

# Stellenbedarf in Ämtern für soziale Angelegenheiten – Sozialämter –

Verfasser: Martin **Götz**  
Robert **Kaiser**  
Johannes **Rammig**

Inhaltsübersicht	Seite
<b>1 Bedeutung einer zutreffenden personellen Ausstattung</b>	<b>33</b>
<b>2 Allgemeines zur Stellenbemessung</b>	<b>33</b>
2.1 Begriffserläuterungen	33
2.2 Methoden	33
<b>3 Fortschreibungen der mittleren Bearbeitungszeiten</b>	<b>37</b>
<b>4 Ergebnisse der Fortschreibung, mittlere Bearbeitungszeiten, Richtwerte</b>	<b>39</b>
<b>5 Inhalte und Erläuterungen zu den mittleren Bearbeitungszeiten und Richtwerten</b>	<b>46</b>
<b>6 Beispiel für eine Berechnung</b>	<b>64</b>
<b>7 Abschließende Bemerkungen</b>	<b>65</b>

## 1 Bedeutung einer zutreffenden personellen Ausstattung

Die angemessene personelle Ausstattung öffentlicher Verwaltungen und Einrichtungen ist Grundvoraussetzung für eine ordnungsgemäße Aufgabenerfüllung. Bei der Vielfalt der öffentlichen Dienste für das Gemeinwohl und für den einzelnen Bürger ist es daher für die Kommunen geboten, entsprechend qualifiziertes Personal in ausreichendem Umfang zu beschäftigen.

Allerdings sind bei der Personalausstattung einer Verwaltung oder Einrichtung die Grundsätze einer sparsamen und wirtschaftlichen Haushaltsführung zu beachten. Dies gilt in Zeiten vermehrten Steuer- und Gebührenaufkommens ebenso wie in Zeiten notwendiger Konsolidierungsmaßnahmen. Derzeit verursacht nämlich ein im „mittleren Bereich“ in Entgeltgruppe 8 eingruppierter Beschäftigter jährlich rd. 63.950 € Arbeitsplatzkosten (= durchschnittliche Personalkosten + Sachkosten + Verwaltungsgemeinkosten<sup>1</sup>). Ein im „gehobenen Bereich“ in Entgeltgruppe 11 eingruppierter Beschäftigter verursacht jährlich rd. 89.150 € Arbeitsplatzkosten<sup>2</sup>.

Aus diesen Gründen ist es geboten, die einzelnen Verwaltungen und Einrichtungen angemessen mit Personal auszustatten, d. h. es sollte weder zu wenig noch zu viel Personal beschäftigt werden. Das Ziel eines wirtschaftlichen Personaleinsatzes sollte jeweils sein, die für die Aufgabenerfüllung quantitativ notwendige Anzahl entsprechend qualifizierter Mitarbeiter einzusetzen.

## 2 Allgemeines zur Stellenbemessung

### 2.1 Begriffserläuterungen

Unter Stellenbedarf versteht man das quantitative und qualitative Stellen- bzw. Arbeitskräftepotenzial, das zur Bearbeitung der in der Organisationseinheit anfallenden Aufgaben, Tätigkeiten oder Arbeitsvorgänge benötigt wird. Häufig wird für Stellenbedarf auch der Begriff Personalbedarf verwendet.

### 2.2 Methoden

Der Stellenbedarf kann je nach Aufgabenstruktur in analytischen oder summarischen Stellenbemessungsverfahren, Arbeitsplatzmethode oder mittels Benchmarking ermittelt werden. Bei unseren Stellenbemessungen wenden wir – soweit aufgabenspezifisch möglich – analytische oder summarische Stellenbemessungsverfahren an. In vielen Organisationseinheiten fallen neben quantifizierbaren Aufgaben auch kreative Aufgaben oder örtlich geprägte Aufgaben an; deshalb kann eine Stellenbemessung häufig nur aus einer Kombination verschiedener Methoden durchgeführt werden.

---

<sup>1</sup> näheres hierzu siehe Geschäftsbericht für das Jahr 1992, S. 17 ff.

<sup>2</sup> siehe GK 144/2010

### 2.2.1 Analytische Stellenbemessung

Bei der analytischen Stellenbemessung handelt es sich um ein systematisches Verfahren, in dem eine detaillierte Betrachtung der Faktoren stattfindet, die sich auf die Stellenausstattung auswirken.

Die analytische Stellenbemessung eignet sich grundsätzlich für quantifizierbare Aufgaben. Dies sind Aufgaben bzw. Arbeitsvorgänge, die wiederholt anfallen und die sich auch in der Zukunft mit ähnlichen oder gleichen Bearbeitungsschritten und ähnlichen Bearbeitungszeiten bearbeiten lassen. Erkenntnisse der Vergangenheit können für die Bemessung des Stellenbedarfs in der Zukunft genutzt werden.

Zur analytischen Stellenbemessung gehören folgende Verfahrensschritte:

- Erstellung von Tätigkeitskatalogen
- Ermittlung von Fallzahlen/Arbeitsmengen (Jahresfallzahlen)
- Ermittlung der mittleren Bearbeitungszeit je Tätigkeit (mBZ)
- Ermittlung der Jahresarbeitszeit einer „Normalkraft“ (NK<sup>3</sup>)
- Berechnung des Stellenbedarfs

**Tätigkeitskataloge** sind Auflistungen von Tätigkeiten, die im betreffenden Bereich der Verwaltung notwendig sind, um die Aufgaben sachgerecht zu erledigen.

Die **Arbeitsmenge** lässt sich weitgehend in **Fallzahlen** erfassen. Die Fallzahlen werden in der Regel von der Verwaltung/der Einrichtung zur Verfügung gestellt. Soweit keine Aufzeichnungen vorliegen, werden sie geschätzt. Wenn die Möglichkeit dazu besteht, werden die Fallzahlen aus der örtlichen Datenverarbeitung übernommen.

Neben den Fallzahlen sind die **mittleren Bearbeitungszeiten** für die Stellenbemessung von zentraler Bedeutung. Wir haben für viele Tätigkeiten mittlere Bearbeitungszeiten erarbeitet und setzen diese vorrangig an. Örtliche Besonderheiten<sup>4</sup> werden gegebenenfalls gesondert ausgewiesen.

### 2.2.2 Schätzverfahren

Für Tätigkeiten und Aufgaben, für die keine mittleren Bearbeitungszeiten im analytischen Berechnungsverfahren ermittelt werden können, weil

- die zu erhebenden Aufgaben an einem Arbeitsplatz oder mehreren Arbeitsplätzen nicht (durchgängig) quantifizierbar sind oder
- im zur Verfügung stehenden Untersuchungszeitraum keine repräsentative Datenerhebung durchgeführt werden kann,

---

<sup>3</sup> siehe Abschnitt 2.3

<sup>4</sup> etwa auf kommunalpolitischen Wunsch über das übliche Maß hinausgehende Dienstleistungen, z. B. überdurchschnittlich lange Öffnungszeiten, die einen zusätzlichen Stellenbedarf erfordern

werden die Bearbeitungszeiten – wenn möglich analytisch – geschätzt. Dazu werden die Arbeitsmenge und die Bearbeitungszeiten mittels Auswertung von Unterlagen und/oder im Interview ermittelt.

### 2.2.3 Übernahme von Istwerten

Soweit für bestimmte Aufgaben der Umfang bereits örtlich bestimmt ist oder Vorgaben hierzu von den Vertretungsgremien/der politischen Spitze festgelegt wurden, werden grundsätzlich die Istwerte übernommen. Dieses Verfahren wird auch als Arbeitsplatzmethode bezeichnet. Die Übernahme von Istwerten kann unter anderem bei Aufgaben wie der Wirtschaftsförderung, bei bestimmten Beratungsleistungen, die die Kommune freiwillig anbietet, oder bei zeitlich befristeten Sonderaufgaben in Betracht kommen.

### 2.2.4 Summarisches Verfahren

Soweit der Stellenbedarf anhand von Beziehungszahlen oder Personalstandsvergleichen (z. B. Zahl der Fälle pro Sachbearbeiter oder Zahl der Sachbearbeiter für eine bestimmte Aufgabe) ermittelt wird, bezeichnen wir dieses Verfahren als summarisch. Diese Methode wird dann verwendet, wenn Daten für ein analytisches Stellenbemessungsverfahren nicht zur Verfügung stehen oder für überschlägige Vergleiche und Bedarfsberechnungen genutzt werden. Als ein weiteres Instrument zur Ermittlung des Stellenbedarfs kann in diesem Zusammenhang das Benchmarking genannt werden.

### 2.2.5 Hinweise

Die Bearbeitungszeiten stellen auf einen den rechtlichen und fachlichen Anforderungen entsprechenden Bearbeitungsstandard ab. Eine durchschnittliche fachliche und gesundheitliche Belastbarkeit der Dienstkräfte wird unterstellt. Wenn insoweit örtlich besondere Verhältnisse vorliegen, kann für eine bestimmte Zeit eine abweichende Personalausstattung gerechtfertigt sein. In einem solchen Fall hat die für die Personalwirtschaft zuständige Stelle die Leistungsfähigkeit der Dienstkräfte zu beobachten und bei einer Änderung rechtzeitig die notwendigen Konsequenzen zu ziehen. Einmalige Sonderaufgaben, der Abbau von Arbeitsrückständen oder eine außergewöhnliche Personalfluktuaton können ebenfalls zu einer vorübergehenden Abweichung (Personalverstärkung) führen.

Die unter Abschnitt 4 angesetzten Bearbeitungszeiten und pauschalen Richtwerte entsprechen unseren Erkenntnissen zum Stand Dezember 2010. Die mittleren Bearbeitungszeiten und Richtwerte werden in den Untersuchungen weiter evaluiert, um sie den neuesten Entwicklungen anzupassen. Insoweit sind Änderungen jederzeit möglich.

### 2.3 Jahresarbeitszeit einer so genannten Normalarbeitskraft<sup>5</sup>

Die Jahresarbeitszeit einer so genannten Normalarbeitskraft errechnen wir bei Beamten und Angestellten<sup>6</sup> wie folgt:

Zahl der Tage eines Jahres		365
<b>abzüglich</b>		
Samstage und Sonntage	104	
Feiertage	12	
Krankheitstage, Heilkuren	10	
Urlaub, Dienstbefreiungen	33	<u>159</u>
<b>verbleiben mögliche Arbeitstage</b>		<b>206</b>
oder Jahresarbeitsstunden (ausgehend von 39 Wochenstunden)		<b>1.607</b>
<b>abzüglich</b> (nur bei analytischer Stellenbemessung)		
Rüstarbeiten und persönlich bedingte Ausfallzeiten (lt. KGSt <sup>7</sup> sind diese pauschal mit 9 % anzusetzen)		<u>145</u>
verbleiben als Jahresnettoarbeitszeit (in Std.)		<b>1.462</b>
bzw. Jahresarbeitsminuten		<b>87.720</b>

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 u. dgl.),
- persönliche Verrichtungen (z. B. Toilettengang, private Gespräche mit Kollegen),
- Erholungs- und Entspannungszeiten (einschließlich kleiner Kaffeepausen).

Bei den Krankheitstagen, Heilkuren, dem Urlaub und den Dienstbefreiungen können auch die örtlichen Durchschnittswerte angesetzt werden. Bei einem stark über dem Wert für Krankheitstage liegenden örtlichen Wert sollten die Gründe hierfür ermittelt werden, um bei Bedarf entsprechend geeignete Maßnahmen zur Reduzierung des Krankenstandes treffen zu können.

<sup>5</sup> grundsätzliche Ausführungen enthält unser Beitrag im Geschäftsbericht für das Jahr 1995, S. 35 ff.; aktuelle Ergänzungen siehe GK 237/2004 mit weiteren Verweisungen

<sup>6</sup> Seit Inkrafttreten des TVöD zum 01.10.2005 gibt es den einheitlichen Begriff des Beschäftigten. Zwischen Angestellten und Arbeitern wird tariflich nicht mehr unterschieden. In Bezug auf die Stellenbemessung ist die Unterscheidung wegen der stark voneinander abweichenden durchschnittlichen Krankheitstage nach wie vor geboten. Solange bei der Eingruppierung noch die alten Tätigkeitsmerkmale für Angestellte und Arbeiter herangezogen werden, ist eine Unterscheidung ohne großen Aufwand möglich.

<sup>7</sup> KGSt-Handbuch Organisationsmanagement, 1999, Kapitel 17, Abschnitt 3.3.4, Abs. 2

Die **Jahresarbeitszeit** wird aus Gründen der Vergleichbarkeit einzelner Stellen auf der Basis der tariflichen Arbeitszeit eines Beschäftigten ermittelt (seit 01.07.2008 wöchentlich 39 Stunden). Demgegenüber sind für Beamte seit 01.09.2004 in Abhängigkeit vom Lebensalter unterschiedliche Wochenarbeitszeiten eingeführt (siehe auch FSt 331/2004):

	<b>Wochenarbeitszeit Beamte h</b>	<b>im Verhältnis zum Beschäftigten<sup>8</sup> %</b>
bis zur Vollendung des 50. Lebensjahres	42	108
ab Beginn des 51. Lebensjahres bis zur Vollendung des 60. Lebensjahres	41	105
ab Beginn des 61. Lebensjahres	40	103

Für jugendliche Beamte unter 18 Jahren und für schwer behinderte Beamte gilt generell eine Wochenarbeitszeit von 40 Stunden (§§ 11 und 12 AzV).

Unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Altersklassen ergibt sich für Beamte auf die Lebensarbeitszeit bezogen eine durchschnittliche Wochenarbeitszeit von 41,6 Stunden. Im Vergleich zur 39-Stundenwoche im Tarifbereich sind dies 7 % mehr. Die unterschiedlichen Arbeitszeiten berücksichtigen wir mit einer erhöhten Aufgabenzuweisung (107 %) bei Planstellen für Beamte (vgl. GK 237/2004). Die für die bayerischen Beamten beschlossene Arbeitszeitverkürzung zum 01.08.2012 und zum 01.08.2013 von jeweils einer Stunde wäre künftig zu berücksichtigen.

### **3 Fortschreibungen der mittleren Bearbeitungszeiten**

Zur Personalbemessung in Sozialämtern haben wir bereits in früheren Jahren mittlere Bearbeitungszeiten und Richtwerte veröffentlicht.<sup>9</sup> Die grundlegenden Änderungen der Systeme der Sozial- und Arbeitslosenhilfe, die Einführung der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, der Grundsicherung für Arbeitsuchende nach SGB II und die Regelung der Sozialhilfe im SGB XII sowie gesetzliche Anpassungen im Bereich Wohngeld haben Änderungen in den Strukturen sowie der Sachbearbeitung in den Sozialämtern nach sich gezogen.

Diese Aspekte und die Kritik untersuchter Sozialämter, dass die mittleren Bearbeitungszeiten transparenter dargestellt werden sollten, haben uns veranlasst, in mehreren Sozialämtern bei Landkreisen und einer kreisfreien Stadt Grundlagenarbeiten zur Überarbeitung der mittleren Bearbeitungszeiten durchzuführen. Daneben wurden Erhebungen bei Untersuchungen im Rahmen unserer überörtlichen Rechnungsprüfungen bzw. bei Gutachten in Sozialämtern durchgeführt.

<sup>8</sup> Die Rechenergebnisse sind gerundet.

<sup>9</sup> siehe zuletzt unseren Geschäftsbericht für das Jahr 2001, Personalbemessung in Sozialämtern – Sachbearbeiter für „Offene Hilfe“ –, S. 36 ff.

Im Hinblick auf Transparenz und Praxistauglichkeit haben wir in allen Sozialämtern die Sachbearbeiter stark in unsere Erhebungen eingebunden. Ein wichtiger Ansatzpunkt war, die Arbeitsvorgänge detailliert zu ermitteln, damit diese in Teilbereiche zerlegt werden konnten, um einzelne Schritte organisatorisch und zeitmäßig erfassen zu können. Diese Erfassung diente der Beurteilung und Bewertung der Arbeitsabläufe sowie des erforderlichen Zeit- und damit Stellenbedarfs.

Die Stellenbedarfs- bzw. Personalbedarfsermittlung ist die Basis für eine langfristige Personalplanung und damit ein wesentliches Instrument der Personaleinsatzsteuerung.

Zur Ermittlung der mittleren Bearbeitungszeiten und Richtwerte haben wir nach durchgeführter Aufgabenkritik sowie möglicher Geschäftsprozessoptimierungen die Erhebungstechniken der Selbstaufschreibung, der Zeitaufnahme oder das analytische Schätzverfahren angewendet.

Die Aufgaben der Betreuungsstelle und der Heimaufsicht (jetzt Fachstelle Pflege- und Behinderteneinrichtungen, Qualitätsentwicklung und Aufsicht – FQA –) waren in unsere Untersuchungen einbezogen. Im Hinblick auf noch notwendigen Klärungsbedarf zu Veröffentlichungen von Spitzenverbänden und wegen der noch zu geringen Datenbasis haben wir vorerst von einer Veröffentlichung abgesehen.

Aufgrund der insgesamt geringen Bedeutung der Leistungen der Kriegsopferversorge haben wir in diesem Aufgabenfeld auf Erhebungen verzichtet.

Im Bereich der Staatlichen Versicherungsämter bzw. des Sozialversicherungswesens wurden unsere Ergebnisse aus früheren Untersuchungen bei kreisangehörigen Gemeinden überwiegend bestätigt; wir haben deshalb auf eine Veröffentlichung verzichtet.

Nicht einbezogen in die Untersuchungen waren die bisherigen pauschalen Ansätze für Leitungsaufgaben, Rüstzeiten, persönliche Verteilzeiten sowie der pauschale Ansatz für einzelfallübergreifende Tätigkeiten von 6 % einer Normalarbeitskraft. Diese pauschalen Ansätze werden derzeit überprüft.

Der Anteil der Rüstzeiten, der persönlich bedingten Ausfallzeiten (vgl. Abschnitt 2.3, Ansatz 9 %/NK), der einzelfallübergreifenden Tätigkeiten sowie der sonstigen sachlichen Verteilzeiten (pauschal 6 %/NK sowie zusätzlich bei den jeweiligen Aufgabenbereichen zwischen 3 bis 5 %/NK, u. a. für fallunabhängige Beratungen) beträgt in unseren Stellenbedarfsberechnungen derzeit rd. 18 bis 20 % einer Vollzeitkraft.

## 4 Ergebnisse der Fortschreibung, mittlere Bearbeitungszeiten, Richtwerte

Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<b>4.1 Zentrale Aufgaben</b>	
IT-Angelegenheiten SGB XII, AsylbLG <sup>10</sup> – Grundlast für bis zu 10 Mitarbeiter	25 %/NK
IT-Angelegenheiten Wohngeld – Grundlast für bis zu 5 Mitarbeiter	10 %/NK
Abrechnung der kommunalen Leistungen nach SGB II mit der Bundesagentur für Arbeit und Anforderung von Bundesmitteln (nicht Optionskommunen)	7 h/Monat
Delegationsabrechnung mit Bezirk	örtlicher Bedarf
<b>4.2 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung</b>	
Zugang/Erstbewilligung	3 h/Fall
Laufender Auszahlungsfall	4,75 h/Fall
Abgang	1,5 h/Fall
Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind	10 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf
Formelle Ablehnung (einschl. formelle Antragsrücknahme)	1,5 bis 2 h/Fall
Widerspruch	} örtlicher Bedarf
Klage	
Hausbesuche	
<b>4.3 Hilfe zum Lebensunterhalt</b>	
Zugang/Erstbewilligung	3,5 h/Fall
Laufender Auszahlungsfall	5 h/Fall
Abgang	1,5 h/Fall
Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind	10 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf
Formelle Ablehnung (einschl. formelle Antragsrücknahme)	1,5 bis 2 h/Fall
Widerspruch	} örtlicher Bedarf
Klage	
Hausbesuch	
<b>4.4 Hilfen zur Gesundheit</b>	
Antrag auf Hilfe zur Gesundheit/Hilfe bei Krankheit für nicht laufende Hilfeempfänger (§§ 25, 47 ff. SGB XII – nicht § 264 SGB V)	örtlicher Bedarf

<sup>10</sup> Asylbewerberleistungsgesetz



Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<p><b>4.5 Hilfe zur Pflege</b></p> <p>Zugang/Erstbewilligung  Laufender Auszahlungsfall  Abgang  Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind</p> <p>Formelle Ablehnung (einschl. formelle Antragsrücknahme)  Widerspruch  Klage  Hausbesuch</p>	<p>4 h/Fall  5 h/Fall  1,5 h/Fall  10 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf  2 bis 3 h/Fall</p> <p>} örtlicher Bedarf</p>
<p><b>4.6 Hilfen in anderen Lebenslagen und sonstige Hilfen nach dem SGB XII</b></p> <p>Formeller Antrag auf einmalige Leistungen an Hilfeempfänger  Formeller Antrag auf Gewährung eines Darlehens an Hilfeempfänger  Übernahme der Bestattungskosten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sterbefälle mit grundsätzlicher Prüfung der Kostenübernahme</li> <li>- Überprüfung von Erben/Pflichtigen (Grundbedarf je Prüfung), davon abhängig Beschäftigte/Arbeitslose</li> <li>  selbstständig Erwerbstätige</li> <li>- Bewilligte Kostenübernahme</li> <li>- Abgelehnte Kostenübernahme</li> <li>- Nachträglicher Antrag auf Übernahme der Grabsteinkosten</li> <li>- Überleitung des Erstattungsanspruchs</li> <li>- Widerspruch bearbeiten</li> <li>- Amtshilfeersuchen einer anderen Kommune bearbeiten</li> <li>- Amtshilfeersuchen an andere Kommune stellen</li> </ul> <p>Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten  Hilfe zur Weiterführung des Haushalts  Altenhilfe  Hilfe in anderen Lebenslagen; sonstige Hilfen  Kostenerstattung bei Aufenthalt in Frauenhäusern  Einzelabrechnung bei Aufenthalt im Frauenhaus  Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind</p>	<p>2 h/Fall  3 h/Fall  1,25 h/Fall  15 min/Fall  45 min/Fall  1 h/Fall  30 min/Fall  30 min/Fall  örtlicher Bedarf  30 min/Fall  örtlicher Bedarf  örtlicher Bedarf  örtlicher Bedarf  30 min/Fall</p> <p>} derzeit noch örtlichen Bedarf feststellen</p> <p>10 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<b>4.7 Hilfen für Heimbewohner</b>	
Zugang/Erstbewilligung	5 h/Fall
Laufender Auszahlungsfall	5 h/Fall
Abgang	1,5 h/Fall
- Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind	10 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf
Formelle Ablehnung (einschl. formelle Antragsrücknahme)	3 h/Fall
Widerspruch	} örtlicher Bedarf
Klage	
Anträge aufnehmen und an zuständigen Träger weiterleiten	
Hausbesuche	
<b>4.8 Bearbeitung von Unterhaltsangelegenheiten (SGB XII)</b>	
Abgeschlossene Fälle auf Unterhaltsansprüche überprüfen (BSHG/SGB XII)	15 min/Fall
Grundbedarf für anhängige Fälle (Jahresdurchschnitt)	15 min/Fall
Grundbedarf für auf Hilfeempfänger/Rechtsanwalt/Beistand rückübertragene Unterhaltsansprüche	30 min/Fall
Feststellung der Unterhaltspflicht und Berechnung der Unterhaltshöhe (Grundbedarf), davon	30 min/Fall
- Arbeitslose/abhängig beschäftigte Personen bzw. Familien	30 min/Fall
- selbstständig erwerbstätige Personen	1 h/Fall
Neue Klage auf Auskunftserteilung und anschließende Unterhaltsfestsetzung	1,5 h/Fall
Neue Klage auf Unterhaltsfestsetzung (ohne Klage auf Auskunftserteilung)	1 h/Fall
Antrag auf Zwangsgeld-/Zwangsmittelfestsetzung zur Auskunftserteilung	15 min/Fall
Antrag auf Zwangsgeld-/Zwangsmittelvollstreckung zur Auskunftserteilung	15 min/Fall
Zahlungsaufforderung/Mahnung manuell erstellen	10 min/Fall
Verzugs-/Stundungszinsen berechnen	10 min/Fall
Mitwirkung beim Antrag auf Stundung/Ratenzahlung/Aussetzung der Vollziehung	20 min/Fall
Strafanzeige wegen Unterhaltspflichtverletzung stellen	örtlicher Bedarf
Amtshilfeersuchen von anderen Kommunen bearbeiten	örtlicher Bedarf
Amtshilfeersuchen an andere Kommunen erstellen	30 min/Fall
Allgemeine Auskünfte zu Altfällen, statistische Auswertungen u. Ä.	5 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf

Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<b>4.9 Rückforderung von Darlehen und Überzahlungen (SGB XII)</b>	
Zahlungsfähigkeit des Schuldners überprüfen	45 min/Fall
Zahlungsaufforderung/Mahnung manuell erstellen	10 min/Fall
Stundungszinsen/Säumniszuschläge berechnen	10 min/Fall
Abtretungserklärung anfertigen	örtlicher Bedarf
Mitwirkung beim Antrag auf Stundung/Ratenzahlung/Aussetzung der Vollziehung	20 min/Fall
Mitwirkung bei Widersprüchen/Klagen	örtlicher Bedarf
Amtshilfeersuchen von anderen Kommunen bearbeiten	örtlicher Bedarf
Amtshilfeersuchen an andere Kommunen erstellen	30 min/Fall
Allgemeine Auskünfte zu Altfällen, statistische Auswertungen u. Ä.	5 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf
<b>4.10 Leistungen nach dem Wohngeldgesetz (WoGG)</b>	
Mietzuschuss – Erstantrag	1,25 h/Fall
Mietzuschuss – Weiterbewilligung	1 h/Fall
Lastenzuschuss – Erstantrag	1,75 h/Fall
Lastenzuschuss – Weiterbewilligung	1,25 h/Fall
Widerspruch	örtlicher Bedarf
Klage	örtlicher Bedarf
Einstellung	25 min/Fall
Erhöhungsantrag nach § 27 Abs. 1 WoGG	1 h/Fall
Bescheid nach § 27 Abs. 2 WoGG	50 min/Fall
Einstellung	25 min/Fall
Rückforderung (nach Festsetzung Rückzahlungspflicht)	1 h/Fall
Negativbescheinigung	12 min/Fall
Gegenprüfung (Aufgabe Teamleiter oder Leiter)	
Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind	derzeit noch kein Zuschlagssatz festgelegt – örtlichen Bedarf feststellen

Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<p><b>4.11 Leistungen zur Unterhaltssicherung</b></p> <p>Neuantrag wegen Grundwehrdienst, davon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- allgemeine Leistung (§ 5 USG)</li> <li>- Einzelleistung (§ 6 USG)</li> <li>- Sonderleistung (§ 7 USG)</li> <li>- Mietbeihilfe (§ 7 a USG)</li> <li>- Wirtschaftsbeihilfe (§ 7 b USG)</li> <li>- Antrag von Sanitätsoffizier (§ 12 a USG)</li> <li>- Abschlag bei Anträgen mit mehreren Leistungen, soweit diese bei jeder Leistung als gesonderter Antrag fallzahlenmäßig erfasst wurden</li> </ul> <p>Neuantrag wegen Wehrübung, davon</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- abhängig Beschäftigter (§§ 13 Abs. 2, 13 c Abs. 2 und 3 USG)</li> <li>- Arbeitsloser (§ 13 Abs. 3 USG)</li> <li>- selbstständig Erwerbstätiger (§ 13 a USG)</li> </ul> <p>Neuantrag auf Härteausgleich (§ 23 USG)</p> <p>Hausbesuche/Außendienste</p> <p>Antragsablehnung (Grundwehrdienst oder Wehrübung)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Widerspruch bearbeiten bzw. zuarbeiten</li> <li>- Mitwirkung bei Klagen</li> <li>- Rückforderung von Unterhaltssicherungsleistung</li> <li>- Auskünfte, Beratungen, die nicht zu einer Sachbearbeitung führen oder nicht im Rahmen der Sachbearbeitung erteilt werden, Statistiken, Mitteilungen an Kreiswehrrersatzamt und andere Behörden</li> </ul>	<p>2 h/Fall</p> <p>1,5 h/Fall</p> <p>2,5 h/Fall</p> <p>2 h/Fall</p> <p>2 h/Fall</p> <p>örtlicher Bedarf</p> <p>- 1 h/Fall</p> <p>45 min/Fall</p> <p>45 min/Fall</p> <p>2 h/Fall</p> <p>2 h/Fall</p> <p>örtlicher Bedarf</p> <p>1 h/Fall</p> <p>örtlicher Bedarf</p> <p>örtlicher Bedarf</p> <p>1 h/Fall</p> <p>10 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<b>4.12 Leistungen an Asylbewerber</b>	
Neuzugang (Einzelfall oder Familienverbund)	1 h/Fall
Zugang nach Umverteilung (Einzelfall oder Familienverbund)	1 h/Fall
Wiederzugang nach Abwesenheit (Einzelfall oder Familienverbund)	20 min/Fall
Nach Einzug/Umzug neu belegte dezentrale Unterkunft/Wohnung	1,25 h/Fall
Nach Abgang/Umzug aufgelöste dezentrale Unterkunft/Wohnung	örtlicher Bedarf
Auszahlungsfall bei dezentraler Unterbringung (je Wohneinheit)	3 h/Fall
Auszahlungsfall bei Unterbringung in einer Gemeinschaftsunterkunft	1,75 h/Fall
Außentermin, überwiegend Besichtigung Gemeinschaftsunterkunft	örtlicher Bedarf
Abgang, davon durch	
- Untertauchen/Abschiebung	15 min/Fall
- freiwillige Ausreise	45 min/Fall
- Umverteilung	45 min/Fall
- Erteilung Aufenthaltserlaubnis	30 min/Fall
Krankenschein ausstellen (Allgemeinarzt)	7 min/Fall
Krankenschein ausstellen nach Überweisung (Facharzt)	15 min/Fall
Kostenübernahmeerklärung für stationäre Leistung	30 min/Fall
Abrechnung Arztrechnungen und Rezepte	örtlicher Bedarf
Abrechnung stationäre Aufenthalte, Therapien u. a.	örtlicher Bedarf
Betreuung Person, die zu gemeinnütziger Arbeit herangezogen wird	15 min/Fall
Auszahlung Vergütung für gemeinnützige Arbeit	10 min/Fall
Vorübergehende Leistungseinstellung	45 min/Fall
Mittelanforderung bei Regierung	0,5 AT im Quartal
Statistische Auswertungen	örtlicher Bedarf
Sonstiges, allgemeine Auskünfte	5 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf

Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<b>4.13 Ausbildungs- und Aufstiegsfortbildungsförderung</b>	
Ausbildungsförderung	
- Neu- oder Folgeantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)	1,75 h/Fall
- Aktualisierungsantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)	1,5 h/Fall
Aufstiegsfortbildungsförderung	
- Neuantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)	1,75 h/Fall
- Folgeantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)	1,75 h/Fall
- Aktualisierungsantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)	1,5 h/Fall
- darunter fallende Anträge auf einkommensunabhängige Förderung bei Teilzeitlehrgängen (Abschlag)	- 30 min/Fall
- Zuschlag für aufwändige Recherchen bei nicht standardisierten Lehrgängen zu den ermittelten Jahresarbeitsstunden für Neuanträge aus Aufstiegsfortbildungsförderung	5 %
- Nachträgliche Überweisung der Prüfungsgebühr	30 min/Fall
Ausbildungs- und Aufstiegsfortbildungsförderung	
- Vorbehaltsauflösungen bei Aktualisierungsanträgen	1,25 h/Fall
- Zwangsgeld-/Zwangsmittellandrohung wegen mangelnder Mitwirkung	10 min/Fall
- Zwangsgeld-/Zwangsmittelfestsetzung wegen mangelnder Mitwirkung	30 min/Fall
- Ablehnung (nicht rechnerisch; Fehlen sonstiger Anspruchsvoraussetzungen)	1 h/Fall
- Überleitung eines Unterhaltsanspruchs	2 h/Fall
- Abgleich der Abrechnungsläufe und Korrektur bei Fehlermeldung	2 h/Monat
- Nachträglicher Abgleich von Zinseinkünften über BaFin u. a.	10 min/Fall
- Zuschlag für zeitaufwändigen Abgleich von Zinseinkünften u. a. bei notwendiger Klärung von Differenzen	20 min/Fall
- Bescheid ändern (u. a. Miethöhe geändert, KV-Beiträge)	30 min/Fall
- Bescheid ändern (u. a. bei Rückforderungen wegen Abbruch der geförderten Maßnahme/nach Vorbehaltsauflösung/nach Feststellung nicht gemeldeter Zinseinkünfte)	1,25 h/Fall
- Abtretungserklärung	20 min/Fall
- Manuell erstellte Zahlungsaufforderung/Mahnung	10 min/Fall
- Manuell berechnete Stundungszinsen/Säumniszuschläge	10 min/Fall
- Antrag auf Ratenzahlung/Aussetzung der Vollziehung/Stundung (Mitwirkung)	20 min/Fall
- Widersprüche bearbeiten/Klagen (Zuarbeiten)	örtlicher Bedarf
Auswertungen/Statistiken/Jahresberichte u. a.	örtlicher Bedarf
Amtshilfeersuchen einer anderer Kommune bearbeiten	1,5 h/Fall
Amtshilfeersuchen an andere Kommune stellen	30 min/Fall
Auskünfte, Beratungen, die nicht zu einer Sachbearbeitung führen oder nicht im Rahmen der Sachbearbeitung erteilt werden	10 % Zuschlag auf den bis hier errechneten Stellenbedarf
Vorausberechnungen nach Beratung und ohne weitere Sachbearbeitung	30 min/Fall

Aufgaben/Tätigkeiten/Arbeitsvorgänge	mBZ, Richtwerte
<b>4.14 Ordnungswidrigkeiten</b> Ordnungswidrigkeitenverfahren lt. § 121 SGB XI einleiten (Grundbedarf) - wegen Unzuständigkeit weiterleiten - nach kostenfreier Verwarnung eingestellt Bußgeldbescheid erstellen mit freiwilliger Bußgeldzahlung Bußgeldbescheid erstellen	20 min/Fall 5 min/Fall 15 min/Fall 30 min/Fall 45 min/Fall

## 5 Inhalte und Erläuterungen zu den mittleren Bearbeitungszeiten und Richtwerten

In der nachfolgenden Tabelle stellen wir – soweit es zum besseren Verständnis geboten erscheint – die Arbeitsschritte bzw. Aktivitäten dar, die in den mittleren Bearbeitungszeiten grundsätzlich berücksichtigt sind. Soweit bestimmte Aktivitäten nicht in allen Fällen vorkommen, wurden diese entsprechend unseren Erhebungen prozentual bei den mittleren Bearbeitungszeiten berücksichtigt (Beispiel: Aktivität kommt durchschnittlich in 20 % der Fälle vor und nimmt üblicherweise einen Zeitbedarf von 30 Minuten ein; dann wurden für die mittlere Bearbeitungszeit bei allen Fällen 6 Minuten veranschlagt). Bei bestimmten Arbeitsvorgängen bzw. Aktivitäten verweisen wir auf den örtlichen Bedarf. Der Zeitbedarf wird in diesen Fällen entsprechend der örtlichen Bearbeitungsweise bzw. Standards im Rahmen der Untersuchungen erarbeitet und angesetzt. Mittlere Bearbeitungszeiten für diese Tätigkeiten und Arbeitsvorgänge werden wir nach weiteren Untersuchungen und Festlegung einheitlicher Arbeitsschritte bzw. Standards, soweit möglich, festlegen.

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
<p><b>4.1 Zentrale Aufgaben</b></p> <p>IT-Angelegenheiten SGB XII, AsylbLG</p>	<p>Der Zeitanatz beinhaltet Tätigkeiten im Bereich der DV-Organisation, der Verfahrensadministration, der Benutzerbetreuung und der Internetpflege, die nachfolgend stichpunktartig dargestellt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimierung IT-Einsatz (z. B. Nutzung neuer Funktionen)</li> <li>- Verfahrensadministration, u. a. fachlicher Aufwand bei der Übernahme von Updates (z. B. Anpassung Anwenderhandbuch, Verfahrenstest), Definition der Zugriffsrechte, Textbausteine bzw. Textanbindung, Statistiken der Sozialhilfe, Statistiken nach dem AsylbLG, Auswertungen, Rentenauskunftsverfahren, Datenabgleich § 118 SGB XII, Auszahlungen (Tages-/Wochenläufe, Monatslauf), Integrationen (z. B. Finanzverfahren)</li> <li>- fachliche Benutzerbetreuung der Anwendungsverfahren, First-Level-Support (z. B. einfache Problemstellungen im Bereich Hardware und Bürokommunikation)</li> <li>- Internet-/Intranetpflege</li> </ul> <p>Der Ansatz von 25 % einer NK gilt für bis zu 10 Kräfte, die betreut werden.</p>
<p>IT-Angelegenheiten Wohngeld</p>	<p>Der Zeitanatz beinhaltet Tätigkeiten im Bereich der DV-Organisation, der Verfahrensadministration, der Benutzerbetreuung und der Internetpflege, die nachfolgend stichpunktartig dargestellt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimierung IT-Einsatz (z. B. Nutzung neuer Funktionen)</li> <li>- Verfahrensadministration, u. a. fachlicher Aufwand bei der Übernahme von Updates (z. B. Anpassung Anwenderhandbuch, Verfahrenstest), Definition der Zugriffsrechte, Datenbankabfragen, Textbausteine bzw. Textanbindung, Statistiken, Auswertungen, Auszahlungen (Monats-/Zwischenläufe), Mitwirkung bei Integrationen (z. B. Finanzverfahren)</li> <li>- fachliche Benutzerbetreuung der Anwendungsverfahren, First-Level-Support (z. B. einfache Problemstellungen im Bereich Hardware und Bürokommunikation)</li> <li>- Internet-/Intranetpflege</li> </ul> <p>Der Ansatz von 10 % einer NK gilt für bis zu 5 Kräfte, die betreut werden.</p>
<p>Abrechnung der kommunalen Leistungen nach SGB II mit der Bundesagentur für Arbeit und Anforderung von Bundesmitteln (nicht Optionskommunen)</p>	<p>Durchschnittswert bei kleinen bis mittelgroßen Trägern der Sozialhilfe in Bayern</p>



Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
<p><b>4.2 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung</b></p> <p>Zugang/Erstbewilligung</p>	<p>Antragseingang, Vorprüfung und fehlende Unterlagen anfordern ggf. Vorladung, evtl. Terminvereinbarung und gesonderte Vorsprache des Antragstellers; Annahme des Antrags bei Vorsprache; Ergänzung fehlender Angaben mit Antragsteller, in Einzelfällen komplette Aufnahme des Antrags; Unterlagen kopieren; Unterlagen sichten und prüfen; fehlende Unterlagen anfordern; Klärung besonderer Sachverhalte wie auffällige Vermögens-/Wohnverhältnisse; Beratung über soziale Leistungen; Prüfen, ob bereits Bezug von Sozialhilfe vorlag, evtl. Akte holen bzw. anfordern; Annahme der fehlenden Unterlagen bei Vorsprache oder Eingang per Post</p> <p>Beteiligung anderer Stellen, Behörden</p> <p>Rückfragen, Klärung von Sachverhalten und Abstimmung der Leistungsvoraussetzungen; ggf. Anforderung von Unterlagen; evtl. Akteneinsicht; Überprüfung des Krankenversicherungsschutzes und ggf. notwendige Veranlassungen wie Aufforderung zum Abschluss einer freiwilligen Weiterversicherung in der Kranken- und Pflegeversicherung; ggf. Anmeldung § 264 SGB V (neue Fälle selten); ggf. Erstattungsansprüche anderer Sozialleistungsträger (wie SGB II-Leistungsträger) bearbeiten und abrechnen; ggf. DRV<sup>11</sup>-Untersuchung zur Feststellung der dauerhaften vollen Erwerbsminderung veranlassen (einschl. Erklärung zur Entbindung von ärztlicher Schweigepflicht, Auskünfte zu behandelnden Ärzten, Anforderung von ärztlichen Unterlagen, Auftrag an DRV, Gutachten auswerten)</p> <p>Abschließende Fallprüfung, Berechnung und Bescheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feststellung persönliche Verhältnisse, Bedarfsermittlung; Einkommensermittlung; Vermögensprüfung; Überprüfung von weiteren vorrangigen, ggf. noch nicht realisierten Ansprüchen, Erstattungsansprüche gegen andere Sozialleistungsträger prüfen, Kostenerstattungsansprüche sowie ggf. Geltendmachung der Ansprüche</li> <li>- Erfassung der Falldaten im IT-Verfahren und berechnen; Erstellung und Versand des Bescheids samt Anlagen; ggf. Abdruck an andere Stellen; Zahlbarmachung der Leistungen (an Leistungsempfänger und ggf. Dritte); evtl. Ermittlung von Unterhaltspflichtigen, Versand der Rechtswahrungsanzeige und Abdruck an Spezialsachbearbeiter (in der Regel nur an getrennt lebende/geschiedene Partner)</li> <li>- evtl. Auszahlung von Vorschüssen/Barauszahlungen bis zur laufenden Zahlbarmachung; Akte anlegen; evtl. Rücksprache mit Leitungskräften</li> </ul>

<sup>11</sup> Deutsche Rentenversicherung

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
Laufender Auszahlungsfall	<p>Weitergewährung bzw. Überprüfung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in der Regel alle zwölf Monate; Anschreiben über benötigte Unterlagen; Weitergewährungsantrag ggf. persönlich annehmen, sichten, Daten mit Antragsteller ergänzen, Kopien fertigen, Nachforderung von Unterlagen</li> <li>- jeweils Prüfung und Daten in IT erfassen und berechnen, Bescheid erstellen und versenden</li> </ul> <p>Regelsatzänderungen</p> <p>Rentenanpassungen</p> <p>weitere Einkommensänderungen, z. B. aus Erwerbstätigkeit</p> <p>Anpassungen der Beiträge für Kranken- und Pflegeversicherungen; bei Übernahme der medizinischen Kosten im Rahmen des § 264 SGB V ggf. Verlängerung der Anmeldung</p> <p>Prüfung des sonstigen Bedarfs bzw. Absetzbeträge einschl. Änderungen wie z. B. Mehrbedarf, Versicherungen; evtl. Berücksichtigung als laufender Bedarf oder Anweisung von Einzelrechnungen; Anforderung von Belegen</p> <p>Nebenkosten- und Heizkostenabrechnungen für die Unterkunft bearbeiten, ggf. nach Anforderung von Unterlagen</p> <p>Änderungen der Kosten der Unterkunft</p> <p>Umzüge</p> <p>Prüfung der Notwendigkeit und Angemessenheit der neuen Unterkunft, Beratung zu möglichen Kostenübernahmen, evtl. darlehensweise Übernahme der Mietkaution sowie einmalige Beihilfen z. B. für Umzugskosten und Ausstattung der Wohnung</p> <p>Angemessenheit der Unterkunftskosten prüfen und ggf. Aufforderung zur Kostenreduzierung</p> <p>Anträge auf einmalige Beihilfen bearbeiten</p> <p>Anträge auf darlehensweise Übernahme von Miet-/Stromschulden, Vorschüsse und Überbrückungshilfen</p> <p>Darlehensweise Bewilligung der Hilfe insgesamt, z. B. wegen nicht verwertbaren Vermögens</p> <p>regelmäßige Prüfung der Voraussetzungen, Sicherung der Ansprüche und Geltendmachung</p> <p>Rückforderung zu Unrecht erhaltener Hilfen mit gesondertem Bescheid</p> <p>Ermittlung des Sachverhalts, Anhörung, Bescheid über Rückforderung und Erstattung erstellen, evtl. Einleitung Strafverfahren</p> <p>nach Erstbewilligung</p> <p>Überprüfung vorrangiger, ggf. noch nicht realisierter Ansprüche, Erstattungsansprüche gegen andere Sozialleistungsträger, Kostenerstattungsansprüche sowie ggf. Geltendmachung der Ansprüche</p> <p>weitere sonstige Anträge, Fragen bzw. Rückfragen; Beratung über soziale Leistungen; Rücksprachen mit anderen Stellen, wie z. B. Krankenversicherungen; Klärung besonderer Sachverhalte</p> <p>Rücksprache mit Leitungskräften</p> <p>Zuschlag für einzelne besonders zeitaufwändige Fälle wie bei atypischem Sachverhalt oder besonders schwierigem Klientel</p> <p>Zuschlag für regelmäßige Überprüfung des laufenden Fallbestandes und Anpassungen an die Entwicklung der Gesetze, Richtlinien oder Rechtsprechung</p> <p>Zahlungsläufe stichprobenartig kontrollieren; Überwachung von Zahlungsverpflichtungen und Buchung der Anordnungen</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
Abgang	<p>Mitteilung/Kennntnis über geänderte Verhältnisse durch den Antragsteller, Dritte oder anderen Sozialleistungsträger; ggf. Anforderung weiterer Unterlagen; Klärung besonderer Sachverhalte; Rücksprache mit anderen Behörden und Stellen; Beratung über weitere soziale Leistungen</p> <p>Abschließende Fallprüfung, Berechnung und Bescheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feststellungen zum Wegfall der Anspruchsvoraussetzungen</li> <li>- Erfassung der Falldaten in IT und berechnen, Bescheid erstellen; ggf. Abmeldung des Empfängers bei der Krankenkasse nach § 264 SGB V; Rücksprache mit Leitungskräften</li> </ul> <p>Fall abschließen</p> <p>Ermittlung offener Forderungen gegenüber Leistungsempfängern, Dritten oder Sozialleistungsträgern; ggf. Anforderung der Beträge; Akte in Registratur oder ggf. Weiterleitung an Spezielsachbearbeiter für Rückforderungen; ggf. Information an Sachbearbeiter für Unterhalt; Aktenübermittlung auf Anforderung anderer Träger von Sozialleistungen; ggf. Anfragen an das Nachlassgericht und die Finanzämter, Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen aus offenen Forderungen und Kostenersatz (bei vorangegangener Leistungsgewährung nach anderen Kapiteln der Sozialhilfe)</p>
Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind	<p>Das sind allgemeine Auskünfte und Beratungen gegenüber Bürgern und anderen Dienststellen oder Behörden, für die noch kein Antrag eingegangen ist oder kein laufender Fall besteht. Hierzu rechnen wir auch die Aushändigung von Antragsunterlagen. Nach den Aufzeichnungen verschiedener Sozialämter gehen wir von einem Zeitaufwand von bis zu 10 % bezogen auf die mit Leistungsbewilligungen verbundenen Tätigkeiten aus. Die Höhe der Zuschläge wird bei künftigen Untersuchungen stichprobenartig bzw. durch weitere Aufschreibungen überprüft und fortgeführt.</p>
Formelle Ablehnung (einschl. formelle Antragsrücknahme)	<p>Die Ablehnungen erfolgen nach schriftlicher Antragstellung (Formblatt). Die möglichen Arbeitsvorgänge entsprechen in wesentlichen Punkten der Fallbearbeitung für Zugänge/Erstbewilligungen; ggf. geht Anhörung nach § 24 SGB X voraus. Die mBZ ist insgesamt niedriger anzusetzen, da für einen Teil der Fälle verschiedene Aktivitäten nicht erforderlich sind (z. B. bei offensichtlich fehlenden Anspruchsvoraussetzungen wie deutlich übersteigendes Einkommen oder Vermögen). Die mBZ haben wir als Zeitspanne angegeben, da die Anzahl der formellen Ablehnungen und damit in der Regel auch der Anteil von einfacheren Ablehnungen aus örtlichen Gründen abweichen kann (z. B. unterschiedlicher Umfang von Beratungen vor Antragstellung zur Abklärung möglicher Leistungsansprüche wegen örtlicher Lage der Dienststelle).</p>
Widerspruch Klage	<p>Für die Bearbeitung der Widersprüche/Klagen bestehen örtliche Unterschiede in den Verfahrensabläufen und der Aufgabenverteilung zwischen Sachbearbeiter und Leitungskräften. Eine abschließende Festlegung ist derzeit noch nicht möglich.</p>
Hausbesuch	<p>Die Hausbesuche werden teilweise von den Sachbearbeitern und teilweise von Außendienstmitarbeitern wahrgenommen. Beim zeitlichen Gesamtumfang der Hausbesuche sind örtliche Besonderheiten wie Wegezeiten zu berücksichtigen. Entsprechend sollte der zeitliche Aufwand jeweils vor Ort ermittelt werden.</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu lfd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
<p><b>4.3 Hilfe zum Lebensunterhalt</b></p> <p>Zugang/Erstbewilligung</p> <p>Laufender Auszahlungsfall</p> <p>Abgang</p> <p>Formelle Ablehnung (einschl. formelle Antragsrücknahme)</p>	<p>Es gelten im Wesentlichen die gleichen Ausführungen wie bei der Grund- sicherung im Alter und bei Erwerbsminderung.</p> <p>Die höhere mBZ begründet sich dadurch, dass gegenüber der Grund- sicherung vergleichsweise mehr Fälle auftreten, bei denen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterhaltspflichtige ermittelt, Rechtswahrungsanzeigen und Abdrucke an Spezielsachbearbeiter (auch für Eltern und Kinder) versendet,</li> <li>- Erstattungsansprüche der SGB II-Leistungsträger bearbeitet und ab- gerechnet,</li> <li>- Untersuchungen zur Feststellung des Umfangs der Erwerbsminderung veranlasst werden müssen.</li> </ul> <p>Es gelten im Wesentlichen die gleichen Ausführungen wie bei der Grund- sicherung im Alter und bei Erwerbsminderung.</p> <p>Die höhere mBZ begründet sich dadurch, dass gegenüber der Grund- sicherung vergleichsweise mehr Fälle auftreten, bei denen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auswertungen zum Datenabgleich für Einkommen und Zinseinnahmen nach § 118 SGB X und</li> <li>- Überprüfungen zum festgestellten Umfang der Erwerbsminderung durchgeführt werden müssen.</li> </ul> <p>Der Zeitaufwand entspricht im Wesentlichen dem Bereich der Grund- sicherung im Alter und bei Erwerbsminderung.</p> <p>Der Zeitaufwand entspricht im Wesentlichen dem Bereich der Grund- sicherung im Alter und bei Erwerbsminderung.</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
<p><b>4.4 Hilfen zur Gesundheit</b></p> <p>Antrag auf Hilfe zur Gesundheit/Hilfe bei Krankheit für nicht laufenden Hilfeempfänger (§§ 25, 47 ff. SGB XII – nicht § 264 SGB V)</p> <p><b>4.5 Hilfe zur Pflege</b></p>	<p>Das An- und Abmeldeverfahren für Anspruchsberechtigte nach § 264 SGB V ordnen wir der Sachbearbeitung für die anderen laufenden Leistungen zu. Die Abrechnungen nach § 264 SGB V weisen wir über einen gesonderten Ansatz unter den Zentralen Aufgaben aus.</p> <p>Der Zeitaufwand für die Anträge auf Hilfen zur Gesundheit/Hilfe bei Krankheit an nicht laufende Empfänger nach §§ 25, 47 ff. SGB XII bewegt sich bei mittelgroßen Trägern der Sozialhilfe in der Regel bei nicht mehr als 10 %/NK. Bei teilweise geringen Fallzahlen und besonderen örtlichen Verhältnissen wie Einrichtungen ist der Zeitaufwand nach den örtlichen Verhältnissen zu ermitteln.</p> <p>Durch die Gesundheitsreform 2007 besteht für Nichtversicherte regelmäßig eine Pflichtmitgliedschaft in der Gesetzlichen Krankenversicherung (§ 5 Abs. 1 Nr. 13 SGB V). Bei anderen Personen besteht Anspruch auf eine Mitgliedschaft in der Privaten Krankenversicherung ab Antragstellung (vgl. § 12 VAG). Dies führt dazu, dass in der Praxis künftig nur noch in Ausnahmefällen mit Kostenübernahmen durch den Träger der Sozialhilfe zu rechnen ist. Der zeitliche Aufwand für Hilfen zur Gesundheit in nicht laufenden Fällen ist deshalb seither zurückgegangen.</p> <p>Der Aufwand wird derzeit jeweils bei den Untersuchungen vor Ort ermittelt.</p> <p>Bei der überwiegenden Anzahl der kleinen bis mittelgroßen örtlichen Träger der Sozialhilfe bewegt sich der Stellenbedarf auf ca. 10 bis 25 % einer Kraft. Wir sehen deshalb von einer detaillierten Darstellung der Aktivitäten ab.</p> <p>Insgesamt betrachtet sehen wir bei den Vorgängen gegenüber den Leistungen nach Kapitel 3 und 4 SGB XII einen höheren zeitlichen Aufwand – u. a. durch die Feststellung und Überprüfung des Pflegebedarfs, die mögliche Bewilligung und Abrechnung von Sachleistungen, besondere Beratungen zu Sozialleistungen sowie ggf. zusätzliche Ansprüche gegenüber Dritten. Bei Antragstellern, die gleichzeitig Leistungen nach anderen Kapiteln des SGB XII erhalten, entfällt andererseits regelmäßig die Überprüfung der Einkommens- und Vermögensverhältnisse.</p> <p>Die Bewilligung besonderer Hilfeformen wie im Rahmen eines persönlichen Budgets oder ein vergleichsweise hoher Anteil mit mehr als 50 % Fällen mit Pflegesachleistungen können einen örtlichen Zuschlag rechtfertigen.</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
<p><b>4.6 Hilfen in anderen Lebenslagen und sonstige Hilfen nach dem SGB XII</b></p> <p>Übernahme der Bestattungskosten</p> <p>Anzahl der Sterbefälle mit Prüfung der Kostenübernahme</p> <p>Anzahl der überprüften Erben/Pflichtigen, davon abhängig Beschäftigte/Arbeitslose</p> <p>selbstständig Erwerbstätige</p> <p>Bewilligte Kostenübernahme</p> <p>Abgelehnte Kostenübernahme</p> <p>Amtshilfe Amtshilfeersuchen bei anderer Kommune stellen</p>	<p>Beratung des Antragstellers, Aktenanlage, EDV-Eingaben, Überprüfung der Bestatterrechnungen auf erstattungsfähige Kosten, Ermittlung Nachlass und Kostenübernahmeverpflichteter/Erben</p> <p>Anschreiben, Beratung der Beteiligten, Nachforderung von Unterlagen</p> <p>Überprüfung der Vollständigkeit der Unterlagen, Einkommens-/Vermögensberechnung eines Beteiligten/Eigenanteils analog zum Bereich „Unterhalt“</p> <p>Überprüfung der Vollständigkeit aller Unterlagen, Einkommens-/Vermögensberechnung eines Beteiligten/Eigenanteils analog zum Bereich „Unterhalt“</p> <p>EDV-Eingaben, Bescheiderstellung und Zahlbarmachung (wenn jeder Beteiligte Antrag auf Kostenübernahme stellt und verbeschieden wird: bei Fallzahlen ist jeder Antragsteller als Fall zu berücksichtigen)</p> <p>Anhörung des Antragstellers, EDV-Eingaben, Bescheiderstellung (wenn jeder Beteiligte Antrag auf Kostenübernahme stellt und verbeschieden wird: bei Fallzahlen ist jeder Antragsteller als Fall zu berücksichtigen)</p> <p>Ermittlung der zuständigen Behörde; ggf. Rücksprache, Anfertigung Amtshilfeersuchen, Auswertung Rücklauf</p>
<p><b>4.7 Hilfen für Heimbewohner (nur im Bezirk Oberbayern)</b></p>	<p>Die Leistungsbewilligung für Personen, die keine Pflegestufe haben, ist nur im Bezirk Oberbayern an die örtlichen Träger der Sozialhilfe delegiert. Entsprechend fiel die Grundlage für die Erhebung aktualisierter Daten geringer aus. Die unter Abschnitt 4 genannten mBZ stellen Orientierungswerte dar, die in weiteren Untersuchungen verprobt werden.</p>
<p><b>4.8 Bearbeitung von Unterhaltsangelegenheiten (SGB XII)</b></p> <p>Abgeschlossene Fälle auf Unterhaltsansprüche überprüfen (BSHG/SGB XII)</p> <p>Grundbedarf für anhängige Fälle (Jahresdurchschnitt)</p> <p>Grundbedarf für auf Hilfeempfänger/Rechtsanwalt/Beistand rückübertragene Unterhaltsansprüche</p>	<p>Die mBZ beinhaltet die Akteneinsicht, die Ermittlung unterhaltspflichtiger Personen sowie die Prüfung, ob Verjährung/Verwirkung vorliegt.</p> <p>Der Grundbedarf umfasst überwiegend den Zeitbedarf für die Zahlungsprüfung alle zwei bis drei Monate ohne weitere Maßnahmen.</p> <p>Rückübertragung vereinbaren, Sachstandsanfragen über dortigen Bearbeitungsstand/Unterhaltseingang</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
<p>Feststellung der Unterhaltspflicht und Berechnung der Unterhaltshöhe (Grundbedarf), davon</p> <p>Arbeitslose/abhängig beschäftigte Personen bzw. Familien</p> <p>selbstständig erwerbstätige Personen</p> <p><b>4.9 Rückforderung von Darlehen und Überzahlungen (SGB XII)</b></p> <p>Zahlungsfähigkeit des Schuldners überprüfen</p> <p>Zahlungsaufforderung/ Mahnung manuell erstellen</p>	<p>Ermittlung des Aufenthalts, Ermittlung der aktuellen Einkünfte beim Unterhaltspflichtigen und bei einschlägigen Behörden</p> <p>In der mBZ sind die Unterhaltsberechnung und die Mitteilung der Unterhaltsforderung an den Unterhaltspflichtigen berücksichtigt.</p> <p>In der mBZ sind die Unterhaltsberechnung und die Mitteilung der Unterhaltsforderung an den Unterhaltspflichtigen berücksichtigt.</p> <p>Die Bearbeitung der Rückforderungsansprüche bei gleichzeitig gewährten Sozialleistungen ist in den mBZ der Nrn. 4.2 bis 4.7 enthalten (anteiliger Zeitbedarf bei laufenden Fällen veranschlagt; siehe hierzu auch Hinweise zu Nr. 4.2).</p> <p>Ermittlung des Aufenthalts und der Einkünfte, Zahlungsprüfung alle zwei bis drei Monate ohne weitere Maßnahmen</p> <p>Die mBZ beinhaltet die Abstimmung mit der Kasse, ggf. Einsichtnahme in nachgereichte Unterlagen, Erstellen der Mahnung (Formblatt) und Ablage.</p>





Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
Bescheid nach § 27 Abs. 2 WoGG	Anruf/Eingang schriftliche Mitteilung über Änderung in den Verhältnissen; ggf. sind aus dem Weitergewährungsantrag die Änderungen der Verhältnisse für den vorangegangenen Bewilligungszeitraum ersichtlich; ggf. weitere Unterlagen anfordern Prüfung, Erfassung der Daten im IT-Verfahren, Bescheid über Wegfall/ Minderung erstellen ggf. Erstattung zu Unrecht erbrachter Leistungen festsetzen; Erfassung Sollstellung, Ausdruck Rechnung/Zahlungsaufforderung; ggf. Kontakt mit Rückzahlungspflichtigen
Einstellung	Anruf/Eingang schriftliche Mitteilung über Einstellungsgründe Prüfung, Erfassung der Daten im IT-Verfahren, Bescheid über Einstellung/Unwirksamkeit erstellen ggf. Erstattung zu Unrecht erbrachter Leistungen festsetzen; Erfassung Sollstellung, Ausdruck Rechnung/Zahlungsaufforderung; ggf. Kontakt mit Rückzahlungspflichtigen
Auskünfte und Beratungen, die zu keiner weiteren Sachbearbeitung führen und deshalb nicht in den Fallzahlen erfasst sind	Das sind allgemeine Auskünfte und Beratungen gegenüber Bürgern und anderen Dienststellen oder Behörden, für die noch kein (neuer) Antrag eingegangen ist oder aktuell keine laufende Leistungsbewilligung vorliegt. Hierzu zählen wir auch die Aushändigung von Antragsunterlagen. Bei unseren bisherigen Auswertungen zum Bereich Wohngeld können wir nicht ausschließen, dass Einmaleffekte durch gesetzliche Anpassungen enthalten sind. Wir empfehlen deshalb, den Zeitaufwand durch Auf- zeichnungen aller Mitarbeiter des Arbeitsbereichs über einen repräsen- tativen Erhebungszeitraum örtlich zu erheben.
<b>4.11 Leistungen zur Unterhaltssicherung</b>	
Neuantrag wegen Grund- wehrdienst, davon	Aufgrund Aussetzung des Grundwehrdienstes werden sich die Fallzahlen für Leistungen nach §§ 5 bis 12 USG ab Mitte 2011 sukzessive redu- zieren.
Allgemeine Leistung (§ 5 USG)	Beratung, Antragsaushändigung, Antragsunterlagen sichten/ggf. nach- fordern, Aktenanlage, Überprüfung beim Einwohnermeldeamt, nach- gereichte Unterlagen sichten, EDV-Eingabe, Berechnung der Leistung, Bescheid der AKDB sortieren und prüfen, vorgefertigte Ausfertigungen an alle Beteiligten versenden, monatliche Auszahlungsanordnung (vorge- fertigt von der AKDB) an Bundeskasse senden, nach Wehrdienstende endet Zahlung automatisch, kurze Aktendurchsicht/-ablage
Einzelleistung (§ 6 USG)	Im Wesentlichen wie § 5 USG, Leistung als Unterhaltersatz für Kinder, deshalb üblicherweise geringerer Beratungsbedarf; der Zeitbedarf für Sichtung von Unterlagen und die Berechnung der Leistung ist grund- sätzlich geringer.
Sonderleistung (§ 7 USG)	Im Wesentlichen wie § 5 USG, häufig höherer Beratungsbedarf, auf- wändigere Sichtung der Unterlagen zu Wohneigentum, Sanierungskosten, Verwendungsnachweisen, Wohngemeinschaften, Berechnung der Leistung ist aufwändiger
Mietbeihilfe (§ 7 a USG)	Im Wesentlichen wie § 5 USG, jedoch durchschnittlich geringerer Be- ratungsbedarf; der Zeitbedarf für die Sichtung von Unterlagen, Prüfung Betriebskostenabrechnung sowie Anpassung der Leistung ist üblicher- weise ebenfalls geringer.

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu lfd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
<p>Wirtschaftsbeihilfe (§ 7 b USG)</p> <p>Abschlag bei Anträgen mit mehreren Leistungen, soweit diese bei jeder Leistung als gesonderter Antrag fallzahlenmäßig erfasst wurden</p> <p>Neuantrag wegen Wehrübung, davon abhängig Beschäftigter (§§ 13 Abs. 2, 13 c Abs. 2 und 3 USG)</p> <p>Arbeitsloser (§ 13 Abs. 3 USG)</p> <p>selbstständig Erwerbstätiger (§ 13 a USG)</p> <p>Neuantrag auf Härteausgleich (§ 23 USG)</p> <p>Antragsablehnung (Grundwehrdienst oder Wehrübung)</p> <p>Rückforderung von Unterhaltssicherungsleistung</p>	<p>Im Wesentlichen wie § 5 USG, jedoch geringerer Beratungsbedarf, aber aufwändigere Sichtung der Unterlagen zu Kreditverträgen, Verwendungsnachweisen, Zinsbescheinigungen der Bank für den Zeitraum von Kredittilgungsaussetzungen</p> <p>Der Abschlag bei Anträgen auf mehrere Leistungen begründet sich durch die mögliche zusammengefasste Beratung, die Synergien bei Sichtungen/Nachforderungen von Unterlagen und den EDV-Eingaben.</p> <p>Im Wesentlichen wie § 5 USG, jedoch grundsätzlich geringerer Beratungsbedarf und geringerer Zeitbedarf für die Sichtung der Unterlagen, nur einmalige Auszahlung der Leistung</p> <p>Im Wesentlichen wie § 5 USG, jedoch grundsätzlich geringerer Beratungsbedarf und geringerer Zeitbedarf für die Sichtung der Unterlagen, nur einmalige Auszahlung der Leistung</p> <p>Im Wesentlichen wie § 5 USG, grundsätzlich geringerer Beratungsbedarf, allerdings ist die Sichtung und Prüfung der Unterlagen und die Berechnung der Leistung aufwändiger, nur einmalige Auszahlung der Leistung, nachträgliche Überprüfung der Betriebsfortführung</p> <p>vgl. Hinweise zu § 7 b USG</p> <p>Beratung, Antragsaushändigung, Antragsunterlagen sichten, ggf. Unterlagen nachfordern und nochmals sichten, Aktenanlage, Überprüfung beim Einwohnermeldeamt, EDV-Eingabe, Berechnung der Leistung, Bescheid sortieren und prüfen, vorgefertigte Ausfertigung an Antragsteller versenden, Aktenablage</p> <p>Sichtung der Unterlagen, ggf. Rücksprache mit Truppe wegen vorzeitigem Ausscheiden aus dem Wehrdienst, Annahmeanordnung für Bundeskasse veranlassen, EDV-Eingabe, Berechnung der Rückforderung, Bescheid der AKDB sortieren und prüfen, Ausfertigungen an alle Beteiligten versenden, mit Rechenlauf übersandte Annahmeanordnung an Bundeskasse weiterleiten, Zahlungsaufforderung, Mitteilung an Bundeskasse, Aktenablage; weitere Bearbeitung (insbesondere Veranlassung von Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) durch Bundeskasse</p>
<p><b>4.12 Leistungen an Asylbewerber</b></p> <p>Neuzugang</p> <p>Zugang nach Umverteilung</p>	<p>Ausweise/Unterlagen einsehen, Antragsausgabe, ausführliche Beratung und ggf. Übersetzung bzw. mit Dolmetscher, Antragsannahme mit kurzer Beratung, EDV-Eingabe, Aktenanlage</p> <p>Ausweise/Unterlagen einsehen, Antragsausgabe mit kurzer Beratung und ggf. Übersetzung bzw. Dolmetscher, Akten von früherer Behörde anfordern/einsehen/ggf. kopieren und zurücksenden, Antragsannahme mit kurzer Beratung, EDV-Eingabe, Aktenanlage</p>

<b>Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)</b>	<b>Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu</b>
Wiederzugang nach Abwesenheit	Ausweise/Unterlagen einsehen, Antragsausgabe mit kurzer Beratung und ggf. Übersetzung bzw. Dolmetscher, Antragsannahme mit kurzer Beratung, EDV-Einsicht, ggf. Aktenvermerk
Nach Einzug/Umzug neu belegte dezentrale Unterkunft/Wohnung	Angemessenheit der Kosten der Unterkunft nach Vorlage von Unterlagen/eigenen Ermittlungen prüfen, Entscheidung nach örtlichen Richtlinien, Kautionsübernahme regeln/überweisen
Nach Abgang/Umzug aufgelöste dezentrale Unterkunft/Wohnung	Rückzahlung der Kautionsregelung, Überwachung des Geldeingangs; bei schwierigen Fällen/Ortseinsichten wegen Beschädigungen o. Ä., derzeit örtlichen Wert ansetzen
Auszahlungsfall bei dezentraler Unterbringung	Monatliche Taschengeldauszahlung einschl. EDV-Einsicht wegen evtl. Kürzungen, halbjährliche Ausstellung von Bekleidungsgutscheinen einschl. Beratung, Abrechnung der Bekleidungsgutscheine, monatliche Miete an Vermieter prüfen/überweisen, jährliche Betriebskostenabrechnung prüfen/überweisen, kurze Beratungen der Hilfeempfänger außerhalb der genannten Sachverhalte
Auszahlungsfall bei Unterbringung in einer Gemeinschaftsunterkunft	Monatliche Taschengeldauszahlung einschl. EDV-Einsicht wegen evtl. Kürzungen, halbjährliche Ausstellung von Bekleidungsgutscheinen einschl. Beratung, Abrechnung der Bekleidungsgutscheine, kurze Beratungen der Hilfeempfänger außerhalb der genannten Sachverhalte Falls Taschengeldauszahlungen und Ausgabe von Bekleidungsgutscheinen in der Gemeinschaftsunterkunft erfolgen, werden hierfür die örtlichen Werte einschl. der Fahrtzeiten angesetzt.
Abgang, davon durch Untertauchen/Abschiebung  freiwillige Ausreise	Meldung der Ausländerbehörde/Gemeinschaftsunterkunft/sonstiger Stellen bearbeiten, Unterlagen einsehen, EDV-Eingabe, Aktenablage vorgelegte Unterlagen einsehen, kurze Beratung, ggf. Leistungen für Passbeschaffung (Fahrtkosten) bewilligen, nach Ausreise Meldung der zuständigen Stelle einsehen, EDV-Eingabe, Aktenablage Weitere Mitwirkung im Rahmen der Passbeschaffung (z. B. Begleitung zur ausländischen Botschaft) ist ggf. Aufgabe der Ausländerbehörde bzw. der Sozialdienste öffentlicher oder privater Träger.
Umverteilung	vorgelegte Unterlagen einsehen, kurze Beratung, ggf. Fahrtkosten bewilligen, kurzen Schlussbericht für übernehmende Behörde erstellen, Akte zur Einsichtnahme versenden/Rücklauf überwachen, EDV-Eingabe, Aktenablage
Erteilung Aufenthaltserlaubnis	vorgelegte Unterlagen einsehen, ausführlichere Beratung über künftige Leistungen, Abstimmung mit künftigem Sozialleistungsträger/ggf. Vermieter, EDV-Eingabe, Aktenablage
Krankenschein ausstellen (Allgemeinarzt)	kurze Beratung des Hilfeempfängers, Prüfung bereits ausgestellter Krankenscheine, Ausstellung des Krankenscheins
Krankenschein ausstellen nach Überweisung (Facharzt)	Einsichtnahme in Unterlagen des Allgemeinarztes und eigene Akte, kurze Beratung des Hilfeempfängers, Auftrag an Gesundheitsamt zur Begutachtung erteilen, nach Rücklauf Auswertung der Unterlagen des Gesundheitsamtes, Ausstellung des Krankenscheins ggf. mit Bestätigung über Befreiung von der Zuzahlungspflicht

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
Kostenübernahme- erklärung für stationäre Leistung	Einsichtnahme in Unterlagen des Arztes bzw. ausführlichere Rücksprache mit Arzt/Hilfempfänger, Auftrag an Gesundheitsamt zur Begutachtung erteilen, nach Rücklauf Auswertung der Unterlagen des Gesundheitsamtes, Kostenübernahmeerklärung anfertigen  bei Notfallaufnahme: Einsichtnahme in vorgelegte Unterlagen bzw. kurze Rücksprache mit Arzt, Notfall-Krankenschein ausstellen bzw. Kostenübernahmeerklärung anfertigen (ggf. geringeren zeitlichen Aufwand ansetzen)
Abrechnung Arzt- rechnungen und Rezepte	Örtlichen Bedarf feststellen; dieser ist u. a. von der Anzahl der Kassenbelege und Intervalle der Auszahlungen abhängig (evtl. Arbeitsaufzeichnungen zur Feststellung des örtlichen Wertes veranlassen).
Abrechnung stationäre Aufenthalte, Therapien u. a.	Örtlichen Bedarf feststellen; dieser ist u. a. von der Anzahl der Kassenbelege, Intervalle der Auszahlungen, Umfang der abzurechnenden medizinischen Leistungen und ggf. nachträglicher Beteiligung des Gesundheitsamtes abhängig.
Betreuung Person, die zu gemeinnütziger Arbeit herangezogen wird	Klärung der Beschäftigungsmöglichkeiten (mit Trägern/Beschäftigungsstelle hinsichtlich Arbeitsmöglichkeiten, mit Hilfeempfänger hinsichtlich der persönlichen Voraussetzungen), Zuweisung ausstellen (Mischwert aus einer Zuweisung für ganzes Jahr bzw. zwei Zuweisungen für Sommer- oder Winterhalbjahr)
Auszahlung Vergütung für gemeinnützige Arbeit	Prüfung der Beschäftigungsnachweise, Auszahlung veranlassen (Staatliche Kostenerstattung ist bei den Abrechnungen mit der Regierung berücksichtigt.)
Vorübergehende Leistungseinstellung	Einsichtnahme in Beschäftigungsnachweise, Rücksprache mit der Beschäftigungsstelle, ausführliches Gespräch mit Hilfeempfänger, ggf. Auftrag an Gesundheitsamt zur Begutachtung anfertigen und nach Rücklauf Einsicht nehmen, ggf. Einstellungsbescheid anfertigen, ggf. erneutes Gespräch mit Hilfeempfänger, ggf. erneute Prüfung/Veranlassung der Wiederbewilligung
<b>4.13 Ausbildungs- und Aufstiegsfort- bildungsförderung</b>	
Ausbildungsförderung Neu- oder Folgeantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)	Beratung, Antragsausgabe, Antragsunterlagen einsehen und Datenblatt ausfüllen, ggf. Unterlagen nachfordern bzw. sonstige Anschreiben z. B. an nichteheliche Väter, eingehende Unterlagen auswerten und Datenblatt ergänzen, EDV-Eingabe, Berechnung der Leistungshöhe, Bescheid ausfertigung und ggf. Zahlbarmachung  bei Folgeantrag keine komplette EDV-Neueingabe, dafür aber Datenabgleich und ggf. Datenänderung/-ergänzung
Aktualisierungsantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)	Beratung bei Einkommensänderung, ggf. Unterlagen nachfordern, Antragsunterlagen auswerten und Datenblatt ergänzen, EDV-Eingabe, Leistungshöhe berechnen, Bescheid ausfertigen und Zahlbarmachung unter Vorbehalt (für Vorbehaltsauflösung wird ein zusätzlicher Zeitantritt berücksichtigt)

<b>Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu Ifd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)</b>	<b>Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu</b>
<p>Aufstiegsfortbildungsförderung</p> <p>Neuantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)</p> <p>Folgeantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)</p> <p>Aktualisierungsantrag (Bewilligung oder Ablehnung nach rechnerischer Prüfung)</p> <p>darunter fallende Anträge auf einkommensunabhängige Förderung bei Teilzeitlehrgängen (Abschlag)</p> <p>Nachträgliche Überweisung der Prüfungsgebühr</p> <p>Ausbildungs- und Aufstiegsfortbildungsförderung</p> <p>Vorbehaltsauflösungen bei Aktualisierungsanträgen</p> <p>Zwangsgeld-/Zwangsmittelfestsetzung wegen mangelnder Mitwirkung</p> <p>Ablehnung (nicht rechnerisch; fehlen sonstiger Anspruchsvoraussetzungen)</p> <p>Überleitung eines Unterhaltsanspruchs, Abgleich der Abrechnungsläufe und Korrektur bei Fehlermeldung</p> <p>Nachträglicher Abgleich von Zinseinkünften über BaFin u. a.</p> <p>Zuschlag für zeitaufwändigen Abgleich von Zinseinkünften u. a. bei notwendiger Klärung von Differenzen</p> <p>Bescheid ändern (u. a. Miethöhe geändert, KV-Beiträge)</p>	<p>siehe Ausbildungsförderung</p> <p>siehe Ausbildungsförderung</p> <p>siehe Ausbildungsförderung</p> <p>Der Abschlag ist u. a. auf den Wegfall des Ausfüllens des Datenblattes, da i. d. R. keine Unterlagen nachgefordert werden müssen, und den geringeren Zeitaufwand für EDV-Eingaben sowie die Berechnung der Leistungshöhe zurückzuführen.</p> <p>Der Aufwand fällt nur bei der Aufstiegsfortbildungsförderung an. Die mBZ berücksichtigt die Prüfung der Unterlagen, eine kurze Beratung, EDV-Eingaben, die Berechnung der Leistungshöhe, die Bescheidausfertigung und die Zahlbarmachung.</p> <p>Aktuelle Unterlagen nachfordern und einsehen, Datenblatt ergänzen, EDV-Eingabe, Berechnung der endgültigen Leistungshöhe, Bescheidausfertigung</p> <p>Nach Fristablauf Einsicht in Akte/vorliegende Unterlagen, Zwangsmittelbescheid mit Begründung erstellen, Vollstreckbarkeit erklären</p> <p>Beratung, Antragsausgabe, Antragsunterlagen einsehen und Datenblatt ausfüllen, ggf. Unterlagen nachfordern bzw. sonstige Ermittlungen z. B. bei nichtehelichen Vätern (Zwangsmittellandrohungen/-festsetzungen werden gesondert berücksichtigt), letzte Androhung der Ablehnung erstellen, Ablehnungsbescheid erstellen</p> <p>Fehlermeldungen anhand EDV/Akte überprüfen und korrigieren; einsch. stichprobenartiger Abgleich einiger Fälle, die nicht auf Prüflisten stehen; falls häufig schwer oder nur per AKDB-Call zu korrigierende Fehlermeldungen auftreten, ggf. örtlichen Wert ansetzen und Ursachen hierfür feststellen</p> <p>Abgleich der BaFin-Meldung mit den vor ein bis zwei Jahren vom Hilfeempfänger angegebenen Zinseinkünften; wenn Zahlen übereinstimmen, kein weiterer Aufwand</p> <p>Falls die berücksichtigten Zinseinkünfte nicht mit der BaFin-Meldung übereinstimmen, wird die Anhörung der Hilfeempfänger (wegen Datenschutz grundsätzlich keine eigenen Ermittlungen bei Banken) notwendig.</p> <p>Vorgelegte Unterlagen einsehen, Beratung des Antragstellers, EDV-Eingabe, Berechnung der neuen Leistungshöhe, Bescheidausfertigung und Zahlbarmachung</p>

Aufgaben/Tätigkeiten/ Arbeitsvorgänge zu lfd. Nr. (siehe jeweils Abschnitt 4)	Aktivitäten, Arbeitsschritte und Bemerkungen hierzu
Bescheid ändern (u. a. bei Rückforderungen wegen Abbruch der geförderten Maßnahme/nach Vorbehaltsauflösung/nach Feststellung nicht gemeldeter Zinseinkünfte) Antrag auf Ratenzahlung/ Aussetzung der Vollziehung/Stundung (Mitwirkung)	Vorhandene Unterlagen auswerten, ggf. kurze Beratung, Nachforderung von Unterlagen (nicht wegen Zinseinkünften, ist gesondert berücksichtigt) EDV-Eingabe, Berechnung des Rückforderungsbetrags, Anhörung (bei Maßnahmenabbruch oder Vorbehaltsauflösung wegen bereits erfolgter Aufklärung häufig nicht durchgeführt), Rückforderung veranlassen  Abstimmung mit der Kasse, ggf. Einsichtnahme in nachgereichte Unterlagen, Entscheidungs- oder Beschlussvorlage erstellen
Amtshilfeersuchen einer anderen Kommune bearbeiten	Vorladung erstellen, Gespräch mit Vorgeladenem zum fraglichen Sachverhalt führen, Niederschrift anfertigen, ggf. Unterlagen kopieren, Antwortschreiben an ersuchende Behörde anfertigen  oder: Ermittlung vergleichbarer Schulen im Zuständigkeitsbereich, ggf. Einsicht in Unterrichtspläne, Fahrzeiten/Fußwege-Vergleichsberechnungen erstellen, Antwortschreiben an ersuchende Behörde anfertigen
Amtshilfeersuchen an andere Kommune stellen	Ermittlung der zuständigen Behörde, Amtshilfeersuchen anfertigen, Auswertung Rücklauf
Vorausrechnungen nach Beratung und ohne weitere Sachbearbeitung	EDV-Eingabe, Berechnung der voraussichtlichen Leistungshöhe, ggf. schriftliche Ergebnismitteilung für Vergleichsberechnung anderer Behörden (mündliche Beratung in prozentualer Pauschale enthalten)
<b>4.14 Ordnungswidrigkeiten</b>	
Ordnungswidrigkeitenverfahren lt. § 121 SGB XI einleiten (Grundbedarf) nach kostenfreier Verwarnung eingestellt	Anhörungsschreiben anfertigen, ggf. Listenführung wegen evtl. Wiederholungstätern, ggf. kurzes Gespräch mit Beschuldigtem  Rückmeldung zur Anhörung auswerten, ggf. kurze Rücksprache mit Krankenkasse, ob der Pflegeversicherungsbeitrag zwischenzeitlich nachentrichtet wurde, Entscheidungsfindung und Ausfertigung Verwarnung; falls Beitrag vom Beschuligten an die Kommune statt an die Krankenkasse gezahlt wurde: Annahmeanordnung und Auszahlungsanordnung erstellen (im Mischwert anteilig berücksichtigt)
Bußgeldbescheid erstellen mit freiwilliger Bußgeldzahlung	Rückmeldung zur Anhörung auswerten, kurze Rücksprache mit Krankenkasse, ob der Pflegeversicherungsbeitrag zwischenzeitlich nachentrichtet wurde, Entscheidung vorbereiten und Ausfertigung Bußgeldbescheid, Vollstreckbarkeit erklären, Zahlungsprüfung, Annahmeanordnung erstellen; bei wiederholten Verstößen gegen die Pflicht zur Beitragszahlung wird dies in zeitlichen Abständen erneut von den Krankenkassen mitgeteilt (d. h. neuer Fall)
Bußgeldbescheid erstellen	Rückmeldung zur Anhörung einsehen, ggf. kurze Rücksprache mit Krankenkasse, ob der Pflegeversicherungsbeitrag zwischenzeitlich nachentrichtet wurde, Entscheidungsfindung und Ausfertigung Bußgeldbescheid, Vollstreckbarkeit erklären, später Zahlungsprüfung, Annahmeanordnung erstellen (Vollzug durch Kasse)

Weitere Hinweise:

### **Zu laufende Nrn. 4.2 bis 4.7 Örtliche Verhältnisse im Antragsverfahren**

Die Landkreise werden von den kreisangehörigen Gemeinden, wenn auch teilweise in unterschiedlichem Umfang bzw. unterschiedlicher Qualität, in vielen Leistungsfällen unterstützt, wie durch die Annahme und zum Teil durch die Mitwirkung beim Ausfüllen von Anträgen und Unterlagen sowie durch die Prüfung und Bestätigung der Meldeverhältnisse. In diesem Zusammenhang empfehlen wir bedarfsorientierte Abstimmungen und gegebenenfalls Schulungsangebote durch die Landkreise.

Im Bereich der kreisfreien Städte sehen wir höhere Bearbeitungszeiten auf der Sachbearbeiterebene vor, soweit die oben beschriebenen Tätigkeiten in vollem Umfang dort wahrgenommen werden. Zusätzlich kann durch die bessere Erreichbarkeit der Parteiverkehr bei laufenden Fällen insgesamt umfangreicher sein. Wir halten derzeit einen Zuschlag von ca. 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, für angemessen.

### **Zu laufende Nr. 4.10 Wohngeld – Gesetzliche Anpassungen**

Das Wohngeldgesetz ist zum 01.01.2009 neu gefasst worden. Damit verbunden war ein Anstieg der Empfängerzahlen durch Änderung der Anspruchsvoraussetzungen.

Das WoGG 2009 brachte zudem eine Mehrarbeit in der Überleitungsphase vom alten zum neuen Recht. Für den wesentlichen Anteil der Empfängerhaushalte waren Nachberechnungen vorzunehmen und Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus war ein einmaliger zusätzlicher Wohngeldbetrag zu bewilligen.

Die Klarstellung zum Anspruch auf Wohngeld für Kinder in Mischhaushalten (SGB II) führte in zeitlicher Nähe zur Wohngeldnovelle ebenfalls zu neuen Fällen (vgl. u. a. Erlass des Bundesministeriums für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung vom 28.05.2009, Az.: SW 36 - 4153.1/2). Dem Haushalt angehörende unverheiratete und unter 25-jährige Kinder, die ihren Bedarf zur Sicherung des Lebensunterhalts (Regelleistung und Kosten der Unterkunft) selbst sichern können (beispielsweise durch Unterhalt, andere Sozialleistungen und Kindergeld), sind nicht hilfebedürftig und gehören daher nicht zur Bedarfsgemeinschaft (vgl. § 7 Abs. 3 Nr. 4 SGB II).

Wir weisen darauf hin, dass derartige einmalige Sonderaufgaben nicht in den Bedarfsberechnungen abgebildet werden.

### **Abschlussbericht „Einfacher zum Wohngeld“ des Nationalen Normenkontrollrates (Stand September 2009)<sup>12</sup>**

Ziel dieser Untersuchung war unter anderem die Ermittlung der bürokratischen Belastungen und ihre Herkunft bei der Antragstellung und Antragsbearbeitung von Wohngeld. Das Wohngeldverfahren wurde mit dem so genannten Standardkosten-Modell analysiert, wobei die für die jeweiligen Standardaktivitäten benötigten Zeiten anhand von Befragungen ermittelt wurden. Beteiligt an der Untersuchung waren überwiegend Städte in den Bundesländern Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein (vgl. Zusammenfassung unter

---

<sup>12</sup> <http://www.normenkontrollrat.bund.de/Webs/NKR/DE/Publikationen/publikationen.html>

Nr. II des Abschlussberichts, S. 8). Die kommunenübergreifenden Medianwerte der Standardaktivitäten sind unter Tabelle 25 des Abschlussberichts, S. 47 näher beschrieben.

Die Gesamtzeiten je Fall lassen sich mit der systematischen Darstellung unserer Bearbeitungszeiten nicht direkt vergleichen, da wir z. B. für einzelne Aktivitäten wie die Gegenprüfung, die Anweisung von Zahlungen sowie die Beratungstätigkeit außerhalb der konkreten Fallbearbeitung, die durch Fallzahlen nachgewiesen werden können, gesonderte Zeitansätze ausweisen. Den Ansatz für Fortbildungen/Schulungen beinhalten in unseren Berechnungen die pauschalen Ansätze für einzelfallübergreifende Tätigkeiten. Rüstzeiten berücksichtigen wir gesondert. Zusätzlich gehen wir davon aus, dass Unterschiede bei der Sachbearbeitung bei den Stadtverwaltungen in den genannten Bundesländern und den Wohngeldstellen in Bayern, insbesondere bei den Landkreisen (Anträge werden überwiegend über die kreisangehörigen Gemeinden eingereicht), bestehen.

Die von uns dargestellten mittleren Bearbeitungszeiten bilden daher die Situation bzw. die Arbeitsverfahren in Bayern ab.

### **Gegenprüfung und internes Kontrollsystem (IKS)**

Den Zeitansatz für die Gegenprüfung in 5 % aller Fälle ordnen wir der Fachbereichsleitung bzw. deren Stellvertretung zu (vgl. IMS vom 10.05.2007, Az.: IIC5-4704-241/90).

Analog zur Gegenprüfung in 5 % aller Fälle im Bereich Wohngeld empfehlen wir, grundsätzlich eine regelmäßige, stichprobenartige Kontrolle der Sachbearbeitung in allen zahlungsrelevanten Bereichen durchzuführen. Dies dient sowohl der Kassensicherheit bzw. „Korruptionsprävention“ als auch der inhaltlichen Kontrolle der Arbeitsergebnisse. Ein gut funktionierendes internes Kontrollsystem sollte in die Geschäftsprozesse integriert sein, das Risiko von Verarbeitungsfehlern reduzieren und Schutz vor Vermögensschäden bieten.

Um ein wirksames programmgestütztes IKS im Bereich der Sozialhilfeverwaltungen zu etablieren, sollte dieses unter anderem

- Festlegungen zu Art, Umfang und Inhalt der Kontrollen durch die (Fach-)Vorgesetzten,
- eine automatisierte Abfrage fehleranfälliger oder risikobehafteter Fallkonstellationen,
- Genehmigungsvorbehalte oder Mitzeichnungsverfügungen (z. B. Art und Höhe der Hilfeleistung) und
- eine geeignete Stichprobenauswahl für so genannte Normalfälle

enthalten sowie nachvollziehbar dokumentiert sein und regelmäßig örtlich auf seine Funktionsfähigkeit und Wirksamkeit hin überprüft und angepasst werden.

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



## Zu laufende Nr. 4.13 Ausbildungs- und Aufstiegsfortbildungsförderung

Im Bereich Ausbildungsförderung/Aufstiegsfortbildungsförderung ist für sämtliche zahlungsrelevanten Entscheidungen eine Kontrolle vorgeschrieben (vgl. Schreiben des Bayerischen Staatsministeriums für Wissenschaft, Forschung und Kunst vom 18.10.2007, Az.: A5-M 5244-8b/20843), die wir ebenfalls der Leitungsebene zuordnen.

## 6 Beispiel für eine Berechnung

Stellenbedarfsberechnung für den Teilbereich Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung

Aufgabe/Tätigkeit/ Arbeitsvorgang	Jahresfallzahl <sup>13</sup>	mBZ <sup>14</sup>	Jahresarbeitsstunden <sup>15</sup>	Stellenbedarf in NK <sup>16</sup>
Zugänge/Erstbewilligungen	75	3 h/ Fall	225,0	15,4
Laufende Auszahlungsfälle	420	4,75 h/Fall	1.995,0	136,5
Abgänge	65	1,5 h/Fall	97,5	6,7
Nicht einzelfallbezogene Auskünfte und Beratungen – 10 % Zuschlag			244,25	16,6
Formelle Ablehnungen	25	2 h/Fall	50,0	3,4
Widersprüche – örtlicher Wert (überwiegend Zuarbeit)	15	1 h/Fall	15,0	1,0
Einzelfallübergreifende Tätigkeiten	2	6 %/NK	175,4	12,0
<b>Stellenbedarf</b>				<b>191,6</b>

Für diesen Teilbereich im Sozialamt werden rd. 2,0 Kräfte benötigt. Dabei sind wir davon ausgegangen, dass die Widerspruchssachbearbeitung überwiegend durch Leitungskräfte oder andere Sachbearbeiter wahrgenommen wird.

<sup>13</sup> wird grundsätzlich von der Verwaltung geliefert; aus Statistiken oder IT-gestützten Datenauswertungen

<sup>14</sup> siehe Abschnitt 3

<sup>15</sup> Jahresfallzahl multipliziert mit mBZ und jeweils umgerechnet auf Stunden

<sup>16</sup> Jahresarbeitszeit siehe Abschnitt 2.3 (derzeit 1.462 Stunden)

## 7 Abschließende Bemerkungen

Das Prinzip der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit ist zwingende Handlungsgrundlage der öffentlichen Verwaltung. Die effiziente Gestaltung der Organisationsstrukturen sowie der sachgerechten Aufgabenerledigung sind ständige Forderungen an ein wirtschaftliches Handeln. Um dies sicherzustellen, sind regelmäßige Organisationsuntersuchungen mit dem Schwerpunkt einer Stellenbemessung in der öffentlichen Verwaltung gefordert.

Aufgabe der Untersuchung ist es, den für eine vorgegebene Aufgabe erforderlichen Stellenbedarf zu überprüfen und festzustellen. Ziel ist es dabei, eine zeitgerechte Aufgabenerledigung mit angemessener Auslastung der Mitarbeiter zu erreichen. Einer Stellenbemessung sollen eine Aufgabenkritik, die Definition der Standards für die ordnungsgemäße Sachbearbeitung sowie eine Geschäftsprozessoptimierung vorausgehen. Die alleinige Anwendung der oben genannten mittleren Bearbeitungszeiten kann diesen Anforderungen nicht gerecht werden. Die veröffentlichten mittleren Bearbeitungszeiten und Richtwerte setzen optimierte Prozesse und Organisationsstrukturen voraus.

Bei den Erhebungen zur Stellenbemessung ist daher besonderer Wert darauf zu legen, das Verbesserungspotenzial im Untersuchungsbereich zu erfragen. Dies gilt insbesondere in Bezug auf die Sachmittelausstattung, die IT-Unterstützung sowie die Arbeitsabläufe.

Wir werden bei den künftigen Untersuchungen unter Berücksichtigung der notwendigen fachlichen Standards die mittleren Bearbeitungszeiten auf der Basis der oben angegebenen Ausführungen weiter überprüfen, ergänzen, das Berechnungsschema weiter aufgliedern und zu gegebener Zeit veröffentlichen.