

# Personalbemessung in Sozialämtern - Sachbearbeiter für „Offene Hilfe“ -

Verfasser: Stephan **Bierschneider**

<b>Inhaltsübersicht</b>	<b>Seite</b>
<b>1. Allgemeines</b>	<b>37</b>
1.1 Jahresarbeitszeit	37
1.2 Jahresfallzahlen	37
1.3 Bearbeitungszeiten	38
<b>2. Mittlere Bearbeitungszeiten und Anhaltswerte</b>	<b>39</b>
<b>3. Beispiel für die Berechnung des Personalbedarfs</b>	<b>40</b>
<b>4. Abschließender Hinweis</b>	<b>41</b>

## 1. Allgemeines

Seit vielen Jahren führen wir im Rahmen von Gutachtensanträgen nach unserer Satzung Organisationsuntersuchungen durch, unter anderem bei Sozial- und Jugendämtern. Bei unseren überörtlichen Prüfungen der kreisfreien Städte und Landkreise bilden Organisation und Personalbemessung bei den Sozialämtern (örtliche Träger der Sozialhilfe) und Jugendämtern inzwischen in der Regel einen Schwerpunkt unserer Prüfung. Für die Beurteilung der Angemessenheit der personellen Ausstattung in den Sozialämtern haben wir mittlere Bearbeitungszeiten und Anhalts- bzw. Erfahrungswerte ermittelt, die wir in Abschnitt 2 darstellen.

In diesem Beitrag befassen wir uns mit der Personalbemessung in der sogenannten „Offenen Hilfe“ (Hilfe zum Lebensunterhalt sowie Hilfen in besonderen Lebenslagen außerhalb von Einrichtungen). Zur Personalbemessung der Spezialsachbearbeiter (z.B. für Heranziehung zum Unterhalt oder für Hilfe zur Arbeit) sind weitere Veröffentlichungen geplant.

### 1.1 Jahresarbeitszeit

Unseren Personalbedarfsermittlungen liegt die um die sogenannten Verteilzeiten gekürzte Nettojahresarbeitszeit einer sogenannten Normalarbeitskraft (NK) zugrunde.

Die Jahresarbeitszeit einer NK ist die in Minuten oder Stunden ausgedrückte Zeit, die einer Dienstkraft im Zeitraum eines Jahres für die zu verrichtende Arbeit zur Verfügung steht, also abzüglich der Tage für Erholungsurlaub und Erkrankung usw., die erfahrungsgemäß im überörtlichen Durchschnitt anfallen. Danach verbleiben 203 Arbeitstage, die (gerundet) 93.800 Jahresarbeitsminuten oder 1.563 Jahresarbeitsstunden ergeben.

Als „Verteilzeiten“ werden allgemein die Rüstzeiten und die persönlich bedingten Ausfallzeiten bezeichnet, um die wir die genannten Zeitwerte vorab kürzen, und zwar mit einem Erfahrungswert von 9 % auf rd. 85.350 Minuten oder 1.422 Stunden.

### 1.2 Jahresfallzahlen

Der Berechnung des Personalbedarfs liegt die Arbeitsmenge zugrunde. Hierfür werden - soweit möglich - Jahresfallzahlen ermittelt.

Als maßgebliche Zahl für die Arbeit an laufenden Auszahlungsfällen (sowohl bei der Hilfe zum Lebensunterhalt als auch bei der Hilfe zur Pflege) setzen wir die laufenden Auszahlungsfälle im Jahresdurchschnitt (= Fälle zum 01.01. plus Fälle zum 31.12. geteilt durch 2) an.

Durch

- die „gemittelte“ Zahl der laufenden Auszahlungsfälle (Bestandsfälle zum Beginn und Ende des Jahres),
- die zusätzliche Berücksichtigung der Zugänge, Abgänge, Ablehnungen und Antragsrücknahmen sowie der „reinen“ Rückstandsfälle (Fälle, bei denen keine Leistungen mehr gewährt werden, aber noch Rückersätze, z.B. aus Mietkautionen, zu verfolgen sind)

tragen wir der Erfassung und Veränderung der gesamten Arbeitsmenge nach unserer Meinung ausreichend Rechnung.

Die in der Praxis noch oft anzutreffende Ermittlung des Personalbedarfs allein über die „Zahl der laufenden Auszahlungsfälle“ bzw. „Zahl der Stichtagsfälle“ (Bestandszahlen) halten wir insbesondere aufgrund der in den letzten Jahren stark gestiegenen Fluktuation bei den Hilfeempfängern nicht mehr für sachgerecht.

### **1.3 Bearbeitungszeiten**

Bei der Personalbedarfsberechnung unterscheiden wir grundsätzlich nach „mittleren Bearbeitungszeiten - mBz“ und „Anhaltswerten“ (pauschale Ansätze).

Bei den Vorgängen, bei denen wir einen zeitlichen Rahmen ansetzen, soll zum Ausdruck gebracht werden, daß hier die örtlichen Verhältnisse unterschiedliche Ansätze bedingen. Diese können sich bei den örtlichen Trägern der Sozialhilfe insbesondere durch folgende Unterschiede ergeben:

- unterschiedliche Schnittstelle zwischen sogenannter Einheitssachbearbeitung und Spezialsachbearbeitung (z.B. bei Heranziehung zum Unterhalt oder Hilfe zur Arbeit)
- geringere oder höhere Mitarbeiterfluktuation (mit der Folge von Fallumverteilungen und Einarbeitungsaufwand)
- Zusammensetzung der Hilfeempfänger nach Personenkreisen (z.B. hoher Anteil an Alleinerziehenden mit größerem Bearbeitungsaufwand)
- Zahl der Zu- und Abgänge im Verhältnis zu den laufenden Auszahlungsfällen

Bei unseren aktuellen Personalbedarfsermittlungen gehen wir im übrigen davon aus, daß

- das Erstantragsgespräch vom jeweils (in der Regel nach Anfangsbuchstaben) zuständigen „Einheitssachbearbeiter“ durchgeführt wird, also keine sogenannte „Erstantragsstelle“ eingerichtet ist,
- zwar einmalige Beihilfen weitgehend (z.B. durch die automatisierte Auszahlung der Bekleidungsbeihilfe gemeinsam mit zwei Monatsläufen) pauschaliert sind, jedoch keine Pauschalierung im Sinne der Experimentierklausel nach § 101 a BSHG durchgeführt wird.

Über die Auswirkungen einer Erstantragsstelle und der Pauschalierung im Sinne der Experimentierklausel liegen uns noch keine ausreichenden überörtlichen Erfahrungswerte vor, um insoweit konkrete Empfehlungen zum Personalbedarf geben zu können.

## 2. Mittlere Bearbeitungszeiten bzw. Anhaltswerte

Tätigkeiten als Sachbearbeiter in der „Offenen Hilfe“	mBz (h) je Fall/Antrag	Anhaltswert
Antragsrücknahme oder kein Antrag nach vorheriger Beratung	2,50	
Antrag auf HLU (förmlich) ablehnen	3,00	
Erstgespräch mit Neuantragsstellern führen, Bewilligung	1,50 - 2,00	
Laufenden Auszahlungsfall HLU außerhalb von Einrichtungen (ggf. einschließlich zu gewährender einmaliger Beihilfen und Hilfen in besonderen Lebenslagen - HbL -) bearbeiten	8,00 - 8,50	
Antrag auf HLU als Vorschuß bzw. Überbrückungshilfe bearbeiten	2,00	
Rückstandsfall (z.B. wegen Mietkaution) bearbeiten	2,00	
Antrag auf einmalige Beihilfe bearbeiten für Hilfeempfänger, die keine laufende Hilfe erhalten	1,00	
Hilfe zur Pflege - HbL - an Empfänger, die keine laufende HLU erhalten		
- Neuantrag bearbeiten	4,00	
- laufenden Auszahlungsfall bearbeiten	2,25	
- Abgang bearbeiten	3,00	
Antrag auf sonstige HbL (z.B. Krankenhilfe, vorbeugende Gesundheitshilfe) bearbeiten für Empfänger, die keine laufende HLU erhalten	3,00	
Kostenerstattungsantrag eines anderen Sozialhilfeträgers bearbeiten	2,50	
Außendienst durchführen (ca. 14tätig bzw. 20mal im Jahr; je ein halber Tag à 4 h)	4,00	
Barauszahlung bearbeiten	0,25	
<b>Einzelfallübergreifende Tätigkeiten</b>		
Nicht einzelfallbezogene Auskünfte erteilen		3 % je Vollzeitkraft
An Dienst-/Teambesprechungen teilnehmen		3 % je Vollzeitkraft
Fachliteratur und Umlauf lesen, Fortbildung		6 % je Vollzeitkraft

### 3. Beispiel für die Berechnung des Personalbedarfs

An einem Beispiel stellen wir nachfolgend dar, wie wir den Personalbedarf für sogenannte „Einheitssachbearbeiter/innen“ für „Offene Hilfe“ berechnen. Bei den mBz handelt es sich um **reine** Bearbeitungszeiten. In unserem Beispiel gehen wir von folgenden organisatorischen Gegebenheiten aus:

- Spezialisierung der Heranziehung von Unterhaltspflichtigen
- Spezialisierung der Hilfe zur Arbeit
- leistungsfähige Sozialhilfesoftware (z.B. OK.Sozius oder Prosoz) mit Anbindung an Bürokommunikationssoftware (z.B. MS-Word oder ähnliches) steht zur Verfügung
- regelmäßiger Außendienst durch die Sachbearbeiter (kein Einsatz von Ermittlern)
- die Sachbearbeiter erledigen die Assistenz Tätigkeiten weitgehend selbst
- der Parteiverkehr (insbesondere die Erstantragsaufnahme) wird über Terminvergaben gesteuert
- intensives Erstantragsgespräch im Sinne einer Auswegberatung

Tätigkeiten	Jahresfallzahl	mBz (h)	Jahresarbeitsstunden	Anhaltswert %/NK <sup>1</sup>	Personalbedarf %/NK <sup>1</sup>
<b>Sachbearbeiter „Offene Hilfe“</b>					
Antragsrücknahmen oder kein Antrag nach vorheriger Beratung	90	2,50	225		
Anträge auf HLU (förmlich) ablehnen	52	3,00	156		
Erstgespräch mit Neuantragsstellern führen, Bewilligung	210	2,00	420		
Laufende Auszahlungsfälle HLU außerhalb von Einrichtungen im Jahresdurchschnitt (ggf. einschließlich gleichzeitig zu gewährender einmaliger Beihilfen und Hilfen in besonderen Lebenslagen - HbL -) bearbeiten	550	8,25	4.538		
Anträge auf HLU als Vorschuß bzw. Überbrückungshilfe bearbeiten	55	2,00	110		
Rückstandsfälle (z.B. wegen Rückzahlung einer Mietkaution) bearbeiten	150	2,00	300		

<sup>1</sup> vgl. Abschnitt 1.1 (1.422 h)

<b>Tätigkeiten</b>	<b>Jahresfallzahl</b>	<b>mBz (h)</b>	<b>Jahresarbeitsstunden</b>	<b>Anhaltswert %/NK<sup>1</sup></b>	<b>Personalbedarf %/NK<sup>1</sup></b>
Anträge auf einmalige Beihilfen bearbeiten für Hilfeempfänger, die keine laufende Hilfe erhalten	110	1,00	110		
Hilfe zur Pflege - HbL - an Empfänger, die keine laufende HLU erhalten					
- Neuantrag bearbeiten	5	4,00	20		
- laufenden Auszahlungsfall bearbeiten	30	2,25	68		
- Abgang bearbeiten	5	3,00	15		
Anträge auf sonstige HbL (z.B. Krankenhilfe) bearbeiten für Empfänger, die keine laufende HLU erhalten	50	3,00	150		
Kostenerstattungsanträge anderer Sozialhilfeträger bearbeiten	20	2,50	50		
Außendienste durchführen	100	4,00	400		
Barauszahlungen bearbeiten	500	0,25	<u>125</u>		
<b>Zwischensumme</b>			<b>6.687</b>		<b>470<sup>2</sup></b>
<b>Einzelfallübergreifende Tätigkeiten</b>					
Nicht einzelfallbezogene Auskünfte erteilen				3	14
An Dienst-/Teambesprechungen teilnehmen				3	14
Fachliteratur und Umlauf lesen, Fortbildung				6	28
<b>Summe</b>					<b>526</b>

Für die Sachbearbeitung in der „Offenen Hilfe“ sind danach rd. 5,3 Dienstkräfte erforderlich.

#### 4. Abschließender Hinweis

Bei unseren künftigen Untersuchungen werden wir die mittleren Bearbeitungszeiten/Anhaltswerte selbstverständlich weiterhin überprüfen und gegebenenfalls fortschreiben.

Für Rückfragen steht unsere Geschäftsstelle gerne zur Verfügung.

<sup>2</sup> 6.687 h : 1.422 h (s. Abschnitt 1.1) = 4,70 NK = 470 %/NK