine regelmäßige, stichprobenartige Kontrolle der Sachbearbeitung in allen zahlungsrelevanten Hilfebereichen durchzuführen. Dies dient sowohl der Kassensicherheit bzw. „Korruptionsprävention“ als auch der Qualitätssicherung der Arbeitsergebnisse.

Die entsprechenden Kontrollen können Bestandteile der IKS-Maßnahmen (siehe Abschnitt 4.2) werden.

4.2 Einführung eines internen Kontrollsystems (IKS)

Im Hinblick auf die Vielzahl der zu bestätigenden Fälle und die zunehmende Komplexität bzw. Flexibilisierung der automatisierten Verfahren können die ordnungsgemäße Verarbeitung sowie die Vollständigkeit und Richtigkeit der Datenausgabe sowie die sachliche und rechnerische Feststellung von Kassenanordnungen insbesondere bei Massenverfahren ohnehin nur erschwert bescheinigt werden. Nach § 41 Abs. 1 Satz 3 KommHV-Kameralistik und § 37 Abs. 1 Satz 3 KommHV-Doppik kann die Feststellung der sachlichen und rechnerischen Richtigkeit bei maschinell festgesetzten Ein- und Auszahlungen durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ersetzt werden (interne Kontrollsysteme = IKS). Die Ermittlungen von Zahlungsverpflichtungen im Bereich der Sozialverwaltung eignen sich dafür, wobei die Mög-

lichkeiten, die ein IKS bietet, in der Praxis bei den örtlichen Trägern bislang nur sehr vereinzelt genutzt werden. Empfehlungen hierzu enthält unter anderem unser Geschäftsbericht 2013, S. 62 ff.

Ein gut funktionierendes internes Kontrollsystem sollte in die Geschäftsprozesse und IT-Fachverfahren integriert sein, das Risiko von Verarbeitungsfehlern reduzieren und Schutz vor Vermögensschäden bieten (z. B. durch Genehmigungshöchstbeträge).

Die Qualitätssicherung sollte stets Aufgabe der Führungskräfte und/oder Leiter sein, denen wir diese Tätigkeit bei der internen Arbeitsverteilung zuordnen.

4.3 Optimierung des IT-Einsatzes

Der Nutzungsgrad der eingesetzten IT-Fachverfahren war in den Verwaltungen unterschiedlich ausgeprägt. Wir haben bei verschiedenen Beratungen Optimierungspotenzial beim Einsatz der IT-Fachverfahren sowie einen Stellenmehrbedarf für die IT-Verfahrens- bzw. Fachanwendungsbetreuung in den Einheiten festgestellt. Der Stelleneinsatz lag zum Teil deutlich unter unseren standardbasierten Anhaltswerten für die IT-Fachanwendungsbetreuung (vgl. Abschnitt 7).

Wir sehen folgende Optimierungsmöglichkeiten im Zusammenhang mit der möglichen intensiveren Nutzung der Programme:

4.3.1 Textbausteine für Schreiben und Bescheide zur Verfügung stellen und Nutzung vorhandener Daten

Anschreiben und Bescheide sollten als einheitliche Dokumente zur Verfügung stehen. Häufig oder standardmäßig vorkommende Texte sollten als Textbausteine, gegebenenfalls mit Alternativen vorgehalten werden. Neben einer Vereinheitlichung der Formularverwaltung sollten auch bereits im IT-Verfahren vorhandene fallbezogene Daten (z. B. Name, Anschrift, Leistungsart und Hilfeumfang) in Schreiben und Bescheide importiert werden können und genutzt werden.

4.3.2 Teilnahme am Rentenauskunftsverfahren

Der Rententräger übermittelt beim automatisierten Rentenauskunftsverfahren nach § 118 SGB XII die aktualisierte Rentenhöhe vorab an den Sozialhilfeträger, der die Daten auch direkt in das Fachverfahren übernehmen kann. Insbesondere können dadurch die Anforderung und die Einreichung der Rentenänderungen durch die DRV und Nachberechnungen entfallen, was in den überwiegenden Fällen mit Rentenbezug zu Vereinfachungen für die Verwaltung und beim Empfänger führt.

4.3.3 Bestandsumrechnungen und Serienbrief-/Serien-Emailfunktionen

Die Fachverfahren ermöglichen zentral angesteuerte Fallbestandsumrechnungen bei der Änderung von berechnungsrelevanten Hintergrunddaten wie beispielsweise Regelsätzen. Zusätzlich bestehen Serienbrief- und Serien-Emailfunktionen für die in diesem Zusammenhang anfallenden Bescheide sowie bei zentralen Informationsschreiben. Auch Excel-Tabellen können Datenquelle eines Serienbriefes oder einer Serien-Email sein.

4.3.4 Auswertungen über IT-Fachverfahren

Entsprechende Anforderungen von Seiten übergeordneter Behörden, der Gremien oder bei Organisationsbetrachtungen bedeuten bislang teilweise einen zusätzlichen manuellen Erhebungsaufwand. Wir empfehlen insoweit die verstärkte Nutzung von Auswertungsmöglichkeiten über das Fachverfahren sowie gegebenenfalls eine entsprechende Fortbildung und die Nutzung fachspezifischer Software. Die im Rahmen der Sachbearbeitung teilweise noch anzutreffenden manuell geführten Tabellen können dafür aufgegeben werden.

4.4 Elektronische Aktenführung und Digitalisierung der Geschäftsprozesse

In der überwiegenden Anzahl der Sozialverwaltungen basiert die Bearbeitungsweise noch auf dem herkömmlichen Workflow der Bearbeitung und Aktenführung von Dokumenten in Papierform unter Einsatz eines IT-Fachverfahrens für die Vorgangsbearbeitung.

Die IT-Verfahrensanbieter haben die elektronische Aktenführung sowie die mögliche Anbindung an ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) in ihre Produkte integriert. Allgemein ist von einer sukzessiven Umstellung auf die elektronische Aktenführung auszugehen. Wir werden notwendige Anpassungen bei unseren Bearbeitungszeiten evaluieren und Zug um Zug umsetzen.

Zum Einsatz der elektronischen Aktenführung und zur weiteren Digitalisierung der Geschäftsprozesse geben wir folgende Hinweise:

- Der KGSt® Bericht 8/2017 „Ersetzendes Scannen – Praxisleitfaden für Kommunen“ empfiehlt, prioritär die Vermeidung von Papier in Angriff zu nehmen. Scannen ist gut, es ist aber immer nur die zweitbeste Lösung. Die beste Lösung ist, erst gar nicht scannen zu müssen.
- Es ist davon auszugehen, dass auch in den Sozialverwaltungen und Wohngeldstellen zunehmend eine stärkere Einbindung der Kunden in den elektronischen Workflow realisiert wird und dabei Scandokumente und Daten direkt in die elektronische Akte bzw. das IT-Fachverfahren übernommen werden können (z. B. über die elektronische Kommunikation, Kundenscanner, Unterschriftspads oder den elektronischen Antrag). Wir verweisen in diesem Zusammenhang auch auf das OZG (Onlinezugangsgesetz), über das künftig die wichtigsten Verwaltungsleistungen digital zur Verfügung stehen sollen.
- Für den Scanvorgang empfehlen wir die Schaffung bzw. Nutzung einer zentralen Poststelle bei der Kommune und die Implementierung von technikunterstützten Transformations-, Konvertierungs- und Importprozessen. Alternativ sollte auch die Vergabe der Scandienstleistungen an geeignete externe Dienstleister geprüft werden.

Neben dem ersetzenden Scannen sind weitere Scanstrategien zu betrachten wie das kopierende Scannen mit Rückgabe/Weiterleitung des Originals. In diesem Fall werden beispielsweise die im Rahmen des Parteiverkehrs eingereichten Dokumente gleich in Zusammenhang mit dem Kundenkontakt gescannt. Handlungshilfen zum ersetzenden Scannen enthält unter anderem die Broschüre des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) „Ersetzendes Scannen leichtgemacht – eine Handlungshilfe für Institutio-

nen und Unternehmen“³, die insbesondere an der Technischen Richtlinie 03138 „Ersetzen des Scannen“ des BSI – TR RESISCAN – ausgerichtet ist. Ergänzend verweisen wir auf den „Leitfaden zur Einführung und zum Einsatz von Dokumentenmanagementsystemen“ des Bayerischen Landkreistags.

4.5 Elektronischer Rechnungseingang

Elektronische Rechnungen in Verbindung mit der elektronischen Akte verringern die Medienbrüche und den Verwaltungsaufwand für Rechnungssteller und Rechnungsempfänger. Die Sozialverwaltungen sollten deshalb bei Vorliegen der technischen Voraussetzungen auch die Leistungsanbieter auf diese Möglichkeit der Rechnungsstellung hinweisen. Das Verfahren zum Empfang elektronischer Rechnungen sollte dabei in ein Gesamtkonzept bei der Kommune eingebunden sein. Wir verweisen in diesem Zusammenhang auch auf den Leitfaden des Bayerischen Landkreistags zur Umsetzung der E-Rechnung bei den Landratsämtern, Nr. 5.3 unter anderem, sowie die Ausführungen in unserem Geschäftsbericht 2016, S. 68. Verschiedene Bereiche wie Bildung und Teilhabe oder Asylbewerberleistungen, bei denen regelmäßig Rechnungen durch die gleichen Anbieter eingehen, eignen sich primär für eine Umstellung.

4.6 Geltendmachung von Forderungen im kommunalen Haushalt

Rückforderungen in noch laufenden Auszahlungsfällen wie in der Sozialhilfe und dem Asylbewerberleistungsgesetz werden regelmäßig im Rahmen der laufenden Sachbearbeitung vorgenommen, da entweder Aufrechnungen mit den laufenden Leistungsansprüchen möglich oder Vollstreckungsmaßnahmen im Regelfall erfolglos sind. Dieses Verfahren ist aus organisatorischer Sicht praktikabel.

Rückforderungen von eingestellten Fällen und für feststehende Verpflichtungen Dritter wie durch andere Sozialleistungsträger in laufenden Fällen sollten mit dem Forderungsbetrag im Finanzverfahren erfasst und die weitere Zahlungsüberwachung und Geltendmachung der Kreis-/Stadtkasse übertragen werden (§ 38 Abs. 1, § 39 Abs. 3, §§ 25 und 52 KommHV-Kameralistik, § 34 Abs. 1, § 35 Abs. 3, §§ 25 und 48 KommHV-Doppik). Nach § 42 Abs. 2 KommHV-Kameralistik bzw. § 38 Abs. 2 KommHV-Doppik können die Kassenaufgaben für das Mahn- und Vollstreckungswesen per Dienstanweisung und Schaffung der kassenrechtlichen Voraussetzungen zwar auch auf andere Stellen übertragen werden, jedoch sollte nur in zwingenden Ausnahmefällen davon Gebrauch gemacht werden (vgl. Schreml/Bauer/Westner, Kommunales Haushalts- und Wirtschaftsrecht in Bayern, Stand Januar 2021, Erl. 4 zu § 42 KommHV-Kameralistik). Die Übertragung auf die Sozialverwaltung sehen wir durch die Möglichkeiten der Fachverfahren und der Schnittstellen sowie den zwischenzeitlich umfassenden IT-Einsatz im Kassen- und Finanzverfahren als nicht mehr erforderlich, organisatorisch und für die Forderungsumsetzung nachteilig an.

Interessant ist dabei der Einsatz von so genannten bidirektionalen Schnittstellen. Dabei werden zunächst die Buchungsdaten vom Fachverfahren ins Finanzverfahren übernommen und anschließend die von der Kasse im Finanzverfahren gebuchten Zahlungseingänge (Ist-Buchung) über eine Schnittstelle in die Einnahmeverwaltung des Fachverfahrens zurückübertragen. Bei den Sozialverwaltungen sind entsprechende Schnittstellen bislang kaum eingesetzt, während

³ https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR03138/TR-03138-Handlungshilfe.pdf?__blob=publicationFile&v=3

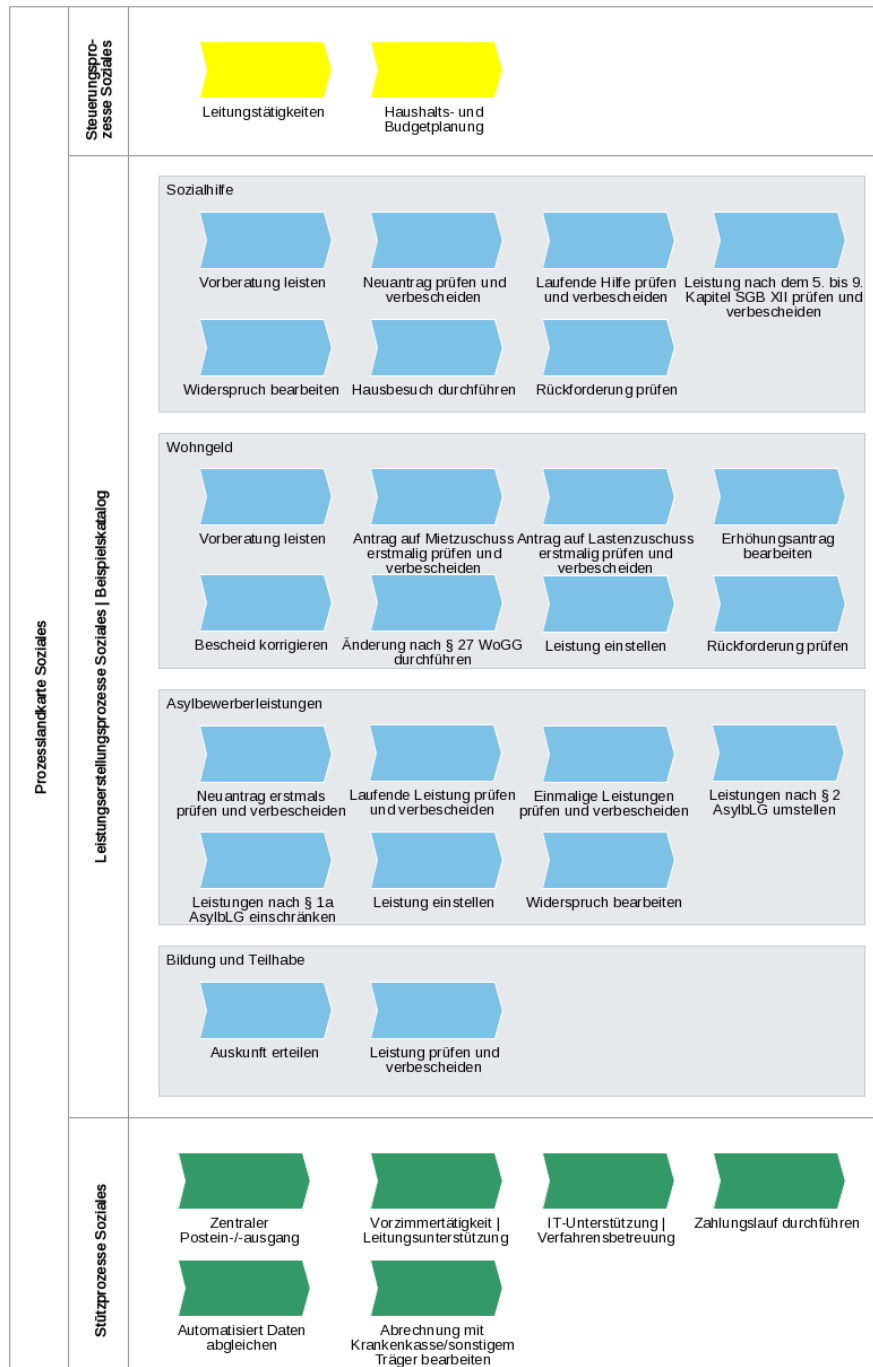
sich diese bei den Jugendämtern zunehmend etablieren. In die Frage der örtlichen Realisierung sind Wirtschaftlichkeitsüberlegungen wie die Anzahl der zu bearbeitenden Forderungen einzubeziehen.

Unabhängig von der Übertragungsform ermöglicht die Erfassung der Forderungsbeträge im Finanzverfahren eine IT-gestützte Abwicklung durch die Kasse, wie die Möglichkeit der elektronischen Ist-Verbuchung, eine automatisierte Offene-Posten-Überwachung (Mahnwesen), die zentrale Sicherstellung der Forderungsüberwachung sowie ein zentrales Vollstreckungswesen. Dem jeweiligen Fachamt ordnen wir in der Regel nur einfache Vorermittlungen, Auskünfte zu den evtl. aktuell bekannten persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen, Abstimmungen mit der Kasse, entscheidungsunterstützende Stellungnahmen und Mitwirkungen bei Stundungen/Ratenzahlung, Niederschlagungen bzw. Erlass sowie das Führen und den Abschluss der Hauptakte zu. Das eigentliche Mahn- und Vollstreckungswesen sehen wir bei der Kasse.

Die dezentrale manuelle Forderungsüberwachung durch mehrere Mitarbeiter in den Fachämtern kann in der Praxis erfahrungsgemäß dazu führen, dass die Einziehung der Einnahmen und die Durchführung von Vollstreckungsmaßnahmen nicht rechtzeitig oder umfassend vorgenommen werden.

5 Geschäftsprozesse

Wir unterscheiden drei Prozessklassen, die Steuerungs-, Leistungserstellungs- und Stützprozesse. Im Leistungsbereich Ämter für soziale Angelegenheiten ordnen wir praxisorientiert die Leitungstätigkeiten grundsätzlich den Steuerungsprozessen, die zentralen Aufgaben wie Posteingangs- und Postausgangssachbearbeitung, klassische Vorzimmerarbeiten und die IT-Fachanwendung den Stützprozessen sowie alle weiteren Prozesse den Leistungserstellungsprozessen zu. In der Prozesslandkarte stellen wir eine Übersicht der nachfolgend behandelten Prozesse dar.



Bei den tabellarischen Darstellungen der Prozesse in den nachfolgenden Abschnitten verzichten wir auf die Nennung der Prozessbeteiligten, der Schnittstellen sowie der verwendeten Instrumente.

Wir stellen bei den Prozessen die Gesamtbearbeitungszeit dar und, soweit dies aufgrund repräsentativer Erhebungen möglich ist, auch die Zeitbedarfe zu den einzelnen Teilprozessen. Aktivitäten und Standards zu den Teilprozessen werden textlich aufgeführt. Damit könnten bei entsprechender digitaler Bearbeitung der Prozesse künftig Teilprozesse umfassend ausgewertet und der Stellenbemessung zugrunde gelegt werden. Aus unseren Erfahrungen bei den durchgeführten Beratungen und Prüfungen sind diese Daten in der Regel noch nicht in dieser Form anzutreffen. Häufig können nur Fallzahlen zu den Prozessen vorgelegt oder validiert werden. Wir stellen deshalb vorrangig noch die Gesamtbearbeitungszeit dar. Diese wurde aufgrund von mehreren Untersuchungen und der dort festgestellten Häufigkeiten der einzelnen Teilprozesse oder Aktivitäten ermittelt.

6 Leitungstätigkeiten, zentrale Aufgaben, Sitzungsdienste und Besprechungen

6.1 Leitungstätigkeiten

Für die Personalführung und die organisatorisch/fachlichen Leitungsaufgaben setzen wir einen pauschalen Wert von 4 % je Mitarbeiter an. Der Ansatz wird abschließend bei der Untersuchung bei besonderen Abweichungen vor Ort hinterfragt. Daneben geben wir für weitere Teilprozesse wie die Haushaltsabwicklung oder die Teilnahme an Sitzungen der Gremien und externen Besprechungen gesonderte Ansätze.

Prozess	Leitungstätigkeiten
Teilprozess	Personalführung (disziplinarisch)
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Rückkehrgespräche nach Krankheit führen, Konflikte zwischen Mitarbeitern klären u. a. – Beurteilungsgespräche führen (bei periodischen Beurteilungen) – Leistungsbeurteilung/Zielerreichung (Vollzug § 18 TVöD) – Mitarbeitergespräche führen (vgl. hierzu u. a. Rahmenregelungen in StAnz Nr. 24/1998) – Dienstreisen besprechen, genehmigen – Arbeitszeitjournale prüfen, unterzeichnen – Fortbildungen koordinieren – Urlaub koordinieren

Prozess	Leitungstätigkeiten
Teilprozess	Personalführung (fachlich/organisatorisch)
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Einarbeitung neuer Mitarbeiter oder Auszubildender (nur Zeitaufwand des Leiters) – Einsatz der Mitarbeiter steuern (Zuordnung neuer Aufgaben, Aufgabenumverteilungen u. a. zum Belastungsausgleich oder bei längerem Ausfall von Mitarbeitern) – Eingangspost sichten, Bearbeitungsvermerke – Interne Besprechungen, wie Jour fixe, Dienstbesprechungen oder Besprechungen im Einzelfall – Entwürfe und Vorlagen prüfen und besprechen, gegebenenfalls unterschreiben – Rücksprachen bei Problemfällen der Mitarbeiter (Entscheidungsfindung bei der Sachbearbeitung) – Fachliteraturstudium zur Beobachtung und Entwicklung des Fachgebiets durchsehen, auswerten oder aufbereiten – Ziele, Richtlinien und Anweisungen für den Fach- bzw. Arbeitsbereich zur Umsetzung neuer Aufgaben oder zur Sicherstellung einheitlicher Standards erarbeiten bzw. unter Vorgaben erarbeiten lassen und Umsetzung steuern (u. a. Vorgaben zur Prüfung und Entscheidung von Anträgen, Hinweise zur Auslegung von gesetzlichen Vorgaben) – Entscheidungen zu organisatorischen oder räumlichen Änderungen (Bezug neuer Büroräume; Umsetzung von Mitarbeitern, neue Aufgabenverteilung aufgrund von Organisationsuntersuchungen, Einführung neuer Hard- oder Software) – Internes Kontrollsystem erarbeiten und implementieren sowie fortschreiben (nur Steuerung und/oder Mitwirkung) – Rücksprachen mit Vorgesetzten (Oberbürgermeister/Bürgermeister/Landrat/sonstige Vorgesetzte wie Referats-, Amts-, Geschäftsbereichs- und Fachbereichsleiter)
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	4 %/NK je unterstelltem Mitarbeiter
Teilprozess	Haushalts- und Budgetplanung für die Organisationseinheit, Steuerung und Abwicklung des Haushalts
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Mittelanmeldungen für den Haushalt – Budgetverhandlungen mit dem Bereich Finanzen – Organisation der Budgetberichte – Umsetzung Kosten- und Leistungsrechnung – Meldung und Begründung von Ansatzüberschreitungen (Mehrausgaben)
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	abhängig von Intensivität der Einbindung in die Budgetverhandlungen, örtlicher Ausgestaltung und Standards der Kosten- und Leistungsrechnung; Bedarf muss jeweils vor Ort festgestellt werden; durchschnittlicher Rahmen 5 bis 10 Arbeitstage im Jahr

Weitere grundsätzliche bzw. zentrale Aufgaben, die häufig Leitungskräften, spezialisierten Stellen oder der Rechenstelle zugeordnet sind, setzen wir nach Feststellung der örtlichen Prozesse oder Aktivitäten bzw. Plausibilisierung mit gesondertem Zeitbedarf an. Dies sind z. B. Projektarbeiten, Zuschussangelegenheiten und Abrechnungen.

6.2 Zentrale Aufgaben

Zu den zentralen Aufgaben zählen wir die Teilprozesse zentrale papiergebundene und elektronische Posteingangs- und Postausgangssachbearbeitung, die Haushaltsabwicklung sowie die klassischen Vorzimmer Tätigkeiten für die Leitung, wie das Organisieren von Terminen, gegebenenfalls das Führen des Terminkalenders, den Telefonverkehr, die Besuchersteuerung. Daneben ordnen wir bestehende Materialverwaltungen den Vorzimmer Tätigkeiten zu.

Für den Teilprozess papiergebundene und elektronische Posteingangs- und Postausgangssachbearbeitung führen wir im Rahmen der Untersuchungen Zeitaufschreibungen oder Zeitschätzungen mit den Mitarbeitern durch. Je nach Größe der Organisationseinheit stellen wir häufig Zeitbedarfe von 45 bis 60 Minuten je Arbeitstag fest.

Für die Haushaltsabwicklung mit den Aktivitäten Haushaltsüberwachung, Budgetberichte, Abschluss Haushalt fallen, soweit diese Aktivitäten nicht bereits bei den Leitungstätigkeiten inkludiert sind, Zeitbedarfe von mindestens zwei Stunden im Monat an. Dieser Grundbedarf deckt den aus unserer Sicht notwendigen Mindeststandard hinsichtlich dieser Tätigkeiten. Örtliche Ausprägungen hinsichtlich der Vorgaben der Budgetberichte oder der Kosten- und Leistungsrechnung werden beim Zeitbedarf berücksichtigt. Bei kleineren Einheiten werden diese Aufgaben häufig von der Leitung übernommen und sind dann beim Teilprozess Haushalts- und Budgetplanung für die Organisationseinheit, Steuerung der Abwicklung des Haushalts enthalten.

Für den Teilprozess Vorzimmer Tätigkeiten setzen wir einen pauschalen Ansatz von 0,5 bis 1 %/NK je Mitarbeiter an.

Örtliche Ausprägungen in der Organisation, wie vorgelagerte Besuchertheken, eine zentrale Telefonvermittlung, ohne Möglichkeit der direkten Durchwahl zu den Sachbearbeitern usw. müssen jeweils gesondert auf organisatorische Notwendigkeit, gegebenenfalls Optimierungsbedarf sowie den sich dann ergebenden Zeitbedarf untersucht werden.

Prozess	Zentrale Aufgaben
Teilprozess	Vorzimmer- und Assistenz Tätigkeiten
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none">– Posteingang, Postausgang, Mailverkehr– Steuerung des Besucherverkehrs– Terminverwaltung– Terminsteuerung– Unterstützung der Leitung
Zeitbedarf	Ermittlung unter Orientierung an den örtlichen Verhältnissen und Erfahrungswerten; pauschaler Ansatz 0,5 bis 1 %/NK je Mitarbeiter in der Organisationseinheit

6.3 Teilnahme an Sitzungsdiensten, Besprechungen, Arbeitskreisen

Die Vorbereitung und Teilnahme der organisationsinternen Besprechungen (u. a. Jour fixe) ordnen wir bei der Leitung den Leitungstätigkeiten zu. Hier entfällt ein gesonderter Ansatz. Fest

vereinbarte, regelmäßig wiederkehrende Termine in der Einheit (Jour fixe) sehen wir, soweit keine örtlichen Besonderheiten zu berücksichtigen sind, mit einem Zeitbedarf von 1,5 h/Mitarbeiter/Monat vor. Dabei wird der Ansatz für 11 Teilnahmen je Mitarbeiter berücksichtigt.

Örtlich können aufgrund von Erkenntnissen aus der Untersuchung die Zeitbedarfe angepasst werden. Dies kommt unter anderem dann vor, wenn die Besprechungen nach Arbeitsteams organisiert werden und dann in einem anderen Turnus angesetzt werden sollten. Bei Teams mit starkem Personalwechsel ist es teilweise geboten, den Umfang der Besprechungen, was Turnus und Zeit betrifft, anzupassen.

Eine pauschale Zuordnung des Zeitaufwands zu den Verteilzeiten führen wir nicht durch, weil wir diesen Bereich im Rahmen unserer Beratungen jeweils mit den Mitarbeitern hinterfragen, um eventuellen Optimierungsbedarf hinsichtlich der Gestaltung der Termine feststellen und Änderungsmöglichkeiten mit Leitung oder Mitarbeitern festlegen zu können.

Die Teilnahme der Leitung oder von Sachbearbeitern an Sitzungen der Gremien, an internen Arbeitskreisen der Behörde, an externen Arbeitskreisen oder sonstigen regelmäßigen Besprechungen mit anderen Behörden wird nach dem örtlichen Zeitbedarf berücksichtigt. Soweit die Teilnahme einen Bezug zur Leistungserstellung hat, sind die Vorbereitungsarbeiten für die zu erstellenden Sitzungs- oder Besprechungsvorlagen in den Bearbeitungszeiten für diese Prozesse enthalten. Fahrtzeiten sollten grundsätzlich gesondert ausgewiesen werden. Bei Fahrten mit dem eigenen Pkw oder dem Dienst-PKW setzen wir in mehreren anderen Organisationseinheiten üblicherweise 45 km/h (Mischwert aus Innerorts- und Überlandfahrten) an. Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln werden nach dem örtlichen Zeitaufwand bemessen.

7 IT-Angelegenheiten

Die IT-Verfahrensbetreuung und Unterstützungsleistungen stellen wir für das SGB XII, das Asylbewerberleistungsgesetz, das Bildungs- und Teilhabepaket (BuT)⁴ sowie das Wohngeldgesetz dar. Bei der Bearbeitung weiterer Aufgabenbereiche mit gegebenenfalls ergänzenden Fachanwendungen ist der Bedarf ergänzend festzustellen. Bei unseren Beratungen wird für die Bearbeitung dieses Stützprozesses grundsätzlich ein Berater aus dem Spezialbereich Informationstechnik einbezogen, um auch hier vor der Stellenbemessung Defizite und Optimierungsmöglichkeiten feststellen zu können.

Unsere Ansätze gehen demzufolge von einer laufenden Optimierung bereits implementierter IT-Verfahren aus. Bei kompletten Verfahrensumstellungen, bislang nicht genutzten Verfahrensfunktionen oder neuen Projekten im Rahmen der Digitalisierung wie der Einführung der elektronischen Akte sind im Hinblick auf eine zügigere Umsetzung vorübergehende Projektzuschläge möglich (siehe Geschäftsberichtsbeitrag 2020 „Stellenbemessungsmodell für die Informationstechnik (IT)“ unter Abschnitt 2.1).

Wir empfehlen, die IT-Verfahrensbetreuung auf einen zentralen Ansprechpartner und einen weiteren Mitarbeiter aus den Bereichen der Sozialhilfe und dem AsylbLG wegen der teilweise

⁴ Das BVerfG hat mit Beschluss vom 07.07.2020 – 2 BvR 696/12 – einzelne Regelungen der Bedarfe für Bildung und Teilhabe wegen Verletzung des kommunalen Selbstverwaltungsrechts für mit dem Grundgesetz unvereinbar erklärt. Die Regelungen bleiben jedoch bis zum 31.12.2021 weiter anwendbar. Ob und welche Prozessänderungen sich aus Neuregelungen ergeben, beobachten wir.

unterschiedlichen Anforderungen (z. B. für Pflege der Stammdaten, Textanbindung, Statistiken oder Fehlermeldungen) sowie zur Sicherstellung der Stellvertretung aufzuteilen.

Die Ein- und Auszahlungsläufe für den kommunalen Haushalt umfassen hier nur den Zeitbedarf der IT-Verfahrensbetreuung. Die Zahlungsläufe sollen, soweit organisatorisch möglich, nicht von den IT-Administratoren durchgeführt werden (§ 37 Abs. 1 Nr. 10 KommHV-Kameraristik, § 33 Abs. 1 Nr. 10 KommHV-Doppik). Für diese Zahlungsläufe werden ergänzend zu den Leistungserstellungsprozessen Zeitbedarfe zur Verfügung gestellt.

Prozess	IT-Angelegenheiten
Teilprozess	Verfahrensbetreuung SGB XII, AsylbLG, BuT
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – IT-Organisation: Optimierung IT-Einsatz, z. B. Nutzung neuer Funktionen, Schnittstellen – Verfahrensbetreuung: fachliche Betreuung, Test Updates – zentrale Aufgaben: Haushaltsstellen/Produktkonten, Stammdaten, Parameter bzw. Hilfeartenschlüssel, allgemeine Zahlungsempfänger, Rentenauskunftsverfahren und Datenabgleich § 118 SGB XII, Textbausteine bzw. so genannte Textanbindung, Datenbankabfragen – Statistiken: für SGB XII, AsylbLG und BuT – Benutzerbetreuung: First-Level-Support, Ablaufanleitungen, Anlegen und Einweisung neuer Benutzer, übergeordnete Einzelfallbearbeitung
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Ansatz von 25 % einer NK (für 10 bis 15 zu betreuende Fachanwender); bei weiteren regelmäßigen Nutzern wäre der zusätzliche Aufwand vor Ort zu ermitteln.
Teilprozess	Ein- und Auszahlungsläufe Bereich SGB XII, AsylbLG, BuT
Aktivitäten	Tages-/Wochen-/Zwischenläufe, Monatsläufe, einschließlich Integrationen aus dem Finanzverfahren
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Ansatz von 7 h pro Monat (bei 10 bis 15 Sachbearbeitern in diesen Bereichen)
Teilprozess	Verfahrensbetreuung Wohngeld und Ein- und Auszahlungsläufe
Aktivitäten	Es gelten im Wesentlichen die oben beschriebenen Aktivitäten zu den Teilprozessen Verfahrensbetreuung und Ein- und Auszahlungsläufe, wobei fachliche Besonderheiten unter anderem in den Bereichen Statistiken, Datenaustausch mit anderen Stellen und den Ein- und Auszahlungen über den Staatshaushalt bestehen.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Ansatz von 10 % einer NK für bis zu 5 Fachanwender; bei weiteren regelmäßigen Nutzern wäre der zusätzliche Aufwand vor Ort zu ermitteln.

8 Sozialhilfe

In diesem Abschnitt beschreiben wir die Aufgaben der Landkreise und kreisfreien Städte als örtliche Träger der Sozialhilfe in Bayern.

Mögliche Leistungen der Sozialhilfe bei diesen Trägern sind: Hilfe zum Lebensunterhalt, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, vorbeugende Gesundheitshilfe, Hilfe bei Krankheit, Hilfe bei Schwangerschaft und Mutterschaft, Hilfe bei Sterilisation, Hilfe zur Familienplanung, Hilfe zur Haushaltsweiterführung, Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten, Übernahme der erforderlichen Bestattungskosten sowie Altenhilfe. Hilfe kann auch in anderen besonderen Lebenslagen gewährt werden, wenn der Einsatz öffentlicher Mittel gerechtfertigt ist.

Die Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung ist im Hinblick auf das Fallzahlenaufkommen die weit überwiegend bearbeitete Hilfeart. Sie liegt bei den Bestandsfällen häufig 10mal höher als die der Hilfen zum Lebensunterhalt und noch deutlicher über den weiteren bearbeiteten Hilfearten.

Die Anzahl der Empfänger in der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung ist in den letzten zehn Jahren um knapp 40 % angestiegen.⁵

Zwischen der Bearbeitung der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung und der Hilfe zum Lebensunterhalt wird in der Praxis häufig kein Unterschied beim Verwaltungsaufwand gesehen. Diese Einschätzung entspricht auch unseren Erfahrungen aus der Prüfungs- und Beratungstätigkeit. Die Leistungserstellungsprozesse sind hinsichtlich der Teilprozesse und Aktivitäten im Wesentlichen vergleichbar. Wir stellen die Prozesse daher nicht gesondert dar.

Die Auswirkungen der Einführung einer Grundrente zum 01.01.2021 auf die Sachbearbeitung in der Grundsicherung konnten wir in diesem Beitrag noch nicht berücksichtigen.

8.1 Hilfe zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zum Lebensunterhalt

8.1.1 Vorberatung leisten

Unter dem Leisten von Vorberatung verstehen wir allgemeine Beratungen und Auskünfte gegenüber Bürgern, anderen Dienststellen oder Behörden zu diesen Hilfen. Die Beratung wird im Vorfeld von Anträgen geleistet. Hierzu rechnen wir auch die Aushändigung von Antragsunterlagen. Der zeitliche Umfang der einzelnen Auskünfte und Beratungen kann abhängig von der örtlichen Intensität zeitlich stark unterschiedlich ausfallen. Die Fallzahlen für diese Auskünfte, die in der Regel zahlenmäßig die Neuanträge übersteigen, können häufig wegen fehlender Dokumentation nicht mitgeteilt werden. Aufgrund dieser Schwierigkeiten bei der Fallzahlenermittlung stellen wir bis auf Weiteres auf einen zeitbezogenen Ansatz ab. Nach den Aufzeichnungen verschiedener Sozialämter gehen wir von einem Zeitaufwand von bis zu 10 % bezogen auf den Zeitaufwand für die mit den Leistungsbewilligungen (Zugänge, laufende Fallbearbeitung)

⁵ Bayerisches Landesamt für Statistik, Statistische Berichte Sozialhilfe in Bayern, Teil 2: Empfängerinnen und Empfänger, zuletzt für 2019; https://www.statistik.bayern.de/statistik/bildung_soziales/soziales/index.html

verbundenen Prozesse aus. Der Zeitwert kann durch örtliche Aufzeichnungen verprobt werden. Beratungen während der Antragsbearbeitung sind im Zeitbedarf bei den Teilprozessen zu den Neuanträgen und laufenden Leistungen (Bestandsfällen) inkludiert.

Prozess	Vorberatung leisten
Aktivitäten	<p>Der Antragsteller wird über mögliche Ansprüche und die notwendigen Antragsunterlagen informiert. Im Vorfeld können auch ausführliche Beratungen von Antragstellern durchgeführt werden, damit in Fällen ohne Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen eine Antragstellung vermieden werden kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Beratung und Information zur Sozialhilfe und anderen sozialen Leistungen durchführen – Mögliche Leistungsansprüche vorprüfen und vorberechnen – Aushändigung von Antragsformularen und ergänzende Erläuterungen zu den für die Bearbeitung notwendigen Unterlagen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	10 % bezogen auf den Zeiteinsatz für Leistungsbewilligungen (Prozesse Neu-/Erstantrag und laufende Leistungsgewährung prüfen und bescheiden); der Beratungsumfang sollte aufgrund von Dokumentationen vor Ort festgestellt werden. Wir gehen jedoch davon aus, dass für ein Beratungsgespräch mit Vorberechnung ein durchschnittlicher Aufwand von mindestens 45 Minuten je Neuantrag veranschlagt werden sollte.

8.1.2 Neuantrag prüfen und verbescheiden

Prozess	Neu-/Erstantrag prüfen und verbescheiden
Teilprozess 1	<p>Der Prozess beginnt mit dem Antragseingang und liefert als Ergebnis den Bewilligungs-/Ablehnungsbescheid und gegebenenfalls die Zahlbarmachung von Leistungen.</p> <p>Antrag annehmen (persönlich, per Post oder auf elektronischem Weg) sowie Sachverhalt klären und Vorprüfung durchführen</p>
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – erste Sichtung und Vorprüfung der Angaben und Unterlagen, gegebenenfalls Ergänzung/Angaben klären – vorherigen Leistungsbezug von Sozialhilfe, Grundsicherung für Arbeitsuchende u. a. prüfen und Akteneinsicht durchführen – Grunddaten und aktuelle Antragsdaten erfassen – melderechtliche Nachweise anfordern und prüfen – gegebenenfalls weitere Erklärungen und Unterlagen beim Antragsteller, bei Einrichtungen und Behörden nachfordern – gegebenenfalls Termin vereinbaren bzw. zu einem Gesprächstermin vorladen – gegebenenfalls Vorschüsse ausbezahlen – gegebenenfalls ergänzend über andere soziale Leistungen beraten
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	75 bis 90 Minuten/Fall

Prozess	Neu-/Erstantrag prüfen und verbescheiden
Teilprozess 2	Bedarf prüfen und ermitteln (aufbauend zur Vorprüfung Teilprozess 1)
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – örtliche/sachliche Zuständigkeit prüfen – Leistungsberechtigung (Personenkreis) feststellen – Kosten der Unterkunft (KdU) einschließlich der anzuerkennenden und angemessenen KdU ermitteln, gegebenenfalls zur Reduzierung der KdU auffordern – Haushalts-/Wirtschaftsgemeinschaft einschließlich eheähnliche Gemeinschaft mit anderen Personen prüfen – Kranken- und Pflegeversicherungsschutz überprüfen und gegebenenfalls notwendige Veranlassungen wie zum Abschluss einer freiwilligen Weiterversicherung auffordern – Mehrbedarfe prüfen und gegebenenfalls feststellen – weitere Bedarfe wie für Haushaltshilfen, Essen auf Rädern, Mittagessen in Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM), Vorsorge prüfen und gegebenenfalls feststellen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	45 Minuten/Fall
Teilprozess 3	Einsatz des Einkommens und Vermögens sowie Verpflichtungen anderer prüfen und gegebenenfalls geltend machen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Einkommen wie aus Renten (DRV, sonstige Träger, ausländische Renten), Kindergeld, Erwerbstätigkeit in Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM), abhängige Beschäftigung, selbstständige Tätigkeit u. a. einschließlich Absetzungen wie für Versicherungen prüfen und gegebenenfalls geltend machen – Vermögen wie aus Kapital, bewegliche Sachen wie Kfz, Immobilien einschließlich darlehensweiser Hilfe prüfen und gegebenenfalls geltend machen – vorrangige Ansprüche wie aus anderen Sozialleistungen oder Verträgen – Feststellung von Unterhaltsverpflichtungen prüfen und gegebenenfalls Rechtswahrsanzzeige mit Auskunftersuchen versenden (Abdruck an Spezialsachbearbeiter zur weiteren Bearbeitung) – Kostenerstattung gegen andere Sozialleistungsträger/Träger der Sozialhilfe prüfen und gegebenenfalls geltend machen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	45 Minuten/Fall
Teilprozess 4	Leistungen bewilligen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – abschließende Fallprüfung durchführen – Daten im Programm erfassen mit Bedarfs- und Einkommensberechnungen – Bescheid erstellen, einschließlich Nebenarbeiten wie Bescheinigungen und Statistiken – Leistungen zahlbar machen gegebenenfalls auf Leistungsempfänger und berechnete Dritte aufteilen (einschließlich Anträge auf Kostenerstattung z. B. durch Jobcenter)
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	45 bis 60 Minuten/Fall

Prozess	Neu-/Erstantrag prüfen und verbescheiden
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeiten	210 bis 240 Minuten/Fall
Teilprozesse 1-4	Leistungen ablehnen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	90 bis 120 Minuten/Fall Die schriftlichen Anträge werden nach der Prüfung mit Bescheid abgelehnt oder erledigen sich im Laufe des Verfahrens durch Rücknahme durch den Antragsteller. Die möglichen Teilprozesse beinhalten in wesentlichen Punkten nur einen Teil der Aktivitäten der Fallbearbeitung für Zugänge mit Erstbewilligungen. Abhängig von der Fallkonstellation kann der Ablehnung eine Anhörung nach § 24 SGB X vorausgehen. Der Zeitbedarf ist insgesamt niedriger anzusetzen, da verschiedene Aktivitäten der Teilprozesse nicht erforderlich sind (z. B. bei offensichtlich fehlenden Anspruchsvoraussetzungen wie übersteigendem Einkommen oder Vermögen). Den Zeitbedarf haben wir als Zeitspanne angegeben, da der Zeitbedarf der formellen Ablehnungen örtlich abweichen kann. Bei der überwiegenden Anzahl unserer Beratungen haben wir den Zeitbedarf nach Feststellung der Prozessaktivitäten mit 2h/Fall angesetzt.
Bearbeitungszuschlag bei kreisfreien Städten	Bei kreisfreien Städten werden die Sozialverwaltungen nach unseren Erfahrungen in der Regel stärker frequentiert als bei Landkreisen. Diese generelle und eventuell auch fallbezogene zusätzliche Arbeitsleistung berücksichtigen wir mit einem Zuschlag von 15 Minuten für neue Anträge (Erstbewilligungen und Ablehnungen) sowie für laufende Fälle, bei denen die Verhältnisse in der Regel alle zwölf Monate zu überprüfen sind.
Fachliche Hinweise/ Standards	Leistungserbringung bis zur Feststellung der Nichterwerbsfähigkeit durch das Jobcenter Wir gehen bei der Hilfe zum Lebensunterhalt davon aus, dass das Jobcenter auch in Fällen ohne Vorliegen der rentenversicherungsrechtlichen Voraussetzungen bis zu einer Stellungnahme durch die DRV die Leistungsgewährung fortsetzt (vgl. u. a. Nr. 41.03 Abs. 4 und Abs. 5 SHR). Das Verwaltungsverfahren wird damit auf Seiten des Sozialhilfeträgers sowie für den Antragsteller vereinfacht, da interne Fallumstellungen oder gegebenenfalls Fallrückgaben an das Jobcenter vermieden werden. Kontoauszüge und Vermögensnachweise anfordern Wir gehen bei Neuansträgen von der Anforderung einer Bankauskunft und der Kontoauszüge für drei Monate für die Prüfung auf mögliche weitere Konten und größere Kontenbewegungen aus.

8.1.3 Laufende Hilfe prüfen und gewähren (laufende Leistungsgewährung)

<p>Prozess</p>	<p>Laufende Hilfe prüfen und gewähren</p> <p>Der Prozess umfasst alle Überprüfungen, Änderungen sowie Neuberechnungen im Rahmen der laufenden Hilfestellung. Die Einstellung der Leistungen ist ein gesonderter Prozess.</p> <p>Für die Stellenbemessung ziehen wir die Stichtagsfälle im Leistungsbezug heran.</p>
<p>Teilprozess 1</p> <p>Aktivitäten</p>	<p>Hilfe einmal jährlich überprüfen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Unterlagen anfordern – Überprüfungsbogen gegebenenfalls persönlich annehmen, Daten mit Antragsteller ergänzen, Angaben und Belege sichten, gegebenenfalls Unterlagen nachfordern – Daten prüfen und im Programm erfassen, Berechnungen durchführen, Bescheid erstellen und versenden
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>55 Minuten/Fall</p>
<p>Teilprozess 2</p> <p>Aktivitäten</p> <p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>Bedarf prüfen (teilweise zusammen mit jährlicher Überprüfung) und neu ermitteln</p> <ul style="list-style-type: none"> – örtliche/sachliche Zuständigkeit prüfen – Leistungsberechtigung (Personenkreis) einschließlich gegebenenfalls Untersuchung zur Feststellung des Umfangs der Erwerbsminderung bei HLU veranlassen – Regelsatz einmal jährlich anpassen – Kosten der Unterkunft (KdU) einschließlich anzuerkennende und angemessene KdU ermitteln, gegebenenfalls zur Reduzierung der KdU auffordern – KdU z. B. nach Mieterhöhung anpassen – Neben-/Heizkosten abrechnen und laufende Abschläge anpassen – Umzüge prüfen und Hilfe gewähren – Notwendigkeit und Angemessenheit neuer Unterkunft – gegebenenfalls einmalige Leistungen/Darlehen für Umzug, Erstattung der Wohnung und Kautionsprüfung und gewähren – gegebenenfalls Haushalts-/Wirtschaftsgemeinschaft einschließlich eheähnliche Gemeinschaft mit anderen Personen prüfen – bei freiwilliger Kranken- und Pflegeversicherung Beitragszahlungen anpassen und gegebenenfalls Versicherungsschutz umstellen – Mehrbedarfe prüfen und gewähren – Weitere Bedarfe wie für Haushaltshilfen, Essen auf Rädern, Mittagessen WfbM, Vorsorge prüfen und gewähren – Einmalige Beihilfen wie für Heizungs-/Feuerungshilfen, besondere Bedarfe für Bekleidung und Wohnung prüfen und gewähren – Darlehen wie für Mietschulden, Stromschulden prüfen und verbescheiden <p>110 Minuten/Fall</p>

Prozess	Laufende Hilfe prüfen und gewähren
Teilprozess 3	Einsatz des Einkommens und Vermögens sowie Verpflichtungen anderer prüfen und gegebenenfalls geltend machen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Einkommen wie aus Renten (DRV, sonstige Träger, ausländische Renten), Kindergeld, Erwerbstätigkeit WfbM, abhängige Beschäftigung, selbstständige Tätigkeit u. a. prüfen und gegebenenfalls geltend machen, einschließlich Absetzungen u. a. für Versicherungen – Vermögen wie aus Kapital, bewegliche Sachen wie Kfz, Grund- und Immobilienvermögen einschließlich darlehensweiser Hilfe prüfen und gegebenenfalls geltend machen – vorrangige Ansprüche wie aus anderen Sozialleistungen oder Verträgen prüfen und gegebenenfalls geltend machen – Feststellung von Unterhaltsverpflichtungen prüfen gegebenenfalls Rechtswahrungsanzeige mit Auskunftersuchen (Abdruck an Spezialfachbearbeiter zur weiteren Bearbeitung) – Kostenerstattung gegen andere Sozialleistungsträger/Träger der Sozialhilfe prüfen und gegebenenfalls geltend machen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	75 Minuten/Fall
Teilprozess 4	Weitere Teilprozesse oder Aktivitäten, die im Zusammenhang mit der laufenden Hilfestellung anfallen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Auszahlungen vorrangig mit Überweisung einschließlich stichprobenartige Kontrolle der Zahlungsläufe durchführen – Anfragen und Beratungen außerhalb anderer Aktivitäten – Bescheinigungen ausstellen – Einnahmenverwaltung (soweit nicht Kassenaufgabe) – Daten nach § 118 SGB XII abgleichen – Statistiken, Datenerfassungen u. a. – regelmäßige Anpassung des laufenden Fallbestandes an die Entwicklung der Gesetze, Richtlinien oder Rechtsprechung – zu Unrecht erhaltene Leistungen zurückfordern
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	60 Minuten/Fall
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeiten	300 Minuten/Fall

<p>Prozess</p> <p>Fachliche Hinweise/ Standards</p>	<p>Laufende Hilfe prüfen und gewähren</p> <p>Anforderung von Kontoauszügen und Vermögensnachweisen</p> <p>Spezielle Ausführungsbestimmungen zur Anforderung von Kontoauszügen bei der jährlichen Überprüfung der Verhältnisse sind uns nicht bekannt. Das AMS vom 05.11.2018, Az.: II 2/0751-1/1 spricht für das Vierte Kapitel SGB XII allgemein von einer erneuten Prüfung des Einkommens und Vermögens. Nach der Rechtsprechung gehen wir davon aus, dass auch Träger der Sozialhilfe von Antragstellern grundsätzlich Kontounterlagen von bis zu drei Monaten auch bei Weiterbewilligungen anfordern dürfen (siehe auch Landessozialgericht Bayern, Urteil vom 13.07.2012 – L 7 AS 492/12 B ER).</p> <p>Im Rahmen unserer Tätigkeit haben wir verschiedene Bearbeitungsweisen für die Anforderung von Kontoauszügen bei der Überprüfung der Verhältnisse nach zwölf Monaten angetroffen, die sich in der Regel zwischen ein bis drei Monaten bewegen. Wir berücksichtigen in unseren Bearbeitungszeiten die Anforderung für bis zu drei Monaten.</p> <p>Vollständige Fotokopien sind bereits aus rechtlichen Gründen nicht zulässig; stattdessen empfehlen wir eine Durchsicht der Auszüge und nur in Zweifelsfällen, bei denen Nachfragen oder Prüfungen notwendig werden, eine entsprechende Ablichtung anzufertigen. Die Einsicht der Kontoauszüge sollte entsprechend in der Akte vermerkt werden.</p> <p>Jährliche Überprüfung</p> <p>Bei der Hilfe zum Lebensunterhalt ist eine Befristung der Leistungen auf 12 Monate nicht vorgesehen. Wir gehen daher von einer jährlichen Überprüfung der Verhältnisse aus.</p>
---	---

8.1.4 Hilfe einstellen

<p>Prozess</p> <p>Teilprozess 1</p> <p>Aktivitäten</p> <p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>Hilfe einstellen</p> <p>Gründe für die Einstellung der Leistungen sind unter anderem übersteigendes Einkommen (z. B. durch höhere Wohngeldleistungen), Umzug, Aufnahme in eine stationäre Einrichtung und Tod. Eventuelle Rückforderungen zu Unrecht bezogener Leistungen haben wir dem Prozess laufende Hilfe prüfen und gewähren (laufende Leistungsgewährung) zugeordnet.</p> <p>Mitteilung/Kennntnis über geänderte Verhältnisse durch den Antragsteller, Dritte oder anderen Sozialleistungsträger erhalten</p> <ul style="list-style-type: none"> – neue Informationen prüfen – gegebenenfalls Anforderung weiterer Unterlagen, Klärung besonderer Sachverhalte – Beratung über weitere soziale Leistungen – Sachverhalt klären und feststellen <p>15 Minuten/Fall</p>
--	---

Prozess	Hilfe einstellen
Teilprozess 2	Leistungsanspruch prüfen und Hilfe einstellen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Wegfall der Anspruchsvoraussetzungen prüfen und feststellen – Daten im Programm erfassen und Bedarfs- und Einkommensberechnungen durchführen – Bescheid erstellen, Nebenarbeiten wie Bescheinigungen und Statistiken erledigen – Zahlbarmachung einstellen – gegebenenfalls Aktenübermittlung an andere Träger der Sozialhilfe – gegebenenfalls offene Forderungen bzw. Kostenersatz gegenüber Leistungsempfängern, Dritten oder Sozialleistungsträgern geltend machen – gegebenenfalls Anfragen an das Nachlassgericht und die Finanzämter durchführen – Akte/Vorgang abschließen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	45 Minuten/Fall
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeiten	60 Minuten/Fall

8.2 Weitere Hilfen und Prozesse

Die weiteren Hilfen beanspruchen nach unseren Erfahrungen bei Landkreisen und kreisfreien Städten einen Aufwand von 10 % bis 20 % des Gesamtpersonaleinsatzes.

Für die Hilfen stellen wir – soweit aufgrund der Erhebungen repräsentativ – Prozesse und den Zeitbedarf dar. Für die weiteren Prozesse, die in Zusammenhang mit Hilfen anfallen, sollten nach Aufnahme und Optimierung der Prozesse örtliche Bearbeitungszeiten ermittelt werden.

Eine Bündelung bzw. Spezialisierung der Bearbeitung dieser Hilfen wegen des vorzuhaltenden Spezialwissens auf ein bis zwei Stellen (Teamleiter oder Sachbearbeiter) ist aus unseren Erfahrungen heraus bei den meisten Ämtern für soziale Angelegenheiten (Landkreise bis zu 150.000 Einwohnern und kreisfreie Städte bis zu 100.000 Einwohnern) sachgerecht.

Prozess	Anträge auf einmalige Leistungen (z. B. Brennstoffe, Erstausrüstung der Wohnung, mit Bekleidung, bei Schwangerschaft und Geburt) von nicht laufenden Hilfeempfängern prüfen und verbescheiden
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	120 Minuten/Fall
Prozess	Übernahme von Schulden (z. B. Strom-, Mietschulden) prüfen und verbescheiden
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	180 Minuten/Fall

<p>Prozess</p> <p>Aktivitäten</p> <p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>Übernahme der erforderlichen Bestattungskosten prüfen und verbescheiden</p> <ul style="list-style-type: none"> – Antrag annehmen (persönlich, per Post oder auf elektronischem Weg) sowie Sachverhalt klären und Vorprüfung durchführen <ul style="list-style-type: none"> ○ Antrag vorprüfen, gegebenenfalls Angaben und Unterlagen ergänzen ○ Grunddaten und aktuelle Antragsdaten erfassen ○ gegebenenfalls weitere Erklärungen und Unterlagen beim Antragsteller, bei Einrichtungen und Behörden anfordern – Bedarf prüfen und ermitteln <ul style="list-style-type: none"> ○ örtliche und sachliche Zuständigkeit prüfen ○ Verpflichtete (private Regelungen, Erben, Unterhaltspflichtige, öffentlich-rechtlich Verpflichtete) ermitteln ○ Nachlass bei Banken/Nachlassgericht/Finanzamt ermitteln und gegebenenfalls geltend machen ○ vorrangige Leistungen aus Ansprüchen des Verstorbenen prüfen und gegebenenfalls geltend machen ○ Rechnungen auf erstattungsfähige Kosten (gegebenenfalls mehrfache und auch nachträgliche Rechnungslegungen möglich) überprüfen ○ Einsatz des Einkommens und Vermögens des/der Antragsteller/ Pflichtigen feststellen und mögliche Eigenanteile ermitteln – Leistungen bewilligen oder ablehnen <ul style="list-style-type: none"> ○ Fall abschließend prüfen ○ Daten im Programm erfassen und Bedarfs- und Einkommensberechnungen durchführen ○ Bescheid erstellen einschließlich Nebenarbeiten (gegebenenfalls Anhörung durchführen) ○ gegebenenfalls Ansprüche überleiten ○ Zahlbarmachung durchführen <p>Gesamtzeitbedarf für alle drei Teilprozesse 240 Minuten/Fall zuzüglich Vorberatung. Soweit neben dem Antragsteller weitere Pflichtige auf Heranziehung geprüft werden müssen, erhöht sich der Aufwand je Pflichtigen um 90 Minuten/Fall.</p>
--	---

<p>Prozesse</p>	<p>Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten, weitere andere Hilfearten wie Altenhilfe, Hilfen zur Weiterführung des Haushalts, Leistungen an Nichtsesshafte, Weiterleitung von Anträgen an Bezirk u. a., Hilfen zur Gesundheit</p>
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten</p>	<p>Für diese Prozesse sind die Standards sowie der zeitliche Umfang der Aktivitäten nicht repräsentativ ermittelt, da die Fallzahlen häufig sehr gering sind. Wir empfehlen deshalb, jeweils eine Prozessaufnahme vor Ort durchzuführen und darauf aufbauend die Bearbeitungszeiten zu ermitteln. Der Prozessaufbau kann sich dabei an den für die Sozialhilfe dargestellten Prozessen orientieren.</p>
<p>Prozess</p>	<p>Rückforderung in abgeschlossenen/beendeten Fällen mit festgestellter Rückzahlungspflicht prüfen (in Zusammenarbeit mit dem Mahn- und Vollstreckungswesen)</p> <p>Bei diesem Prozess gehen wir davon aus, dass die Kassenaufgaben des Mahn- und Vollstreckungswesens grundsätzlich der Kasse zugeordnet sind. Dem jeweiligen Amt für Soziales ordnen wir danach nur einfache Vorermittlungen, Auskünfte zu den eventuell aktuell bekannten persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen, Abstimmungen mit der Kasse, Entscheidungen im Fachamt bei Stundungen/Ratenzahlung, Niederschlagungen bzw. Erlass sowie das Führen und den Abschluss der Hauptakte zu.</p>
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>30 Minuten/Fall (Rückstandsfall)</p>
<p>Prozess</p>	<p>Unterhaltspflichtige überprüfen und gegebenenfalls zum Unterhalt heranziehen</p>
<p>Erläuterung zum Prozess</p>	<p>Bei den Hilfen zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung war eine Unterhaltsüberprüfung bislang nur gegenüber den getrennt lebenden bzw. geschiedenen Ehegatten möglich, ansonsten blieben diese nach § 43 Abs. 3 SGB XII a. F. in der Regel unberücksichtigt. Durch das seit 01.01.2020 in Kraft getretene Angehörigenentlastungsgesetz gelten mittlerweile die gleichen engen Voraussetzungen für die Hilfe zum Lebensunterhalt. Mittlerweile können unterhaltsrechtliche Ansprüche aus dem Bereich des AsylbLG neu dazu kommen.</p> <p>Die Aktivitäten Ermittlung eventuell Unterhaltspflichtiger sowie die Rechtswahrscheinlichkeitsanzeige einschließlich Anforderung der Auskünfte zu den persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnissen oder beim Antragsteller vorhandener Unterlagen, wie die Anforderung eines Scheidungsurteils, ordnen wir dem Sachbearbeiter für die Sozialhilfe bzw. AsylbLG zu. Dies verbessert die rechtlich notwendige kurzfristige Information des Unterhaltspflichtigen über den Leistungsbeginn des Anspruchsberechtigten. Ebenso sollte der Sachbearbeiter in der Sozialhilfe das Vorliegen von Anhaltspunkten für eine Überschreitung der Jahreseinkommensgrenze von 100.000 € überprüfen. Der Zeitbedarf für diese Aktivitäten ist in den jeweiligen Teilprozessen und Prozessen zur Hilfestellung enthalten.</p> <p>Die anschließende Sachbearbeitung einschließlich Überwachung des Rücklaufs der Auskunftsbögen zu den wirtschaftlichen und persönlichen Verhältnissen der Unterhaltspflichtigen sehen wir bei einer spezialisierten Stelle. Gleiches gilt für die künftigen Folgeüberprüfungen.</p> <p>Die Aktivitäten des spezialisierten Unterhaltssachbearbeiters konnten wir wegen der gesetzlichen Entwicklungen, was Standards und Bearbeitungszeiten betrifft, derzeit nicht darstellen. Wir gehen bei zuletzt reduzierten Fallzahlen davon aus, dass sich der Stellenanteil für diese Sachbearbeitung bei den meisten kleinen bis mittleren Sozialämtern (Landkreise bis zu 150.000 Einwohnern und kreisfreie Städte bis zu 100.000 Einwohnern) nicht über 5 % bis 10 % einer Stelle bewegt.</p>

Prozess	Widerspruch bearbeiten Für die Bearbeitung der Widersprüche bestehen örtliche Unterschiede in den Verfahrensabläufen und der Aufgabenverteilung zwischen Sachbearbeitern und Führungskräften. Bei einer Bearbeitung durch Führungskräfte sehen wir beim Sachbearbeiter die abschließende Sachverhaltsdarstellung mit kurzer Rechtseinschätzung. Für die weitere Widerspruchssachbearbeitung bis zum Bescheid haben wir durchschnittliche örtliche Zeitbedarfe von vier bis sechs Stunden festgestellt.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Der Zeitbedarf für die Sachbearbeiter, soweit diese die Widerspruchssachbearbeitung nicht übernehmen, beträgt 60 Minuten/Fall. Die weitere Sachbearbeitung wird nach den örtlichen Häufigkeiten zwischen 240 bis 360 Minuten liegen. Die Zeit wird örtlich ermittelt.
Prozess	Zuarbeiten bei Klagen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Der Zeitbedarf wird jeweils im Rahmen der Beratungen festgestellt und festgelegt.
Prozess	Hausbesuch durchführen
Beschreibung	In der Praxis werden in vielen Ämtern für Soziales entweder nur einzelne oder keine Hausbesuche durchgeführt. Außendienstmitarbeiter sind in der Regel nicht (mehr) vorhanden, da die Anzahl der örtlich anfallenden Hausbesuche in kleinen bis mittleren Ämtern diese Spezialisierung nicht rechtfertigt. Nach den Rückmeldungen werden Hausbesuche bei besonderen Fallkonstellationen, z. B. wenn sich Fälle nicht anderweitig aufklären lassen oder für eine Beratung im Umfeld des Antragstellers, weiterhin für erforderlich gehalten. Im Übrigen darf das Sozialamt Hausbesuche nur mit Begründung durchführen. An den Hausbesuchen sollten jeweils zwei Mitarbeiter beteiligt werden. Der Ansatz für die Teilnahmen wäre daher entsprechend den teilnehmenden Mitarbeitern zu erhöhen.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Der Zeitbedarf für die Hausbesuche und Fahrtzeiten wird jeweils örtlich festgelegt.

9 Wohngeld

Wohngeld wird auf Antrag zur wirtschaftlichen Sicherung angemessenen und familiengerechten Wohnens als Zuschuss zu den Aufwendungen für den selbst genutzten Wohnraum geleistet (§§ 7, 26 SGB I; § 1 WoGG).

Die Fallzahlen im Bereich Wohngeld waren in den letzten Jahren durch gesetzliche und wirtschaftliche Entwicklungen vergleichsweise starken Schwankungen ausgesetzt.

Durch das Wohngeld-CO₂-Bepreisungsentlastungsgesetz (WoGCO₂BeprEntlG) zum 01.01.2021 und die zum 01.01.2022 eingeführte zweijährige Dynamisierung nach § 43 WoGG gehen wir künftig von einer regelmäßigen Anpassung des Wohngeldes an die aktuelle Miet- und Einkommensentwicklung aus.

Die genauen Auswirkungen der Einführung einer Grundrente zum 01.01.2021 mit Freibeträgen beim Einkommenseinsatz stehen noch nicht fest.

9.1 Vorberatung leisten

Zum Leisten von Vorberatung gehören allgemeine Beratungen und Auskünfte gegenüber Bürgern, anderen Dienststellen oder Behörden. Die Beratung wird im Vorfeld von Anträgen geleistet. Hierzu rechnen wir auch die Aushändigung von Antragsunterlagen. Der zeitliche Umfang der einzelnen Auskünfte und Beratungen kann zeitlich stark unterschiedlich ausfallen. Zudem ist der Aufwand starken Schwankungen unterworfen, z. B. bei gesetzlichen Änderungen oder besonderen wirtschaftlichen Entwicklungen wie in Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie. Wir empfehlen deshalb, den Zeitaufwand durch Aufzeichnungen aller Mitarbeiter des Arbeitsbereichs über repräsentative Erhebungszeiträume örtlich zu erheben.

Prozess	Vorberatung leisten
Aktivitäten	<p>Der Antragsteller wird über mögliche Ansprüche und die notwendigen Antragsunterlagen informiert. Mit dem Ansatz sind auch ausführliche Beratungen im Vorfeld von Antragstellungen möglich, damit in Fällen ohne Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen eine Antragstellung vermieden werden kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Beratung und Information zur Sozialhilfe und anderen sozialen Leistungen durchführen – Mögliche Leistungsansprüche vorprüfen und vorberechnen – Aushändigung von Antragsformularen und ergänzende Erläuterungen zu den für die Bearbeitung notwendigen Unterlagen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	<p>Der Zeitbedarf sollte vor Ort ermittelt werden. Einzelne Wohngeldstellen führen teilweise IT-gestützt Aufzeichnungen über die Anzahl der Vorberatungen mit/ohne Berechnung. Nach den Zeitaufzeichnungen verschiedener Wohngeldstellen lagen die einzelnen Auskünfte/Beratungen mit Vorberechnungen überwiegend in einer Zeitspanne von 10 bis 25 Minuten.</p>

9.2 Antrag auf Mietzuschuss prüfen und verbescheiden

Prozess	<p>Antrag auf Mietzuschuss erstmalig prüfen und verbescheiden</p> <p>Der Prozess beginnt ab Eingang des Antragsformulars und liefert als Ergebnis den Bewilligungs-/Ablehnungsbescheid und gegebenenfalls die Zahlbarmachung von Leistungen für einen jeweils befristeten Zeitraum.</p>
Teilprozess 1	<p>Antrag annehmen (persönlich, per Post oder auf elektronischem Weg) sowie Sachverhalt klären und Vorprüfung durchführen</p>
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – erste Sichtung und Vorprüfung der Angaben und Unterlagen durchführen, gegebenenfalls Angaben ergänzen und klären – vorherigen Wohngeldbezug prüfen – Grunddaten und aktuelle Antragsdaten erfassen – melderechtliche Nachweise drucken – weitere Erklärungen und Unterlagen bei Antragsteller, Einrichtungen und Behörden anfordern – gegebenenfalls Vorladung oder Terminvereinbarung – Beratung über andere soziale Leistungen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	40 Minuten
Teilprozess 2	<p>Anspruch prüfen und über Leistung entscheiden</p>
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – mit anderen Stellen und Behörden z. B. Jobcenter, Sozialhilfeträger, Familienkasse, Jugendamt insbesondere zum Abgleich von Transferleistungen abstimmen – besondere Sachverhalte prüfen, wie Plausibilitätsprüfung, Einkommen aus selbstständiger Arbeit, Vermögen oder Ausbildung/Studium – über Leistungen entscheiden – inhaltliche Prüfung und Daten im Programm erfassen, unter anderem zu Wohngeldberechtigung, Haushaltsmitgliedschaft, zu berücksichtigende Miete, Einkommen, Werbungskosten, Freibeträge, Abzugsbeträge – gegebenenfalls manuelle Berechnung des Durchschnittseinkommens durchführen – Bescheid erstellen einschließlich Nebenarbeiten wie Bescheinigungen und Statistiken – Zahlbarmachung gegebenenfalls auf Leistungsempfänger und berechnete Dritte aufteilen (einschließlich Anträge auf Kostenerstattung, z. B. durch Jobcenter)
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	40 Minuten
Teilprozess 3	<p>Leistungen nach Bewilligung bearbeiten (außerhalb von neuen Entscheidungen bzw. Teilprozessen)</p>
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Rückfragen Antragsteller nach Auslauf des Bescheides beantworten – Mitteilungen von Änderungen durch den Antragsteller, die nicht gesondert als Fall erfasst werden (z. B. neue Bankverbindung) – Akte/Vorgang abschließen (anteilig bei mehreren Entscheidungen)
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	10 Minuten/Fall

Prozess	Antrag auf Mietzuschuss erstmalig prüfen und verbescheiden
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeit (TP 1 bis TP 3)	90 Minuten/Fall
Prozess	Antrag auf Weitergewährung der Leistung prüfen und verbescheiden
Teilprozesse und Aktivitäten	Die Teilprozesse und Aktivitäten sind im Wesentlichen vergleichbar mit denen des Erstantrages. Allerdings entfallen bestimmte Aktivitäten des Erstantrages, unter anderem Datenerfassung, Unterlagen anfordern bzw. die Prüfung von bereits bekannten Sachverhalten.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	30 Minuten/Fall (Teilprozess 1) 35 Minuten/Fall (Teilprozess 2) 10 Minuten/Fall (Teilprozess 3)
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeit	75 Minuten/Fall
Erläuterung	Für Erst- und Weiterleistungsanträge kann eine gemittelte Bearbeitungszeit angesetzt werden.
Gesamtzeitbedarf Erst- und Weiterbewilligungsanträge/mittlere Bearbeitungszeit	84 Minuten/Fall (ohne Differenzierung von Erst- und Weiterbewilligungsanträgen); gemittelter Zeitbedarf aufgrund von Ergebnissen aus mehreren Untersuchungen.
Fachliche Hinweise	Kontoauszüge anfordern Wir gehen als Standard davon aus, dass die Kontoauszüge nicht regelmäßig, sondern anlassbezogen angefordert werden (z. B. zum Nachweis von Mietzahlungen, Unterhaltsleistungen oder im Rahmen einer sog. Plausibilitätsprüfung). Gegenprüfungen durchführen Die Durchführung der Gegenprüfungen sehen wir nicht als Sachbearbeiteraufgabe. Wir ordnen diese Aufgabe dem internen Kontrollsystem zu. Dort sehen wir entsprechende Zeitansätze für diese Aufgabe vor.

Hinweis zur Bildung der Fallzahlen

Wir stellen bei unseren Prozesszeiten und Bemessungen auf die Anzahl der Entscheidungen ab. Die Anzahl der Entscheidungen kann höher ausfallen als die Anzahl der Anträge. Aus einem Antragsverfahren bzw. Antragsformular können z. B. abhängig vom Zeitpunkt der Bearbeitung und den eingetretenen bzw. zu erwartenden Änderungen mehrere Entscheidungen für jeweils nacheinander folgende Bewilligungszeiträume und damit ein zusätzlicher Arbeitsaufwand folgen. Auch die Statistiken aus den verschiedenen IT-Fachverfahren basieren auf der Anzahl der Entscheidungen.

Die Prozesse Erst- und Weiterleistungsanträge werden in den IT-Fachverfahren der Wohngeldstellen örtlich unterschiedlich zugeordnet. Es kann insoweit eine gemittelte Bearbeitungszeit für die Bearbeitung der Anträge bzw. Entscheidungen angesetzt werden.

9.3 Antrag auf Lastenzuschuss prüfen und verbescheiden

Prozess	Antrag auf Lastenzuschuss erstmalig prüfen und verbescheiden
	Der Prozess beginnt ab Eingang des Antragsformulars und liefert als Ergebnis den Bewilligungs-/Ablehnungsbescheid und gegebenenfalls die Zahlbarmachung von Leistungen für einen jeweils befristeten Zeitraum.
Teilprozess 1 bis 3	siehe Antrag auf Mietzuschuss erstmalig prüfen und verbescheiden
Teilprozess 4	Belastung für Kapitaldienst und Bewirtschaftung ermitteln
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Unterlagen wie z. B. zu Kapitaldienst, Anschaffungs- und Herstellungskosten, Wohnflächenberechnung anfordern – Belastung ermitteln
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	30 Minuten/Fall
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeit (TP 1 bis TP 4)	120 Minuten/Fall
Prozess	Antrag auf Weitergewährung der Leistung prüfen und verbescheiden
Teilprozesse und Aktivitäten	Die Teilprozesse und Aktivitäten sind im Wesentlichen vergleichbar mit denen des Erstantrages. Allerdings entfallen bestimmte Aktivitäten des Erstantrages, unter anderem Datenerfassung, Unterlagen anfordern bzw. die Prüfung von bereits bekannten Sachverhalten.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	30 Minuten/Fall (Teilprozess 1) 35 Minuten/Fall (Teilprozess 2) 10 Minuten/Fall (Teilprozess 3) 15 Minuten/Fall (Teilprozess 4)
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeit	90 Minuten/Fall
Erläuterung	Für Erst- und Weiterleistungsanträge kann eine gemittelte Bearbeitungszeit angesetzt werden.
Gesamtzeitbedarf Erst- und Weiterbewilligungsanträge/mittlere Bearbeitungszeit	105 Minuten/Fall (ohne Differenzierung von Erst- und Weiterbewilligungsanträgen); gemittelter Zeitbedarf aufgrund von Ergebnissen aus mehreren Untersuchungen.

Wegen der fachlichen Hinweise bzw. der Ermittlung der Fallzahlen verweisen wir auf die Ausführungen unter Abschnitt 9.2.

9.4 Weitere Prozesse, Teilprozesse und Aktivitäten

Prozess	Antrag auf Erhöhung des Wohngeldes prüfen und verbescheiden
	Der Prozess ist mit dem Antrag auf Weiterbewilligungen vergleichbar (Abschnitt 9.2).
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	75 Minuten/Fall
Prozess	Korrektur des Bescheides
Erläuterung	Für diesen Prozess haben wir noch keine Beschreibung erarbeitet. Wir setzen die Bearbeitungszeit für Erst- und Weiterleistungsanträge an.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	84 Minuten/Fall
Prozess	Änderung nach § 27 WoGG
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Eingang Mitteilung, gegebenenfalls Informationen aus dem Weitergewährungsantrag – gegebenenfalls weitere Unterlagen anfordern oder Anhörung – über Leistungen entscheiden – inhaltliche Prüfung durchführen und Daten im Fachverfahren erfassen – Bescheid über Minderung/Wegfall erstellen einschließlich Nebenarbeiten – gegebenenfalls Zahlbarmachung bzw. Verrechnung – gegebenenfalls Anhörung durchführen – gegebenenfalls Erstattung zu Unrecht erbrachter Leistungen festsetzen, Erfassung Sollstellung, Erstellen Rechnung/Zahlungsaufforderung (Ausdruck, gegebenenfalls digital); gegebenenfalls Kontakt mit Rückzahlungspflichtigen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	60 Minuten
Prozess	Leistungen einstellen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Eingang Mitteilung, gegebenenfalls Informationen aus dem Weitergewährungsantrag – gegebenenfalls Unterlagen anfordern oder Anhörung – prüfen und entscheiden – Daten im Fachverfahren erfassen – Bescheid über Einstellung/Unwirksamkeit erstellen einschließlich Nebenarbeiten – gegebenenfalls Erstattung zu Unrecht erbrachter Leistungen festsetzen, Erfassung Sollstellung, Erstellen Rechnung/Zahlungsaufforderung (Ausdruck, gegebenenfalls digital); gegebenenfalls Kontakt mit Rückzahlungspflichtigen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	30 Minuten/Fall

Prozess	Rückforderungen bearbeiten (Mahn- und Vollstreckungswesen)
	Aufwand nach Festsetzung der Rückzahlungspflicht in Fällen, in denen keine Verrechnung mit laufenden Leistungen möglich ist; insbesondere für Änderung von Sollstellungen, z. B. Umwandlung einmalige auf wiederkehrende Sollstellungen, Zahlungsüberwachung, Mahnung, Stundung, Ratenzahlung, Vollstreckungsaufträge an Kasse, Niederschlagung, Rückbuchungen in das IT-Fachverfahren, Klärung von Zahlungen/Verwahranzeigen, gegebenenfalls Festsetzung Verzugszinsen/Mahngebühren
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	60 Minuten/Fall (Rückgriffsfall)
Prozess	Negativbescheinigung für andere Wohngeldstellen ausstellen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	12 Minuten/Fall
Prozess	Widerspruch bearbeiten
	Für die Bearbeitung der Widersprüche bestehen örtliche Unterschiede in den Verfahrensabläufen und der Aufgabenverteilung zwischen Sachbearbeitern und Leitungskräften. Bei einer Bearbeitung durch Leitungskräfte sehen wir beim Sachbearbeiter die abschließende Sachverhaltsdarstellung mit kurzer Rechtseinschätzung. Für die weitere Widerspruchssachbearbeitung bis zum Bescheid haben wir einen durchschnittlichen örtlichen Zeitbedarf von drei bis vier Stunden festgestellt.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Der Zeitbedarf für die Sachbearbeiter, soweit diese die Widerspruchssachbearbeitung nicht übernehmen, beträgt 60 Minuten/Fall. Die weitere Sachbearbeitung wird nach den örtlichen Häufigkeiten zwischen 180 bis 240 Minuten liegen. Die Zeit wird örtlich ermittelt.
Prozess	Zuarbeiten bei Klagen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Der Zeitbedarf wird jeweils im Rahmen der Beratungen festgestellt und festgelegt.
Prozess	Hausbesuch durchführen
Beschreibung	In der Praxis werden in vielen Wohngeldstellen entweder nur einzelne oder keine Hausbesuche durchgeführt. Wir setzen den örtlichen Aufwand an. Der Zeitbedarf für die anfallenden Fahrtzeiten sollte gesondert ausgewiesen werden.
Prozess	Datenabgleich
Aktivität	Beim automatisierten Datenabgleich werden der Erhalt anderer Transferleistungen und der Bezug von Einkünften aus nichtselbstständiger Erwerbstätigkeit, Renten oder Kapitalerträgen abgeglichen. Abgleich der Daten der Wohngeldstelle und Dokumentation einschließlich eventuellem Abgleich Transferleistungsbezug
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	3 Minuten/Fall. Soweit zusätzliche Ermittlungen bei Abweichungen notwendig werden, setzen wir diesen Zeitaufwand gesondert an. Gleiches gilt für Ordnungswidrigkeiten/Strafverfahren.

Prozess	Prüfung von Daten aus anderen Fachverfahren (Meldedaten u. a.)
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	monatlichen Zeitbedarf örtlich ermitteln; erfahrungsgemäß 60 bis 120 Minuten/monatlich (in Wohngeldstellen von Landkreisen bis zu 150.000 Einwohnern und kreisfreien Städten bis zu 100.000 Einwohnern)
Aktivität	Aufgaben und Änderungen in Zusammenhang mit Gesetzesnovellen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Die Änderungen stehen in Zusammenhang mit gesetzlichen Anpassungen und der künftigen Dynamisierung nach § 43 WoGG. Betroffen sind im Wesentlichen alle laufenden Fälle. Wir setzen für diese einmaligen Änderungen deshalb bis auf Weiteres einen dauernden Zeitaufwand mit einem jährlichen bzw. zweijährigen Turnus an. Unsere bisherigen Erfahrungswerte bewegen sich zwischen 10 und 20 Minuten/Fall (abhängig von den Funktionalitäten der eingesetzten IT-Verfahren).

10 Asylbewerberleistungen

Die Prozesse erfassen Leistungen nach dem AsylbLG an Personen in kommunalen dezentralen Unterkünften und staatlichen Gemeinschaftsunterkünften. Die von einem Teil der Ämter für Soziales für Zentrale Aufnahmeeinrichtungen einschließlich Außenstellen bzw. nun für ANKER-Zentren wahrgenommenen Aufgaben sind nicht dargestellt.

Eine Differenzierung des Berechnungsschemas oder der Prozesse für Empfänger nach § 2 oder § 3 AsylbLG ist nach den Rückmeldungen aus der Praxis nicht erforderlich, soweit diese nicht ohnehin speziell ausgewiesen sind.

Die Aufgaben in Zusammenhang mit der Verwaltung der kommunalen dezentralen Unterkünfte sind weitgehend örtlich geprägt. Die Anzahl, Größe sowie die Organisation sind daher in den Landkreisen und Städten unterschiedlich. In unseren Ausführungen gehen wir deshalb nicht auf diese Aufgaben ein.

Die Leistungen an Asylbewerber, die im Rahmen des Bildungs- und Teilhabepakets geleistet werden, stellen wir in Abschnitt 11 dar.

10.1 Neuantrag auf Asylbewerberleistungen prüfen und verbescheiden

<p>Prozess</p>	<p>Neuantrag prüfen und verbescheiden</p> <p>Der Prozess beginnt ab Eingang der ersten Unterlagen und liefert als Ergebnis den Bewilligungsbescheid und die Zahlbarmachung von Leistungen.</p> <p>In der Regel folgt der Neuantrag auf eine Zuweisung der Regierung, andere Gründe sind Wiederzugänge nach längerer Abwesenheit oder Wegfall von Einkommen mit vorangegangener Leistungseinstellung (formell bzw. entsprechend im Fachverfahren), Leistungen an unbegleitete minderjährige Ausländer im Anschluss an die Jugendhilfe, Eintritt der Volljährigkeit oder die Trennung von Partnern.</p> <p>Anträge werden in der Regel bewilligt und der Teilprozess ist entsprechend dargestellt.</p>
<p>Teilprozess 1</p>	<p>Antrag annehmen sowie Sachverhalt klären und Vorprüfung durchführen</p>
<p>Aktivitäten</p>	<ul style="list-style-type: none"> – in der Regel geht Antrag nach Zuweisung des Antragsstellers durch Regierung ein (auch persönlich, per Post oder Mail) – Ausweispapiere einsehen, gegebenenfalls Antragsformulare ausgeben – Angaben und Unterlagen sichten und vorprüfen – gegebenenfalls mit Ausländerbehörde Kontakt aufnehmen, – gegebenenfalls weitere Unterlagen anfordern – vorherige Leistungen mit ZAE/vorheriger Leistungsbehörde abstimmen – gegebenenfalls über andere soziale Leistungen informieren und Ansprechpartner nennen
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>45 Minuten/Fall</p>
<p>Teilprozess 2</p>	<p>Anspruch prüfen und über Leistung entscheiden</p>
<p>Aktivitäten</p>	<ul style="list-style-type: none"> – abschließende Fallprüfung vornehmen – Daten im Fachverfahren erfassen mit Bedarfs- und (Einkommens-) berechnungen – Bescheid erstellen einschließlich Nebenarbeiten wie Bescheinigungen und Statistiken – in der Regel Barauszahlung
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>30 Minuten/Fall</p>
<p>Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>75 Minuten/Fall</p>

10.2 Laufende Leistung prüfen und verbescheiden

<p>Prozess</p>	<p>Laufende Leistung prüfen und verbescheiden</p> <p>Der Prozess umfasst alle Überprüfungen, Änderungen sowie Neuberechnungen zu den beschriebenen Bereichen. Die Einstellung der Leistungen ist ein gesonderter Prozess.</p> <p>Bei den Fallzahlen stellen wir auf die Stichtagsfälle im Leistungsbezug ab. Fälle, in denen das Einkommen regelmäßig über dem Bedarf liegt, haben keinen Anspruch mehr auf Leistungen nach dem AsylbLG. Diese werden in der Regel formell eingestellt und sind hier nicht zu zählen. Etwaige Amtshilfen für diesen Personenkreis sind gesondert anzusetzen.</p>
<p>Teilprozess 1</p> <p>Aktivitäten</p>	<p>Laufende Leistungen prüfen und weiter bewilligen</p> <ul style="list-style-type: none"> – Leistungsansprüche überprüfen (anlassbezogen oder regelmäßig außerhalb anderer Aktivitäten) – Leistungen ändern (Anpassung Regelsatz einmal jährlich, gegebenenfalls weitere Bedarfsänderungen wie Geburt Kind, neue Regelaltersstufe Kind, Nachzug Familienangehörige) – besondere Sachverhalte prüfen wie unter anderem vorrangige Leistungen, Vermögen – Sonderfälle wie Einrichtungsaufenthalte, Kirchenasyl, Haft prüfen
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>75 Minuten/Fall</p>
<p>Teilprozess 2</p> <p>Aktivitäten</p>	<p>Weitere Aktivitäten im Zusammenhang mit der Leistungsbearbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> – mit Ausländeramt und sonstigen Behörden abstimmen – Anfragen und Beratungen von Leistungsempfängern bearbeiten – Bescheinigungen ausstellen – Einnahmenverwaltung (soweit nicht Kassenaufgabe) – Personendatenänderungen, Änderungen/Befristungen bei ausländerrechtlichem Status prüfen und erfassen – sonstige Tätigkeiten außerhalb der Teilprozesse wie Statistiken, Datenerfassungen u. a. – Datenabgleich § 9 Abs. 5 AsylbLG i. V. mit § 118 SGB XII – Rückforderung zu Unrecht erhaltener Leistungen oder aus Darlehen (Ermittlung des Sachverhalts, Anhörung, Bescheid über Rückforderung und Erstattung erstellen)
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>75 Minuten/Fall</p>
<p>Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>150 Minuten; Zeitbedarf wird grundsätzlich insgesamt angesetzt.</p>
<p>Ergänzender Hinweis</p>	<p>Basis des Zeitbedarfs ist eine außerhalb des Amtes bzw. über Dritte organisierte Asylsozialberatung und eine Mischung aus Bedarfsgemeinschaften von Alleinstehenden und Familien. Bei besonderen örtlichen Verhältnissen wie einer beispielsweise im Amt für Soziales direkt vorhandenen Asylsozialberatung oder weit überwiegend alleinstehenden Leistungsempfängern können die Aktivitäten in einem geringeren Umfang anfallen. Entsprechend wäre der Bedarf örtlich anzupassen.</p>

10.3 Weitere Hilfen und Prozesse

Prozess	Laufende Leistungsgewährung in privat angemieteten Wohnungen
Teilprozess	siehe Teilprozesse 1 und 2 Abschnitt 10.2
Teilprozess	Wohnung anmieten und Nebenkosten u. a. abrechnen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	60 Minuten/Fall
Zeitbedarf gesamt/mittlere Bearbeitungszeit	210 Minuten/Fall
Prozess	Leistungen einstellen
Aktivitäten	Die Aktivitäten fallen abhängig vom Grund der Einstellung stark unterschiedlich aus. Während beim „Untertauchen“ gegebenenfalls nur eine Klärung/Rückfragen zum Sachverhalt sowie Erfassungen im Fachverfahren vorgenommen werden, fallen bei Erteilung eines Aufenthaltstitels mit Wechsel zum Jobcenter unter anderem neben der Bescheiderstellung weitere Arbeitsschritte an: Gegebenenfalls vorübergehende Leistungsgewährung mit Geltendmachung von Erstattungsansprüchen mit dem Jobcenter, gegebenenfalls Geltendmachung von Kindergeld gegenüber Familienkasse, Abmeldung Krankenkasse § 264 SGB V sowie die Meldung an die Unterkunftsverwaltung. Der Abschluss der Akte bzw. des Vorgangs fällt nach jeder Falleinstellung an.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	„Untertauchen“/Abschiebung: 20 Minuten/Fall. Erfahrungsgemäß betrifft dies rund 40 % der Einstellungen Umverteilung zu anderer Behörde/freiwillige Ausreise: 45 Minuten/Fall. Erfahrungswert 10 % der Einstellungen Erteilung Aufenthaltstitel und Wechsel in SGB II, SGB XII: 90 bis 120 Minuten je Fall. Erfahrungswert 20 % der Fälle übersteigendes Einkommen: 60 Minuten/Fall. Betrifft erfahrungsgemäß rd. 30 % der Einstellungen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit ohne Differenzierung	60 Minuten/Fall (gewichteter Zeitbedarf, soweit Fallkonstellationen örtlich nicht feststellbar sind)
Prozess	Erwerbseinkommen anrechnen (sog. Aufstocker)
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Anforderung/Eingang von Nachweisen zur Aufnahme/Beendigung Arbeit – Annahme/Eingang neuer Einkommensnachweis – Erfassung im Fachverfahren mit Bedarfs- und Einkommensberechnung – Bescheid erstellen einschließlich Nebenarbeiten – gegebenenfalls Lohnzettel mit Berechnungsblatt an zentrale Gebührenabrechnungsstelle (zGASt) weiterleiten – gegebenenfalls weitere Unterlagen anfordern – gegebenenfalls Leistungen zurückfordern – gegebenenfalls Krankenversicherungsschutz an-/abmelden
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	240 Minuten/Fall

Prozess	Laufende Amtshilfe für zGASSt bzw. Unterkunftsverwaltung leisten
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Annahme/Eingang neuer Einkommensnachweis – gegebenenfalls IT-Erfassung mit Bedarfs- und Einkommensberechnung – gegebenenfalls Weiterleitung Lohnzettel mit Berechnungsblatt an zGASSt bzw. Unterkunftsverwaltung
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	150 Minuten/Fall
Hinweis	<p>Der Zeitbedarf wird nur bei tatsächlicher laufender und umfänglicher Unterstützung der zGASSt bzw. Unterkunftsverwaltung (örtlich unterschiedlich) für Fälle im Rechtskreis AsylbLG mit übersteigenden Einkommen (ohne Ansprüche auf direkte Leistungen bzw. Zahlungen) anfallen.</p> <p>Bei den Fallzahlen sollte die durchschnittliche monatliche Anzahl an Amtshilfen während des Jahres als Jahresfallzahl berücksichtigt werden.</p>
Prozess	Leistungen auf § 2 AsylbLG umstellen
	<p>Für Leistungsberechtigte, die sich seit 18 Monaten ohne wesentliche Unterbrechung im Bundesgebiet aufhalten und die Dauer des Aufenthalts nicht rechtsmissbräuchlich selbst beeinflusst haben, ist das SGB XII anzuwenden.</p>
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Anfrage an Ausländerbehörde – anhand Unterlagen Anspruchsvoraussetzungen prüfen, gegebenenfalls Abstimmung des Sachverhalts mit Ausländerbehörde und – weitere Unterlagen anfordern – Datum der Umstellung ermitteln (anhand Einreisedatum) – Daten im Fachverfahren erfassen mit Bedarfs- und (Einkommens-) berechnung – Bescheid erstellen einschließlich Nebenarbeiten – Anmeldung Krankenversicherung § 264 SGB V durchführen – Rückfragen Antragsteller bearbeiten – bei Ablehnung gegebenenfalls zusätzlich Anhörung durchführen – gegebenenfalls zusätzlich wirtschaftliche Verhältnisse überprüfen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	<p>60 bis 120 Minuten/Fall</p> <p>Nach den Erfahrungen aus unseren Beratungen ist die Anzahl der Ablehnungen zuletzt bei intensiverer Prüfung durch die Behörden angestiegen. Die Prozesszeiten können derzeit nur als Zeitspanne angegeben werden.</p>
Prozess	<p>Ansprüche nach § 1a AsylbLG einschränken</p> <p>Zu diesem Prozess nehmen wir bei den Beratungen Teilprozesse und Aktivitäten auf. Einheitliche Standards oder Beschreibung bzw. Zeitbedarf können wir derzeit nicht angeben.</p>

<p>Prozesse und Aktivitäten</p> <p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten</p>	<p>Weitere Hilfen bearbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> – Umzüge in andere Unterkünfte (im gleichen Zuständigkeitsbereich) 30 Minuten/Fall – Anträge auf Übernahme Fahrtkosten 20 Minuten/Antrag – Anträge auf Übernahme Kosten für Passbeschaffung und ähnliches 45 Minuten/Antrag – einmalige Bedarfe für Schwangerschaft und Geburt abhängig von Bewilligung (pauschaliert, mit Gutschein, Sachleistung) 30 bis 90 Minuten/Fall (je nach Hilfestellung; wird jeweils örtlich anhand der Prozessschritte festgelegt) – laufende Abwicklung gemeinnütziger Arbeit einschließlich monatlicher Auszahlung 150 Minuten/Fall (Jahresarbeitszeit für Stichtagsfälle bzw. monatlich durchschnittlich zu bearbeitender Fälle) <p>Für die nachfolgenden Prozesse und Aktivitäten setzen wir derzeit den örtlichen Zeitbedarf an.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Umzüge in Privatwohnungen (im gleichen Zuständigkeitsbereich) – Zuweisung zu gemeinnütziger Arbeit und gegebenenfalls Kürzung von Leistungen – Forderungen aus Verpflichtungserklärungen – Hilfe zur Pflege im Rahmen von § 6 AsylbLG – Eingliederungshilfe im Rahmen von § 6 AsylbLG
<p>Prozess</p>	<p>Widerspruch bearbeiten</p> <p>Für die Bearbeitung der Widersprüche bestehen örtliche Unterschiede in den Verfahrensabläufen und der Aufgabenverteilung zwischen Sachbearbeitern und Leitungskräften. Bei einer Bearbeitung durch Leitungskräfte sehen wir beim Sachbearbeiter die abschließende Sachverhaltsdarstellung mit kurzer Rechtseinschätzung. Für die weitere Widerspruchssachbearbeitung bis zum Bescheid haben wir einen durchschnittlichen örtlichen Zeitbedarf von vier bis sechs Stunden festgestellt.</p>
<p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>Der Zeitbedarf für die Sachbearbeiter, soweit diese die Widerspruchssachbearbeitung nicht übernehmen, beträgt 60 Minuten/Fall. Die weitere Sachbearbeitung wird nach den örtlichen Häufigkeiten zwischen 240 bis 360 Minuten liegen. Die Zeit wird örtlich ermittelt.</p>
<p>Prozess</p> <p>Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit</p>	<p>Zuarbeiten bei Klagen</p> <p>Der Zeitbedarf wird jeweils im Rahmen der Beratungen festgestellt und festgelegt.</p>

Prozess	Auszahlungen
Aktivitäten	<p>Für die Auszahlungen werden verschiedene Zahlungswege genutzt.</p> <p>Genutzte Zahlungswege</p> <ul style="list-style-type: none"> – Barzahlungen – im Landratsamt bzw. Rathaus (über Kasse oder Kassenautomat) oder – in den Unterkünften – Sammelüberweisungen des Landkreises an Gemeinden – (Barzahlung dort) – Ausgabe von Barschecks – Banküberweisungen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Der Zeitbedarf muss jeweils anhand der Prozesse vor Ort festgestellt werden.
Prozess	Krankenhilfe nach § 4 AsylbLG
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Krankenscheine ausstellen (einschließlich Information an Arztpraxen bei Änderungen) 10 Minuten/Fall – Kostenübernahme prüfen mit Abteilung Gesundheitswesen 30 Minuten/Fall – Leistungen an Kliniken (stationär) 20 Minuten/Fall – Leistungen an Kliniken (ambulant) 10 Minuten/Fall – Heil- und Kostenpläne (Voranschlag und Abrechnung) 40 Minuten/Fall – Rettungsdienst, Fahrtkosten für Behandlungen 10 Minuten/Fall
Prozess	Auskünfte und Informationen an Leistungsnachfragende, andere Fachstellen, Behörden u. a., die außerhalb von Fällen anfallen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Pauschal können nach Erfahrungswerten insgesamt bis zu 5 % des für den Aufgabenbereich ermittelten Stellenbedarfs angesetzt werden.
Prozess	Rückforderung prüfen (in Zusammenarbeit mit dem Mahn- und Vollstreckungswesen) siehe Abschnitt 8.2
Prozess	Unterhaltungspflichtige überprüfen und gegebenenfalls zum Unterhalt heranziehen siehe Abschnitt 8.2

Fachliche Hinweise	<p>Rechnungsbearbeitung für Krankenkosten</p> <p>Die einzelfallbezogene Erfassung der Abrechnungsdaten in den Fachverfahren von Leistungen bei Krankheit für Berechtigte wie z. B. nach dem AsylbLG im Rahmen des Erstattungsverfahrens nach § 264 SGB V mit den Krankenkassen halten wir aus organisatorischer Sicht nicht für erforderlich. Die Eingaben werden in der Regel nicht mehr für andere Zwecke wie Kostenerstattungen benötigt. Wir halten deshalb eine summenmäßige Erfassung der jeweiligen Abrechnungsbeträge direkt auf den Haushaltsstellen/Produktkonten im Finanzverfahren für ausreichend.</p> <p>Die Einzelnachweise für die Abrechnungen der Krankenaufwendungen mit den Abrechnungsstellen sollten aus verschiedenen Überlegungen zentral für alle Fälle außerhalb der Einzelakten aufbewahrt werden.</p> <p>Die Abrechnungsstellen und Krankenkassen stellen mittlerweile teilweise Rechnungstabellen im xls-Format zur Verfügung, die für die Rechnungsprüfung sowie Zuordnung auf die Haushaltsstellen/Produktkonten einsetzbar sind und die örtlich erstellten Tabellen insoweit ersetzen können.</p>
---------------------------	--

11 Bildungs- und Teilhabepaket (BuT)

Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene können einen Anspruch auf Leistungen für Bildung und Teilhabe haben, wenn sie oder ihre Eltern Wohngeld, Kinderzuschlag, Sozialhilfe, Asylbewerberleistungen oder Grundsicherung für Arbeitsuchende erhalten. Die Leistungen umfassen Ausflüge und Mittagessen in Schulen und Kindertageseinrichtungen/Kindertagespflege, Klassenfahrten, Schulbedarf, Schülerbeförderung, Lernförderung sowie die Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben in der Gemeinschaft.

Die Geschäftsverteilung der Aufgaben bei den Landkreisen und Städten ist in unterschiedlichen Varianten anzutreffen.

Wir gehen davon aus, dass die Abwicklung der Anträge auf Leistungen zur Bildung und Teilhabe durch die für die Grundleistung zuständige Organisationseinheit/den zuständigen Bereich bzw. Sachbearbeiter zum geringsten Verwaltungsaufwand führt und damit am wirtschaftlichsten ist. Auch bieten entsprechende Regelungen Vorteile in Bezug auf die Bürgerfreundlichkeit.

Die jeweiligen Leistungsansprüche bzw. der Bearbeitungsstand sind in den jeweiligen Stellen bereits bekannt, entsprechend sind die Vorlage gesonderter Nachweise bei einer BuT-Sachbearbeitung außerhalb der Organisationseinheit oder gegenseitige Änderungs-/Leistungsmitteilungen nicht mehr erforderlich. Die Antragsteller haben nur einen Ansprechpartner.

Wir empfehlen deshalb, dass insbesondere die Ansprüche der Empfänger von Grundsicherung für Arbeitsuchende direkt im Jobcenter⁶, von Wohngeld/Kinderzuschlag in der Wohngeldstelle und von Asylbewerberleistungen im dortigen Bereich bearbeitet werden.

⁶ siehe auch Ausführungen im AMS vom 03.06.2019, Az.: I3/6074.4-1/465, Abschnitt G und die Hinweise des BMAS im „Eckpunktepapier“ für die Übertragung des Vollzugs der Bildungs- und Teilhabeleistungen von den gemeinsamen Einrichtungen auf die kommunalen Sozialleistungsträger vom 27.06.2011, abrufbar unter <https://www.stmas.bayern.de/grundsicherung/jobcenter> – siehe dortige Nr. 3

Prozess	Leistung prüfen und bewilligen
Teilprozess 1	Antrag annehmen und Leistungen dem Grunde nach prüfen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Antrag annehmen in Zusammenhang mit Vorsprache oder Eingang des Antrags (Post, Mail) – Sachverhalt klären und Vorprüfung durchführen – weitere Erklärungen und Unterlagen bei Antragsteller anfordern, Einrichtungen und Behörden kontaktieren – Beratung über andere soziale Leistungen – Grunddaten prüfen und gegebenenfalls neu erfassen, gegebenenfalls aktuelle Antragsdaten erfassen
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeiten	siehe Teilprozess 2
Teilprozess 2	Leistungen prüfen, verbescheiden und gegebenenfalls auszahlen
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> – Leistungsvoraussetzungen prüfen z. B. anhand von Nachweisen der Schule oder Anbieter zu Schulbesuch, Teilnahme an Ausflügen, Lernförderbedarf, Mittagessen oder Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben – Bescheid erstellen einschließlich Nebenarbeiten wie Bescheinigungen für Schule oder Anbieter und Statistiken – Zahlbarmachung an Antragsteller, Schule bzw. Anbieter oder – Rechnung von Schule bzw. Anbieter prüfen und Zahlung erfassen – Bearbeitung jeweils über Fachverfahren – Rückfragen Antragsteller erläutern <p>Die Mittagsverpflegung ist regelmäßig die Leistung, die aufgrund der Fallzahlen und Bearbeitungszeiten den meisten Aufwand einnimmt. Im Zeitansatz enthalten sind neben dem Teilprozess für die Bewilligung zusätzlich die anschließende Rechnungsbearbeitung für bis zu durchschnittlich 7 Monate, wobei die Abwicklung teilweise für mehrere Monate zusammengefasst wird.</p>
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	<p>Grundbedarf je Kind und Jahr: 20 Minuten/Kind</p> <p>Zeitbedarf für die einzelnen Leistungen aufgrund der Häufigkeiten der Aktivitäten</p> <p>Ausflüge: 25 Minuten/Fall</p> <p>Klassenfahrten: 30 Minuten/Fall</p> <p>Schulbedarf: 15 Minuten/Fall</p> <p>Schülerbeförderung: 60 Minuten/Fall</p> <p>Lernförderung: 60 bis 120 Minuten/Fall</p> <p>Mittagsverpflegung: 45 Minuten/Fall</p> <p>Teilnahme am sozialen und kulturellen Leben: 30 Minuten/Fall</p>

Prozess	Vorberatungen, nicht fallbezogene Auskünfte und Informationen, Ablehnungen, Einstellungen, Rückforderungen, Statistiken, Kontakt mit Anbietern, Akt bzw. Vorgang abschließen u. a.
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Pauschal können für den regelmäßig nur eingeschränkt auswertbaren Aufgabenbereich insgesamt bis zu 20 % auf den bis hier für die oben genannten Prozesse ermittelten Zeitbedarf angesetzt werden.
Prozess	Widerspruch bearbeiten
Zeitbedarf/mittlere Bearbeitungszeit	Der Zeitbedarf für die Sachbearbeiter, soweit diese die Widerspruchssachbearbeitung nicht umfassend übernehmen, beträgt 60 Minuten/Fall (Aufbereitung für Widerspruchssachbearbeiter).

12 Beispiel für eine Berechnung

Für den Bereich Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung stellt sich die Berechnung bei einem Landkreis wie folgt dar:

Aufgabe/Tätigkeit/ Arbeitsvorgang	Jahresfallzahl ⁷	mBZ ⁸	Jahresarbeitsstunden ⁹	Stellenbedarf in NK ¹⁰
Zugänge/Erstbewilligungen	75	4 h/ Fall	300	20,5
laufende Auszahlungsfälle	400	5 h/Fall	2.000	136,8
Abgänge	65	1 h/Fall	65	4,4
nicht einzelfallbezogene Auskünfte/Beratungen 10 % Zuschlag auf Zugänge und laufende Fälle			230	15,7
formelle Ablehnungen	25	2 h/Fall	50	3,4
Widersprüche – Abstimmung mit Leitung (keine Bearbeitung)	15	1 h/Fall	15	1,0
interne Dienstbesprechungen für 2 Mitarbeiter (11 * 1,5 h/Monat/Mitarbeiter)	2	16,5 h/Mitarbeiter	33	2,3
einzelfallübergreifende Tätigkeiten Ansatz je Mitarbeiter	2	6 %/Mitarbeiter	175,4	12,0
Stellenbedarf				196,1

Für diesen Teilbereich im Amt für Soziales werden rd. 2,0 Kräfte benötigt. Bei der Widerspruchssachbearbeitung sind wir davon ausgegangen, dass die Sachbearbeiter nur die Zuarbeit leisten.

⁷ wird grundsätzlich von Verwaltung geliefert; aus Statistiken oder IT-gestützter Datenauswertungen

⁸ mBZ = mittlere Bearbeitungszeit

⁹ Jahresfallzahl multipliziert mit mBZ und jeweils umgerechnet auf Stunden

¹⁰ Jahresarbeitszeit siehe Abschnitt 2 (derzeit 1.462 Stunden)

Literaturhinweise

KGSt®-Bericht Nr. 5/2018, Prozesskatalog – Ordnungsrahmen für das kommunale Prozessmanagement. Der Einstieg in die Prozessarbeit

KGSt®-Handbuch Organisationsmanagement, 1999

Geschäftsberichte BKPV

2010, Stellenbemessung in Ämtern für soziale Angelegenheiten, S. 32 ff.

2018, Evaluation des Stellenbemessungsmodells 2011 für die Informationstechnik (IT)

2020, Stellenbemessungsverfahren für die Informationstechnik (IT), S. 72 ff.

Haufe, Mitarbeiterfluktuation in Deutschland, Stand 03.04.2018;

https://www.haufe.de/personal/hr-management/fluktuation-wechselbereitschaft-der-arbeitnehmer-steigt_80_193940.html

Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik, Ersetzendes Scannen leichtgemacht – eine Handlungshilfe für Institutionen und Unternehmen, Stand Juni 2020;

https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/TechnischeRichtlinien/TR03138/TR-03138-Handlungshilfe.pdf?__blob=publicationFile&v=3

Bayerisches Landesamt für Statistik, Statistische Berichte Sozialhilfe in Bayern,

Teil 2: Empfängerinnen und Empfänger, zuletzt für 2019;

https://www.statistik.bayern.de/statistik/bildung_soziales/soziales/index.html

Siehe auch Ausführungen im AMS vom 03.06.2019, Az.: I3/6074.4-1/465, Abschnitt G und das BMAS Eckpunktepapier für die Übertragung des Vollzugs der Bildungs- und Teilhabeleistungen von den gemeinsamen Einrichtungen auf die kommunalen Sozialleistungsträger vom 27.06.2011, abrufbar unter <https://www.stmas.bayern.de/grundsicherung/jobcenter>

BayernPortal, Sozialhilfe <https://www.freistaat.bayern/dokumente/leistung/939979420443>,

Wohngeld <https://www.freistaat.bayern/dokumente/leistung/978091781416>,

Asylbewerberleistungen <https://www.freistaat.bayern/dokumente/leistung/988512119936>,

Bildungs- und Teilhabeleistungen

<https://www.freistaat.bayern/dokumente/leistung/914532937487>